

Em busca da usabilidade no *site* do Superior Tribunal de Justiça: uma análise a partir do comportamento de busca dos usuários e das heurísticas

Karin Lorien Menoncin

Graduada em Biblioteconomia pela Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS) - RS - Brasil. Bibliotecária do Centro de Estudos Psicanalíticos de Porto Alegre (CEPDEPA) – Porto Alegre, RS – Brasil.

<http://lattes.cnpq.br/6105282748029390>

E-mail: karinlorien@gmail.com

Resumo

O trabalho baseou-se em estudos da arquitetura da informação, com o objetivo de saber se o *website* do Superior Tribunal de Justiça possui usabilidade e se auxilia seus usuários na busca por informações pertinentes, uma vez que os sistemas *on-line* são desenvolvidos para que se tenha acesso de forma fácil à informação. Propõe entender como o STJ, nas suas seções de jurisprudência, processos, cortes estrangeiras, concursos e BDJur, relaciona os atributos quanto à facilidade de uso, eficiência e grau de propensão a erros. Relaciona os comportamentos de busca de estudantes de Direito, advogados e bibliotecários nessas seções. Utiliza metodologia exploratória analítica em que usuários executaram o teste de usabilidade das seções, seguida de avaliação baseada em heurísticas de Nielsen, para compreender se os requisitos de usabilidade do *website* foram atendidos. Detectaram-se poucos problemas de usabilidade de maior severidade, identificando-se que a jurisprudência é a fonte de informação mais utilizada pelos usuários e que há aceitação, pela maioria, do *website*. Identificou-se comportamento padrão dos jovens estudantes de Direito, com pouca atenção e muita ansiedade em encontrar a informação desejada. Já os mais velhos (advogados e bibliotecários), lêem com atenção a tarefa e as informações veiculadas no *website*, muitas vezes reportando-se ao mapa do *site*. Indica prevalência no uso da busca por jurisprudência e não do uso dos *menus* para encontrar a informação solicitada. Também aponta que há necessidade de o bibliotecário jurídico estar presente no processo de acesso à informação, tanto no desenvolvimento da interface como no processo de busca do usuário, auxiliando-o nos caminhos percorridos.

Palavras-chave: Usabilidade. Website jurídico. Superior Tribunal de Justiça. Comportamento de busca.

Searching for usability in the Brazilian Superior Court of Justice's website: an analysis from users' search behavior and heuristics

Abstract

Based on Information Architecture studies, this article identified the existence of usability in the Brazilian Superior Court of Justice's website (STJ, in Portuguese) and evaluated whether it actually assists its users in the search for relevant information, since online systems are developed to provide ease of access to information. Proposes an understanding of how the STJ, in its precedents, cases, foreign courts, contests and BDJur sections, evaluates the attributes of ease of use, efficiency and error-proneness level. Evaluates the search behavior of Law students, lawyers and librarians while browsing those sections. Uses an analytical exploratory methodology, in which users performed usability tests on the sections, followed by an

Em busca da usabilidade no *site* do Superior Tribunal de Justiça: uma análise a partir do comportamento de busca dos...

evaluation based on Nielsen's heuristics, to understand whether the website's usability requirements have been met. Few high severity usability problems were detected, identifying that the precedents section is the information source most frequently used, and that there is a general acceptance of the website. A standard behavior of Law students was identified, with short attention and too much anxiety to find the desired information. On the other hand, the more experienced (lawyers and librarians) read more carefully the task and the information provided on the website, often making use of the site map. Indicates predominance in the use of the search for jurisprudence instead of use of the menus to find the requested information. It also need for a legal librarian to be present during the process of information access, at the development stage of the interface as well as during user's search process, helping them along the browsed paths.

Keywords: Website usability. Legal website. Brazilian Superior Court of Justice. Information seeking behavior.

En búsqueda de la usabilidad en el sitio del Superior Tribunal de Justicia: un análisis a partir do comportamento de búsqueda de los usuarios y de las heurísticas

Resumen

Este trabajo está basado en estudios de la arquitectura de la Información, con el objetivo de saber si el sitio Web del Superior Tribunal de Justicia posee usabilidad y si esta ayuda sus usuarios en su búsqueda por informaciones pertinentes, una vez que los sistemas en línea son desarrollados para que se tenga acceso más fácil a la información. Propone entender como el STJ, en sus secciones de jurisprudencia, procesos, cortes extranjeras, concursos y BDJur, relaciona los atributos cuanto a la facilidad de uso, eficiencia y grado de propensión a errores. Relaciona los comportamientos de búsqueda por parte de estudiantes de Derecho, abogados y bibliotecarios en esas secciones. Utiliza metodología exploratoria analítica en la que los usuarios ejecutaron pruebas de usabilidad de esas secciones, seguidas de una evaluación basada en las heurísticas de Nielsen, para comprender si los requisitos de usabilidad del sitio fueron atendidos. Pocos problemas de usabilidad de alta severidad fueron detectados, identificando que la jurisprudencia es la fuente de información más utilizada por los usuarios y que hay aceptación, por la mayoría, del sitio. Se identificó comportamiento igual en los jóvenes estudiantes de Derecho, con poca atención y mucha ansiedad en encontrar la información deseada. Los más experimentados (abogados y bibliotecarios) leen con atención la tarea y las informaciones vehiculadas en el sitio, muchas veces recurriendo al mapa del sitio. Señala una prevalencia en el uso de la búsqueda por jurisprudencia y no del uso de los menús para encontrar la información solicitada. También señala que hay una necesidad de la presencia del bibliotecario jurídico en el proceso de acceso a la información, tanto en el desarrollo de la interfaz, como en el proceso de búsqueda por parte del usuario, auxiliando en los caminos recorridos.

Palabras clave: Usabilidad. Sitio jurídico. Superior Tribunal de Justicia. Comportamiento de búsqueda.

INTRODUÇÃO

Os documentos em formato eletrônico já fazem parte do cotidiano de quase todas as pessoas, de uma maneira especial, que acessam desde casa livros eletrônicos, bases de dados e isso não seria diferente no ambiente jurídico. Com uma massa documental cada vez maior, há a necessidade de acompanhar um processo, de procurar jurisprudência pertinente aos casos específicos e, muitas vezes, de grande amplitude, fazendo com que o acesso pelo meio

digital fosse intensificado pelos tribunais e órgãos do governo, que produzem *websites* pensando no usuário em geral.

De acordo com Morville e Rosenfeld (2006), é necessário pensar em sistemas que dão suporte às ações dos usuários no *websites*, sistemas de organização, navegação, rotulagem e busca, que são base da arquitetura da informação. E ainda, pensar em como o sistema proporciona uma navegação agradável, aplicando recursos de usabilidade. Tudo

para que a informação *on-line* seja encontrada pelos usuários que demandam grande atenção por parte dos desenvolvedores e dos bibliotecários que indicaram caminhos para o uso da informação. Com o intuito de investigar como a arquitetura da informação pode interferir nesse contexto, será analisada a usabilidade do *site* jurídico do Superior Tribunal de Justiça. Este estudo não tem intenção de ser exaustivo, mas sim uma fatia de pesquisa em que o usuário é o protagonista e sua busca aliada à sua navegação serão os coadjuvantes.

Sabe-se que a jurisprudência *on-line* é uma vereda encontrada entre tantos encaminhamentos judiciais que necessitam ser divulgados para que futuras decisões de juízes, desembargadores, procuradores e ministros da Justiça sejam compartilhadas e entendidas por outros pares. Nesse aspecto a análise será como a informação jurídica se liga com os seus usuários, já que os projetos jurídicos possuem alta densidade informacional e diferentes formatos de acesso como premissa básica de uso. Este artigo é resultado de trabalho de conclusão de curso de Biblioteconomia.

Seguindo os requisitos heurísticos e partindo de atributos da arquitetura da informação, delineou-se a pergunta de pesquisa para saber se o website do Superior Tribunal de Justiça possui usabilidade e auxilia seus usuários na busca por informações pertinentes. O objetivo geral do estudo foi analisar com auxílio da arquitetura da informação e da heurística a usabilidade de seções específicas do *website* do STJ. Os objetivos específicos foram os seguintes:

- a) pesquisar na literatura da área de arquitetura da informação conceitos sobre busca e navegação e relacioná-los ao *website* do STJ;
- b) avaliar a usabilidade das seções BDJUR, Concursos, Jurisprudência e Relações Internacionais do *website* do STJ;
- c) identificar nos usuários diferentes tipos de comportamento informacional;

- d) identificar com os usuários a pertinência das informações jurídicas veiculadas no *website*;
- e) esboçar mudanças para facilitar as buscas efetuadas pelo usuário no website.

A INFORMAÇÃO NO MEIO JURÍDICO

A mesma informação tem valores diferentes para cada pessoa, e isso vai depender de suas necessidades informacionais. O fato é que a informação é dinâmica e é uma ferramenta para o conhecimento, para o desenvolvimento do usuário, além de ser dependente do fator humano para fazer sentido.

Como Sanz Casado (1994) destacou, cada pesquisador traz a sua definição conforme ela se adequa melhor à situação. Pereira (2006) conceitua informação como: “[...] conjuntos significantes com a competência e a intenção de gerar conhecimento no indivíduo, em seu grupo, ou na sociedade”.

Tem-se até aqui as principais características da informação, embora o termo características possa não ser o mais adequado: ela depende do fator humano; tem a intenção de gerar conhecimento, reduzir incerteza; e é um canal de comunicação. A significação por parte do indivíduo é também identificada por Setzer (2001), para quem a informação contém uma significação atrelada ao signo, uma caracterização que é atribuída pelo usuário do termo ao símbolo.

Em seu uso, se o for de modo pleno, a informação cumpre seu papel como ferramenta para o conhecimento, e contribui como instrumento formador da consciência crítica do indivíduo. Nessa etapa, a informação pode tanto o levar à conquista do sucesso intelectual e profissional, como levar ao fracasso e à própria estagnação (FULLIN, 2006), já que, se o indivíduo não se satisfaz ou não consegue por algum motivo usufruir da informação obtida, ele pode retroceder no seu processo de conhecimento, muitas vezes se decepcionando com o que encontrou.

O princípio da sociedade se fundamenta na legalização e formalização do que se refere a essa sociedade, além do que diz respeito à cidadania, pois : “[...] para que o indivíduo conquiste a cidadania é necessário que possa exercer com plenitude seus direitos civis, políticos e sociais [...]” (MACHADO, 2000, documento *online*). Se a conceituação de informação se torna um leque gigantesco, dentro da biblioteca jurídica ela se afunila. A informação, assim como a biblioteca, se torna mais específica, assim tem-se a informação jurídica, e o papel do bibliotecário que, além de auxiliar o cidadão na busca, começa a ver se o sistema de recuperação consegue beneficiar o usuário, de maneira que a informação seja recebida e entendida, para que esses direitos possam ser conquistados.

A informação jurídica se torna base da pesquisa acadêmica do Direito, das leis propriamente ditas e das decisões jurídicas baseadas nas leis, além obviamente de influenciar diretamente o comportamento em sociedade onde a cidadania é exercida. De acordo com Baptista (2007, p. 1), a informação jurídica pode ser encontrada em três formatos: normativa (legislação), analítica (doutrina) e interpretativa (jurisprudência). Conforme Silveira e Ferreira (1999), Atienza (1999); Fullin (2006) a informação jurídica é dividida de acordo com três tipos de fontes:

a) doutrina: trabalhos sobre a Ciência do Direito. A doutrina jurídica também pode ser chamada de Direito Científico, e consiste nos estudos desenvolvidos pelos vários juristas, que objetivam entender e explicar todos os temas relativos ao Direito. Compreende o estudo aprofundado, a atualização dos termos, e a sistematização e organização do conteúdo (MAGALHÃES; MAGALHÃES, 2007, p. 502);

b) legislação: normas, regulamentos e suas atualizações, diz respeito ao fato social. A legislação é um “conjunto de leis de um Estado, na ordem internacional ou na interna: legislação brasileira, legislação francesa, legislação paulista, ou referente

a certa matéria: legislação penal, legislação fiscal.” (MAGALHÃES; MAGALHÃES, 2007, p.705);

c) jurisprudência: decisões dos juízes e tribunais. Modernamente, segundo o *Dicionário Jurídico Pirajibe* (MAGALHÃES; MAGALHÃES, 2007, p. 685), “[...] significa o conjunto de decisões judiciais a respeito de um determinado assunto”. Ou seja, o hábito de interpretar e aplicar as leis aos fatos concretos, para que, assim, se decidam as causas. Como exemplo, tem-se as jurisprudências dos Tribunais Superiores (STF e STJ). Qualquer pessoa pode ter acesso às jurisprudências dos tribunais brasileiros, por meio de livros, revistas especializadas, ou pela internet.

A jurisprudência consiste na decisão irrecorrível de um tribunal, ou um conjunto de decisões dos tribunais ou a orientação que resulta de um conjunto de decisões judiciais proferidas no mesmo sentido sobre dada matéria e proveniente de tribunais da mesma instância ou de uma instância superior, indicando uma tendência a ser seguida por outras decisões futuras.

Súmula vinculante é a jurisprudência que adquire força de lei após ser votada em instância superior, como o STJ ou TST, a partir daí, torna-se um entendimento obrigatório ao qual todos os outros tribunais e juízes, bem como a administração pública, direta e indireta, terão que seguir (SILVEIRA NETO, [1998?], documento *online*).

Esses três tipos de informação são produzidos em grande quantidade e podem ser encontrados em diários oficiais, relatórios, revistas, jornais, monografias, trabalhos em eventos, grupos informais de comunicação, obras de referência, livros e principalmente na internet (FULLIN, 2006). A jurisprudência se torna mais acessível ao cidadão comum que pode se informar a qualquer momento sobre a legislação através de *sites*, ou até mesmo entrar com recursos e acompanhar *on-line* certos processos, sempre lembrando que é necessário verificar a confiabilidade da fonte e sua atualização.

Para Passos e Barros (2009), a jurisprudência é caracterizada por ser pública e pelo modo como é produzida, ou seja, pela sua repetição longa, diuturna, uniforme e constante, diferenciando-se da informação jurídica normativa por ser mais flexível.

Conforme destaca Rezende (2003), as fontes de informações jurídicas dão suporte às atividades tanto do poder público, quanto da iniciativa privada. De acordo com Passos (2001), os principais produtores de informação jurídica são: Senado Federal, Câmara dos Deputados, Assembleias Legislativas, Tribunais, Câmaras Legislativas, Prefeituras, Ministérios Públicos, entre outros. Também há organizações que são entidades comerciais e visam o lucro (livrarias, editoras e escritórios), e consultorias jurídicas.

A informação jurídica difere de alguns tipos de informação em um aspecto muito importante: a longevidade. De acordo com Passos (1994):

Não existem leis ou fórmulas matemáticas universalmente aceitas, que possam mensurar a degenerescência da informação. Entretanto, o senso comum e a observação nos guiam a supor que alguns tipos de informação tornam-se obsoletas mais rapidamente que outras, como, por exemplo, a informação científica e tecnológica.

Se a informação científica e tecnológica tem uma vida média muito curta, o mesmo não acontece com a informação jurídica; basta lembrar que o Código Civil Brasileiro foi aprovado em 1916 e ainda continua em vigor. (PASSOS, 1994, documento *online*)

Mesmo antiga, a citação anterior continua válida, pois as alterações que o Código passou só aconteceram no ano de 2002 (BRASIL, 2002), e muitas ainda estão tramitando ou não foram totalmente aprovadas, o que justifica a longa validade desse tipo de informação jurídica que é a legislação e/ou a doutrina, diferentemente de áreas da saúde, que em pouco tempo se desatualizam ou mudam totalmente. Considerando-se que, atualmente, os conhecimentos em farmacologia, por exemplo, apresentam vida útil média de três

anos, é lícito concluir que a informação sobre medicamentos, além de volumosa, é extensa e rapidamente superável (SILVA, 2002). O que acontece também com a jurisprudência, que com frequente mudança de ideias compartilhadas por juízes a respeito de uma invariável sequência de julgamentos torna-se como que o suplemento à própria legislação (ATIENZA, 1979), mostrando tendência de interpretação da lei, diante de dada matéria.

Como já foi dito, a maioria das informações já pode ser encontrada *on-line*, o que facilita a comunicação. Esse avanço merece destaque, pois ainda mais importante do que a própria informação, é fazer a informação ser encontrada, caso contrário ela não terá valor nenhum, perde seu sentido. O uso de filtros e a busca orientada pelo bibliotecário são meios facilitadores para usuário (FREITAS JR. et al., 2001). Assim, fica claro o papel do bibliotecário, nesse caso o bibliotecário jurídico. Embora os profissionais da área do Direito entendam sobre suas matérias, podem ter limitações sobre como organizar e encontrar na massa documental jurídica o documento pertinente. Segundo Machado (2000), se a recuperação for incompleta ou incerta para os usuários, pode causar danos a quem deles depende, no caso, os juízes, advogados, procuradores, alunos, entre outros públicos.

COMPORTAMENTO INFORMACIONAL

A gente não quer só comida
A gente quer comida
Diversão e arte
A gente não quer só comida
A gente quer saída
Para qualquer parte...

(ANTUNES; BRITO; FROMER, 1987)

Assim como na música dos Titãs, o homem não vive só de comida, ele tem outras necessidades que “alimentam” sua curiosidade, sua investigação, seu

trabalho, sua formação, o que implica em valores pessoais - cognitivos - que operam em diferentes níveis de consciência. Surgem de uma instabilidade, que denomina-se necessidade de informação. Segundo Lancaster (1978, p. 13, tradução nossa): “[...] pode ser uma necessidade de localizar um documento do qual se conhece o autor e/ou o título ou a necessidade de localizar documentos relativos a um tema específico.” O comportamento de busca da informação inicia-se assim, com uma necessidade de informação.

Crespo e Caregnato (2003) conseguiram traduzir de maneira muito adequada e de fácil entendimento para o português as ideias de Wilson (1999), dizendo que o comportamento informacional (*information behaviour*) pode ser entendido como o campo mais amplo de investigação, o qual engloba o subcampo comportamento de busca de informação (*information-seeking behaviour*), que, por sua vez, compreende o subcampo comportamento de busca em sistemas de informação (*information search behaviour*). No subcampo *information-seeking behaviour* define-se a variedade de métodos que as pessoas utilizam para descobrir e ganhar acesso às fontes de informação, enquanto o subcampo *information search behaviour* relaciona-se às interações entre o usuário e um sistema de informação computadorizado. De acordo com a área de interesse do pesquisador, o modo de buscar e utilizar a informação é diferente e faz parte da construção do conhecimento do profissional.

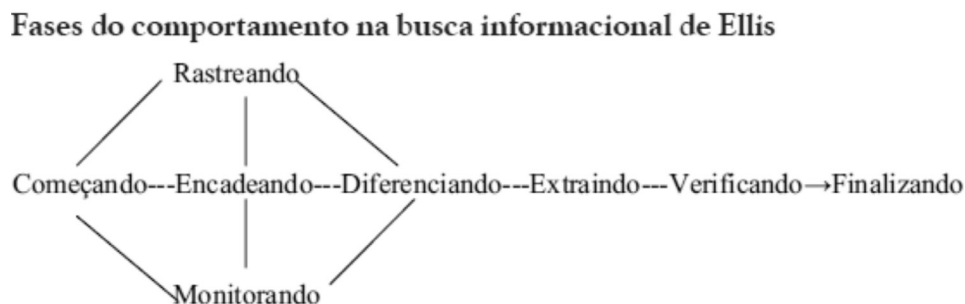
Ellis (1989) desenvolveu um modelo do comportamento humano na busca informacional, que envolve uma gama de categorias e são organizados em sequência, conforme a figura 1. São elas: começar (atividades de início da busca que podem ampliar-se em buscas posteriores); encadear (prosseguir a busca; há uma ligação do indivíduo com as citações); navegar ou rastrear (busca semidirigida em locais potenciais de busca, uma área de interesse ampla); diferenciar (filtrar e selecionar as fontes); monitorar (continuar revendo as fontes identificadas como essenciais e específicas); extrair (trabalhar sistematicamente com as fontes de interesse); verificar¹ (conferir a veracidade das informações) e finalizar.

O modelo de Ellis ainda hoje serve de apoio aos navegadores da internet, de acordo com Choo; Detlor e Turnbull (1998, documento *on-line*, tradução nossa):

Por exemplo, um indivíduo pode começar a busca em alguns websites (começar); seguir alguns links para recursos relacionados (encadear); percorrer os

¹ As duas últimas categorias não foram mencionadas desde o início da caracterização do modelo de Ellis, que foi ampliado em 1993 com Ellis, Cox e Hall [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.], a partir de um estudo comparativo entre cientistas sociais e cientistas de áreas exatas (químicos e físicos), passando de seis para oito categorias.

Figura 1 – Fases do comportamento na busca informacional de Ellis



Fonte: Martínez-Silveira; Oddone. (2007) Disponível em: <<http://revista.ibict.br/index.php/ciinf/article/view/797/725>>. Acesso em: 20 maio 2011.

websites e fontes (navegar); marcar como favoritos alguns websites para visitas e referências futuras (diferenciar); assinar serviços de alerta por email para receber informações (monitorar); pesquisar uma fonte específica sobre todas as informações necessitadas ou sobre um tópico em particular (extrair).

Assim a identificação das categorias de comportamento e busca informacional também sugere que os sistemas de recuperação de informação poderiam aumentar a sua utilidade, incluindo recursos que apoiem diretamente estas atividades.

Já Carol Kuhlthau, em associação ao modelo de Ellis, acresceu os sentimentos envolvidos nessa busca, num contexto fenomenológico e menos cognitivo. A busca da informação, segundo Kuhlthau (2004), é centrada no indivíduo e acompanhada de diversos sentimentos de acordo com a etapa em que o usuário se encontra. À medida que usuário vai identificando o que deseja, prevalece um sentimento de otimismo. O sentimento é permeado por sensações de confusão, questionamento e também de frustração, até o momento em que o indivíduo tenha condições de delimitar o foco principal de suas pesquisas. De acordo com a figura 2, podemos perceber essas fases e suas implicações.

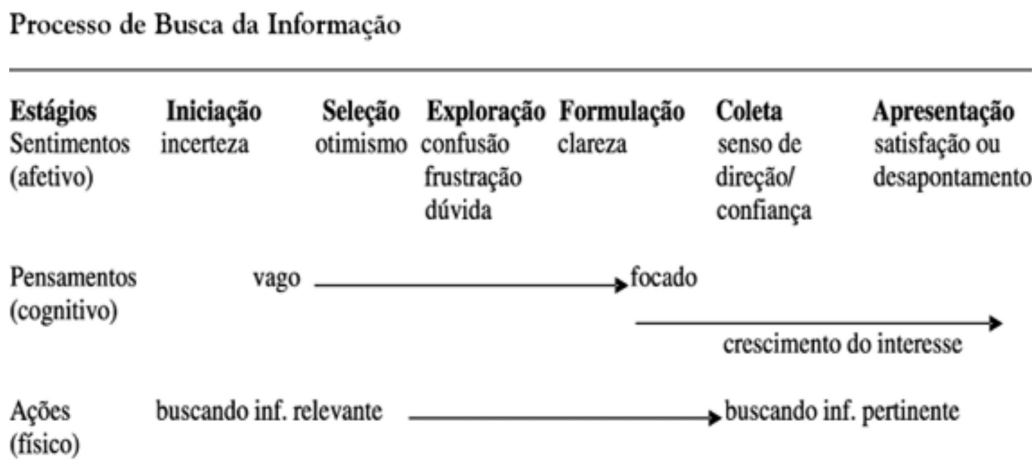
Assim, as fontes de informação *on-line* podem corroborar a busca e a seleção do usuário, tornando-se uma ferramenta eficaz nesse processo.

O comportamento de procura por informações *on-line* é muitas vezes único, com várias situações específicas. Segundo Kalbach (2009, p. 50):

Dado que a ligação de uma fonte a outra é simples e imediata, as pessoas podem cobrir uma grande quantidade de informação rapidamente. Elas tendem a zigzaguear através de sistemas *on-line*, movendo-se de recurso a recurso, variando as estratégias de procura rapidamente.

Agora, um problema que o usuário da informação *on-line* encontra é a explosão da informação na web. A cada dia ele utiliza mais *websites*, uma rede global que envolve bilhões de hipertextos *linkados*, e que de certo modo acaba desfocando sua ideia inicial de busca. Os visitantes acabam se perdendo na imensa galáxia da internet, e aqui está a importância de um site bem estruturado, seguindo requisitos da arquitetura da informação e permanentemente reavaliado por seus usuários e programadores. Segundo Castells (2003, p. 167): “[...] a virtualidade é a nossa realidade [...] através da virtualidade que processamos nossa criação de significado. [...] construímos nossos próprios sistemas de

Figura 2 – Processo de busca da informação por Kuhlthau



Fonte: Kuhlthau (2004, p. 82)

interpretação, com a ajuda da Internet, somos livres, mas potencialmente autistas.”

A busca a que se refere esse estudo é uma estratégia que se utiliza de um motor de busca, com uma caixa de texto em que o usuário interage com a interface, aspecto mais ligado à informática do que a busca que a ciência da informação interpreta - o sentido mais amplo em que qualquer dúvida pode gerar uma busca.

ARQUITETURA DA INFORMAÇÃO E O SISTEMA DE NAVEGAÇÃO

O criador do termo arquitetura da informação foi o visionário Richard Saul Wurman, arquiteto por formação, que aliou a sua profissão com os espaços informacionais e, em 1970, difundiu uma nova ideia: observou que os conceitos da arquitetura podiam ser aplicados em espaços informacionais como modo de melhorar o acesso à informação.

Com a expansão da internet, a arquitetura da informação passou a ser protagonista dos projetos de *webdesign*, conseqüentemente definindo toda a organização e a estrutura do *website* sobre a qual as demais partes irão se apoiar (projeto gráfico, redação, programação, etc.) (REIS, 2007, p. 27).

Para Camargo (2008, p. 2), os projetos de arquitetura da informação:

[...] visam tanto auxiliar o desenvolvimento do ambiente, quanto auxiliar a utilização do ambiente pelos usuários. Isto é, apresentar arquitetura da informação que visa o aumento da usabilidade do ambiente informacional digital, considerando que a estruturação descritiva e temática pode facilitar o resgate da essência do conteúdo informacional, que tanto o usuário busca na recuperação da informação.

Pensando na mesma linha, Morville e Rosenfeld (2006) apontam para a importância de alguns sistemas que dão suporte às ações dos usuários no ambiente web: sistemas de organização, navegação, rotulagem e busca, base da arquitetura da informação. Eles foram os primeiros a trabalhar com essa área, de formação

na ciência da informação, ambos fundaram uma empresa com a premissa de organizar e projetar os *sites*, baseados nessa ideia de sistemas.

Os sistemas de organização, rotulagem, navegação e busca são elementos da arquitetura da informação, utilizados no desenvolvimento de *websites* e que também podem ser aplicados em bibliotecas digitais, porém esse estudo não abará todos esses aspectos, mas há um campo a desbravar. Então, para explicar os sistemas tem-se, de acordo com Morville e Rosenfeld (2006):

a) **sistema de navegação**: deve prever como o usuário vai buscar o conteúdo e qual a forma de interação do usuário com o ambiente e com o conteúdo informacional disponível, permitindo ao usuário ir de um ponto ao outro pelo caminho desejado, possibilitando melhor aproveitamento do tempo de uso ou de acesso;

b) **sistema de rotulagem**: uma descrição e apresentação dos itens, consta da análise sistêmica do *design* do *website*, verificando a possibilidade de pleno funcionamento, identificando e solucionando possíveis erros, tornando-os fáceis de usar em prol do usuário;

c) **sistema de busca**: decisões que nortearão os usuários, baseia-se em um sistema que possibilita ao usuário a formulação das expressões de busca para a recuperação dos documentos que correspondem à informação desejada;

d) **sistema de organização**: denominação do conteúdo do grupo informacional □ forma de representar um conjunto de informações, utilizando uma palavra ou um ícone, de modo a facilitar a recuperação da informação e a navegabilidade do *website*. São divididos em esquemas (modelos mentais para que os usuários entendam de forma clara - podem ser exatos ou ambíguos) e estruturas (os meios primários de navegação, que podem ser hierárquica, modelo de base de dados e hipertextual).

Um problema na organização da informação é um dos aspectos que dificultam o acesso nos *websites*. Isto porque o usuário que não consegue obter o que deseja acaba ficando confuso, frustrado e até irritado, não alcançando seus objetivos. Essas consequências afetam diretamente a administração do *site* e acarretam desvalorização do *website* por ter dado retorno negativo ao seu usuário. Por isso, o contexto, os usuários e o conteúdo devem ser bem avaliados, enquanto prática da arquitetura da informação.

O contexto engloba os objetivos do negócio, a cultura, a política, a tecnologia, os recursos e restrições da instituição criadora; o conteúdo trata do documento, dos tipos de dados, dos objetos de conteúdo, do volume, da estrutura, dos metadados; e os usuários incluem o público, as necessidades, as tarefas, o comportamento de busca e a experiência. Nesse aspecto, a ciência da informação se aproxima da arquitetura da informação, pois também pesquisa as demandas e o comportamento de busca dos usuários. Morville e Rosenfeld (2006, p. 28) indicam três questionamentos essenciais para se ponderar: “Você sabe quem está usando seu *website*? Você sabe como eles estão usando-o? E você sabe que informações eles estão querendo do seu *website*?”

A fim de subsidiar a busca feita pelo usuário, há de se prever como o usuário navega pelo *website* e torná-lo eficiente para o fim que foi criado e, para isso, a usabilidade dá suporte à navegação e busca.

Segundo Nielsen (2000), para compor uma interface com uma composição harmônica entre os elementos de navegação são necessários dois níveis de localização. O primeiro mostra a posição do usuário em relação à internet como um todo e identifica o *website* específico em que se encontra. No segundo, coloca a posição do usuário em relação à estrutura interna do *website*. E os dois níveis devem estar presentes em todas as páginas do *website*, pois nem sempre o usuário acessa o *website* da sua página inicial.

Para que um *website* tenha um sistema de navegação de qualidade deve observar dez requisitos, mesmo

não sendo essa a receita simples para se elaborar, de acordo com Fleming (1999). Podemos citar:

- a) facilidade de aprender: o sistema de navegação deve ser fácil de aprender para que o usuário não abandone o sistema, pois não pode gastar tempo demais entendendo-o;
- b) ser consistente: depois que o usuário conhece o sistema cria uma confiança pelo sistema, o que pode deixá-lo previsível, dando respostas imediatas sem que a ação aconteça;
- c) dar *feedback*: o usuário espera que o sistema reaja a cada ação que for executar, pois com as reações consegue avaliar se o sistema executou-a com sucesso. Por isso, o sistema de navegação precisa sempre fornecer *feedback*, mostrando a sua posição espacial;
- d) presente de diversas formas dependendo do contexto: o sistema precisa fornecer diversas rotas, para partir para a busca de acordo com a sua necessidade;
- e) mostrar alternativas: usuários diferentes apresentam diversos comportamentos de busca, e o sistema deve prever diferentes estratégias de navegação para isso;
- f) economizar ações e tempo de uso: navegações curtas são mais atraentes ao usuário, do contrário gera frustração. O sistema, para isso, necessita ter rotas curtas e oferecer atalhos, para usuários expertos (com experiência);
- g) mostrar mensagens visuais claras e no momento adequado: o sistema precisa ser claro, antes de estético, e guiar o usuário;
- h) ter rótulos compreensíveis: o sistema precisa ter a linguagem do usuário, sem ambiguidades, e consistente nas informações que apresenta;
- i) sintonia com o objetivo do *website*: o sistema depende do propósito do *website* e das experiências dos usuários, e mostrar assim ao usuário que esses

Em busca da usabilidade no *site* do Superior Tribunal de Justiça: uma análise a partir do comportamento de busca dos...

objetivos devem também ser internalizados na navegação;

j) conformidade com o comportamento do usuário: o sistema precisa auxiliar o usuário a executar suas tarefas da mesma maneira que está acostumado a fazê-la.

Esses requisitos serão um norte para avaliar a navegação do *website* do STJ. Assim é possível traçar um perfil de navegação, que muitas vezes não é atendido, e o usuário tem prejuízos junto ao sistema para encontrar o documento desejado. A atenção nesses itens viabiliza uma busca eficaz com pouca ou nenhuma frustração ao usuário que está com uma demanda informacional.

Os atributos citados podem ser uma boa fonte para que os desenvolvedores de sistemas criem *websites* com boa navegação e que proporcionem acesso facilitado ao usuário, que hoje esperam muito dos *websites* e cada vez menos aceitam um projeto ruim, e ainda não tem tempo e disposição para aprender nova interface. A ansiedade informacional que as pessoas estão sentindo atualmente exige que esses requisitos sejam atendidos e acaba envolvendo o bibliotecário, que também precisa entender do sistema e dar o atendimento pontual sobre suas dúvidas e em menor tempo possível. Pensar na interface juntamente com o profissional da informação permite flexibilizar a troca entre usuário e desenvolvedor.

Na opinião de Fernandez (2005, documento *on-line*), os atributos mencionados anteriormente:

[...] podem ser facilmente relacionados aos atributos da ISO 9241-11 (1998), mas há outros atributos que devem ser considerados: consistência e flexibilidade, pois eles levam à possibilidade de expressão dos elementos mencionados por Nielsen. Consistência refere-se a tarefas que requerem uma seqüência de processos similares, que levam a supor que tenham efeitos similares, assim como entrar numa página de hierarquia inferior me leva a supor que terá uma seqüência de links semelhantes à sua 'página-mãe' ou, pelo menos, à imediatamente anterior. Flexibilidade

refere-se à variedade de formas com que um usuário consegue atingir um mesmo objetivo.

A avaliação da usabilidade de um *website*, para Coelho (2006), pode ocorrer em diversos momentos do desenvolvimento do sistema: no projeto – para definição das funcionalidades; no desenvolvimento – para indicar alterações antes do lançamento; e depois do desenvolvimento – para avaliar se é possível lançar, atendendo satisfatoriamente aos requisitos dos usuários ou indicar possíveis problemas para solucionar na próxima versão. O interessante é realizar essas avaliações em todas as etapas. Eis então, a importância de prever diversos aspectos na construção e manutenção de um site.

Para testar a usabilidade de um *site*, pode-se utilizar testes com os usuários, em que eles testam diversos caminhos para encontrar um documento específico. Outro instrumento é a avaliação heurística (descrita na seção 3.3 – Instrumentos da coleta de dados), em que o pesquisador avalia vários itens, baseados nos requisitos de Nielsen (2000). Avaliadores podem ser especialistas ou usuários com experiência (DIAS, 2003). Eles julgam como regras gerais que parecem ter propriedades comuns de interfaces com usabilidade (NIELSEN, 2000) e ainda, o grau de severidade que o problema apresenta, comparado com as heurísticas, baseado numa escala de Nielsen (1993):

0 = não é um problema de usabilidade;

1 = problema cosmético, pode ser resolvido por último;

2 = problema de baixa prioridade;

3 = problema de alta prioridade, é importante resolvê-lo;

4 = problema catastrófico, deve ser corrigido o quanto antes.

A definição de notas para os problemas é subjetiva, e serve para comparar os problemas em si e seu impacto na realização da tarefa. Um problema pode ser mais catastrófico numa seção que em outra.

METODOLOGIA

Trata-se de um estudo exploratório analítico, descritivo, uma vez que foi necessário reunir informações sobre o tema na literatura das áreas afins da ciência da informação; e descritivo, pois envolve técnicas padronizadas de coleta de dados. A abordagem da pesquisa é qualitativa, uma vez que os dados analisados foram interpretados para atingir os objetivos e estabelecer as relações das variáveis envolvidas, sem necessariamente determinar uma relação causa/efeito.

Não foram encontrados na literatura outros estudos que avaliem a interface de *sites* de jurisprudência ou de informação jurídica sob esse prisma, e por este motivo, têm-se dificuldades em tecer considerações sobre a quantidade e/ou qualidade dos resultados. Logo, decidiu-se realizar um teste de usuários, que serviria como referência para a análise, embora não se pretenda estabelecer comparações entre os métodos utilizados.

SUJEITOS DO ESTUDO

Um público misto compôs o conjunto de sujeitos da pesquisa. Foram convidados 10 (dez) usuários do *website* do STJ (Figura 3), porém apenas 7 (sete) se dispuseram a fazer parte da pesquisa. Os sujeitos são estudantes de Direito - 3 (três), 2 (dois) bibliotecários jurídicos e 2 (dois) advogados experientes na interface que foram conhecidos durante o período de estágio na Biblioteca Jurídica Paulo Franco, da Procuradoria da República no Rio Grande do Sul. Todos foram contatados por *e-mail* para comparecer presencialmente na Biblioteca da Procuradoria da República, num ambiente preparado para realização do teste, e todos assinaram o termo de consentimento. Para testes de usabilidade não é necessário um público muito grande, pois como Nielsen (2000) afirma, maior número de usuários no teste de usabilidade não contribui para aumentar o aprendizado sobre a interação do usuário com a interface de determinado sistema, pois os resultados se repetem, não havendo a necessidade de observar

a mesma atividade várias vezes. O pequeno número de sujeitos possibilita identificar 85% dos problemas de usabilidade em uma interface digital. Já os outros 15% são descobertos num segundo teste, neste caso, a avaliação heurística.

Figura 3 – Perfil dos usuários que realizaram o teste de usabilidade

Categoria	Sexo	Faixa etária (anos)
Estudante	Masculino	20 a 24 anos
Estudante	Feminino	20 a 24 anos
Advogado	Masculino	30 a 34 anos
Advogado	Feminino	25 a 29 anos
Bibliotecário	Feminino	45 a 49 anos
Bibliotecário	Feminino	50 a 54 anos

Fonte: Pesquisa da autora

INSTRUMENTO E PROCEDIMENTOS DE COLETA DE DADOS

Pensou-se num mapa de diversos caminhos para execução das tarefas propostas, para depois o teste de usabilidade ser executado com usuários do *website* do STJ.

O teste de usabilidade iniciou com a execução de seis tarefas com requisitos e níveis de dificuldade diversificados. As tarefas foram colocadas para que o usuário pudesse testar diversos aspectos do *website*, forçando assim a navegação e avaliação da usabilidade, de acordo com sugestões de Rosa (2011). A coleta foi feita com a observação da autora, que aplicou o instrumento, fez seus comentários e gravou simultaneamente em áudio e vídeo os passos realizados para obtenção da informação desejada em cada tarefa.

Logo após a realização do teste de usabilidade e da respostas dos usuários, quanto à pertinência da informação encontrada, uma avaliação heurística foi respondida pela autora com base nas dez heurísticas de Nielsen (1993). Uma avaliação heurística é um

Em busca da usabilidade no *site* do Superior Tribunal de Justiça: uma análise a partir do comportamento de busca dos...

método em que especialistas (usuários e profissionais da Informática) inspecionam as características da interface e analisam se elas vão contra os atributos de usabilidade. Sua função também é avaliar se o *site* possui um bom *design* e, conseqüentemente, boa usabilidade, avaliando os quatro sistemas de arquitetura da informação (organização, navegação, rotulagem e busca), de acordo com Reis (2007). Nielsen (1993) ainda recomenda que a avaliação heurística seja feita por uma equipe de três a cinco avaliadores; por conta das limitações desse estudo, apenas a autora pode avaliar a interface.

Para isso, um *checklist* disponibilizado pela Universidade de Campinas (Unicamp) foi utilizado.

TRATAMENTO DE DADOS

Depois de respondidos os *checklists*, os dados foram organizados em planilhas Excel, os áudios transcritos e depois analisados qualitativamente

para entendimento dos aspectos relacionados à usabilidade com a relevância das buscas para os usuários do *website* do STJ, de acordo com a exposição e comentários dos resultados obtidos e dos caminhos percorridos pelos os usuários.

ANÁLISES DOS RESULTADOS

De acordo com as observações dos sujeitos e da pesquisadora, há necessidade de separar os aspectos da usabilidade e da avaliação heurística, a seguir apresentados.

TESTE DE USABILIDADE COM USUÁRIOS DO WEBSITE DO STJ

As tarefas realizadas foram seis. A primeira consistia em procurar o Informativo de Jurisprudência do dia 12 de agosto de 2011 (Figura 4). O grupo dos advogados foi diretamente ao *menu* e encontrou rapidamente o desejado, seguindo o caminho

Figura 4 – Informativo de jurisprudência



Fonte: Superior Tribunal de Justiça Disponível em: < <http://www.stj.jus.br/>>. Acesso em: 20 set. 2011.

destacado em vermelho. Um deles relatou que já não procurava mais no STJ, pois recebia os informativos por *e-mail*, já que havia se cadastrado para receber a cada novo publicado. O grupo dos bibliotecários também usou de modo direto o *menu*, com a diferença que uma optou por buscar por ano o informativo, fazer o *download* e encontrar o requisitado. Já os estudantes na sua maioria utilizaram o *menu*, apenas um deles não conseguiu executar a tarefa, e desistiu sem mais buscas, caracterizando pequena ansiedade. Segundo Nielsen e Loranger (2007, p. 173), as pessoas querem que os *websites* organizem as informações de uma maneira que faça sentido para elas, que reflita características, informações e serviços do *website*, e que correspondam às expectativas dos usuários.

Na segunda tarefa realizada, solicitou-se encontrar o quadro de convocados do concurso do STJ de 2004. Os advogados, os estudantes e os bibliotecários foram diretamente para o *menu* Concursos, depois abriram no *menu* o Concurso de 2004 e clicaram no *menu* que continha o quadro de convocados, em menos de um minuto. Tal resposta caracterizou um modo fácil de busca e mostrou que a informação está bem visível a todos. De acordo com Nielsen e Loranger (2007), na maioria das vezes é melhor apresentar listas longas em um formato de hipertexto padrão, em que há mais espaço para descrições que ajudam as pessoas a diferenciar opções, do que utilizar *menus* em cascata, pois é difícil controlá-las, já que elas têm uma possibilidade grande de ficar desorientadas. Mesmo sendo uma atividade considerada fácil do ponto de vista do usuário experiente, uma advogada procurou no mapa do *site* para saber onde estava localizada essa informação no *menu*.

Na terceira tarefa o nível de dificuldade aumentou, fato que provocou diferentes reações nos usuários e que chamou a atenção para a diferença de comportamento de busca, de acordo com a faixa etária. A tarefa era encontrar na Biblioteca Digital Jurídica (BDJur) a obra: *Relatório geral dos trabalhos*

do primeiro Congresso Jurídico Brasileiro. Extrapolando os grupos em que estavam inseridos, notou-se que os mais jovens agem muito pela motivação da informação. Segundo Kuhlthau (2004), a busca é centrada no indivíduo e acompanhada de diversos sentimentos de acordo com a etapa em que o usuário se encontra. Eles desistiram em poucos minutos (variando de 2 a 5 minutos) depois de uma frustração na busca por não encontrar o que necessitavam; ou mudaram de tarefa com o objetivo de finalizar o teste. Então conseguiram o resultado esperado, refinando sua estratégia de busca. Três usuários de diferentes grupos perceberam que a escrita era diferente, já que se referia a um documento de 1909 e, portanto, com grafia diferente (por exemplo, de brasileiro com a letra Z). Apenas os bibliotecários clicaram sobre o *banner* na página inicial, os outros cinco usuários usaram o *menu* para acessar a página do BDJur (marcado em roxo). Alguns usuários expuseram seu sentimento de dificuldade nas falas seguintes:

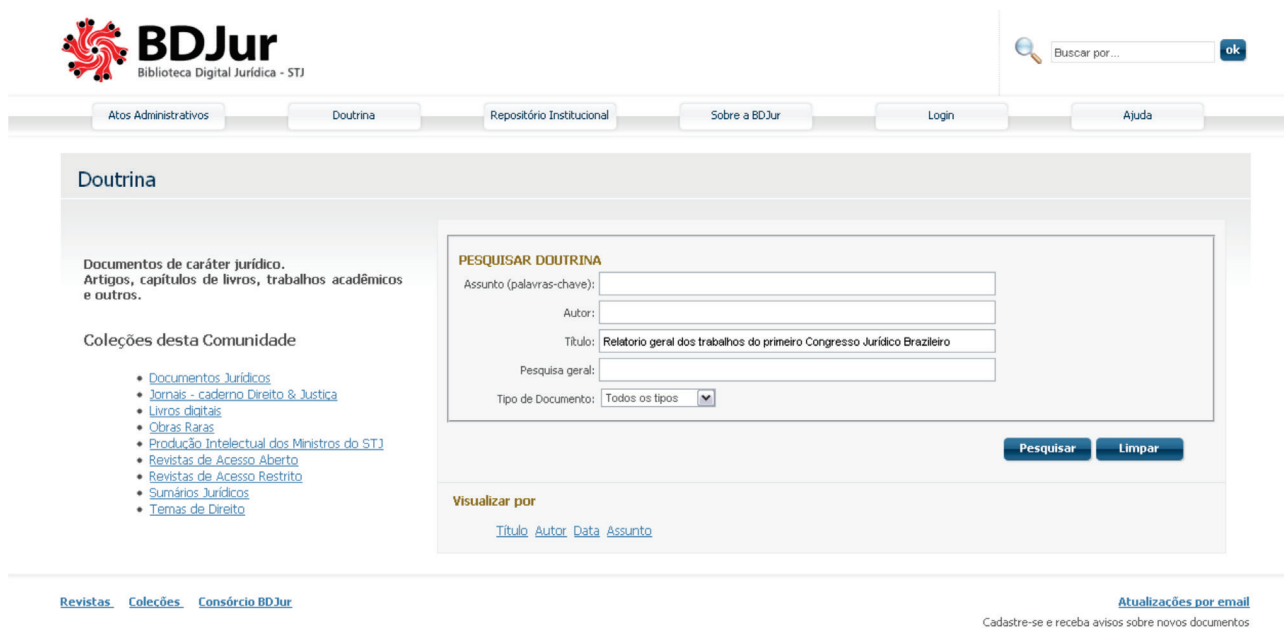
“É triste saber que existe a informação e tu não consegue achar ela no site!” (ADVOGADO, faixa etária de 20 a 24 anos)

“Também é importante a parte da doutrina da BDJur, mas muitas vezes encontra-se a referência de algum trabalho e não se tem acesso ao inteiro teor, porque é disponível somente para o pessoal autorizado do STJ. Nestes casos, entramos em contato com a Biblioteca do Tribunal.” (BIBLIOTECÁRIO, faixa etária de 45 a 49 anos)

De acordo com Nielsen e Loranger (2007), a busca de um *site* deve funcionar melhor do que um sistema de busca na web, pois é um dos elementos mais importantes do *design* de uma interface. Ainda na página da BDJur (Figura 5), o acesso à informação ficou difícil para quem não prestou atenção nas abas e nas diferenças nos campos das buscas. Uma advogada relatou esta dúvida durante o processo:

“Doutrina. Acho que é isso! Não tô procurando Atos Administrativos.” (ADVOGADO, faixa etária de 25 a 29 anos)

Figura 5 – BDJur



Fonte: BDJur. Doutrina, 2011. Disponível em: <<http://bdjur.stj.jus.br/xmlui/handle/2011/17968>>. Acesso em: 28 set. 2011.

Pode-se observar ainda, que as estratégias de busca dos mais jovens foram as mais genéricas, e no campo de busca assunto ou pesquisa geral. Um estudante usou as aspas para procurar pelo título específico, mostrando uma ideia mais apurada de busca, e um advogado usou o operador booleano **E** para buscar o relatório, mas depois percebeu que seria interessante fazer a busca com todas palavras sem os conectivos, já que retornaram 98 páginas de resultados com o conectivo em cada palavra do título. Conforme Nielsen e Loranger (2007, p. 150), poucas pessoas utilizam a busca avançada corretamente, e na maioria das vezes, isso traz mais problemas que benefícios. A não ser que sejam técnicos especializados ou bibliotecários, pois a maioria dos usuários não sabe como utilizar recursos como pesquisa booleana. A exceção é o uso de aspas para indicar uma busca de texto literal. A estratégia de um usuário é mencionada a seguir:

“Botei assim na busca específica: Congresso Brasileiro, mas com Z, aí achou 58 resultados, mas esse tava na primeira folha.” (ADVOGADO, faixa etária de 30 a 34 anos)

Na quarta tarefa, os usuários deveriam encontrar a ementa do acórdão do caso notório do massacre de Eldorado dos Carajás (figura 6). Um bibliotecário a encontrou facilmente, pois já sabia da existência da chamada “Pesquisa Pronta”, ferramenta que visa facilitar a localização de diversas matérias; é feita em tempo real e, por isso, o resultado encontrado estará sempre atualizado. O outro demorou a encontrar o *menu* de pesquisa pronta, achando a tarefa mais difícil; apenas depois de buscar na jurisprudência, lembrou da opção relatada anteriormente. Porém, os advogados e os estudantes pesquisados foram diretamente para a busca de jurisprudência na página inicial e usando o termo Eldorado dos Carajás, encontraram 4 documentos, e o que era a motivação da busca foi selecionado. Apenas um estudante de Direito desistiu de encontrar o item, pois disse não ter paciência e demonstrou ansiedade, buscando em diversos locais, sem realmente encontrar o desejado, navegou pelos *menus* sem demonstrar estar focado na pesquisa, foi na busca superior e genérica da página inicial, que remetia apenas para as notícias do STJ, agiu quase como um usuário “caçador”.

Figura 6 – Pesquisa pronta STJ



Fonte: Superior Tribunal de Justiça Disponível em: < <http://www.stj.jus.br/>>. Acesso em: 20 set. 2011.

Segundo Rosa (2011), o usuário caçador é aquele usuário jovem, que não tem paciência nenhuma, altamente incomodado, ansioso, intolerante, vai para a busca direto e sabe o que está buscando, porém, tem pressa e o *website* tem apenas 20 segundos para dar a resposta que ele deseja. Um estudante falou da sua necessidade e da maneira que gostaria de receber o resultado:

“Devia ter uma busca por ementa. Um ementário.”
(ESTUDANTE, faixa etária de 20 a 24 anos)

Já na quinta tarefa, que era encontrar o *site* da Corte Suprema de Justiça da Bolívia (figura 7), dentro de tribunais e cortes internacionais, todos os estudantes e um advogado mencionam a vontade de utilizar o Google nesse momento, conforme as falas a seguir:

“Eu tenho que encontrar o site da Suprema Corte da Bolívia, pelo site do STJ, é isso?” (ADVOGADO, faixa etária de 25 a 29 anos)

“Eu pegaria pelo Google, mas tem que ser por aqui, né? Bahhh!!” (ESTUDANTE, faixa etária de 20 a 24 anos)

“Não pode usar o Google?” (ADVOGADO, faixa etária de 25 a 29 anos)

Assim nota-se a dependência dessa ferramenta para busca no sistema que deveria atender a todas as necessidades informacionais dos usuários. Segundo Vaidhyanathan (2011, p. 193): “Permitimos que o Google determine o que é importante, relevante e verdadeiro na rede e no mundo. Confiamos no Google e acreditamos que ele age para nosso benefício.” Utiliza-se, muitas vezes essa ferramenta de busca de “olhos fechados” e não há um esforço em descobrir dentro do próprio *site* informações que deveriam estar acolhidas, afinal o usuário busca as informações de modo que lhe facilite o acesso.

Essa informação parecia bem escondida, mas após analisarem o *menu* todos que obtiveram sucesso na

Figura 7 – Corte Suprema da Bolívia



Fonte: Superior Tribunal de Justiça Disponível em: < <http://www.stj.jus.br/>>. Acesso em: 20 set. 2011.

tarefa clicaram no menu Relações Internacionais e encontraram um submenu Tribunais e Cortes estrangeiras e rolaram o *mouse* para encontrar a letra B e verificar o *site* desejado. Apenas um usuário bibliotecário não finalizou a tarefa, alegando falta de paciência em identificar o local exato da informação. Característico de um usuário por intenção, que de acordo com Rosa (2011) é aquele que sabe o que quer, mas não sabe como buscar, navega por eixo lógico, tem-se 40 segundos para dar a resposta para ele, normalmente mais velho, entre 35 e 50 anos, de acordo com o relato seguinte:

“Esse aqui é um módulo avançado, acho que eu vou usar o Google. Senão vou ter que olhar todos os menus. Acho que vou desistir. Quanta coisa para ver, nossa!!! Vou desistir, mesmo.” (BIBLIOTECÁRIO, faixa etária de 45 a 49 anos)

O *menu* e a barra de rolagem foram bem utilizados pelos participantes que tiveram sucesso na tarefa.

A última tarefa, encontrar o processo REsp 1133648 – revelou o sucesso e a rapidez de todos os usuários. A maioria usou a busca por processos da página inicial.

Segundo Nielsen e Loranger (2007, p. 142):

A interface da busca – caixa de texto em que os usuários podem inserir suas consultas combinada com um único botão rotulado Pesquisar – normalmente deve estar no canto superior esquerdo ou, preferivelmente no canto superior direito da página, uma vez que é aí que os usuários a procuram. Essa caixa deve mesmo estar na homepage, mas, idealmente, ela estará em cada página do *site*. Os usuários recorrem a uma busca quando estão perdidos ou desistiram de navegar pelo *site*.

Na figura 8, observam-se os exemplos de como buscar por processos, através do caminho realizado por um bibliotecário, no menu Consultas > Processos.

Quanto à pertinência da informação veiculada no *website* do STJ, viu-se que é relevante para todos os profissionais entrevistados, porém o que se observou foi a predominância na busca e uso apenas da jurisprudência, enfatizando a ideia de que está sendo uma tendência no cenário jurídico brasileiro saber quais as interpretações dadas pelos ministros, sobre dada matéria. Notou-se que é essencial no trabalho dos juristas, como salienta o advogado:

Figura 8 – Consulta de Processos

STJ Superior Tribunal de Justiça | O Tribunal da Cidadania

[Início](#) | [Links](#) | [Fale Conosco](#) | [Mapa do Site](#)

Você está em: Início > Consultas > Processos

Processos

Pesquisar por:
(Preencha **qualquer um** dos campos abaixo para realizar a pesquisa. Se preferir, preencha mais de um campo.)

Número do Processo no STJ: Ex.: REsp 123456, HC 54321, AG 435459
 Número de REGISTRO no STJ: Ex.: 2007/0249585-9
 Número Único de Processo (NUP): Ex.: XXXXXXX-XX-XXXX.X.XX.XXXX
 Número do Processo na ORIGEM: Não digitar barra ("/"), ponto (".") ou traço ("-"). Ex.: 200702495859
 OAB do Advogado: Ex.: DFL234, SP123456
 Nome da PARTE:
 Nome do ADVOGADO:

Exibir somente processos eletrônicos.

Em caso de dúvidas, fale conosco:
Seção de Informação Processual
 (61) 3319-8410, 3319-8411, 3319-8412 e 3319-8225
informacao.processual@stj.jus.br

Avalie este serviço: Informações processuais
 Ótimo
 Bom
 Ruim
 Péssimo

SAFS - Quadra 06 - Lote 01 - Trecho III, CEP: 70.095-900, Brasília - DF
 Telefone: (61) 3319-8000 Fax: (61) 3319-8700 - Informações Processuais: (61) 3319.8410
 © 1996-2006 - Superior Tribunal de Justiça. Todos os direitos reservados. Reprodução permitida se citada a fonte.

Fonte: Superior Tribunal de Justiça Disponível em: < <http://www.stj.jus.br/>>. Acesso em: 20 set. 2011.

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

Outro usuário relatou a preferência do uso do *website* do STJ:

“Eu procuro vários recursos especiais, já o informativo de Jurisprudência eu recebo por email, então não procuro. Eu uso bastante o BDJUR, mas busco na maioria das vezes pelo assunto. Eu preciso mais da parte dos processos [...] 90% das vezes eu acho o que preciso para os processos. [...] Numa comparação com o TJRS, eu prefiro o STJ, com a mudança, o do RS ficou mais difícil de encontrar o que necessito.” (ADVOGADO, faixa etária de 25 a 29 anos)

Os bibliotecários falaram da importância da informação veiculada no STJ e de como oferece possibilidades diversificadas, mostrando a relevância da jurisprudência nas atividades de pesquisa realizadas, mencionadas a seguir:

“Sim, tem relevância para o trabalho. Principalmente as que questões jurisprudenciais.” (BIBLIOTECÁRIO, faixa etária de 45 a 49 anos).

“É um site muito grande, te dá várias possibilidades. Para o meu trabalho de pesquisa, de atendimento ao público, acho as informações de muita importância e de relevância. Atende as necessidades dos usuários. Quando eu estava num escritório de consultoria eu usava direto. Agora, a geração que está aqui sabe tudo de internet. Hoje eu não navego muito pelo site, pois todos buscam sozinhos, são mais autônomos. Eles ligam para saber como chegar, qual o caminho para achar o que procuram. A pesquisa aqui é rara de um acórdão, um inteiro teor. [...] É um dos melhores sites da área jurídica.” (BIBLIOTECÁRIO, faixa etária de 50 a 54 anos)

E ainda, os estudantes relataram também o uso da jurisprudência nos seus trabalhos e falaram da preocupação com a clareza nas mudanças de entendimentos, para que haja destaque no *website* e

Em busca da usabilidade no *site* do Superior Tribunal de Justiça: uma análise a partir do comportamento de busca dos...

para que não se tenha uma poluição na página inicial, de acordo com as narrações a seguir:

“Eu uso mesmo para pesquisar jurisprudência. Só acho o site meio poluído, olha têm muitas coisas na página inicial, têm coisas assim como STJ Junior e essas outras coisas que não precisavam estar aqui; tá certo que é um tribunal de cidadania... Acho que o informativo de jurisprudência devia ter mais destaque. Por exemplo: Mudamos a jurisprudência, temos novo entendimento, devia estar com mais destaque.” (ESTUDANTE, faixa etária de 20 a 24 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)

AVALIAÇÃO HEURÍSTICA DAS SEÇÕES ANALISADAS

Uma análise heurística de cada seção do *website* pesquisada foi realizada e apresenta-se a seguir.

SEÇÃO DE JURISPRUDÊNCIA DO STJ

Essa seção apresentou grande quantidade de campos específicos para se fazer a busca: por número de acórdão, por ministros que julgaram determinado acórdão, por data, por órgão julgador, por ementa de determinados assuntos, por legislações, e foi

possível selecionar o tipo de documento procurado entre súmulas, acórdão, decisões monocráticas, informativos de jurisprudência ou todas. Há ainda uma ajuda bem detalhada, porém, conforme o teste de usabilidade mostrou, a ajuda parece ser pouco utilizada, visto que nenhum dos sete sujeitos utilizou a ajuda. E ainda há a possibilidade de utilizar: “ativar explicações” (figura 10), sendo que em cada item deve surgir com uma breve explicação (apenas um bibliotecário utilizou o ativar explicações).

Existe ainda uma confusão com o campo de busca do lado direito, e o *menu* no lado esquerdo. Além de confundir, a interface fica poluída com várias áreas para a navegação. Percebeu-se que a ideia é oferecer uma forma mais avançada para os usuários experientes, porém isso mais confunde do que ajuda. A tela não funcionou nem com as migalhas de pão, que é um recurso utilizado por interfaces disponibilizadas na web, pois orienta o usuário quanto à localização e possibilita saltos entre diferentes níveis de um *site*, de modo a tornar mais rápido o acesso à informação, e permite que o usuário navegue com facilidade entre as seções, de acordo com Nielsen e Loranger (2007), mas elas remeteram para telas diferentes e em algumas o *link* Consultas das migalhas funcionou e em outras não, a tela ficou vazia (figura 9).

Figura 9 – Problemas com as migalhas



Fonte: Superior Tribunal de Justiça Disponível em: < <http://www.stj.jus.br/>>. Acesso em: 28 set. 2011.

Figura 10 – Janelas de explicações

The screenshot displays the STJ Superior Tribunal de Justiça website. The header includes the logo and the text "STJ Superior Tribunal de Justiça" and "O Tribunal da Cidadania". Navigation links for "Início", "Links", "Fale conosco", and "Mapa do site" are visible. The breadcrumb trail reads "Você está em: Início > Consultas > Jurisprudência > Pesquisas > Jurisprudência do STJ".

The main content area is titled "Jurisprudência" and features a search form. The search results for "ADJ" are shown as "Furto adj5 estacionamento adj4 supermercado". A tooltip explains: "Obs: Nesse caso, o sistema resgatará uma distância de no máximo 4 (adj5) e 3 (adj4) palavras entre os termos digitados; sendo que as palavras serão resgatadas na ordem em que digitadas".

Search filters include "Data", "Órgão Julgador", "Ementa/Indexação", and "Legislação". There are checkboxes for "Acórdãos", "Sumulas", "Decisões Monocráticas", "Informativos de Jurisprudência", and "Todas". Buttons for "Ajuda", "Pesquisar", and "Limpar" are present.

A feedback pop-up titled "Avalie este serviço Pesquisa de jurisprudência" is overlaid on the right, with options for "Ótimo", "Bom", "Ruim", and "Péssimo", and a "Votar" button.

Footer information includes: "Versão 1.0.15 de 21/09/2011 14:30:09", "SAFS - Quadra 06 - Lote 01 - Trecho III - CEP: 70095-900 - Brasília - DF", "Telefone: (61) 3319-8000 | Informações Processuais: (61) 3319-8410 | Outros telefones do STJ", and "© 1996-2006 - Superior Tribunal de Justiça. Todos os direitos reservados. Reprodução permitida se citada a fonte."

Fonte: Superior Tribunal de Justiça Disponível em: < <http://www.stj.jus.br/>>. Acesso em: 28 set. 2011.

INFORMATIVO DE JURISPRUDÊNCIA

Observou-se que o informativo de jurisprudência especificado muitas vezes não abriu (4 vezes no teste com usuários), constituindo um problema de visibilidade e de auxílio de reconhecimento de erros, uma vez que não explicou porque não abre e o que está acontecendo, formalizando um grau de severidade 4, dentro da classificação de Nielsen (1993), pois é necessário especificar o ocorrido ao usuário e mostrar a informação o quanto antes. Segundo Figueiredo (2007, documento *online*): "[...] deve-se exibir os erros de forma clara e sem códigos (por exemplo, Erro 5471). Nessa seção não há ajuda para busca, porém um *menu* com indicativo de número e data de publicação é aberto para que se possa otimizar o tempo.

SEÇÃO DE CONCURSOS

O acesso à informação dos convocados do concurso de 2004 foi feita de modo fácil pelos *menus*. Os usuários usaram e acessaram a informação com facilidade, clicando no ano desejado, conforme demonstrado no teste de usabilidade, quando os 7(sete) sujeitos encontraram a informação em menos de um minuto. Não foram identificados, portanto, problemas de usabilidade nessa seção.

SEÇÃO DA BIBLIOTECA DIGITAL JURÍDICA (BDJUR)

Para chegar à página da BDJur havia um *banner* de acesso, na página inicial do STJ, porém estava localizado muito abaixo de várias informações. Os

usuários necessitavam usar a barra de rolagem para descobri-lo, o que pode ser apresentado como um problema leve, porém necessita ser revisto, já que dá uma visibilidade diferente a BDJur.

Como esse seção era externa ao *website* do STJ, ela apresentou diferenças no *menu* e na busca. Observou-se dificuldade dos usuários em encontrar na busca o relatório que procuravam. A falta de intuitividade de um *website* prejudica a navegação do usuário e acarreta problemas de usabilidade. Iniciou-se pelas abas, que devem ser trocadas no momento de buscar a informação desejada. Para o usuário mais desatento, o resultado da sua busca pode ser catastrófico se não observar isso; então nota-se aí um problema de severidade 4, já que o sistema não informa porque a recuperação apresenta problemas. Segundo Nielsen (1993), um sistema deve ser eficiente, proporcionando produtividade ao usuário, fornecendo maneiras de recuperação. Oferece uma aba de ajuda, dividido em tópicos dos assuntos das abas que em vários momentos não abriram ou teve erro na página; oferece ainda dicas de pesquisa. Observou-se também que a busca não foi eficiente e trouxe muitas informações não pertinentes, o que gerou muita informação ao usuário, que acabou confundindo o que era necessário com o que não era importante.

SEÇÃO DE CORTE ESTRANGEIRA

Nesta seção observou-se um problema de usabilidade de grau 3 no *menu*, uma vez que a opção somente abriu quando clicado exatamente no texto e não no botão todo. Isso prejudica o acesso ao item desejado. Há fatores que facilitaram a navegação, como uma lista de links para os sites e *e-mails* de Cortes Superiores de diversos países. Os tribunais estavam agrupados por país e em ordem alfabética: o *menu* de letras das iniciais dos países em cada mudança de inicial do alfabeto. Um *site* deve, segundo Figueiredo (2007), dar indicações claras sobre os meios de operação aceitáveis e quando a operação não é imediatamente visível (requer exploração),

dar um meio alternativo (mais visível) de executar a tarefa, o que ocorreu com as letras dos países na tela dessa seção.

SEÇÃO DE PROCESSOS

Não foram observados problemas de usabilidade, uma vez que os *menus* e as caixas de busca estão em conformidade com o que indicam Nielsen e Loranger (2007). Havia opções de busca na *homepage* ou no menu Consulta – Processos. Inclusive ofereceu-se um exemplo para busca. Existia uma janela para que se avaliasse o serviço, um *e-mail*, telefones de contato para dúvidas, o que mostrou preocupação com os serviços oferecidos aos usuários. Havia orientação de onde o usuário estava dentro do *site* e vários campos que poderiam ser preenchidos para realizar a pesquisa, como número do processo, número do registro, número único de processo (NUP), número de processo na origem, OAB do advogado, nome da parte e nome do advogado, cada um dos campos com uma explicação de como devia ser preenchido. Ainda havia uma pesquisa avançada, utilizando critérios como contém, igual, inicia com, explicando que tem efeito apenas se preenchidos os campos partes ou advogados. O usuário reconhece a interface, e não apenas lembra, ou seja, há conformidade com as heurísticas de Nielsen (1993), que reconhecer é melhor que lembrar e ainda ajuda e documentação, em que o usuário recebe dicas de como determinada tarefa deve ser executada.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A organização de um *website* deve ser projetada estruturalmente para que reflita o pensamento e tarefas dos seus usuários. Não há um método padrão para isso, o que as pessoas buscam em diferentes interfaces varia. Assim, a arquitetura da informação ideal de cada *website* é determinada pelos propósitos e objetivos únicos da instituição e de seus usuários. Aliado a sua organização, tem-se a navegação, que pode ser fator de sucesso ou ser a derrocada final

de acesso à informação, logo está diretamente relacionado com a usabilidade.

As heurísticas utilizadas servem para guiar o trabalho de um desenvolvedor web e para avaliar se a usabilidade do *website* existe. Na área da ciência da informação, não é comum esse objeto de estudo, uma vez que há preocupação com a organização da informação de uma maneira mais ampla, ou seguindo outros ensinamentos com vocabulário controlado, facetas ou mesmo de comportamento de busca dos usuários de diferentes comunidades, enfatizando a interação humano-computador (IHC).

Na área jurídica, a tendência comprovada por este estudo em utilizar a jurisprudência como embasamento de peças e processos faz com que haja uma preocupação em dar o acesso de modo rápido ao usuário, que pode referenciar diariamente o material disponibilizado on-line. Neste momento abre-se um novo espaço para inserção do profissional bibliotecário com as suas atividades profissionais que visam, primordialmente, proporcionar caminhos, *links* de acesso e uma linguagem que facilite chegar à informação desejada, sem que seja necessário o uso de outros *websites* de busca, como o Google.

Para Nielsen e Loranger (2007), usabilidade é um atributo de qualidade relacionado à facilidade do uso de algo, mais precisamente, à rapidez com que os usuários podem aprender a usar um sistema, e o quanto eles são eficientes em seu uso. O termo também se refere ao quanto os usuários lembram a respeito do uso, seu grau de propensão a erros e o quanto gostam de utilizar essa interface. Se as pessoas não puderem ou não utilizarem um recurso, ele pode muito bem não existir. Com essa pesquisa pode-se perceber que de maneira geral, para as tarefas das seções tratadas aqui – jurisprudência, concurso, processos, cortes estrangeiras e BDJur – a usabilidade é um fator atendido, uma vez que houve predominância de sucessos nas atividades. Há alguns problemas, como botões de acesso no menu, falta

de vocabulário padronizado: consulta e pesquisa e alguns excessos de informação, como na ajuda de busca de jurisprudência.

Percebe-se que os jovens (neste estudo, os estudantes de Direito) possuem um comportamento de busca característico: pouca atenção e muita ansiedade em encontrar a informação desejada. Os mais velhos (advogados e bibliotecários) lêem com atenção a tarefa e as informações veiculadas no *website*, muita vezes, reportando-se ao mapa do *site*. Notou-se ainda, prevalência no uso da busca por jurisprudência e não do uso do *menu* Consulta para encontrar a informação solicitada. Todos partilham da ideia de que a jurisprudência é a parte mais importante do STJ, e que é de uso rotineiro pelo diversos profissionais do Direito. Norman (2002) afirma que os usuários costumam se sentir culpados quando cometem erros na utilização dos produtos e procuram até escondê-los, sentindo-se ignorantes. O que essas pessoas não sabem é que outros, provavelmente, enfrentam as mesmas dificuldades. O autor enfatiza que isso ocorre em virtude de um projeto de interface falho, o que foi evidenciado no teste de usabilidade com usuários e identificou-se com a avaliação heurística, porém não de modo grave. Há necessidade de, no *menu* de tribunais e cortes estrangeiras, o botão ser todo acessível. E ainda, o fato de muitas vezes o informativo de jurisprudência não abrir e não indicar qual o possível erro é outro problema evidenciado. Na busca da BDJur, por exemplo, quando o documento não é encontrado, não há indicativo de onde está o erro ou sugestões de remissivas para outra busca.

Nota-se ainda que a preocupação do órgão em ser um tribunal cidadão é atendida, uma vez que veicula informações no *website*, para que se aproxime dos cidadãos com iniciativas na redes sociais e de serviços que auxiliam no entendimento de questões jurídicas, como o professor Toguinha – que explica conceitos jurídicos difíceis para leigos e o STJ Junior – que aproxima as crianças e os professores do Poder Judiciário.

Em busca da usabilidade no *site* do Superior Tribunal de Justiça: uma análise a partir do comportamento de busca dos...

E o *website* disponibiliza diversas seções uma avaliação do serviço e uma avaliação de satisfação do usuário.

Para estudos futuros, sugere-se analisar a usabilidade do STJ em comparação com outros tribunais, como os usuários encontram a informação desejada e se há mudanças na navegação do *website* do STJ, uma vez que ele está constantemente em avaliação. E ainda, para que a usabilidade do *website* da BDJur seja melhorada, é necessário um estudo mais aprofundado dos botões e da busca proporcionada aos usuários, com especialistas da área da informática, para corroborar alguns itens das seções que não foram vistos.

REFERÊNCIAS

ANTUNES, A.; BRITO, S.; FROMER, M. Comida.

Intérprete: Titãs. In: *Jesus não tem dentes no País dos Bangueles*. São Paulo: WEA, 1987. 1 CD. Faixa 2.

ATIENZA, C. A. *Documentação jurídica*: introdução à análise e indexação de atos legais. Rio de Janeiro: Achiamé, 1979.

_____. A informação jurídica face às comunidades da área do direito e dos fornecedores da informação jurídica. In: CIBERÉTICA, 1, Florianópolis, 1998. *Anais...* Florianópolis: UFSC, 1999. Disponível em: <<http://www.ciberetica.iaccess.com.br/anais/doc/ceciliaatienzaalonso.doc>>. Acesso em: 15 abr. 2011.

BAPTISTA, S.G. et al. O perfil do bibliotecário que atua na área jurídica no Distrito Federal: um relato de pesquisa. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE DOCUMENTAÇÃO E INFORMAÇÃO JURÍDICA – SNDIJ, 1., 2007, Brasília. *Anais...* Belo Horizonte: Fórum, 2007. 210 p.

CAMARGO, L.S.A. Uma estratégia de avaliação em repositórios digitais. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS – SNBU, 15. *Anais...* São Paulo, 2008.

CASTELLS, M. *A galáxia da internet*: reflexões sobre a internet, os negócios e a sociedade. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2003.

CHOO, C.W.; DETLOR, B.; TURNBULL, D. The behavioral model of information seeking on the web: preliminary results of a study of how managers

and IT specialist use the web. In: *ASIS Annual Meeting*, 1998. Contributed paper. Disponível em: <<http://choo.fis.utoronto.ca/fis/respub/asis98/>>. Acesso em: 15 jun. 2011.

COELHO, L.M.P. *Usabilidade de catálogos online*: estudo exploratório dos OPACs das Universidades Públicas Paulistas (UNESP, UNICAMP, USP). 2006. 101 f. Trabalho de conclusão de curso (Graduação em Biblioteconomia e Documentação) – Escola de Comunicação e Artes, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2006.

CRESPO, I.; CAREGNATO, S. Comportamento de Busca de Informação: uma comparação de dois modelos. *Em Questão*, Porto Alegre, v. 9, n. 2, jul./dez. 2003. Disponível em: <http://www6.ufrgs.br/emquestao/pdf_2003_v9_n2/EmQuestaoV9_N2_2003_art02.pdf>. Acesso em: 10 jun. 2011.

DIAS, C. *Usabilidade na web*: criando portais mais acessíveis. Rio de Janeiro: Altabooks, 2003.

ELLIS, D.A. Behavioral approach to information retrieval system design. *Journal of Documentation*, London, v. 45, n. 3, p. 171-212, sept. 1989.

FERNANDEZ, A. *Usabilidade*: um pouco da história e definição. 2005. Disponível em: <<http://webinsider.uol.com.br/2005/03/30/usabilidade-um-pouco-da-historia-e-definicao/>>. Acesso em: 18 maio 2011.

FLEMING, J. *Web Navigation*: designing the user experience. Sebastopol: O'Reilly, 1999.

FIGUEIREDO, B. Usabilidade em Rich Internet Applications. In: SEMINÁRIO DE USABILIDADE, 3., abril, 2007, Oeiras. *Palestra*. Oeiras: Associação Portuguesa de Profissionais de Usabilidade, 2007. Disponível em: <<http://www.usabilidade.org/Usabilidade%20em%20RIA.pdf>>. Acesso em: 20 out. 2011.

FREITAS JR., H.R. de. et al. *Pesquisando e monitorando a informação médica*. 2001. Disponível em: <http://www.arquivar.com.br/espaco_profissional/sala_leitura/artigos/Pesquisando_e_Monitorando_Informacao_Medica.pdf>. Acesso em: 07 ago. 2011.

FULLIN, C.B. Perspectivas futuras para a demanda de profissionais da informação e a organização da informação jurídica nos escritórios de advocacia de Campinas. *Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação*, Campinas, v. 3, n. 2, p. 31-42, jan./jun. 2006. Disponível em: <<http://www.sbu.unicamp.br/seer/ojs/include/getdoc.phpid=260&artid=61&mode=pdf>>. Acesso em: 15 maio 2011.

KALBACH, J. *Design de navegação web: otimizando a experiência do usuário*. Porto Alegre: Bookman, 2009.

KUHLTHAU, C.C. *Seeking meaning: a process approach to library and information services*. 2.nd. Westport: Libraries Unlimited, 2004.

LANCASTER, F.W. *Pautas para la evaluación de sistemas y servicios de información*. Paris: UNESCO, 1978. (UNESCO Doc. PGI-80/WS/1).

MACHADO, M.T.F. Relacionamento biblioteca / usuário: fator relevante no processo de disseminação da informação jurídica. In: ENCONTRO NACIONAL DE DOCUMENTAÇÃO E INFORMAÇÃO JURÍDICA, 7., 2000, Porto Alegre. *Anais...* Porto Alegre, 2000. Disponível em: <<http://dici.ibict.br/archive/00000777/01/T126.pdf>>. Acesso em: 15 maio 2011.

MAGALHÃES, E.C.; MAGALHÃES, M.C. *Dicionário Jurídico Pirajibe*. 9. ed. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2007.

MORVILLE, P.; ROSENFELD, L. *Information Architecture for the World Wide Web*. 3th ed. Sebastopol: O'Reilly, 2006.

NIELSEN, J. *Projetando web sites*. Rio de Janeiro: Campus, 2000.

_____. *Usability engineering*. Boston: Ap Professional, 1993. 362 p.

_____.; LORANGER, H. *Usabilidade na web: projetando websites com qualidade*. Rio de Janeiro: Elsevier, 2007.

NORMAN, D. A. *The design of everyday things*. New York: Basic Book, 2002.

PASSOS, E. *O controle da informação jurídica no Brasil: a contribuição do Senado Federal*. Ciência da Informação, Brasília, v.23. n.3, 1994. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/ciinf/index.php/ciinf/article/view/1158>>. Acesso em: 10 maio 2011.

_____. Bibliotecário jurídico: seu perfil, seu papel. In: ENCONTRO DE DOCUMENTAÇÃO E INFORMAÇÃO JURÍDICA DO RIO DE JANEIRO, 3., 2001, Rio de Janeiro. *Anais...* Rio de Janeiro, 2001. Disponível em: <<http://www.infolegis.com.br/perfilbibjuridico.htm>>. Acesso em: 12 maio 2011.

_____.; BARROS, L.V. *Fontes de informação para pesquisa em direito*. Brasília: Briquet de Lemos, 2009. 170 p.

PEREIRA, M.P. Biblioteca como recurso estratégico no escritório de advocacia. *Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação*, Campinas, v. 4, n. 1, p. 19-37, 2006. Disponível em: <<http://www.sbu.unicamp.br/seer/ojs/viewarticle.php?id=76>>. Acesso em: 15 maio 2011.

REIS, G.A. *Centrando a Arquitetura de Informação no usuário*. 2007. 250 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) □ Escola de Comunicações e Artes, Universidade de São Paulo. São Paulo, 2007.

REZENDE, M.I.S.D. *Gerenciamento da informação e do conhecimento jurídico*. 2003. Disponível em: <<http://www.prgo.mpf.gov.br/prgonova/doutrina/MARTHA-13.htm>>. Acesso em: 28 maio 2011.

ROSA, R. *Usabilidade e arquitetura da informação*. Porto Alegre: 29 ago. 2011. Entrevista concedida à autora.

SANZ CASADO, E. *Manual de estudios de usuarios*. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez; Madrid: Pirâmide, 1994. p. 19-44.

SETZER, V. Dado, informação, conhecimento e competência. In: _____. *Os meios eletrônicos e a educação: uma visão alternativa*. São Paulo: Escrituras, 2001. (Ensaíes Transversais, v. 10). Disponível em: <www.ime.usp.br/~vwsetzer-info.html>. Acesso em: 29 maio 2011.

SILVEIRA, A.G.; FERREIRA, R. de M. Uso das tecnologias de acesso à informação na área do Direito do Trabalho. In: JORNADA SUL-RIOGRANDENSE DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO, 14, E ENCONTRO REGIONAL DE USUÁRIOS DE MICROISIS, 2, Porto Alegre, 26-28 ago. 1998. *Anais ...* Porto Alegre: UFRGS, 1999. Disponível em: <<http://orion.ufrgs.br/jornada/anais/temario2.html>>. Acesso em: 15 abr. 2011.

SILVEIRA NETO, A. *Súmula de efeito vinculante*. [1998?]. Disponível em: <<http://www.angelfire.com/ut/jurisnet/art64.html>>. Acesso em: 22 abr. 2011.

WILSON, T.D. Models in information behaviour research. *Journal of Documentation*, London, v. 55, n. 3, p. 249- 270, 1999. Disponível em: <<http://informationr.net/tdw/publ/papers/1999JDoc.html>>. Acesso em: 20 mar. 2011.