





AS BARREIRAS INFORMACIONAIS ENFRENTADAS PELO INTERAGENTE DA JUSTIÇA DURANTE O USO DO SITE INSTITUCIONAL DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL E DO PARANÁ

Carlos de Paula Soares Filho
 <http://lattes.cnpq.br/2098983832549345> –  <https://orcid.org/0000-0003-4890-0537>
carlosfilho96@hotmail.com
Universidade Federal do Paraná (UFPR)
Curitiba, Paraná, Brasil

Paula Carina de Araújo
 <http://lattes.cnpq.br/9181524134984137> –  <https://orcid.org/0000-0003-4608-752X>
paulacarina@ufpr.br
Universidade Federal do Paraná (UFPR)
Curitiba, Paraná, Brasil

RESUMO

Dialoga com a teoria de comportamento informacional e prática informacional para investigar as barreiras enfrentadas pelos interagentes da justiça durante o uso dos sites institucionais do Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul e Tribunal de Justiça do Paraná. Desenvolve um estudo de caso múltiplo, de natureza exploratória, abordagem qualitativa e delineamento documental, analisando 201 manifestações às Ouvidorias de Justiça dos tribunais entre 2019 e 2021. A metodologia adotada incluiu a análise de conteúdo em três fases: pré-análise, exploração do material e tratamento dos resultados, permitindo a categorização das barreiras informacionais com base no modelo de Wilson (1999). Identifica três categorias principais de barreiras (ambientais, pessoais e sociais) e suas subcategorias e reconhece a interconexão entre essas barreiras. Destaca as principais barreiras enfrentadas pelos interagentes da justiça dos sites, incentivando uma investigação semelhante em outros sites institucionais de tribunais. Conclui que as barreiras podem impactar na vida pessoal e social do interagente da justiça, violando leis de inclusão e acesso à informação no ordenamento jurídico brasileiro.

Palavras-chave: Comportamento informacional. Prática Informacional. Acessibilidade Informacional. Tribunais de Justiça.

THE INFORMATIONAL BARRIERS ENCOUNTERED BY THE JUSTICE INTERAGENT DURING THE USE OF THE INSTITUTIONAL WEBSITE OF THE COURT OF JUSTICE OF THE STATE OF RIO GRANDE DO SUL AND PARANÁ

ABSTRACT

It discusses the theory of information behavior and information practice to investigate the barriers faced by justice agents when using the institutional websites of the Court of Justice of Rio Grande do Sul and the Court of Justice of Paraná. It develops a multiple case study, of an exploratory nature, qualitative approach and documentary design, analyzing 201 complaints to the Courts' Ombudsman Offices between 2019 and 2021. The adopted methodology included content analysis in three phases: pre-analysis, exploration of the material and treatment of the results, allowing the categorization of information barriers based on Wilson's model (1999). It identifies three main categories of barriers (environmental, personal and social) and their subcategories and recognizes the interconnection between these barriers. It highlights the main barriers faced by justice agents on the websites, encouraging a similar investigation on other institutional court websites. It concludes that the barriers can impact the personal and social life of the justice agent, violating laws of inclusion and access to information in the Brazilian legal system.

Keywords: Information behavior. Information practice. Information accessibility. Courts of Justice.

DOI <http://dx.doi.org/10.1590/1981-5344/51510>

Recebido em: 06/03/2024
Aceito em: 21/02/2025

1 INTRODUÇÃO

No Brasil, a informatização e incorporação de tecnologias no âmbito da Justiça foi uma solução encontrada para resolver a morosidade processual e melhorar a resposta do Poder Judiciário frente as críticas sociais externas (Isaia; Puerari, 2012), delineando com o passar do tempo uma convergência entre o uso de tecnologias com a prestação dos serviços judiciais e caracterizando uma nova cultura, eletrônica e digital no campo do direito (Brasil, 2007). No entanto, ainda que as mudanças no serviço judicial apresentem resultados positivos, a popularização do ambiente digital promoveu mudanças no comportamento dos sujeitos informacionais da justiça sendo necessária à sua investigação para identificar as suas necessidades informacionais; verificar as fontes utilizadas para buscar informação no ambiente digital; investigar o uso das informações obtidas; e avaliar a satisfação das necessidades informacionais (Geraldo; Pinto, 2019; Romagnoli; Bartalo, 2015).

A pesquisa realiza o emprego do termo "interagente" em vez de "usuário", pois considera que cada usuário é um potencial autor de conteúdo na Internet, possuindo um alto nível de interatividade com a informação em si e com seus mediadores, devendo o termo "usuário" ser repensado (Corrêa, 2014). Assim, basicamente, é utilizado o termo "interagente" para se referir ao cidadão que utiliza e interage com os websites e sistemas de informação da justiça.

Antes de apresentar a metodologia e os resultados deste estudo, é fundamental contextualizar historicamente a evolução e as abordagens dos estudos de usuários. Essa linha de pesquisa, constitui uma importante vertente da Ciência da Informação (CI), e sua origem é associada à década de 1940. Inicialmente denominados "estudos de usuários", esses trabalhos estavam inseridos no contexto da biblioteconomia e eram voltados predominantemente para o uso de bibliotecas e sistemas de informação, com foco nas demandas e nos comportamentos dos usuários em relação a esses serviços (Tanus; Berti; Rocha, 2022; Mata, 2022; Wilson, 2000).

A literatura relativa ao tema estabelece como ponto de partida para os estudos sobre o comportamento humano na busca por informação a *Royal Society Scientific Conference*, ocorrida em 1948 no contexto pós-guerra. É relevante destacar que, nesse período, as pesquisas estavam primordialmente concentradas nos sistemas de informação, negligenciando a consideração da

influência de aspectos humanos durante o processo de busca por informação (Araújo, 2017; Tanus; Berti; Rocha, 2022; Wilson, 2000).

Esses estudos, denominados tradicionais, adotavam a perspectiva de que o usuário era meramente um componente do sistema de informação e que deveria se ajustar a ele. Além disso, concebiam a informação como algo objetivo, externo, de compreensão universal, suscetível de ser mensurado e quantificado, desconsiderando aspectos subjetivos que influenciam os usuários (Araújo, 2017; Mata, 2022; Pinto; Araújo, 2020; Souza, 2020).

Com a progressão dos estudos, fortemente influenciados por abordagens cognitivistas, os estudos sobre usuários passaram por uma transformação significativa. Nessa revisão, o foco deslocou-se dos sistemas de informação para o próprio usuário, seu comportamento. Essas abordagens consideram que a informação não é objetiva, mas sim subjetiva, influenciada por uma variedade de fatores humanos, tanto pessoais quanto coletivos. Consequentemente, a relação entre o usuário e os sistemas de informação torna-se interativa, deixando de ser passiva. Reconhece-se, assim, que os sistemas devem ser adaptáveis e sujeitos a mudanças para atender às necessidades dos usuários, que são influenciadas por fatores como histórico, grupos sociais e papéis desempenhados na sociedade (Araújo, 2017; Mata, 2022; Souza, 2020).

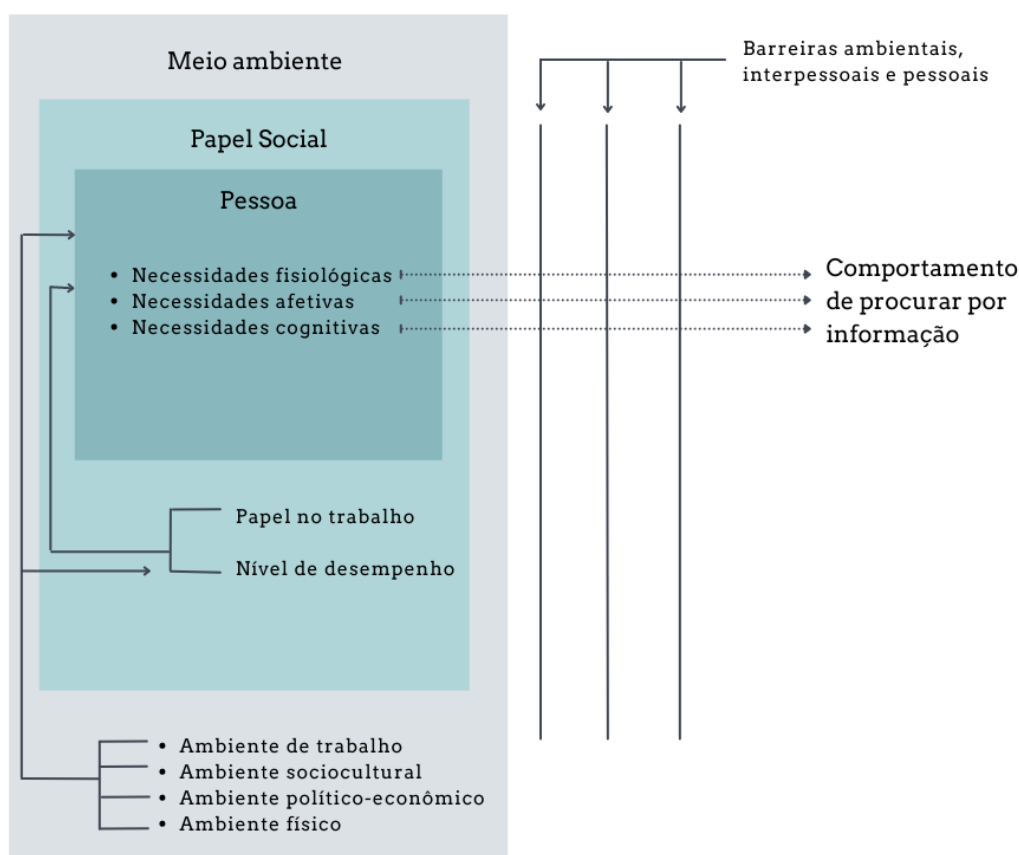
Com a evolução histórica proporcionada pela abordagem cognitivista, Thomas Wilson propôs, no final da década de 1990, a substituição da terminologia "estudos de usuários" por "comportamento informacional". Segundo Wilson (1999), o comportamento informacional refere-se às ações realizadas por uma pessoa ao identificar e atender suas próprias necessidades informativas. Esse processo abrange desde o comportamento de busca até o uso e a transferência da informação (Wilson, 1999). Para aprofundar a compreensão do processo de busca de informação pelos interagentes, Wilson (1999) desenvolveu modelos de comportamento informacional fundamentados nos estudos cognitivistas de Ellis (1989), Dervin (1998) e Kuhlthau (1991).

Os modelos de Wilson (1981, 1999) têm como objetivo descrever a interação entre as necessidades, o ambiente, as questões pessoais, as barreiras e a experiência do interagente na busca por informações. É importante destacar que esses modelos não se excluem mutuamente; pelo contrário, são

complementares, podendo ser empregados de maneira integrada em pesquisas.

O modelo revisado de Wilson em 1999 é fundamentado em duas preposições principais: i) a necessidade de informação é secundária e emerge de necessidades fisiológicas, afetivas e cognitivas; (ii) o interagente pode enfrentar diversas barreiras, pessoais, interpessoais e/ou ambientais, ao empreender esforços na busca de informação, impactando assim o seu comportamento informacional (Wilson, 1999). Tais elementos são representados na Figura 1:

Figura 1 - Fatores que influenciam as necessidades e o comportamento de busca



Fonte: Wilson (1981), adaptado por Soares Filho (2023).

As barreiras (variáveis intervenientes) podem ser definidas como obstáculos que impedem ou inviabilizam o acesso, a busca, o uso e a disseminação de informações pelos interagentes e possuem a prerrogativa de afetar a capacidade das pessoas e organizações, comprometendo tomadas de decisões, aprendizagem e inovações.

No entanto, embora os modelos cognitivistas de Wilson (1981, 1999) tenham avançado na compreensão do comportamento informacional, eles ainda tratavam os fatores psicológicos, sociais e ambientais como variáveis externas ao sujeito, sem integrá-los à sua constituição como agente ativo no processo informacional (Araújo, 2017). Essa limitação, ao longo do tempo, gerou a necessidade de reformular o termo “comportamento informacional” para um conceito mais abrangente, que incorporasse uma abordagem social e contextual na análise do processo informacional, sendo denominado “práticas informacionais” (Araújo, 2017; Araújo; Duarte; Dumont, 2019; Duarte; Araújo; Paula, 2017; Pinto; Araújo, 2020).

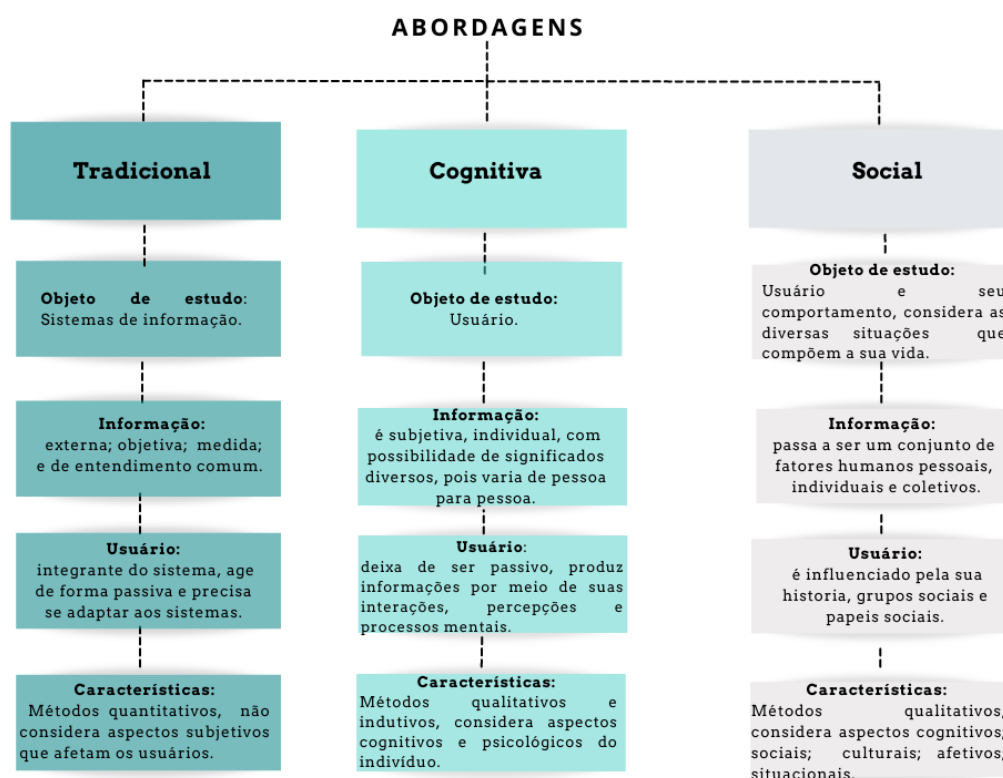
Assim, o conceito de “práticas informacionais” surge como uma alternativa às limitações dos modelos puramente cognitivistas, que geravam insatisfações no campo dos estudos dos sujeitos informacionais, enfatizando que a interação com a informação não se reduz a um processo linear de estímulo e resposta, puramente mecanicista, cujas elaborações dos sujeitos são puramente individuais, ou seja, isolados de sua vivência social, e ampliando a compreensão sobre como fatores sociais e históricos influenciam as interações humanas com a informação (Araújo, 2017; Araújo, 2019; Araújo; Duarte; Dumont, 2019; Duarte; Araújo; Paula, 2017; Mata, 2022; Talja; Hansen, 2005; Savolainen, 2007; Tanus; Berti; Rocha, 2022).

O avanço social objetivo superar a visão limitada de modelos rígidos e generalizações, comuns nos estudos iniciais sobre estudos de usuários e comportamento informacional, que desconsideravam o impacto das relações sociais no processo de busca e uso da informação. Com isso, amplia-se a compreensão de como as interações informacionais são moldadas por fatores sociais, históricos e contextuais. Nesse sentido, o sujeito informacional atua sobre o social alterando e recebendo influências sociais em seus processos informacionais. Contudo, ainda há desafios na delimitação precisa dos conceitos de comportamento informacional e práticas informacionais, frequentemente tratados como conceitos ‘guarda-chuva’, que englobam diferentes abordagens (Duarte; Araújo; Paula, 2017; Mata, 2022; Pinto; Araújo, 2020).

É relevante enfatizar que as três abordagens apresentadas (tradicional, cognitiva e social), desenvolvidas ao longo do tempo, não são excludentes,

mas sim complementares, o que permite a investigação de diferentes aspectos da realidade, cabendo ao pesquisador a escolha da abordagem que melhor atenda ao seu problema de pesquisa (Araújo, 2016; Araújo, 2017; Tanus; Berti; Rocha, 2022). A compreensão mais aprofundada dessa evolução do campo está sintetizada na Figura 2 para facilitar a visualização.

Figura 2 – As três abordagens utilizadas em Estudos de Usuário



Fonte: Souza (2020), adaptado por Soares Filho (2023).

Com base no apresentado na Figura 2 e nas explicações realizadas, verifica-se que o conceito de práticas informacionais se conecta diretamente com a forma de abordagem social nos estudos de usuário, oferecendo uma abordagem mais contemporânea e análises que permitem considerar as especificidades de grupos sociais e seus contextos.

Nesse sentido, para a presente pesquisa, se torna relevante adotar uma abordagem social, pois permite uma compreensão mais dinâmica da busca e uso da informação, reconhecendo que os interagentes da justiça não apenas consomem informações, mas também negociam, interpretam e transformam suas práticas informacionais, inclusive, conforme os desafios e barreiras encontradas nos ambientes *online*.

Após o delineamento da evolução do campo dos estudos de usuários e suas abordagens, esta pesquisa não tem como objetivo aprofundar as distinções teóricas apresentadas, mas sim considerar, com base nos estudos iniciados por Wilson (1999), a complexidade e a singularidade do contexto das barreiras informacionais no âmbito digital dos tribunais de justiça.

Neste estudo, embora o modelo de Wilson (1999) seja utilizado como referência para o uso do termo 'barreiras informacionais', a pesquisa reconhece que as tendências informacionais são fortemente moldadas pelas interações sociais e históricas, reconhecendo a importância de ambas as dimensões (coletivas e individuais) para o fenômeno informacional, pois a utilização de uma visão reducionista não iria captar a complexidade do processo de busca por informação no contexto digital do judiciário, onde os interagentes da justiça enfrentam, além de múltiplos desafios de usabilidade e acessibilidade, o reflexo das dinâmicas informacionais e das mediações institucionais que estruturam o acesso à informação jurídica. Assim, as barreiras informacionais enfrentadas pelos interagentes da justiça nos *sites* institucionais dos tribunais refletem não apenas desafios técnicos, mas também a forma como os sistemas organizam e mediam o acesso à informação.

Nesse contexto, o cenário social e histórico da justiça digital se torna relevante, pois a mediação tecnológica transformou os processos de acesso, busca, validação e uso da informação pelos cidadãos. A internet se consolidou como um meio eficaz para a disseminação da informação jurídica, permitindo consultas a leis, doutrinas e jurisprudências por meio de *sites* governamentais, como os de tribunais. Essa transformação não apenas ampliou a transparência, mas também facilitou o acesso a decisões judiciais, evidenciando o papel crucial da tecnologia na democratização da informação jurídica (Geraldo; Pinto, 2019; Hoot; Fraz, 2019).

Portanto, infere-se que o acesso digital favorece uma maior interação informacional, incentivando o envolvimento ativo de cidadãos e profissionais no processo de busca e compartilhamento de dados. Nesse sentido, é fundamental que os tribunais garantam a acessibilidade desses conteúdos e serviços a todos os interagentes da justiça, o que implica na eliminação de possíveis barreiras informacionais (Hoot; Fraz, 2019).

Para Nielsen e Loranger (2007), usabilidade é um atributo de qualidade essencial nesse processo, pois está relacionado à facilidade de aprendizado, eficiência na navegação, memorização das funcionalidades, propensão a erros e nível de satisfação do usuário. Assim, se a informação jurídica for disponibilizada de maneira desorganizada ou pouco intuitiva, sua existência se torna ineficaz, prejudicando a apropriação e o uso adequado por parte dos cidadãos e profissionais de direito (Geraldo; Pinto, 2019; Hoot; Fraz, 2019). Além disso, a busca por informação no meio digital jurídico apresenta desafios específicos, pois envolve terminologia técnica, uma grande quantidade de documentos e mecanismos de pesquisa que nem sempre são intuitivos. Como destaca Menoncin (2012), a falta de padronização nos menus e a organização envolvida dos conteúdos impactam diretamente a experiência do usuário, dificultando a recuperação da informação necessária à tomada de decisões e fundamentação de processos jurídicos.

A pesquisa considera que a identificação das barreiras informacionais enfrentadas pelos interagentes da justiça é fundamental para promover a eficácia e a eficiência da comunicação no ambiente jurídico *online*. Esse aspecto converge com estudos que ressaltam a necessidade de a informação jurídica (ou não) atender a critérios de qualidade precisos e confiáveis, uma vez que, em um contexto de constante atualização normativa, a organização e a acessibilidade das fontes informacionais tornam-se essenciais (Borges; Ávila; Mello, 2020; Geraldo; Pinto, 2019; Hoot; Fraz, 2019; Menoncin, 2012; Nascimento; Guimarães, 2007).

Como destacam Borges, Ávila e Mello (2020), o acesso à informação pública é garantido legalmente pela Lei de Acesso à Informação (LAI) – Lei nº 12.527/2011 (Brasil, 2011), mas a sua aplicabilidade ainda encontra desafios na efetiva compreensão e utilização da informação por parte dos cidadãos. Os autores ressaltam que o acesso à informação não implica necessariamente em apropriação da informação, uma vez que as barreiras cognitivas, tecnológicas e institucionais podem dificultar esse processo (Borges; Ávila; Mello, 2020).

Nesse sentido, a mera disponibilização da informação nos *sites* institucionais dos tribunais não é suficiente para garantir que os interagentes da justiça consigam acessá-la e compreendê-la de maneira eficaz. Borges, Ávila e Mello (2020) apontam que a apropriação da informação exige uma estrutura

comunicacional que leve em consideração os diferentes níveis de letramento digital e informacional dos usuários. Nesse sentido é necessário que os interagentes da justiça, com deficiência ou não, passem a ser ouvidos, a fim de que suas necessidades e observações sejam utilizadas como uma fonte de informação para a decisão dos gestores e desenvolvedores de *softwares* (Costa; Oliveira, 2022).

A elaboração da pesquisa considera também a Agenda 2023 da Organização das Nações Unidas (ONU), que aborda o acesso à justiça em consonância com o Objetivo 16 de Desenvolvimento Sustentável (ODS 16) da Agenda 2030 da ONU (2025), visto que o estudo tem como objetivo investigar o impacto das estratégias de governança, gestão de dados judiciais, inovação e tecnologia da informação e comunicação adotadas pelos tribunais brasileiros no acesso à justiça.

Diante da problemática delineada, a presente pesquisa formula a seguinte indagação: Quais são as barreiras enfrentadas pelos interagentes da justiça ao utilizar os *sites* institucionais dos Tribunais de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul (TJRS) e do Paraná (TJPR)?

Dessa forma, o objetivo geral da pesquisa é identificar as barreiras enfrentadas pelo interagente da justiça nos *sites* institucionais do TJRS e TJPR.

Após esta introdução, descreve-se a trajetória metodológica percorrida para o desenvolvimento da pesquisa. Em seguida são apresentados e discutidos os resultados. Por fim, apresenta-se as considerações finais e as referências citadas ao longo do estudo.

2 METODOLOGIA

Este estudo configura-se como um estudo de caso múltiplo, realizado em dois ambientes digitais pertencentes ao Poder Judiciário: os *sites* TJPR e do TJRS. A pesquisa é de natureza exploratória, com abordagem qualitativa e delineamento documental, tendo como fonte de consulta documentos secundários. O *corpus* da pesquisa é composto por manifestações e relatos registrados nas Ouvidorias-Gerais dos referidos tribunais nos anos de 2019, 2020 e 2021.

Os *sites* institucionais analisados funcionam como sistemas de mediação de informação, disponibilizando conteúdos sobre processos judiciais,

jurisprudências, atos normativos e serviços administrativos, como consulta processual e emissão de certidões. No entanto, a interação dos cidadãos com esses sistemas é impactada por barreiras informacionais que dificultam o acesso e a compreensão dos dados disponibilizados. Assim, a pesquisa se dedica a identificar e analisar essas barreiras, observando as dinâmicas entre os interagentes da justiça e os sistemas digitais dos tribunais.

Para a análise dos dados, foi aplicada a técnica de análise de conteúdo, seguindo o modelo de Bardin (2016) e Silva Júnior e Leão (2018), estruturada em três fases: (1) pré-análise, (2) exploração do material e (3) tratamento dos resultados, inferência e interpretação. Na fase de pré-análise, foi realizada a leitura integral das respostas fornecidas pelas Ouvidorias do TJPR e do TJRS. Em seguida, os dados foram codificados e categorizados com base nas barreiras informacionais identificadas por Wilson (1999). Na última etapa, os resultados foram interpretados a partir da inferência e da discussão teórica.

O estudo de caso múltiplo permite uma análise comparativa entre as duas unidades, possibilitando a identificação de padrões e a ampliação da compreensão sobre as especificidades dos sistemas de mediação da informação utilizados nos *sites* institucionais analisados (Gil, 2002; Martins, 2008; Ventura, 2007).

As respostas das Ouvidorias foram recebidas nas seguintes datas: TJPR em 09/06/2022 e TJRS em 12/02/2022. O recorte temporal estabelecido resultou na seleção de 201 manifestações. Os dados foram anonimizados, garantindo a proteção dos nomes dos manifestantes, de seus dados pessoais e das informações referentes à realização das manifestações, em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/2018) (Brasil, 2018).

3 APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS

Conforme contextualizado, as barreiras ou variáveis intervenientes são fatores que interferem diretamente no comportamento de busca pela informação e podem prejudicar ou retardar o processo de busca, inviabilizando o engajamento informacional do interagente (Wilson, 1981). O Quadro 1 apresenta as categorias e subcategorias de barreiras que foram identificadas nas manifestações realizadas perante a Ouvidoria do TJRS.

Quadro 1 - Categorias e subcategorias de barreiras

| Ambientais | Pessoais | Sociais |
|--|---|--|
| <p>Funcionamento inadequado de ferramentas (TJRS-49; TJPR 13): Ferramenta de cálculo; Ajuizamento de ação eletrônica; Sistema Themis; Cadastro de Clientes do Sistema Financeiro Nacional - Banco Central do Brasil (CSS-BACEN); Geração de custas Eproc; Malote Digital; Imprimir; Caixa de busca; Salvar documentos; Consulta processual (processos físicos e digitais); Reconhecimento de autenticidade de documentos (Municipais, Matrícula de registros de imóveis, ata notarial e registral; Problema com formulários ou campos selecionáveis (emissão de certidões, antecedente e alvarás, juizado especial, alvará de folha corrida, campo Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica (CNPJ) do réu); Falta de inclusão de filtros de busca; Indisponibilidade de opção há ser selecionada no formulário de consulta); Erro ao inserir código); Impossibilidade de efetuar inscrição em processo seletivo; Assinador de documentos.</p> | <p>Desconhecimento de procedimentos ou uso de recursos tecnológicos: dificuldade em realizar consulta ao processo; atualizar dados ou utilizar serviços do site.</p> | <p>Dificuldade em compreender aspectos do Direito: falta de leitura ou clareza.</p> |
| <p>Atualização do sistema ou site (TJRS-57; TJPR-12): Layout, visibilidade, poluição visual; Acesso à consulta processual; Não utilização de formatos atuais; Retirada de filtros de busca; Mudança na ordem de apresentação dos resultados; Indisponibilidade/ instabilidade; Retirada de Informação; Abuso no uso de imagens para segurança de dados.</p> | <p>Ansiedade: ligadas a questões processuais ou prazos para cumprimento.</p> | <p>Não conhecimento da área de atuação dos tribunais: demandas referentes a outros órgãos da justiça</p> |
| <p>Falta de comunicação com unidades ou desenvolvedores (TJRS- 10; TJPR-10): Contatos errados/ desatualizados; não apresentação de contato (e-mail; telefone; localização).</p> | <p>Deficiência visual: Dificuldade em navegar no site ou em sistemas de informação.</p> | <p>Respostas e sugestões não satisfatórias: Acesso ao site; Informações processuais; Críticas a empresa contratada para atualizar o site.</p> |
| <p>Indisponibilidade ou acesso incompleto de documentos ou informação (TJRS-21; TJPR-11): pesquisa jurisprudencial; não apresentação de resultados óbvios; direcionamento a</p> | <p>Desconhecimento de procedimentos processuais ou administrativos: dificuldade de compreensão ou</p> | <p>Falta de funcionalidades para otimização da advocacia: Disponibilização de pautas de audiências</p> |

| Ambientais | Pessoais | Sociais |
|--|-------------------------|---|
| páginas ou resultados impertinentes; Dificuldade em localizar informações ou informação desatualizada; Indisponibilidade de conteúdo no Portal da Transparência. | localizar a informação. | no site; |
| Problemas com login (TJRS-05; TPR-03): Estágio; Cursos; Acesso processual parte; Habilitação de Advogado | | Problemas com acessibilidade do site para pessoas com deficiência visual. |
| Acessibilidade e visibilidade (TJRS-05; TJPR-05) Impossibilidade de aplicação da ferramenta alto contraste; tamanho de fonte; espaçamento; conflitos com o leitor de tela; incompatibilidade com outros formatos (celular e tablet); uso exacerbado de confirmação por segurança <i>hCaptcha</i> ; Poluição visual e problemas de <i>Design Visual</i> ; Apresentação de dados fora de ordem alfabética; | | Celeridade processual: Suspensão de prazo. |
| Não abertura de páginas do site ou sistema de informação (TJRS-12; TJPR-01): indisponível; erro; fantasma ou bloqueada por antivírus. | | Acesso à informação: Não digitalização de processos físicos; problemas de funcionalidade fora de horário comercial, limitação do uso de outras linguagens para comunicar insatisfações; falta de informação; Problemas com formulário de consulta da folha de pagamento; Falta de disponibilização de contato ou atualização; Informações tendenciosas. |
| Lentidão do site ou sistema de informação (TJRS-05): demora em fazer pesquisas; demora em concluir serviços. | | Insatisfação com o site ou sistema de informação: não disponibilização de certidão <i>online</i> (cíveis e criminais); problemas com login e acesso; atualização; Problemas no reconhecimento de códigos; disponibilização de dados pessoais; Poluição visual; |

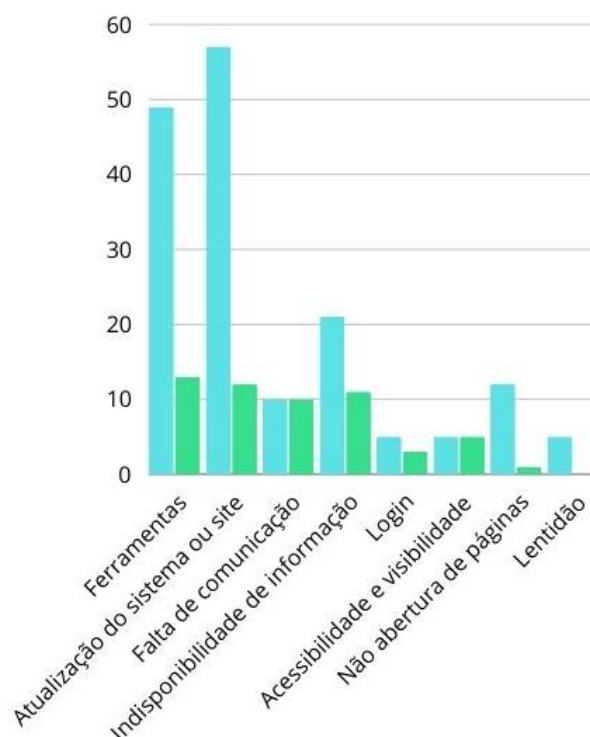
Fonte: elaborado pelos autores (2023).

O Quadro 1 apresenta nas subcategorias ambientais o quantitativo entre parênteses de reclamações recebidas acerca do tema pelos tribunais. Salienta-se que algumas manifestações apresentaram mais de uma reclamação dentro do corpo do texto, resultando na desproporção dos números identificados no Quadro 1 com o quantitativo de manifestações analisadas (201). A análise preocupou-se também em realizar a quantificação apenas das barreiras ambientais, pois as barreiras pessoais e sociais estavam presentes de forma implícita no corpo do texto, sendo identificadas de forma interpretativa, na busca de avaliar as ligações identificadas.

Pelo exposto, a análise buscou inicialmente quantificar, analisar e identificar as barreiras de origem ambiental, as quais se originaram de problemas de projeção do ambiente digital, nesse caso representado pelos *sites* do TJRS e do TJPR e subsistemas fornecidos pelos *sites*, afetando assim a busca e uso pela informação. Com a leitura das manifestações foi possível identificar oito categorias de barreiras ambientais: (i) funcionamento inadequado de ferramentas; (ii) atualização do sistema ou site; (iii) falta de comunicação com unidades ou desenvolvedores; (iv) indisponibilidade ou acesso incompleto de documentos ou informação; (v) problemas com login; (vi) acessibilidade e visibilidade; (vii) não abertura de páginas do *site* ou sistema de informação; (viii) lentidão do *site* ou sistema de informação.

Conforme descrito no Quadro 1, as categorias de barreiras ambientais possuem subcategorias, que visam identificar e organizar mais detalhadamente os assuntos que foram alvo de manifestações (reclamações, críticas e sugestões) do interagente da justiça.

Em termos comparativos, a análise visual da Figura 3 destaca as principais incidências dos temas abordados nas manifestações dirigidas às Ouvidorias do TJRS e do TJPR. Apesar das discrepâncias numéricas entre as manifestações analisadas em cada tribunal, é observável que questões como: (i) a necessidade de atualização do *site* ou sistema; (ii) o funcionamento inadequado de ferramentas; e (iii) a indisponibilidade ou acesso parcial a documentos ou informações, emergiram como as principais dificuldades relatadas pelos interagentes do sistema judicial.

Figura 3 – Comparativo dos principais temas de manifestações entre os tribunais

Fonte: elaborado pelos autores (2023).

Destacou-se, por haver maior incidência, a barreira ambiental “atualização do sistema”, a subcategoria se origina das manutenções realizadas no site, que por diversas vezes ficou indisponível, não sendo notificado aos interagentes o fato previamente. Assim, em muitas manifestações havia pedidos de suspensão de prazos ou reclamações acerca da impossibilidade de consultas e pesquisas no *site*.

Salienta-se que a questão da suspensão merece especial atenção, pois os advogados trabalham sob a égide de prazos, dessa forma a depender do acontecimento, uma eventual atualização não informada pode gerar transtornos processuais incontornáveis. Além disso, a não disponibilização de consultas processuais ou pesquisas jurisprudenciais podem comprometer o exercício da advocacia, pois os advogados utilizam a jurisprudência como fonte informacional para o desenvolvimento de suas atividades (Menoncin, 2012; Soares Filho, 2023).

Ainda em relação às atualizações do site, ganha relevância o fato de que em algumas manutenções são realizadas mudanças no *design* visual, na

arquitetura da informação e na retirada de ferramentas que impactam o processo de busca de informações pelo interagente.

A análise das barreiras ambientais possibilitou a compreensão de que elas podem se correlacionar com barreiras de origem pessoal e social, não havendo uma ordem em cadeia para tanto. Conforme defendido, essa conexão pode ser verificada tanto na esfera pessoal quanto social. No caso das barreiras pessoais foram identificadas quatro categorias que estão ligadas as necessidades de questões cognitivas; afetivas e fisiológicas do interagente, sugerindo alguns pontos que podem dificultar ou inviabilizar o comportamento de busca, o acesso à informação, bem como a satisfação (uso) informacional, sendo elas: (i) desconhecimento de procedimentos ou uso de recursos tecnológicos (cognitiva); (ii) ansiedade (afetiva); (iii) deficiência visual ou baixa visão (fisiológicas); (iv) desconhecimento de procedimentos processuais ou administrativos (cognitiva).

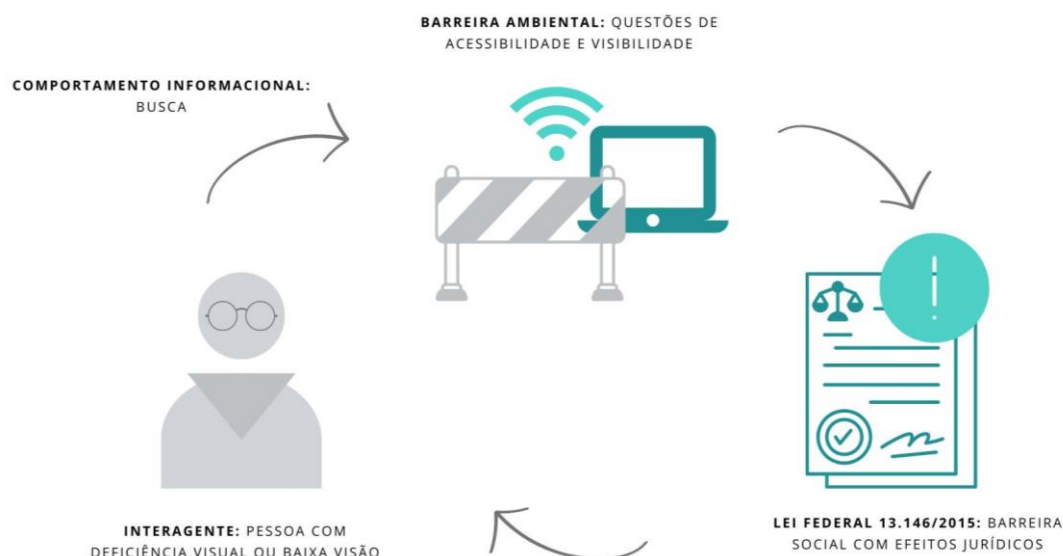
Como exemplo da conexão entre barreiras ambientais e pessoais, apresenta-se que as atualizações do *site* ou sistema em relação ao *layout*, visibilidade, poluição visual, e abuso no uso de imagens para segurança de dados, refletem diretamente no comportamento informacional de interagentes com deficiência visual (barreira; pessoal; fisiológicas), conforme pode se ver no relato anonimizado disponibilizado abaixo:

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

[...] Sou pessoa com deficiência visual, acadêmica em Direito, dirigente de organização da sociedade civil de pessoas com deficiência, conselheira em conselhos de direitos das pessoas com deficiência e venho registrar às dificuldades que venho enfrentando ao navegar no site do TJ. 1) Os banners rotativos ficam se movimentando na tela e está conflitando com o leitor de tela; 2) Realizando a consulta de processo como estou acostumada, hoje apareceu uma confirmação de segurança que eu não conhecia na página do Tribunal que é: TJRS - Consulta Processual hCaptcha. Selecione para acionar o desafio ou ignorá-lo se você tiver um cookie de acessibilidade. Sou humano Visite hcaptcha.com para saber mais sobre o serviço e suas opções de acessibilidade. Política de Privacidade da hCaptcha - Termos de Serviço do hCaptcha Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul | Av. Borges de Medeiros, 1565 – Tel.: Se for possível a identificação do que está sendo alterado e uma providência acessível para pessoas com deficiência visual, agradeço (Manifestante TJRS).

Procurou-se representar e sintetizar a correlação entre a análise realizada e os relatos apresentados por meio da Figura 4:

Figura 4 – Correlação das barreiras dos interagentes com deficiência visual ou baixa visão



Fonte: elaborado pelos autores (2023)

As conexões entre as categorias maiores de barreiras (ambientais, pessoais e sociais) não param por aí, a leitura das manifestações possibilitou identificar oito subcategorias de barreiras sociais que irão influenciar as práticas informacionais: (i) Dificuldade em compreender aspectos do Direito; (ii) Não conhecimento da área de atuação dos tribunais; (iii) Respostas e sugestões não satisfatórias; (iv) Falta de funcionalidades para otimização da advocacia; (v) Problemas de acessibilidade do *site* para deficientes visuais; (vi) Celeridade processual; (vii) Acesso à informação; (viii) Insatisfação com o *site* ou sistema de informação.

Sobre a subcategoria social 'Dificuldade em compreender aspectos do Direito', a literatura sobre estudos de usuários e organização da informação jurídico-digital indica que essa questão pode ir além da complexidade da linguagem jurídica, envolvendo aspectos estruturais da documentação jurídica, próprios do campo do Direito. Como destacam Geraldo e Pinto (2019) e Nascimento e Guimarães (2007), fatores como a multiplicidade de normas sobre um mesmo tema, alterações frequentes e imprecisas, a diversidade de assuntos em um único ato normativo e a necessidade constante de atualização são

características inerentes à documentação jurídica. Além disso, a exigência de armazenamento permanente dessa documentação contribui para essa complexidade, uma vez que normas revogadas ainda podem ser aplicadas a atos praticados durante sua vigência. Diante disso, infere-se que esses aspectos próprios do Direito constituem uma barreira social associada à cultura do campo e tendem a dificultar a busca, o acesso, o uso e o compartilhamento da informação jurídica.

Entre as barreiras sociais, destaca-se a questão da acessibilidade digital, especialmente para pessoas com deficiência visual, conforme a Lei nº 13.146/2015 (Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência) (Brasil, 2015). Verificou-se por meio das manifestações, que o acesso à informação jurídica foi comprometido, tornando imprescindível que os *sites* dos tribunais não apenas disponibilizem conteúdo, mas também identifiquem e eliminem as barreiras relacionadas a esses fatores, assegurando a acessibilidade a todos os cidadãos.

Cabe esclarecer, que a acessibilidade digital vai além dos aspectos técnicos e representa um compromisso das instituições governamentais em garantir a autonomia dos cidadãos sem discriminação. As barreiras ao acesso à informação não estão restritas ao ambiente físico, mas também se manifestam no meio digital, exigindo soluções inclusivas que possibilitem a utilização eficaz da informação jurídica por todos, inclusive por pessoas com deficiência visual, por meio de tecnologias assistivas (Hott; Fraz, 2019).

Nesse sentido, a acessibilidade não deve ser compreendida apenas como a simples disponibilização da informação em formato digital, mas como um processo que considera as necessidades cognitivas e informacionais dos usuários. A forma como a informação é organizada e apresentada nos ambientes digitais influencia diretamente sua apropriação, e os desafios nesse contexto se agravam quando os sistemas assumem um perfil de usuário altamente letrado digitalmente, desconsiderando a diversidade dos perfis informacionais da sociedade (Borges; Ávila; Mello, 2020). Essa limitação contribui para as dificuldades relatadas pelos interagentes da justiça ao buscar informações nos *sites* institucionais dos tribunais, evidenciando a necessidade de reformulação dos critérios de organização e disponibilização da informação, de modo a torná-los mais acessíveis, compreensíveis e utilizáveis.

Além disso, por meio da análise dos resultados, ganha destaque a relação entre celeridade processual e a suspensão dos prazos processuais, decorrente das atualizações do *site* ou do sistema informacional sem aviso prévio; a indisponibilidade ou acesso incompleto de documentos ou informações; bem como a falta de comunicação com unidades ou desenvolvedores relacionados ao acesso à informação. A existência dessas barreiras ambientais fomentam barreiras sociais, um tema abordado na Lei nº 12.527/2011 (LAI) (Brasil, 2011), que busca assegurar ao interagente o exercício pleno de sua cidadania, garantindo o acesso às informações públicas.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A análise das 201 manifestações dos anos 2019, 2020 e 2021 das Ouvidorias da Justiça do TJRS e TJPR, envolvendo o contexto dos *sites* institucionais, levou à identificação de três categorias de barreiras que podem afetar o comportamento informacional do interagente e práticas informacionais: ambientais; pessoais; e sociais. Dessas categorias, destaca-se que as barreiras de origem ambiental são as mais fáceis de identificar e de maior recorrência no corpo textual das manifestações analisadas. Percebeu-se ainda, conforme a Figura 04, que ambas as barreiras podem se conectar, ou seja, a repetição de uma barreira ambiental dentro de um espaço de tempo pode originar ou fomentar barreiras de origem pessoais e sociais.

Tal constatação no contexto pessoal fica evidente nos exemplos que envolvem acessibilidade, usabilidade e as atualizações/manutenções do *site*. Em relação às conexões, verificou-se que as barreiras ambientais de acessibilidade do *site*, atualizações do *site* ou sistema sem aviso prévio, indisponibilidade ou acesso incompleto de documentos ou informações, violam diretamente clamores sociais materializados em leis: Lei nº 13.146/2015 (Lei Brasileira de inclusão da Pessoa com Deficiência) (Brasil, 2015) e Lei nº 12.527/2011 (LAI) (Brasil, 2011).

A análise das manifestações evidencia a necessidade de aprimoramento dos sistemas informacionais dos tribunais, com foco na acessibilidade e usabilidade para os interagentes da justiça. Para além das questões técnicas, é fundamental considerar as práticas informacionais, analisando a informação pela perspectiva dos sujeitos e reconhecendo sua

relação com os processos sociais e institucionais. Esse olhar possibilita o desenvolvimento de soluções mais eficazes, que levem em conta não apenas a organização da informação, mas também as interações sociais e culturais que influenciam seu acesso no ambiente jurídico digital.

Nesse contexto, o letramento digital surge como um aspecto essencial para garantir o uso adequado das plataformas disponíveis. A capacitação dos usuários pode facilitar a apropriação da informação e minimizar as dificuldades enfrentadas no acesso à informação jurídica. Como destacam Borges, Ávila e Mello (2020), a adoção de estratégias voltadas para o desenvolvimento dessas habilidades contribui para a redução das barreiras digitais, permitindo que os cidadãos utilizem os sistemas com maior autonomia e eficiência.

A identificação dos resultados é uma parte importante na agenda futura de pesquisas envolvendo os estudos de comportamento informacional e práticas informacionais do interagente da justiça e *design* informacional, pois as identificações dessas fragilidades possibilitam a sua correção e, conseqüentemente, o aprimoramento dos serviços fornecidos pelas organizações da justiça, melhorando assim a relação de confiança e reputação dos tribunais pela sociedade com a elaboração de um *design* jurídico mais assertivo.

Finalmente, identifica-se como limitação da pesquisa o uso apenas de manifestações das Ouvidorias de justiça do TJRS e do TJPR e o recorte temporal estabelecido. Todavia, a limitação se justifica por esta ser uma pesquisa preliminar visando também experimentar a aplicação dos estudos de comportamento e práticas informacionais no contexto das organizações da justiça, sendo possível o aprofundamento da pesquisa com a análise de outros tribunais, viabilizando assim comparações e generalizações futuras.

REFERÊNCIAS

ARAÚJO, C. A. A. Dos estudos de usuários da informação aos estudos em práticas informacionais e cultura: uma trajetória de pesquisa. **Informação em Pauta**, [s.l.], v. 4, n. [Especial], p. 121-135, 2019. DOI <https://doi.org/10.32810/2525-3468.ip.v4iEspecial.2019.41209.121-135>.

ARAÚJO, C. A. A. **Estudos de usuários da informação**: comparação entre estudos de uso, de comportamento e de práticas a partir de uma pesquisa empírica. **Inf. Pauta**, Fortaleza, v. 1, n. 1, p. 61-78, jan./jun. 2016. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/41582>. Acesso em: 12 jul. 2022.

ARAÚJO, C. A. A. O que são "Práticas Informacionais"? **Informação em Pauta**, Fortaleza, v. 2, n. [especial], p. 217-236, out. 2017.

ARAÚJO, C. A. A.; DUARTE, A. B. S.; DUMONT, L. M. M. As perspectivas de estudos sobre os sujeitos no PPGCI/UFMG. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 24, n. [esp.], p. 85-101, jan./mar. 2019.

BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. São Paulo: Edições 70, 2016.

BORGES, G. L.; ÁVILA, I. O.; MELLO, F. S. Las limitaciones de la Ley de Acceso a la Información en Brasil: reflexiones teóricas en el ámbito de la ciencia de la información. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 25, n. 2, p. 77-102, 2020. Disponível em: <https://periodicos.ufmg.br/index.php/pci/article/view/24120>. Acesso em: 27 jan. 2025.

BRASIL. Supremo Tribunal Federal. **STF processa o primeiro recurso integralmente eletrônico**. Brasília (DF), 09 de outubro de 2007. Disponível em: <http://portal.stf.jus.br/noticias/verNoticiaDetalhe.asp?idConteudo=74226&ori=1>. Acesso em 06 ago. 2021.

BRASIL. **Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011**. Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal, altera a Lei no. 8.112, de 11 de dezembro de 1990, revoga a Lei no 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei no 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências. Brasília (DF): Presidência da República, 2011. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm. Acesso em: 15 jul. 2023.

BRASIL, **Lei nº 13.146, de 06 de julho de 2015**. Institui a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência). Brasília (DF): Presidência da República, 2011. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2015/Lei/L13146.htm. Acesso em 15. jul. 2023.

BRASIL. **Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018**. Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD). Brasília (DF): Presidência da República, 2018. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/l13709.htm. Acesso em 15. jul. 2023.

CORRÊA, E. C. D. Usuário, não! Interagente. proposta de um novo termo para um novo tempo. **Encontros Bibli**: revista eletrônica de biblioteconomia e ciência da informação, Florianópolis, v. 19, n. 41, p. 23-40, 2014. DOI <https://doi.org/10.5007/1518-2924.2014v19n41p23>.

COSTA, M. K. A; OLIVEIRA, D. A. Acessibilidade e as cinco leis de Ranganathan: diálogo com a Biblioteconomia e a Ciência da Informação. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 27, n. 1, p. 160-189, 2022. DOI <https://doi.org/10.1590/1981-5344/24988>.

DERVIN, B. Sense-making theory and practice: an overview of user interests in knowledge seeking and use. **Journal of Knowledge Management**, [s.l.], v. 2, n. 2, p. 36-46, Dec. 1998. DOI <https://doi.org/10.1108/13673279810249369>.

DUARTE, A. B. S.; ARAÚJO, C. A. Á.; PAULA, C. P. A. Práticas informacionais: desafios teóricos e empíricos de pesquisa. **Revista Informação em Pauta**, Fortaleza, v. 2, n. [esp.], p. 111-135, out. 2017. Disponível em: <https://repositorio.ufc.br/handle/riufc/28416>. Acesso em: 27 jan. 2025

ELLIS, D. A behavioural approach to information retrieval system design. **Journal of Documentation**, London, v. 45, n. 3, p. 171-212, 1989. DOI <https://doi.org/10.1108/eb026843>.

GERALDO, G., PINTO, M. D. S. Estudo de usuários de informação jurídica: bibliotecário e critérios de qualidade da informação. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 24, n. 1, p. 39-60, 2019. Disponível em: <https://periodicos.ufmg.br/index.php/pci/article/view/22603>. Acesso em: 29 jan. 2025.

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

ISAIA, C. B; PUERARI, A. F. O Processo judicial eletrônico e as tradições (inautênticas) processuais. **Revista direitos emergentes na sociedade global**, Santa Maria, v.1, n.1, p. 120-144, jan./jun. 2012, Disponível em: <https://periodicos.ufsm.br/REDESG/article/view/6259>. Acesso em 23 fev. 2022.

KUHLTHAU, C. C. Inside the search process: information seeking from the users perspective. **Journal of the American Society for Information Science**, New York, v. 42, n. 5, p. 361-371, 1991. DOI [https://doi.org/10.1002/\(SICI\)1097-4571\(199106\)42:5%3C361::AID-ASI6%3E3.0.CO;2-%23](https://doi.org/10.1002/(SICI)1097-4571(199106)42:5%3C361::AID-ASI6%3E3.0.CO;2-%23).

MARTINS, G. A. Estudo de caso: uma reflexão sobre a aplicabilidade em pesquisa no Brasil. **Revista de Contabilidade e Organizações**, São Paulo, v. 2, n. 2, p. 9-18, 2008. DOI <https://doi.org/10.11606/rco.v2i2.34702>.

MATA, L. M. Estudos de comportamento informacional e práticas informacionais para o desenvolvimento da competência em informação. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 27, n. 2, p. 37-57, 2022. DOI <https://doi.org/10.1590/1981-5344/40062>.

MENONCIN, K. L. Em busca da usabilidade no site do superior tribunal de justiça: uma análise a partir do comportamento de busca dos usuários e das heurísticas. **Ciência da Informação**, v. 41, n. 2/3, 2012. Disponível em: <https://doi.org/10.18225/ci.inf.v41i2/3.1337>. Acesso em: 6 fev. 2025.

NASCIMENTO, L. M. B; GUIMARÃES, J. A. C. A organização da informação jurídico-digital e os avanços teóricos da diplomática: uma reflexão acerca da eficácia probatória do documento. **Informação & Informação**, Londrina, v. 12, n. 2, p. 233–248, 2007. DOI <https://doi.org/10.5433/1981-8920.2007v12n2p233>.

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

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

PINTO, F. V. M; ARAÚJO, C. A. A. Estudos de usuários: quais as diferenças entre os conceitos comportamento informacional e práticas informacionais? **Ciência da Informação em Revista**, Maceió, v. 6, n. 3, p. 15–33, 2020. DOI <https://doi.org/10.28998/cirev.%25y615-33>.

ROMAGNOLI, A. R; BARTALO, L. O comportamento informacional de advogados trabalhistas no processo judicial eletrônico. **Revista ACB**, Florianópolis, v. 20, n. 3, p. 373-378, dez. 2015. Disponível em: <https://revista.acbsc.org.br/racb/article/view/1121>. Acesso em: 23 fev. 2022.

SAVOLAINEN, R. Information behavior and information practice: reviewing the “Umbrella Concepts” of information-seeking studies. **Library Quarterly**, [s.l.], v. 77, n. 2, p. 109-132, 2007. Disponível em: <https://eric.ed.gov/?id=EJ875965>. Acesso em: 27 jan. 2025

SILVA JÚNIOR, L. A., LEÃO, M. B. C. O software Atlas.ti como recurso para a análise de conteúdo: analisando a robótica no Ensino de Ciências em teses brasileiras. **Ciência & Educação**, Bauru, v. 24, n. 3, 2018. DOI <https://doi.org/10.1590/1516-731320180030011>.

SOARES FILHO, C. P. **A influência do design da informação e do comportamento informacional na legitimidade dos tribunais de justiça estaduais da região sul do Brasil**. Dissertação (Mestrado) – Programa de Pós-graduação em Gestão da Informação, Universidade Federal do Paraná, Curitiba, 2023. Disponível em: <https://hdl.handle.net/1884/85900>. Acesso em: 6 fev. 2025.

TALJA, S; HANSEN, P. Information Sharing. In: SPINK, A.; COLE, C. (ed.). **New directions in human Information Behavior**. Berlin: Springer, 2005. p. 113–134.

TANUS, G. F. S. C.; BERTI, I. C. L. W.; ROCHA, J. A. P. Em cena os usuários e os sujeitos informacionais: um olhar para os estudos de usuários e para as práticas informacionais. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 27, n. 4, p. 2-20, out./dez. 2022. Disponível em: <https://periodicos.ufmg.br/index.php/pci/article/view/40132>. Acesso em: 28 fev. 2025.

VENTURA, M. M. O estudo de caso como modalidade de pesquisa. **Revista Socerj**, [s.l.], v. 5, [s.n.], p. 383-386, 2007. Disponível em: http://sociedades.cardiol.br/socerj/revista/2007_05/a2007_v20_n05_art10.pdf. Acesso em: 6 fev. 2025.

WILSON, T. D. Human information behavior. **Informing Science**, [s.l.], v. 3, n. 2, p. 49-56, 2000. DOI <https://doi.org/10.28945/576>.

WILSON, T. D. Models in information behaviour research. **Journal of Documentation**, London, v. 55, n. 3, p. 249-270, 1999. DOI <https://doi.org/10.1108/EUM0000000007145>.

WILSON, T. D. On user studies and information needs. **Journal of Documentation**, London, v. 37, n. 1, p. 3-15, 1981. DOI <https://doi.org/10.1108/eb026702>.

CONTRIBUIÇÕES DAS AUTORIAS

Informa-se nesta seção as funções de cada autoria, de acordo com a [taxonomia CRediT](#), conforme orientado na página da revista PCI:

| Função | Definição |
|--|---|
| Conceituação | Carlos de Paula Soares Filho. |
| Curadoria de dados | Carlos de Paula Soares Filho. |
| Análise Formal | Carlos de Paula Soares Filho. |
| Obtenção de financiamento | Carlos de Paula Soares Filho. |
| Investigação | Carlos de Paula Soares Filho. |
| Metodologia | Carlos de Paula Soares Filho. |
| Administração do projeto | Carlos de Paula Soares Filho. |
| Recursos | Carlos de Paula Soares Filho. |
| Software | Carlos de Paula Soares Filho. |
| Supervisão | Carlos de Paula Soares Filho; Paula Carina de Araújo. |
| Validação | Paula Carina de Araújo. |
| Visualização [de dados (infográfico, fluxograma, tabela, gráfico)] | Carlos de Paula Soares Filho. |
| Escrita – primeira redação | Carlos de Paula Soares Filho. |
| Escrita – revisão e edição | Carlos de Paula Soares Filho; Paula Carina de Araújo. |