

INFORMAÇÃO JURÍDICA: O DESAFIO DO ATENDIMENTO NA ERA VIRTUAL¹

Adriana Carla Silva de Oliveira (ESMARN) adrianacarla@unp.br²

RESUMO

Este trabalho tem por objetivo esboçar sobre a utilização da Tecnologia da Informação no âmbito do Poder Judiciário Brasileiro, especificamente, quanto aos Serviços de Informação Jurídica que podem ser disponibilizados pela Internet. A idealização de serviços desta natureza surge da filosofia utilizada nos Portais de Informação, chamados e-gov, que possuem como princípio básico, ofertar a sociedade de forma integrada e cooperativa, serviços e produtos, com eficiente agilidade e comodidade. É possível constatar que em se tratando de Biblioteca Jurídica esta realidade ainda se mostra incipiente.

Palavras-chave: Portais de Informação. Serviços de Informação Jurídica. Atendimento Virtual.

1 INTRODUÇÃO

As redes e os serviços informacionais e de comunicação foram redefinidos em nível mundial, através das tecnologias da informação e da Internet. Não obstante, esta realidade também atinge ao Poder Judiciário Brasileiro, onde este, mediante sua postura tradicional e conservadora se vê na necessidade de mudar para atender a este novo contexto.

Neste contexto, as instituições jurídicas estão emergindo em busca de ofertar serviços através da Internet. No decorrer do texto será possível descrever sob os aspectos da TI

¹ Trabalho apresentado no 2º Seminário de Informação Jurídica: Informação Virtual: Conhecimento para todos?, no período de 04 a 06/09/2006, na Justiça Federal, em Recife/PE.

² Bacharel em Biblioteconomia pela UFPB, Especialista em Gestão Empresarial pela UnP, Mestre em Engenharia de Produção pela UFRN. Atualmente é coordenadora da Biblioteca da Escola da Magistratura do Rio Grande do Norte e Coordenadora Geral do Sistema de Bibliotecas da Universidade Potiguar.

no âmbito do Poder Judiciário, a informação jurídica, os serviços de informação na web e por fim, o atendimento na era virtual.

2 PANORAMA DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO NO PODER JUDICIÁRIO: UMA VISÃO DO E-GOV

As mudanças ocasionadas no contexto global provocadas pela adoção das Tecnologias da Informação revolucionaram todas as áreas do conhecimento e, por conseguinte, as organizações como um todo. Neste contexto, a informação que permeia os processos organizacionais e institucionais, adquiriu novos processos de geração, acesso, fluxo, disseminação e uso. As redes e os serviços informacionais e de comunicação foram redefinidos em nível mundial, através dessas tecnologias, como a Internet, Correio Eletrônico, Videoconferências e outras ferramentas.

Não obstante, esta realidade também atinge o Poder Judiciário Brasileiro, onde este, mediante sua postura historicamente tradicional e conservadora, se vê na necessidade de se adequar para atender a este novo contexto.

Porém, antecedendo a esta necessidade de mudança no âmbito jurisdicional, tal realidade vem sendo alterada há mais de uma década nas instâncias do Governo Federal, que em 1994 criou o Programa de Normalização Técnica para Informática Pública (Nortec) com o objetivo de estudar e propor normas, procedimentos, padrões, especificações e orientações técnico-administrativas para promover a utilização racional dos recursos de informática e a integração dos sistemas de tratamento da informação no âmbito da administração pública federal direta, autárquica e fundacional.

Desta iniciativa, em 1995, surgiu o *Projeto Portal Rede Governo* como uma solução que viabilizasse “uma estrutura cooperativa de trabalho, cujas características técnicas e operacionais permitissem e assegurassem intercomunicação e interoperação aos ambientes já instalados – ou que viessem a ser instalados – criando-se, assim, uma

infra-estrutura integrada de comunicação e de serviços” Simão et al (2005 apud ARAÚJO, 2001).

Mediante o exposto, observa-se que as iniciativas governamentais têm impulsionado a criação de Portais de Informação que possuem como princípio básico, ofertar à Sociedade de forma integrada e cooperativa, serviços e produtos, com eficiente agilidade. Dentro do aspecto teórico, segundo ainda Simão et al (2005 apud DIAS, 2002):

Os Portais ressaltam duas características comuns e principais: a integração e o compartilhamento. Um portal pode ser um meio de acesso integrado que oferece aos visitantes um ponto único de contato para fornecimento de informações e de serviços *on-line* (GANT & GANT, 2001); podem ser públicos e corporativos; verticais e horizontais, no caso dos portais públicos; os corporativos tanto podem dar ênfase em suporte à decisão ou ao processamento cooperativo.

Os Portais devem possuir tecnicamente a Arquitetura de Sistemas de Informação, integrados, com o máximo de funcionalidade e transparência, a fim de facilitar a sua usabilidade e operacionalidade, transformando assim, serviços com fácil acesso aos cidadãos, através das ferramentas da tecnologia, sempre considerando o interesse e as necessidades da sociedade como um todo. Entende-se por estes portais, o chamado *e-gov* que pode ser traduzido por *one-stop government* - ponto único de partida.

Ainda conforme Simão et al (2005, p. 82) para atender a esse conceito, “o portal deve concentrar grande quantidade de serviços e informações de forma que não seja necessário o deslocamento do cidadão a outro endereço para utilizar determinado serviço público”.

Todo esse resgate baseado no Portal de Informações, tendo como exemplo o Portal da Rede Governo, busca mostrar que há uma necessidade emergente de que a prestação de serviços de forma eficiente e ágil esteja disponível em todas as esferas do Poder Público, nos âmbitos federais, estaduais e municipais.

Ressaltando, assim, a necessidade de repensar os Serviços de Informação disponíveis atualmente nas organizações, especialmente, nas Instituições Jurídicas.

3 INFORMAÇÃO JURÍDICA NO ÂMBITO DO PODER JUDICIÁRIO

Partindo da idéia que todo o cidadão tem direito à Informação, conforme a Constituição Federal de 1988, em seu Art. 5º, Capítulo I - dos Direitos e Deveres Individuais e Coletivos, parágrafo XIV “é assegurado a todos o acesso à Informação e resguardado o sigilo da fonte (...)”.

A busca por um Poder Judiciário mais desburocratizado e mais ágil, tem levado as Instituições Jurídicas, entre elas o Ministério da Justiça, os Tribunais de Justiça e outros Órgãos Judiciários, a tomarem iniciativas e ações que busquem a modernização da gestão judiciária e a utilização das tecnologias da informação como apoio às ferramentas de gestão e prestação de serviços. A busca por um Judiciário de alto desempenho, e por conseqüência, um melhor atendimento aos cidadãos requer um esforço conjunto e algumas medidas a fim de que se atinja o pretendido desempenho.

Segundo Selem (2004, p. 23) são considerados fatores críticos para o alto desempenho do Judiciário “Qualidade no trabalho; qualidade no atendimento ao público, atualização tecnológica, sensibilização ao custo; eficiência e produtividade, postura estratégica e pró-ativa; flexibilidade e versatilidade; velocidade e agilidade”.

Ainda conforme a mesma autora, é importante que se tenha uma estrutura apropriada e um atendimento eficiente. Pois, “se a Unidade Judiciária estiver estruturada de forma que seja difícil servir aos seus clientes, ou que crie obstáculos para uma prestação de serviços eficientes, certamente está fora de alinhamento” (SELEM, 2004, p. 25).

Importante ressaltar que, a inserção das Tecnologias de Informação no processo de gestão e modernização tecnológica do Judiciário, alavancou a busca por melhor

desempenho, segundo Passos (2005 apud HAIGAR, 2005) “O fato é que a tecnologia foi eleita o mais importante instrumento de modernização do Judiciário. É a principal parceira de fóruns e tribunais na tentativa de desburocratizar os trâmites judiciais e otimizar o trabalho de juízes e advogados”.

Nesta perspectiva pode-se entender que, no âmbito do judiciário para que uma prestação de serviços seja ofertada de forma ágil e eficiente, alguns fatores são fundamentais para o desempenho como um todo, dentre os principais destacam-se: modelo de gestão, estrutura organizacional, cultura organizacional, infra-estrutura tecnológica (softwares, hardwares e processos), serviços de atendimento ao cliente e pessoas.

Entretanto, para efeito deste artigo, abordaremos apenas os Serviços de Atendimento ao Cliente, sob a ótica dos Serviços de Informações na era virtual disponíveis nas Bibliotecas Jurídicas.

Não basta apenas ter recursos materiais e tecnológicos de ponta, mas, também, processos e pessoas devem estar alinhados em todo o processo de gestão.

Para um melhor entendimento dos Serviços de Atendimento ao Cliente, atenta-se para a compreensão de que o Cliente de uma Instituição Judiciária pode ser interno e externo. Por cliente interno, compreende-se o Magistrado, Procurador, Promotor e Serventuário. E por Cliente Externo os Jurisdicionado³, Advogado, Estagiário e Estudante.

Para a autora Selem (2005, p. 26),

Ter uma excelente estrutura organizacional não é eficaz se há problema a superar relativos à prestação de serviços ao cliente. Mesmo com servidores tecnicamente ótimos, os jurisdicionados podem se sentir *sub-atendidos* ou *mal-atendidos*. É comum os jurisdicionados revelarem que existe falta ou excesso

³ Aquele que recebeu jurisdição. Esta sob a jurisdição de um Juiz ou Tribunal (DINIZ, 1998, p. 27).

de cortesia no tratamento, que falta presteza, que não há controle no atendimento do balcão, entre outras queixas.

Nesta perspectiva pode-se constatar avanços qualitativos nos serviços de atendimento ao cliente por meio da inserção da tecnologia, a qual permeia as atividades, os processos e todo o serviço judiciário, buscando a minimização da insatisfação dos cidadãos, no presente artigo os jurisdicionados, bem como a melhoria da eficiência, qualidade e eficácia dos serviços jurisdicionais.

Contudo, no âmbito dos serviços de atendimento ao cliente, faz-se necessário uma análise mais específica sobre os serviços de informação que se encontram disponíveis a toda clientela jurídica, em especial aos clientes intermos das instituições judiciárias.

Geralmente esses serviços estão vinculados às Unidades de Informação Especializadas e às Bibliotecas Jurídicas. Estas ofertam serviços e produtos especializados cujo foco pretende atender as demandas informacionais especializadas do Direito e áreas afins.

A Informação disponibilizada à clientela por se tratar de assuntos específicos na área do Direito, deve ser conceituada e entendida como Informação Jurídica. A Informação Jurídica pode ser definida como os conteúdos textuais e não textuais que tratam de determinados assuntos dentro dos diversos ramos do Direito. No limiar de uma ótica mais estratégica é entendida por Sarmiento et al (2005, p. 1) que a define como,

A **informação jurídica** sob o ponto de vista do valor agregado, enfatiza aspectos novos sobre a relevância da **informação**. Uma unidade de documentação de um tribunal gerencia o recurso **informação documental** para dar suporte à tomada de decisão dos magistrados, na elaboração de votos e decisões.

Pode-se, então, compreender que a Informação Jurídica trata de conteúdos especializados e sob a ótica do seu gerenciamento, esta, tem a responsabilidade de nortear as decisões dos Magistrados e demais Serventuários, nos processos e

atividades jurisdicionais, a fim de prestar serviços de informação com a maior especificidade e eficiência possível.

A Informação jurídica possui características peculiares dos demais tipos de informações, por se tratar de fontes especializadas do Direito. Destacam-se três fontes distintas do Direito: a legislação, a doutrina e a jurisprudência.

Entende-se por Legislação segundo Diniz (1998, p. 75) “Conjunto de leis de um país, de um Estado-Membro ou Município”.

Por Jurisprudência se entende o “conjunto de decisões uniformes de juízes e tribunais sobre uma dada matéria” (DINIZ, 1998, p. 28). Busca solucionar o conflito social através do Estado, baseada nas decisões de um Juiz, através de sentenças, no primeiro grau, ou acórdãos nos Tribunais.

E por fim, a doutrina que é o pensar o Direito, dele participando todos os produtores do mundo jurídico, como uma das áreas das Ciências Sociais. É entendido, ainda conforme Diniz (1998, p. 244) “como estudo de caráter científico que os juristas realizam a respeito do direito (...)”.

Cada tipo de informação jurídica possui características próprias de processamento e gerenciamento, como também pode estar disponível em formatos diferenciados. Fazendo-se necessário que a forma de gerenciamento das fontes de informação sejam disponibilizadas de maneiras distintas. Daí, a importância da Tecnologia que busca colaborar no fluxo de armazenamento e disseminação da informação.

Permeando todo este processo faz-se importante ressaltar que a informação jurídica por estar disponibilizada em diferentes suportes, e em específico no formato digital é acessível em ambiente virtual. Entende-se então que, simultaneamente, a informação jurídica, em algum momento, também é informação digital.

Hoje, a maioria dos tribunais brasileiros disponibiliza sua jurisprudência através da Internet, com busca de texto livre. A informação jurídica digital toma uma proporção de disseminação bastante vertiginosa através da Internet.

Segundo Arellano (2005 apud PASSOS, 2005, p.3) “a informação digital é apenas um complemento do que a informação impressa faz há vários séculos. Nenhuma exclui a outra. Com a versão eletrônica abrimos a possibilidade de que a informação possa ser gerenciada de muitas formas”.

Neste entendimento, é possível visualizar que a modernização do judiciário contempla primordialmente, esta situação onde, através de seus *sites* e de seus portais, alguns serviços estão disponíveis para toda a sociedade.

No momento atual, vivemos uma fase de transição, com a convergência simultânea das informações em suporte tradicional e suportes digitais ou eletrônicos. Certas categorias de usuários resistem à utilização de novas mídias, fruto do perfil em específico dos clientes da área jurídica. Este é o desafio das Unidades de Informação e Bibliotecas Jurídicas em se adequarem para oferecer atendimentos aos seus clientes em um espaço também virtual.

Segundo Passos (2005, p. 2)

Tradicionalmente e até à primeira década deste século uma biblioteca consistia num estoque de documentos, de mecanismos, metodologias e tecnologia para pesquisar recuperar e localizar fisicamente os documentos relevantes que ainda não podiam ser acessados.

É obvio que os suportes de papel, ou melhor, impressos, ainda são partes constituintes dos acervos das unidades e bibliotecas jurídicas. O que mudou foi a forma de disponibilizar estes suportes e como atender nas duas realidades: presencial e virtual.

Entretanto, observa-se que a Internet é um dos grandes trunfos que temos neste processo de modernização. Esta possui benefícios e diversas ferramentas que auxiliam e integram diversas atividades. De acordo com Oliveira (2004, p.34),

Além de seus benefícios, a Internet possui características de aplicabilidade, integração e colaboração, que possibilitam a redução de tempo e espaço, facilitando a forma de aquisição, interpretação e ação sob a informação. Constitui-se, no contexto das tecnologias de informação, a de maior crescimento e impacto na sociedade, pois, propicia o compartilhamento de recursos, acesso a informações e comunicação, entre indivíduos e organizações, possibilitando a integração simultânea de texto, imagem, áudio e vídeo.

Ainda conforme Oliveira (2004, p.34) “A Internet oferece várias aplicações e serviços pela rede e suas aplicações mais comuns são: e-mail, fóruns de discussão, bate-papo (*Chat*), surfe, *download*, videoconferências por computador, programas de rádio, televisão on-line entre outros”.

Em se tratando de atendimento, seja ele no âmbito presencial ou virtual salienta-se algumas características importantes. O cliente busca sempre agilidade, eficiência, qualidade, especificidade, mas, primordialmente, comodidade. A comodidade é uma das características adquiridas a partir da própria internet. A busca em atender as necessidades pessoais faz com que o cliente queira ser atendido sem ter que se deslocar de onde esteja. Tendo como resultado a facilidade em buscar através da *web* as informações que se deseja, seja o acompanhamento de processos, a aquisição de livros e revistas em livrarias virtuais, consultas a catálogos on-line, entre outros serviços e produtos de fácil acessibilidade.

Esta facilidade de acesso a informações pela Internet causa grande impacto no funcionamento e na prestação de serviços. Conforme Nascimento (2003, p.3),

Entre os impactos de redes como a Internet nas bibliotecas e serviços de informação acadêmicos ou de pesquisa, pode-se citar: número crescente de publicações diretamente em meio eletrônico; enorme facilidade de acesso a documentos eletrônicos disponíveis na rede; grande número de usuários acessando diretamente a informação desejada, sem a intermediação da

biblioteca; em contraste, dificuldade de identificar a informação relevante na da Internet, surgimento das "meta-ferramentas de busca", que automatizam muitas das tarefas de busca de informações.

Nesta conjuntura promover um serviço de atendimento é repensar o funcionamento das unidades e bibliotecas jurídicas no sentido de oferecer serviços de informação com a filosofia de Portais de Informação, cujo objetivo é o de concentrar grande quantidade de serviços e informações sem que seja necessário o deslocamento do cliente. Porém, o grande desafio está no repensar deste novo conceito e na sua funcionalidade.

4 CARACTERIZAÇÃO DO ATENDIMENTO NA ERA VIRTUAL

Já é possível se visualizar parte destes serviços sendo oferecidos no âmbito dos Tribunais de Justiça, tais como: júris através de videoconferência, pregões eletrônicos, consulta a informações processuais, transmissão de julgamentos através dos *sites*, entre outros.

Esta realidade que já acontece no âmbito das instituições jurídicas, alterando gradativamente a cultura interna, bem como redirecionando as atividades e os seus processos, utilizam-se das Tecnologias da Informação e das ferramentas da Internet, para adequarem os serviços de informação, já existentes, e as características de um atendimento qualificado convergindo para um serviço de informação de qualidade e acessibilidade.

Através de uma plataforma tecnológica institucional que proporcione integração e convergência com os serviços de informação e os demais setores internos da instituição, assim como, a disponibilidade de serviços com acesso via portal da *web* é uma das possibilidades de promover o serviço de atendimento virtual. A exemplo, pode-se destacar a integração entre o sistema de RH e o sistema de informação da biblioteca

ou da unidade de informação, que facilitará a visualização e cadastro de sua clientela interna, sem que o usuário precise ir até o local.

Porém, para a disponibilidade de serviços de atendimento virtual faz-se necessário observar alguns elementos que devem colaborar na disponibilização eficiente de serviços pela *web*:

- Infra-estrutura tecnológica adequada – a instituição deve possuir uma infra-estrutura tecnológica que contemple hardware, software (sistemas especializados) servidor e pessoal técnico qualificado;

- Site ou Portal institucional;

- Sistemas de Informação Especializados – Em se tratando de uma Biblioteca Jurídica ou uma Unidade de Informação Jurídica é imprescindível um Sistema de Informatização e Gestão do Acervo.

- Regulamento Interno que determine as regras para Atendimento fora do espaço interno.

Em se tratando de serviços de informação na *web* segundo Oliveira (2004, p36) “suas características de aplicabilidade, integração e colaboração, possibilitam a redução de tempo e espaço, facilitando a forma de aquisição, interpretação e ação sob a informação”.

Alguns critérios usuais para a Internet devem ser adotados ao idealizar e disponibilizar Serviços de Informação pela *web*, dentre os quais os mais relevantes destacam-se:

- Acessibilidade – tornar a informação acessível em um espaço virtual é pressuposto fundamental de um serviço de informação virtual, porém, o serviço e ou a informação devem ser disponíveis indistintamente, observando que deve atender a todos os usuários. Portanto, caso o serviço seja de acesso restrito aos usuários da instituição, estes, devem ter um campo de acesso (*login* e senha).

- Funcionalidade – a disponibilidade de serviço na *web* deve apresentar uma praticidade e objetividade, tornando aquele meio funcional e de fácil acesso, evitando excesso de links e de várias páginas internas.

- Especificidade – os serviços e as informações disponíveis na *web* devem ser estritamente de cunho especializado, a fim de que proporcione ao cliente uma redução de tempo na efetivação do seu serviço e na busca de informações relevantes.

- Comodidade - proporcionar facilidade ao usuário fornecendo serviços que estejam disponíveis sem que o mesmo tenha que se deslocar do seu local físico.

- Cooperação – a integração e o compartilhamento de informações entre setores internos é fundamental para a disponibilização de serviços integrados, buscando a otimização no atendimento e dos recursos tecnológicos. Ressalta-se também, neste item, a possibilidade de cooperação interinstitucional, com o compartilhamento de informações comuns.

- Qualidade – é primordial para que o serviço de informação proporcione satisfação ao cliente, garantindo que o mesmo utilize os serviços e obtenha o resultado almejado.

No âmbito da Biblioteca Jurídica ou de uma Unidade de Informação alguns serviços de informação podem ser sugeridos, tais como:

- Catálogo on-line (*full time*) do acervo, permitindo acessar a situação em que se encontra a obra (emprestada, disponível, reservada);

- Acesso a bases de informações especializadas, mediante acesso restrito;

- Consulta ao histórico do usuário (empréstimos realizados, devolução, reservas disponíveis);

- Situação de débito e emissão de nada consta (quando necessário);

- Renovação e Reserva On-line;

- Solicitação de pesquisas especializadas, através de formulário eletrônico;

- Submissão de artigos para apreciação, através de formulário eletrônico;

- Disponibilização de acesso a revistas especializadas eletrônicas;
- Disponibilização de *e-books* (livros digitais) especializados;
- Utilização dos recursos de Internet e Intranet para comunicação com os usuários e solicitação de serviços e informações.

Ressalta-se a importância que a disponibilidade de fornecer um atendimento através da internet é um grande desafio. Não havendo como estabelecer uma forma padrão de determinar quais os serviços de atendimento são mais adequados ou mais eficientes no espaço virtual, pois, alguns fatores devem ser considerados no âmbito da instituição ou da Biblioteca, como a política institucional, o modelo de gestão, a infra-estrutura tecnológica e de pessoal, fatores fundamentais para o processo de idealização, execução e manutenção dos serviços na Internet.

Estes serviços pressupõem uma estrutura que favoreça a disponibilidade de serviços e o acesso a informações de forma atualizada, especializada e de qualidade.

CONCLUSÃO

Foi possível constatar no estudo uma grande possibilidade de idealização de Serviços de Atendimento utilizando a estrutura já existente nas Instituições, em específicos as ferramentas da Internet. Porém, conforme o preâmbulo deste texto descreve, o Poder Judiciário nos últimos anos vem passando por um processo de modernização na sua gestão, ocasionado pela própria sociedade e pela inserção das Tecnologias da Informação. Utilizar-se dessa estrutura tecnológica, para otimizar os serviços disponíveis aos clientes, em específico, aos usuários de instituições jurídicas, é um grande desafio aos profissionais da área.

Todavia, a necessidade de ofertar serviços que estejam de fácil acesso e proporcione comodidade aos usuários é primordial e imprescindível.

TITLE

LEGAL INFORMATION: The CHALLENGE Of the ATTENDANCE In The VIRTUAL AGE.

ABSTRACT

This work has for objective to sketch on the use of the Technology of the Information in the scope of the Brazilian Judiciary Power, specifically, how much to the Services of Legal Information that can be disponibilization by the Internet. The idealization of services of this nature appears of the philosophy used in the Vestibules of Information, calls e-gov, that they possess as basic principle, to offer the society of integrated and cooperative form, services and products, with efficient agility and comfort. It is possible to evidence that in if treating to Library Legal this reality still one reveals incipient.

Keywords: Vestibules of Information. Services of Legal Information. Virtual Attendance.

REFERÊNCIAS

BRASIL. **Constituição Federal da República Federativa do Brasil**. Brasília: Senado Federal, 1988.

DINIZ, Maria Helena. **Dicionário Jurídico**: J – P. São Paulo: Saraiva, 1998. v. 3.

_____. **Dicionário Jurídico**: D - I. São Paulo: Saraiva, 1998. v. 2.

NASCIMENTO, Alcione Maria do. **Uso de novas tecnologias e o profissional da informação**. Disponível em: <<http://www.biblio.ufpe.br/discentes/alcione/trabalho1.htm>>
Acesso em: 13 mar 2003.

OLIVEIRA, Adriana Carla Silva de. **Qualidade do Serviço de Informação Digital**: um estudo exploratório em *web sites* de programas de pós-graduação. Natal: UFRN, 2004. (Dissertação de Mestrado).

PASSOS, Edilenice. **O Futuro da Biblioteca Jurídica**. Brasília: Infolegis, 2005. Disponível no site: <<http://www.infolegis.com.br>>. Acesso em: 9 ago 2006.

RESENDE, Ana Paula de. Centro de informação Jurídica: eletrônico e virtual. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 29, n. 1, p. 51-60, jan. /abr. 2000.

SELEM, Lara Cristina de Alencar. **Gestão Judiciária Estratégica**: o judiciário em busca da eficiência. Natal: ESMARN, 2004.

SIMÃO, João Batista; RODRIGUES, Georgete. Acessibilidade às informações públicas: uma avaliação do portal de serviços e informações do governo federal. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 34, n. 2, p. 81-92, maio/ago. 2005.

