



**UNIVERSIDADE FEDERAL DO RECÔNCAVO DA BAHIA  
CENTRO DE ARTES, HUMANIDADES E LETRAS  
CURSO SUPERIOR DE TECNOLOGIA EM GESTÃO PÚBLICA**

**SHIRLEI CRUZ ROSADO**

**GOVERNO ELETRÔNICO E GESTÃO MUNICIPAL: ANÁLISE DA  
USABILIDADE DO *SITE* MUNICIPAL DA PREFEITURA DE CACHOEIRA**

Cachoeira  
2017

SHIRLEI CRUZ ROSADO

**GOVERNO ELETRÔNICO E GESTÃO MUNICIPAL: ANÁLISE DA  
USABILIDADE DO *SITE* MUNICIPAL DA PREFEITURA DE CACHOEIRA**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso Superior de Tecnologia em Gestão Pública da Universidade Federal do Recôncavo da Bahia, como requisito para obtenção do grau de Tecnólogo em Gestão Pública.

Orientadora: Prof<sup>a</sup> Dr<sup>a</sup> Daniela Abreu Matos

Cachoeira  
2017

**SHIRLEI CRUZ ROSADO**

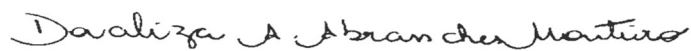
**GOVERNO ELETRÔNICO E GESTÃO MUNICIPAL: ANÁLISE DA  
USABILIDADE DO SITE MUNICIPAL DA PREFEITURA DE CACHOEIRA**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso Superior de Tecnologia em Gestão Pública da Universidade Federal do Recôncavo da Bahia, como requisito para obtenção do grau de Tecnólogo em Gestão Pública.

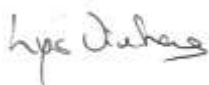
Aprovado em 12 de abril de 2017.



Prof.<sup>a</sup>. Dr.<sup>a</sup> Daniela Abreu Matos – Orientadora  
Doutora em Comunicação Social pela Universidade Federal de Minas Gerais  
Universidade Federal do Recôncavo da Bahia



Prof.<sup>a</sup>. Dr.<sup>a</sup> Doraliza Auxiliadora Abranches Monteiro  
Doutora em Administração pela Universidade Federal da Bahia  
Universidade Federal do Recôncavo da Bahia



Prof.<sup>a</sup>. Dr.<sup>a</sup> Lys Maria Dantas Vinhaes  
Doutora em Educação pela Universidade Federal da Bahia  
Universidade Federal do Recôncavo da Bahia

## **AGRADECIMENTOS**

Agradeço primeiramente ao meu Pai Celestial que, em sua infinita misericórdia esteve comigo em todos os momentos ao longo desta caminhada, me mostrando o quanto sou forte.

A minha família e parentes que depositaram confiança, amor e compreensão durante a minha ausência, em especial a meu pai Pacheco, minha mãe Denize, minha irmã Sara e tia Jane.

Ao meu companheiro Alexandre, por toda paciência e incentivo a não desistir nos momentos de fraqueza para que eu concluísse mais uma etapa em minha vida.

As minhas professoras Lys e Daniela que me acompanharam com toda compreensão (demais) e atenção durante a construção desse trabalho.

A Tia Mira, Sheila, Val, Lenira, Vinicius, Diego, Seu Osvaldo, D.Edna e D.Tereza, muito obrigada por permitir que eu pudesse fazer parte da família de vocês durante essa trajetória, me dando abrigo e apoio.

Aos companheiros de curso, Cristiano, Juliana, Álvaro, Laís e Vinicius, por todas as palavras amigas, conselhos, noites em claro e incentivo.

A Tuco, Luiz Silva, Gabi, Talita, Vinicius Leal, Luiz Matos, Isabel, Diego Chuqueta e Lindolfo por toda amizade.

ROSADO, Shirlei Cruz. **GOVERNO ELETRÔNICO E GESTÃO MUNICIPAL: ANÁLISE DA USABILIDADE DO SITE MUNICIPAL DA PREFEITURA DE CACHOEIRA**. 42 páginas. 2017. Trabalho de Conclusão do Curso Superior de Tecnologia em Gestão Pública, Centro de Artes, Humanidades e Letras, Universidade Federal do Recôncavo da Bahia, Cachoeira, 2017.

## RESUMO

Usabilidade é um termo utilizado para definir o estudo ou aplicação de técnicas que tornam possível a facilidade de uso de um objeto, mais especificamente, um sítio. Desta forma, a usabilidade tem por finalidade permitir que qualquer pessoa possa utilizar um sítio e que o mesmo funcione de acordo com a expectativa do sujeito que o acessa. Com o desenvolvimento de ferramentas viabilizadas pela Tecnologia da Informação e Comunicação-TIC, muitas instituições, quer públicas ou privadas, têm adotado políticas que possibilitem uma comunicação mais rápida entre as Instituições e as pessoas que necessitam dos serviços por elas oferecidos. No âmbito da administração pública, tais ferramentas são utilizadas a partir do conceito de governo eletrônico, ou simplesmente *e-gov* que, por sua vez, é definido como a oferta e troca de informações e serviços governamentais *online* para cidadãos, empresas e outras agências do governo. Com a finalidade de ampliar o acesso de informações para o cidadão, de forma precisa, muitas agências governamentais buscam facilitar a comunicação, embasando-se, assim, no princípio da publicidade, através do desenvolvimento e aprimoramento de seus *sites*. Atentar para a questão da usabilidade ainda no processo de criação dos sítios é extremamente importante, pois, durante essa etapa, torna-se possível uma redução nos custos, pois requerem menos treinamento, suporte e manutenção, além de viabilizar uma redução no número de correções nas funcionalidades dos mesmos. O presente estudo tem como objetivo analisar a usabilidade do *site* da Prefeitura de Cachoeira, cidade localizada no Recôncavo Baiano. A análise do sítio foi feita entre os dias 20 de novembro de 2016 a 24 de fevereiro de 2017. O estudo constatou que existem grandes problemas no que tange a usabilidade. Os resultados obtidos são importantes para o desenvolvimento de políticas e estratégias que possam oferecer aos cidadãos melhores condições de uso do *site* em questão, uma vez que a pontuação o coloca numa posição cujo nível é considerado de fraco a bom.

**Palavras chave:** Usabilidade, Governo Eletrônico, Gestão Pública, Novas Tecnologias de Comunicação e Informação

## RELAÇÃO DE FIGURAS

<b>Figura 1</b>	<i>Print</i> da página inicial do sítio da Prefeitura de Cachoeira	30
<b>Figura 2</b>	<i>Print</i> da harmonia entre fundo e texto no sítio da Prefeitura de Cachoeira	31
<b>Figura 3</b>	<i>Print</i> da padronização textual no sítio da Prefeitura de Cachoeira	31
<b>Figura 4</b>	<i>Print</i> do serviço de busca no sítio da Prefeitura de Cachoeira	32
<b>Figura 5</b>	<i>Print</i> do menu de assuntos no sítio da Prefeitura de Cachoeira	33
<b>Figura 6</b>	<i>Print</i> do erro encontrado no sítio da Prefeitura de Cachoeira	34
<b>Figura 7</b>	<i>Print</i> da ausência de datas nas informações publicadas no sítio da Prefeitura de Cachoeira	34

## RELAÇÃO DE QUADROS

<b>Quadro 1</b>	Definições de Governo Eletrônico	16
<b>Quadro 2</b>	Intervalo de pontuações a serem atribuídas para cada quesito avaliado	28
<b>Quadro 3</b>	Propostas de melhoramento para o portal eletrônico da Prefeitura Municipal da Cidade de Cachoeira	40

## RELAÇÃO DE TABELAS

<b>Tabela 1</b>	Composição do Indicador de Usabilidade e resultado da avaliação dos quesitos.	29
-----------------	---	----

## RELAÇÃO DE SIGLAS

<b>E-GOV</b>	Governo Eletrônico
<b>ICP</b>	Infraestrutura de Chaves Públicas
<b>LAI</b>	Lei de Acesso à Informação
<b>TIC</b>	Tecnologia da Informação e Comunicação

## SUMÁRIO

<b>Introdução .....</b>	<b>11</b>
<b>1. Governo Eletrônico e Portais Governamentais .</b>	<b>16</b>
1.1 Tipos de Relacionamentos de Governo Eletrônico	18
<b>2. Usabilidade .....</b>	<b>23</b>
2.1 Cartilha de Usabilidade: Recomendações e Diretrizes	24
<b>3. Metodologia e Discussão dos dados .....</b>	<b>27</b>
<b>Considerações Finais .....</b>	<b>38</b>
<b>Referências .....</b>	<b>42</b>



## INTRODUÇÃO

Ao longo das últimas décadas, o processo de comunicação entre os indivíduos tem sofrido grandes transformações. Tais alterações ocorreram em razão das grandes mudanças estabelecidas nas sociedades, no modo de vida dos sujeitos, o que implica um novo modo de ver o mundo. A busca por uma vida melhor é marcada por intensos e acelerados câmbios na sociedade contemporânea que, por sua vez, influenciaram a vida humana nos âmbitos individuais ou coletivos.

Com o surgimento dos computadores, a internet passa a ser instrumento que, além de diminuir distâncias, também oferece um número significativo de informações. Sobre essa temática, Alexandrini pontua que:

A internet é o meio mais fácil e ágil de pesquisar e encontrar informações pela simples facilidade de abrir um *browser* qualquer e acessar um portal. Outro ponto que torna ela ágil é que a quantidade de informações disponível na internet é muito grande, algo talvez nem imaginável quando criado. (ALEXANDRINI, 2011, p.01).

A internet, dentre outras coisas, também otimiza, em certa medida, o tempo dos indivíduos, pois os mesmos passam a ser informados sem necessariamente ter de sair de suas casas, passam a fazer compras *online* e os serviços, que até então somente eram feitos presencialmente, passam a ser oferecidos também de forma *online*, através de portais eletrônicos.

Um portal *web* é o ponto de entrada ou o primeiro *site* a ser carregado quando você inicializa seu navegador *web*. O portal propõe-se a oferecer uma mistura de conteúdo e serviços, tais como correio eletrônico, mecanismo de busca, lista de discussões, por meio de uma interface compatível com seu público-alvo, passível de ser personalizada pelo próprio usuário. (DIAS, 2003 *apud* ALEXANDRINI 2011, p.3).

No início do século XXI, considerando-se que o uso da internet se tornou cada vez mais acessível, os discursos acerca do poder transformador do uso das Tecnologias de Comunicação e Informação (TICs) tornaram-se

proporcionalmente entusiásticos. No entanto, as primeiras TICs eram, em sua maioria, internas às organizações e não havia muito interesse em intensificar as interações com os cidadãos.

O crescimento do uso da internet, tanto por parte dos cidadãos quanto por parte das organizações governamentais parece ter propiciado oportunidades reais de câmbios nas relações entre cidadãos e governo, assim como novos canais de comunicação propiciaram novas formas de relacionamentos entre lojas, clientes e bancos nos territórios onde o crescimento no uso da internet foi registrado.

No Brasil, o termo governo eletrônico (E-GOV) ganha relevância na segunda metade da década de 90, com a oferta e ampliação de serviços e informações, tornando possível a participação direta dos cidadãos no processo democrático.

De acordo com Pinho (2008), a forma ampliada de governo eletrônico passa a considerar duas frentes interligadas: de um lado, um estado mais responsivo, viabilizando a participação da sociedade e do outro, o protagonismo da sociedade civil, atribuindo aos cidadãos, dentre outros papéis, o de fiscalizador do governo.

A partir de então, os portais eletrônicos passam a exercer contribuição significativa na relação cidadão/governo, possibilitando uma interação prática e segura com a população, permitindo aos cidadãos executarem serviços ancorados na comodidade, uma vez que podem acessar os sítios de qualquer lugar que possua um ponto de acesso à internet.

Sobre o diálogo possível estabelecido entre gestão pública e cidadãos através do uso de tecnologias avançadas, Medeiros e Guimarães afirmam:

As novas tecnologias mudam a abordagem da gestão pública, devendo-se levar em conta que cidadãos, empresas e demais organizações querem ter acesso ao governo de modo cada vez mais rápido e facilitado, na expectativa de que os programas

governamentais estejam focados em suas necessidades (MEDEIROS e GUIMARÃES (2004, p.49).

O pesquisador da área de comunicação, política e novas tecnologias, Othon Jambeiro dialoga, em certa medida, com Medeiros e Guimarães ao afirmar:

A aceleração dos processos de produção e disseminação da informação vem aumentando a dependência da sociedade, em todas as suas áreas, dos fluxos originados naqueles processos. A base tecnológica que sustenta este fenômeno é constituída pelas chamadas tecnologias de informação e comunicações. (JAMBEIRO, 2007, p.55)

Diante desse contexto, as Tecnologias de Informação e Comunicação possuem um papel fundamental na relação governo e cidadão, viabilizando uma administração pública pautada nos princípios da publicidade, eficiência, eficácia, dentre outros.

Existem critérios que, embora nem sempre sejam seguidos, estão relacionados com o bom uso de *sites* em relação às ferramentas oferecidas pelas instituições de modo geral. É necessário, por exemplo, para a boa funcionalidade desses *sites*, que as instituições mantenham o foco voltado para o usuário, ou seja, para a usabilidade. Este conceito está presente em duas cartilhas publicadas pelo Governo Federal, que fornecem recomendações de boas práticas na área digital, com o objetivo de aprimorar a comunicação e o fornecimento de informações e serviços prestados por meio eletrônico. São elas: Brasil e-Gov - Cartilha de Usabilidade e Cartilha de Usabilidade para Sítios e Portais do Governo Federal, ambas elaboradas pelo Comitê Técnico de Gestão de Sítios e Serviços *Online*. Sobre o conceito de usabilidade, as cartilhas citadas pontuam:

A usabilidade pode ser definida como o estudo ou a aplicação de técnicas que proporcionem a facilidade de uso de um dado objeto, no caso, um sítio. A usabilidade busca assegurar que qualquer pessoa consiga usar o sítio e que este funcione de forma esperada pela pessoa (MPOG, SLTI, 2010, p.07).

O conceito de usabilidade permite, portanto, aferir o grau de facilidade ou dificuldade que o cidadão tem diante dos sítios acessados. Importante, no entanto, atentar para a necessidade de se pensar em usabilidade ainda no processo de desenvolvimento dos *sites*, o que, por sua vez, reduz custos posteriores com reparos e melhorias, permite a diminuição no número de correções nas funcionalidades dos sítios, exigindo, dessa forma, menos treinamento, suporte e manutenção.

Perante os conceitos apresentados, este estudo tem como objetivo analisar a usabilidade do *site* da Prefeitura da Cidade de Cachoeira, baseando-se em critérios dispostos na cartilha de Usabilidade do Governo Federal e em critérios utilizados no estudo de Bodart *et al.* (2015), bem como propor sugestões de melhoramento do *site* em questão.

Os motivos que me levaram a tal pesquisa estão relacionados com minha experiência profissional durante o período em que prestei serviços no Setor de Tributos da Prefeitura Municipal da Cidade de Cachoeira. Nesse contexto, pude constatar que havia uma demanda muito grande de solicitação de serviços, por parte dos cidadãos, que poderia ser atenuada com a disponibilização dos mesmos pela Prefeitura, de modo *online*, o que, por sua vez, desafogaria o serviço público, considerando-se que os indivíduos poderiam ter acesso a serviços como IPTU, emissão de alvarás, notas fiscais eletrônicas, dentre outros.

Em razão dessa experiência e como estudante do Curso de Tecnologia em Gestão Pública, embasada em questões surgidas ao longo do curso acerca de transparência, publicidade, eficiência e usabilidade em sítios eletrônicos governamentais, que aguçaram ainda mais as minhas inquietações, estabeleci esta temática como a minha escolha para pesquisa de conclusão do curso.

O presente trabalho objetiva responder à seguinte questão: Qual o grau de usabilidade do *site* municipal da Prefeitura de Cachoeira? Para responder tal questão será necessário realizar levantamento dos serviços ofertados por meio do *site* municipal; investigar as características do *site* e analisá-lo a partir de

indicadores pré-estabelecidos, e, por fim, propor sugestões de melhoramento do mesmo.

Este trabalho está estruturado com a presente introdução, dois capítulos e considerações finais. No primeiro capítulo são apresentados conceitos de Governo Eletrônico e portais governamentais bem como seu uso pelos cidadãos; no segundo capítulo, será discutido e abordado o conceito de usabilidade, bem como as recomendações e diretrizes propostas pela Cartilha do Governo Federal para estabelecer um bom uso dos sítios por parte dos usuários; já o terceiro capítulo abordará a metodologia adotada e critérios utilizados para o desenvolvimento deste trabalho, juntamente com a análise dos dados e posterior discussão; no quarto capítulo, é discorrido as considerações finais, apresentando uma sistematização dos principais achados da pesquisa e elaborando algumas recomendações para a melhoria do sitio analisado, além de elencar possibilidades de uso deste trabalho para estudos posteriores.

## 1. GOVERNO ELETRÔNICO E PORTAIS GOVERNAMENTAIS

Segundo os autores Araújo e Maia, o programa que instituiu a ideia de Governo Eletrônico tinha diversas finalidades.

O programa Governo Eletrônico surgiu no ano de 2000, criado pelo Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão como parte do Programa Sociedade da Informação no Brasil, cujo princípio era a utilização de Tecnologias da Informação e Comunicação, com a finalidade de democratizar o acesso à informação, ampliar discussões e dinamizar a prestação de serviços públicos com foco na eficiência e efetividade das funções do governo, visando atuar junto ao cidadão, na melhoria da sua gestão interna e na integração com os parceiros e fornecedores. (ARAÚJO; MAIA, 2014, p.86)

Nesse sentido, é possível afirmar que as organizações públicas utilizam a internet como instrumento de aproximação com a sociedade por meio da oferta de serviços, visando ampliar a transparência na gestão pública. De acordo com Medeiros e Guimarães (2004, p.51), são apresentadas cinco definições mais utilizadas para caracterizar Governo Eletrônico:

**Quadro 1:** Definições de Governo Eletrônico

Definições de governo eletrônico	Fonte
Governo eletrônico refere-se ao uso, por agências governamentais, de tecnologias de informação (como redes de longa distância, Internet e computação móvel), capazes de transformar as relações com cidadãos, empresas e outras unidades do governo. Essas tecnologias podem servir a diferentes fins, como: melhor prestação de serviços aos cidadãos, interações mais eficazes com empresas e a indústria, <i>empowerment</i> do cidadão por meio do acesso a informações ou mais eficiência na administração governamental.	Banco Mundial (2003)
Governo eletrônico ou e-governo significa prover acesso público via Internet a informações sobre os serviços oferecidos pelos departamentos centrais do governo e suas agências, habilitando o público à condução e à conclusão de transações para tais serviços.	National Audit Office (2002, p.1)
O termo ' <i>e-government</i> ' [utilizado em inglês para denominar o governo eletrônico], aborda o uso de novas tecnologias de informação e comunicação pelos governos, aplicadas a todas as suas funções.	OCDE (2001 p. 2)

E-Gov é definido como: utilização da Internet e da <i>web</i> para ofertar informações e serviços governamentais aos cidadãos.	Nações Unidas (2002, p. 1)
O termo governo eletrônico é definido como a oferta e troca de informações e serviços governamentais <i>online</i> para cidadãos, empresas e outras agências governamentais.	Intosai, (2003, p.3)

Fonte: Medeiros e Guimarães, (2004, p.51).

Nota-se, a partir do que foi exposto, que o conceito de governo eletrônico é muito abrangente. É importante salientar que, apesar das variadas formas de conceituação apresentadas no quadro acima, todas as definições estão ligadas a valores referentes à transparência.

Com a finalidade de ampliar a transparência na gestão pública, foi aprovada, a Lei de Acesso a Informação – LAI de n.12.527/2011, conhecida como a "Lei da Transparência". Dentre os critérios exigidos por ela está a obrigatoriedade dos órgãos públicos em manter um sítio ou portal cuja finalidade é prestar contas aos cidadãos, mantendo-os informados sobre os atos realizados pela gestão pública. Desta maneira, o cidadão passa a ser fiscalizador dos recursos bem como das ações dos órgãos públicos, uma vez que esses órgãos aderem à publicidade dos atos públicos; participação social, já que os cidadãos participam dessa relação como fiscalizadores dos atos e serviços públicos e o governo garante, dessa forma, o controle social. Ancorada nesses critérios, a gestão pública passa a executar novas práticas de relacionamento com os cidadãos, bem como novas formas de gerir processos administrativos, o que permite que a administração pública seja mais eficiente.

De um modo geral, o que se observa é que a administração pública vem passando por um período de grandes mudanças, sendo que a maioria das transformações tem sido sustentada por um investimento pesado em tecnologia de informação e comunicação (BALBE, 2010, p.203).

Sendo um instrumento utilizado também pela gestão pública, as TICs colaboram no avanço das Políticas de Governo Eletrônico – uma vez que ampliam a rede, o banco de dados e outras séries de ações desse segmento.

Sobre a utilidade das TICs, quando atreladas à Administração Pública, Jambeiro (2007, p.60) pontua: “O uso das TICs pelo poder público pode

contribuir para aumentar a transparência das suas ações e a qualidade e quantidade dos serviços públicos oferecidos à população”.

Um desses avanços é a Infraestrutura de Chaves Públicas – ICP, a qual viabiliza a emissão de certificados digitais com validade jurídica. Com a confiabilidade da ICP, a navegação *online* tornou-se mais segura e diversos portais governamentais passaram a possuir a certificação digital.

Considerando-se a significativa influência que as Tecnologias de Informação e Comunicação passaram a ter na relação cidadão/governo, é possível listar tipos de relacionamento de governo eletrônico, elencando assim, suas funcionalidades.

## **1.1 TIPOS DE RELACIONAMENTOS DE GOVERNO ELETRÔNICO**

Segundo Rover (2010, p.04), existem diferentes classificações para os tipos de relacionamentos no âmbito do governo eletrônico. Em seu trabalho, é abordado o fundamento de Bélanger e Hiller (2001), que caracterizam os tipos de relacionamentos da seguinte forma:

**1. Governo prestando serviços aos indivíduos (G2CS).** Neste tipo de relacionamento, o governo estabelece maneiras de prestação de serviços ou de benefícios para os cidadãos, quando, por exemplo, é requerido um direito na agência de seguro social ou quando é solicitada uma informação para processar um benefício.

**2. Governo com os indivíduos como parte do processo político (G2CP).** Esse é o relacionamento entre o governo e seus cidadãos como parte do processo democrático. São exemplos desse tipo de relacionamento a votação on-line e a participação em pesquisas durante um processo de regulação.

**3. Governo com os negócios no portal de compras (G2BMKT) e diretamente com o cidadão (G2BC).** Trata-se do relacionamento do governo com os fornecedores (pessoas físicas e jurídicas), através do qual as oportunidades de



negócios, no âmbito do Estado, são exploradas, e com cidadãos que podem pagar por serviços especiais. A iniciativa privada pode participar como intermediária para a oferta de serviços que podem ser cobrados dos cidadãos (concessões e permissões).

**4. Governo com agentes públicos (G2E).** Este relacionamento ocorre entre as agências governamentais e seus empregados ou servidores. Isso pode ser feito, por exemplo, mediante uma intranet que provê informações para seus empregados.

**5. Governo com governo (G2G).** Trata-se do relacionamento entre agências do governo colaborando umas com as outras, em nível central e local, bem como com governos estrangeiros.

De acordo com Diniz (2005), a evolução do uso da Tecnologia da Informação na gestão pública brasileira pode ser percebida em três fases, organizadas segundo os focos predominantes nas aplicações desenvolvidas. Em cada fase, novas prioridades foram dominando a cena, de acordo com as políticas em vigor ou em decorrência de um amadurecimento de uma determinada tecnologia. O autor enumera as fases da seguinte maneira:

De 1970 a 1992 – Foco na gestão interna: aplicações voltadas para a melhoria da gestão interna e mais eficiência dos processos administrativos financeiros;

De 1993 a 1998 – Foco no serviço e informações ao cidadão: aplicações e processos voltados para apoiar a prestação de serviços ao cidadão pessoalmente ou via telefone;

De 1999 a 2004 – Foco na entrega de serviços via Internet: aprendizado e domínio das tecnologias da Internet como ferramenta e canal de entrega de serviços. (DINIZ, 2005, p. 3).

Um dos grandes argumentos que imperam, atualmente, no desenvolvimento desses sítios governamentais é exatamente voltado para atender ao aspecto da transparência, visando à prestação de contas dos atos públicos aos cidadãos. O desenvolvimento dos sítios governamentais, na atualidade, muitas vezes, está sendo pensado numa relação com o contexto jurídico-legal no qual vivemos.

Desta forma, ao se analisar os sítios públicos, é necessário a realização de uma avaliação sólida, visando entender que tais análises, à medida que são divulgadas, acabam sendo um estímulo (e/ou coerção) aos órgãos públicos para que os mesmos se adequem à legislação vigente, sob pena de sofrerem sanções estabelecidas nas leis.

Apesar de existir a possibilidade de pressionar os órgãos públicos para que se adequem ao que estabelecem as leis, muitos sítios ainda apresentam lacunas em vários aspectos. No que tange a debilidade do aspecto transparência, Pinho afirma:

Se no reino da tecnologia existe viabilidade para atingir tais objetivos, quando se migra para a esfera governamental/política, alcançá-los fica bem mais complexo e difícil. A abertura por parte dos governos para a transparência e participação societal depende de todo um processo histórico e do balanço de forças políticas existentes na sociedade, não ficando restrito a uma questão de tecnologia (PINHO, 2008, p.473).

De fato, os percalços com os quais os cidadãos têm se deparado diante de um processo burocrático de um órgão público têm sido confrontados, principalmente com o advento das Tecnologias de Comunicação e Informação, como afirmam Peters & Pierre:

Em relação à “capacidade organizacional” mais geral do governo, os sistemas de informação têm desempenhado um papel importante na substituição de partes da burocracia governamental; as organizações governamentais no início do século XXI podem processar mais transações com maior rapidez e menos pessoal que antes da introdução dos computadores. (PETERS & PIERRE, 2010, p.362).

E complementam:

[...]. As tecnologias computacionais dos anos 1970, como computadores centrais projetados para cargas de transações pesadas, eram particularmente adequadas para assumir as operações burocráticas nas maiores organizações governamentais processando grandes quantidades de relações com os cidadãos, particularmente, naquelas que processam

impostos e previdência social. (PETERS & PIERRE, 2010, p.362).

Apesar desse viés positivo no que tange às Tecnologias de Comunicação e Informação em parceria com a Administração Pública, há uma vertente discursiva que afirma que as TICs podem impedir que as políticas sejam implementadas, restringir o desenvolvimento das políticas e se tornar uma característica negativa da Administração Pública, como apresentam Peters & Pierre, ao trazerem, como exemplo, a história da informática governamental do Reino Unido.

De acordo com Peters & Pierre (2010), a Administração Pública do Reino Unido, ao longo da década de 1990, sofreu sérios problemas com o uso das TICs, como se observou quando a previdência social introduziu computadores nos serviços, envolvendo, assim, vários projetos de grande escala que ultrapassaram o orçamento, demoraram mais que o previsto para ser implementados e resultaram sistemas inadequados, inflexíveis e antiquados em anos diversos, comprometendo assim o bom funcionamento governamental daquele lugar. Da mesma forma, ainda na década de 1990, o órgão emissor de passaporte do Reino Unido quase entrou em um colapso, segundo os autores, ao introduzir um novo sistema e, ao mesmo tempo, adotar uma nova política, com novas exigências, para a emissão dos passaportes.

Existem, no Brasil, segundo Sanchez e Araújo (2006), três grandes campos conceituais criados a partir do desenvolvimento da Tecnologia de Informação e Comunicação que foram responsáveis por grandes mudanças na Administração Pública brasileira. São eles:

1. A prestação de serviços ao cidadão (e- Administração): que abarca atividades realizadas por meio da internet, nas quais cidadãos em geral podem consultar, informar-se e realizar trâmites em tempo real com órgãos governamentais.

2. O fomento à extensão dos processos democráticos (e-Democracia) representa a incorporação de certos mecanismos que facilitam a participação do cidadão nos processos democráticos, como acesso a processos legislativos, comunicação mais acessível com os representantes eleitos e mais acesso à informação pública, visando à prestação de contas.
3. O aumento da capacidade de ação governamental na implementação de políticas públicas, de gestão e de controle (e- Governança): diz respeito à possibilidade de reestruturação organizativa, desburocratização de normas e procedimentos e à capacidade de controle sobre o andamento de ações governamentais.

De acordo com Rodrigues (2005), um portal deve ter 100% do foco no seu público criando conteúdo específicos para eles. Além disso, um portal possui ferramentas que constroem um relacionamento entre quem produz e quem consome a informação, como fóruns bem conduzidos e compilados, pesquisas *online* sérias e *chats*.

Pontua-se, portanto, que, além da veiculação de informações e da prestação de contas, um sítio governamental deve conter uma interface que assegure uma navegação simples, direta e satisfatória, pois pessoas com diferentes níveis de conhecimento e com idades variadas farão uso do sítio. Deste modo, um portal governamental deve primar por um bom nível de usabilidade para atender às expectativas de seus usuários.

No entanto, o que se tem observado, principalmente a partir das leituras de outros trabalhos acadêmicos, é que esses elementos que poderiam nortear o bom uso dos sítios governamentais nem sempre se fazem presentes, comprometendo, frequentemente, a usabilidade dos sítios.

## 2. USABILIDADE

O termo usabilidade é pouco conhecido, embora, desde a década de 80, já fosse utilizado, como se observa na declaração de Dias (2003):

[...] O termo usabilidade começou a ser usado no início da década de 80, principalmente nas áreas de psicologia e ergonomia, como substituto da expressão "*user-friendly*" (traduzido pelo português como "amigável"), a qual era considerada vaga e excessivamente subjetiva. Na verdade, os usuários não precisam que as máquinas sejam amigáveis. Basta que elas não interfiram nas tarefas que os usuários querem realizar. Além disso, usuários diferentes têm necessidades diferentes, de maneira que um sistema pode ser amigável para uma pessoa e não tão amigável para outra. (DIAS, 2003, p.25).

Na década de 90, mais precisamente, em 1991, foi estabelecida a primeira norma do termo usabilidade: ISO/IEC 9126, que versava sobre a qualidade de *software*, cuja abordagem era orientada a produtos e usuários. De acordo com Dias (2003, p.25), a usabilidade é "um conjunto de atributos de *software* relacionado ao esforço necessário para seu uso e para o julgamento individual de tal uso por determinado conjunto de usuários."

Com o estabelecimento da norma ISO/IEC 9126, o conceito de usabilidade foi ampliado, abarcando outras áreas do conhecimento, tais como a tecnologia da informação, viabilizando, por sua vez, a interação homem-computador. Posteriormente, foram inseridos, junto à definição de usabilidade, elementos que pudessem suprir a necessidade do homem diante de um sítio: a eficiência da navegação e satisfação do usuário.

A usabilidade na internet deve ser encarada como o importante desafio de estruturar um sítio pensando no usuário final, concentrando esforços para a facilidade do uso, criando um sistema transparente e de fácil entendimento e operação. (TERRA *et al.*, 2009, p.3). A utilização da internet proporciona uma série de benefícios para o Estado e o cidadão, sendo assim, no sítio deve existir um conjunto de características para garantir uma boa usabilidade do mesmo.

A usabilidade costuma ser, algumas vezes, confundida com acessibilidade. Segundo a Cartilha de Usabilidade do Governo Federal, os

termos acessibilidade e usabilidade, algumas vezes, costumam ser usados equivocadamente como sinônimos e, embora ambos tenham foco no usuário, pertencem a áreas distintas. Acessibilidade, segundo a cartilha, diz respeito a produtos, locais, serviços ou informações disponíveis ao maior número e variedade possível de pessoas independente de suas capacidades físico-motoras e perceptivas enquanto que a usabilidade diz respeito à facilidade de uso. Portanto, é possível que um sítio seja acessível e difícil de ser utilizado ou até mesmo ser de fácil utilização, mas inacessível à parte da população.

Inserido no contexto de desenvolvimento e manutenção de sítios governamentais, o termo usabilidade está atrelado à cartilha resultante do Programa de Governo Eletrônico do Governo Federal que, através de recomendações de boas práticas na área digital, pretende viabilizar o aprimoramento da comunicação, a divulgação de informações e serviços prestados através de meios eletrônicos pelos órgãos públicos.

## **2.1 CARTILHA DE USABILIDADE: RECOMENDAÇÕES E DIRETRIZES**

São alguns dos elementos importantes para atingir, de forma eficaz, a usabilidade: 1) a rapidez informacional, através da qual o cidadão obtém informações, como por exemplo, de serviços, sem necessariamente ter de sair de casa, evitando assim um deslocamento desnecessário; e 2) a simplicidade no manuseio das ferramentas eletrônicas, pois, quanto mais complexo for o sítio, mais facilmente o cidadão desistirá de manipulá-lo, diante das dificuldades de navegação, dentre outros.

De acordo com a Cartilha de Usabilidade do Governo Federal, geralmente, os usuários *online* querem, dentre outras coisas, estar no controle do que existe no sítio e, quando não têm o retorno adequado das suas ações, possivelmente deixam de usar o sítio, muitas vezes, não retornando ao *site*.

A Cartilha também estabelece diretrizes de usabilidade. Entende-se por diretrizes de usabilidade as orientações para o desenvolvimento do sítio, tendo

como foco o cidadão. Trata-se, na verdade, do ponto de partida no desenvolvimento e teste de sítios e não uma receita a ser seguida. As diretrizes de usabilidade estão atreladas à constatação de problemas recorrentes nas páginas de instituições públicas no Brasil, a partir da análise de dados de estudos anteriores. Seguem, abaixo, as diretrizes enumeradas na Cartilha:

**Diretriz 1: Contexto e navegação:** O sítio deve ser claro, informar ao cidadão o contexto no qual ele está inserido, informar o objetivo pretendido da página, enfim, guiar o usuário. Essa diretriz pode ser alcançada, por exemplo, com a clareza de informações do sítio, com o uso de tutoriais de auxílio à navegação. Recomenda-se a existência da ferramenta de busca e de orientação na navegação do portal, uso de elementos de identidade visual dos sítios, tais como logotipo, etc.

**Diretriz 2: Carga de informação:** Diz respeito à soma de todos os elementos presentes na interface: textos, *links*, ícones, funcionalidades, cores, fundos, menus, etc. Essa diretriz pode ser alcançada, por exemplo, com a precisão das informações e redução na carga de informações. A Cartilha recomenda evitar usar animações nos sítios, pois essas causam ruído na comunicação, não sobrecarregar as páginas de informações, dentre outros.

**Diretriz 3: Autonomia:** Diz respeito à necessidade que o usuário tem de estar no controle durante a navegação. Qualquer tentativa de controle feita pelo sítio compromete a liberdade que o sujeito quer ter enquanto utiliza o sítio. Manter a função do botão de retroceder disponível, permitir ao usuário agregar o sítio à pasta favoritos, bem como viabilizar ao usuário interromper uma tarefa são algumas das recomendações feitas pela cartilha.

**Diretriz 4: Erro:** Diz respeito ao suporte do sítio, ao cidadão, nos casos de erros encontrados na página. Desta forma, sempre que o sujeito se deparar com um erro no sítio, ele deve ser informado do mesmo. Quando, por exemplo, houver a interrupção no andamento normal do sítio, esse aviso deve estar presente na página principal, em espaço privilegiado, assim como se recomenda que o sítio ofereça ao usuário, quando digitar alguma palavra não encontrada no site, a possibilidade de sugestões de palavras próximas.

**Diretriz 5: Desenho.** A programação visual deve ser respeitada. Os ícones devem ser padronizados, o uso de animação deve ser feito com cautela. Deve haver um contraste entre a informação e o fundo da página, além disso, o uso de cores deve ser condizente com o objetivo do portal e o agrupamento e hierarquização das informações deve ser feito de forma clara. Deve-se evitar, por exemplo, o uso de letras com tamanhos reduzidos, a mistura de fontes diferentes, etc.

**Diretriz 6: Redação:** Sob essa perspectiva, visa-se a boa comunicação. A redação deve levar em consideração a audiência e o conhecimento das pessoas que acessam a página. Desta forma, a divisão de textos em tópicos, uma escrita objetiva, o uso correto da gramática e a utilização de uma linguagem clara e familiar viabilizam a concretização dessa diretriz. Recomenda-se, portanto, o uso de uma linguagem clara, sem termos muito técnicos.

**Diretriz 7: Consistência e familiaridade:** Essa diretriz diz respeito à familiaridade que o sujeito deve ter com o sítio. Para atender a essa diretriz, recorre-se, por exemplo, ao uso de convenções, que são elementos com os quais os sujeitos já tenham certa familiaridade, a partir de outros sítios. Cita-se como exemplos: a existência de caixa de busca, a presença de *links* azuis, o uso de logotipos no canto superior esquerdo, dentre outros.

Uma vez apresentadas tais informações, busca-se, a partir da análise do *site* da Prefeitura da Cidade de Cachoeira, acionar os dados obtidos, confrontando-os com as recomendações e diretrizes estabelecidas na Cartilha de Usabilidade, bem como elencar o nível de usabilidade do mesmo.



### 3. METODOLOGIA E DISCUSSÃO DE DADOS

O presente estudo caracteriza-se por ser quantitativo e qualitativo, com um corte no modelo descritivo. Este trabalho foi construído a partir do método monográfico. Sob essa perspectiva, Gil (2008, p.18) pontua: “O método monográfico parte do princípio de que o estudo de um caso em profundidade pode ser considerado representativo de muitos outros ou mesmo de todos os casos semelhantes”.

O estudo de caso será, portanto, a mola propulsora para a análise desenvolvida neste trabalho.

Estudo de caso é uma inquirição empírica que investiga um fenômeno contemporâneo dentro de um contexto da vida real, quando a fronteira entre o fenômeno e o contexto não é claramente evidente e onde múltiplas fontes de evidência são utilizadas. (Yin, 1989, p.17).

Este trabalho terá como base um modelo de análise elaborado por Bodart *et al.* (2015) e, também, desenvolvido pelo TecGov (EAESP/FGV). O artigo de Bodart *et al.*, intitulado “Avaliação de sítios municipais da Região Metropolitana da Grande Vitória-ES”, seleciona 80 quesitos, com três indicadores: *usabilidade*, *acessibilidade* e *transparência*, afim de analisar sítios das prefeituras capixabas, criando um “Índice de Qualidade dos Sítios Públicos Municipais”. Sendo 73 quesitos, dos 200 levantados pelo TecGov e 07 a partir da LAI - Lei de Acesso a Informação de nº 12.527/2011.

Os procedimentos de análise seguiram três etapas. Na primeira etapa, foi realizada a coleta de dados no sítio da Prefeitura da Cidade de Cachoeira, na etapa seguinte, os dados obtidos foram confrontados com os quesitos apresentados no trabalho de Bodart *et al.* (2015), e as diretrizes de usabilidade, propostas na Cartilha do Governo Federal e, em seguida, aferiu-se o grau de usabilidade do sítio em questão.

Conforme apresentamos no Quadro 02, as pontuações para avaliação de cada quesito variaram entre 0 a 3. No artigo de Bodart *et al.* (2015) foram

selecionados 26 quesitos para avaliar usabilidade; 10 quesitos de *acessibilidade* e, por fim, para o indicador de *transparência* foram 44 quesitos. Para o presente trabalho, apenas os 26 quesitos do indicador de usabilidade foram selecionados para avaliar o sítio municipal de Cachoeira-Ba, ressaltando que os quesitos também correspondem às diretrizes estabelecidas na Cartilha de Usabilidade do Governo Federal.

**Quadro 2.** Intervalo de pontuações a serem atribuídas para cada quesito avaliado

<b>Avaliação</b>	<b>Inexistente ou nulo</b>	<b>Fraco</b>	<b>Bom</b>	<b>Excelente</b>
<b>Pontuação</b>	0	1	2	3

Fonte: Bodart *et al.*, (2015, p.163)

O município de Cachoeira, situado no Recôncavo Baiano, possui uma população estimada de 34.535 habitantes, segundo dados do IBGE e passou a dispor de um sítio governamental a fim de implementar a LAI – Lei de Acesso à Informação nº 12.527/2011. Esta lei regulamenta o direito constitucional de acesso às informações públicas. Visando atender ao que estipula esta lei, muitos municípios passaram a dispor de um portal ou sítio.

No presente estudo, foi feita a navegação no *site* <<http://www.prefeituradecachoeira.ba.gov.br/>>, implementado pela gestão municipal no ano de 2014. O levantamento e análise dos dados deram-se no período de 20 de novembro de 2016 a 24 de fevereiro de 2017. A tabela 1 abaixo apresenta os 26 quesitos que compõem o indicador de usabilidade e pontuação obtida nessa análise, totalizando 44 pontos.

**Tabela 1.** Composição do Indicador de Usabilidade e resultado da avaliação dos quesitos.

<b>Indicador</b>	<b>Quesitos</b>	<b>Avaliação</b>
	1.1 Link “Fale conosco” para tratar de questões do <i>site</i>	0
	1.2 Tamanho adequado das fontes (fontes de tamanho legível)	3
	1.3 Contraste adequado entre fundo e texto	3
	1.4 Uso poucas fontes (dois ou três tipos) e fontes são padronizadas (Arial, Verdana etc.)	3
	1.5 Não usa caixa alta em excesso	3
	1.6 Evita uso de siglas/abreviaturas/nomenclaturas sem corresp. com o público-alvo	3
	1.7 Motor de Busca interno simples para o conteúdo do <i>site</i>	0

<b>Usabilidade</b>	1.8 Busca avançada, que possibilita pesquisas nas principais seções do <i>website</i>	0
	1.9 Serviço de busca aparece nas principais páginas do <i>site</i>	0
	1.10 Pesquisas em bancos de documentos/dados de interesse do cidadão	2
	1.11 Downloads de arquivos e documentos (maior nota para arquivos com caracteres [OCR] e disponíveis para importação em banco de dados)	2
	1.12 Os principais links apontam exatamente para o conteúdo descrito neles	3
	1.13 Identifica de forma diferente links para endereços externos ao portal	3
	1.14 Localização de assuntos categorizados em menus	3
	1.15 Apresenta em destaque o nome da página principal em todas as páginas	3
	1.16 Tem recursos próprios para retorno à página anterior, avançar e imprimir	1
	1.17 Não abre janelas adicionais que confundem usuário	2
	1.18 Em páginas de entradas de dados, posiciona cursor no próximo campo a preencher	0
	1.19 Evita rolagem horizontal da tela	3
	1.20 O <i>website</i> apresenta o brasão do município	0
	1.21 Apresenta o logotipo da prefeitura	3
	1.22 Há um mapa do <i>site</i> ou orientação de navegação	0
	1.23 Não usa páginas com a expressão “em construção” ou similares	2
	1.24 Informa datas de atualização das notícias	1
	1.25 Teste do envio e retorno de um e-mail na seção “Fale Conosco” ou formulários de contato	0
	1.26 Páginas e dados atualizados	1
	<b>Total</b>	<b>44</b>

Fonte: Bodart *et al.*, (2015, p.164)

Ao realizar a análise do *site* em questão foram atribuídas as pontuações para cada quesito avaliado sendo: 0 (Inexistente ou nulo); 1 (Fraco); 2 (Bom) e 3 (Excelente), conforme apresentado no Quadro 02.



**Figura 1** Print da página inicial do sítio da Prefeitura de Cachoeira

Com a análise dos dados coletados, percebe-se que, no quesito 1.1, correspondente à presença no sítio do *link* “fale conosco”, o sítio recebeu pontuação 0, pois não existe esse *link* no portal. Além disso, o número oferecido pelo sítio para a ouvidoria não funciona, dificultando assim um contato direto com o cidadão para sanar as dúvidas do mesmo. Em contrapartida, no quesito 1.2, referente ao tamanho adequado das fontes, o *site* obteve nota máxima (3), oferecendo aos cidadãos tamanhos de fontes que não comprometem a leitura das informações contidas no portal.

No que diz respeito ao quesito 1.3, que corresponde ao contraste adequado entre fundo e texto, o sítio recebeu pontuação máxima (3). O plano de fundo do sítio é branco, contrastando com a cor das fontes que variam entre as cores azul e branca, estabelecendo harmonia entre fundo e texto, como se observa no *print* abaixo:



Figura 2 Print da harmonia entre fundo e texto no sítio da Prefeitura de Cachoeira

Também no quesito 1.4, o sítio recebeu nota máxima, ou seja, 3, apresentando fontes padronizadas, utilizando tamanhos diferentes de fontes apenas nas informações que merecem destaque, como, por exemplo, o anúncio de ponto facultativo no órgão, correspondendo ao quesito 1.5, que diz respeito ao uso reduzido de texto em caixa alta. Nesse item, o sítio também obteve nota máxima, ou seja, 3.



Figura 3 Print da padronização textual no sítio da Prefeitura de Cachoeira

Ao analisar o quesito 1.6, percebe-se que existe, por parte do sítio, uma preocupação em evitar uso constante de abreviaturas, siglas, nomenclaturas sem correspondência com o público do sítio. Existem na página principal duas siglas destacadas. São elas: SIAM (Sistema Integrado de Arrecadação Municipal) e SIOF (Sistema de Envio e gerenciamento de Documentos). Nota-

se, portanto, que há, por parte do sítio, uma preocupação em descrever o significado dessas siglas, a fim de tornar as informações mais claras.

O quesito 1.7, que diz respeito a um motor de busca, deixou sérias lacunas, como se observa no *print* abaixo. Não existe um motor de busca interna, apenas um buscador que redireciona para o *Google*<sup>1</sup>. Essa carência em relação ao buscador permitiu-nos atribuir nota 0 ao sítio neste e nos quesitos 1.8 e 1.9. Portanto, em termos de busca no site, é preciso que o portal seja melhorado.



**Figura 4** *Print* do serviço de busca no sítio da Prefeitura de Cachoeira

O item 1.10 recebeu nota 2, sendo, pois, considerado bom, ao oferecer ao cidadão a possibilidade de pesquisa em banco de dados de interesse do cidadão, carecendo apenas de número significativo de documentos à disposição dos mesmos, enquanto que o item 1.11, correspondente a *downloads* de arquivos e documentos, também obteve nota 2, (bom), porque permite fazer *downloads*, porém, apenas de alguns documentos e não todos que são disponibilizados no portal.

Ao analisar o item 1.12, nota-se que o portal segue à risca aquilo que propõe em cada link nele criado. O link agenda, por exemplo, direciona para uma programação que pode interessar ao cidadão. O link direcionado exclusivamente ao cidadão cumpre com o propósito a que se destina. Portanto, nesse quesito, o

---

<sup>1</sup>Google é uma empresa multinacional americana de serviços *online* e *software*.

portal obteve nota máxima (3). Essa nota também foi atribuída ao quesito 1.13, pois o mesmo identifica, de forma diferente, links para endereços externos ao portal, quer através de formatação diferenciada das fontes, quer através do uso de cores diferentes daquelas utilizadas no portal.

No quesito 1.14 o Portal de Cachoeira obteve nota máxima (3), exatamente porque categoriza os assuntos em menus. Existe, por exemplo, menus como portal do cidadão, portal do servidor, turismo da cidade, licitações, etc.



**Figura 5** Print do menu de assuntos no site da Prefeitura de Cachoeira

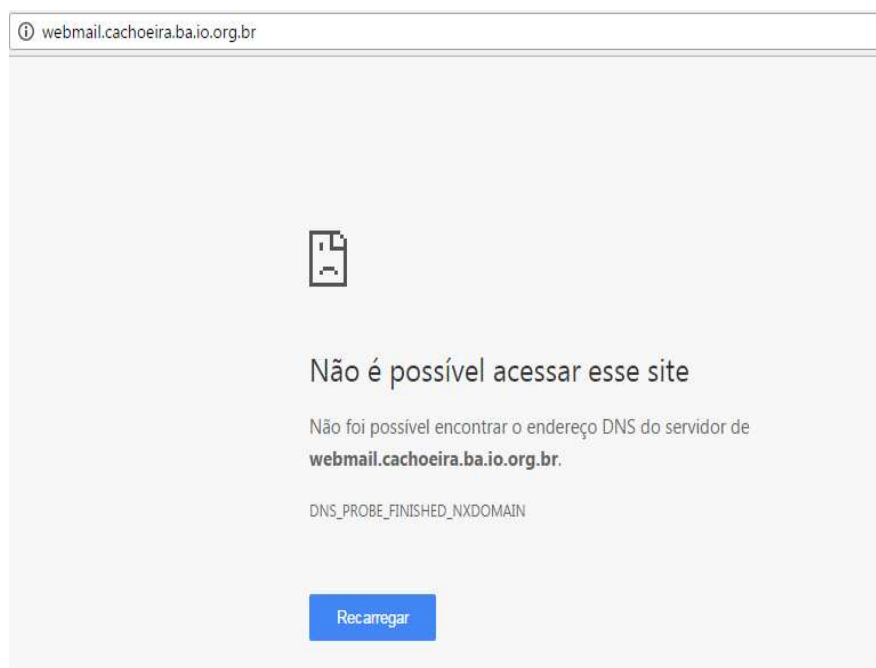
Da mesma forma, no item 1.15, o Portal obteve nota máxima (3), pois apresenta, de forma destacada, o nome da página principal em todas as páginas, enquanto que no quesito 1.16 obteve nota 1, ou seja, considerado fraco porque o portal não possui uma ferramenta própria de avançar e retroceder, embora viabilize a impressão de alguns documentos nele presentes.

Quanto ao quesito 1.17, o portal obteve nota 2 (bom) porque, apesar de não abrir frequentemente abas adicionais, quando clicamos em algumas informações, algumas vezes, somos redirecionados para um outro portal no qual constam informações e serviços prestados pela Cidade de Cachoeira e cidades vizinhas, como São Félix e Muritiba. Em contrapartida, no quesito 1.18, o portal recebeu nota 0 porque não facilita a vida do cidadão, ao não viabilizar que em páginas de entrada de dados, o cursor avance para o campo a preencher.

O quesito 1.19 confere ao Portal nota máxima, uma vez que o portal evita a rolagem horizontal da tela. Em contrapartida, o item 1.20 obteve nota 0, pois o portal não apresenta o brasão da cidade em sua página, embora no item 1.21,

seja possível atribuir nota máxima porque o sítio apresenta o logotipo da Prefeitura, apresentado na cor azul.

Inexiste no sítio em questão um mapa de navegação no *site*, que pudesse facilitar a navegação no mesmo. Portanto, a nota atribuída ao quesito 1.22 foi 0. Diferentemente do que foi constatado ao analisar o quesito 1.23 no qual o Portal obteve nota 2 porque, embora não tenhamos encontrado a expressão “em construção”, ao clicarmos no link *webmail*, somos redirecionados a uma página que enuncia “não é possível acessar esse site”, como nota-se no *print* abaixo:



**Figura 6** *Print* do erro encontrado no sítio da Prefeitura de Cachoeira

O quesito seguinte, 1.24 recebeu nota 1 porque existem informações no portal que não são datadas, carecendo assim de legitimidade diante do cidadão, como pode-se observar abaixo:

**Oportunidades de Emprego**  
Confira as vagas de emprego em  
Cachoeira oferecidas pelo SineBahia.

**Figura 7** *Print* da ausência de datas nas informações publicadas no sítio da Prefeitura de Cachoeira



Na sequência, no quesito 1.25, no teste de envio e retorno de e-mail, atribuiu-se nota 0, uma vez que, como citado anteriormente, não há um canal de comunicação eficiente, pois a opção “fale conosco” e/ou formulários não existem no portal.

O último quesito, 1.26, diz respeito à atualização das informações e, esse parece ser um dos grandes problemas do portal, pois durante a análise, percebeu-se que as informações apresentadas foram postadas na gestão anterior, ou seja, carecendo, portanto, o portal, de atualização, recebendo, assim, nota 1.

A partir da análise realizada, conclui-se que o sítio da Prefeitura da Cidade de Cachoeira obteve a pontuação 44, e, uma vez que a pontuação máxima é 78, pondera-se, portanto, que a pontuação obtida pelo sítio o coloca numa posição cujo nível é considerado bom. O instrumento de medida, aqui proposto, toma como referência a medida avaliativa usada para avaliar cada quesito individualmente que considera o indicador inexistente (0) e mais três graus proporcionais entre si (1/3; 2/3; 3/3), conforme demonstrado a seguir.

**Quadro 3.**

<b>Avaliação</b>	<b>Inexistente ou nulo</b>	<b>Fraco</b>	<b>Bom</b>	<b>Excelente</b>
<b>Pontuação</b>	0	1 - 26	27- 52	52- 78

Fonte: elaboração própria

Em relação às Diretrizes apresentadas como guias pela Cartilha de Usabilidade do Governo Federal, podemos apresentar as seguintes observações. O portal analisado deixa a desejar no que tange à **Diretriz 1 – Contexto e Navegação**, da Cartilha de Usabilidade, pois não faz uso de tutoriais de auxílio à navegação e não tem mapas de navegação, como constatado no quesito 1.22. É inexistente a ferramenta de busca interna e de orientação na navegação do portal, como se verificou nos itens 1.7, 1.8 e 1.9. No entanto, o quesito 1.21 obedece ao que propõe essa diretriz no que diz respeito ao uso de elementos de identidade visual do sítio, por exemplo, ao utilizar o logotipo da Prefeitura da Cidade. Em contrapartida, o item 1.20 demonstrou que o portal não

atendeu ao que propõe essa diretriz, pois não apresenta o brasão do município. Da mesma forma, o quesito 1.25 demonstrou que não existe uma eficiência quanto a um canal de comunicação com o cidadão, como, por exemplo, o fale conosco, que, como foi constatado no item 1.1, é ineficiente porque os canais oferecidos como, por exemplo, a ouvidoria está inoperante e o *webmail* direciona o usuário para uma página que não pode ser acessada. Em par de igualdade quanto à ineficiência, está o item 1.25, que também diz respeito à questão de envio e retorno de um e-mail ou de um fale conosco.

Quanto à **Diretriz 2 – Carga de Informação** é alcançada, em certa medida, com a aferição dos quesitos 1.2, 1.3, 1.4, que tratam, respectivamente, do tamanho adequado das fontes, sendo, portanto, legíveis, do contraste adequado entre fundo e texto e do uso de poucas fontes e da padronização das mesmas. O quesito 1.19, quando analisado no sítio da Prefeitura da Cidade de Cachoeira, também dialoga com a proposta da diretriz citada, pois evita a rolagem vertical, o que muitas vezes, pode causar um desvio, por parte do cidadão, do seu objetivo inicial. Ainda no que tange à carga de informação, citada nessa diretriz, nota-se que os quesitos de publicação 1.24 e 1.26 não atendem parcialmente o que é sugerido pela Diretriz 2. Observou-se que existem algumas informações no sítio que estão sem data e a maioria, quando datada, sinaliza o grau de desatualização do portal, pois, muitas estão relacionadas à gestão anterior, carecendo o sítio de informações atreladas à gestão atual.

Também o quesito 1.12 cumpre o papel de garantir a clareza das informações, pois o que está descrito nos *links* efetivamente é o que se constata quando cada *link* é acessado. O fato de o portal não fazer uso de janelas adicionais que poderiam confundir o usuário nos permite afirmar que o quesito 1.17 se enquadra nessa diretriz. No entanto, o quesito 1.18, que diz respeito à forma prática como o cursor pode ser posicionado, não dialoga com essa diretriz, pois ela propõe que, em páginas de entrada de dados, o cursor seja posicionado no próximo campo a preencher, o que não acontece no portal analisado.

No que diz respeito à **Diretriz 3 – Autonomia**, o sítio analisado apresenta sérios problemas, como foi possível constatar no quesito 1.16, uma vez que o

portal não tem recursos próprios para retorno à página anterior, avançar e imprimir, nem possibilita ao usuário cancelar uma atividade.

Quanto à **Diretriz 4 – Erro**, o portal cumpre com o que é proposto, por exemplo, ao se verificar o item 1.23, pois não faz uso constante de páginas com a expressão “em construção” ou similares. Em contrapartida, o sistema de e-mails institucional para servidores através do *webmail*, ao tentar ser acessado confronta-se com a expressão “Não é possível acessar esse *site*”.

A **Diretriz 5 – Desenho** é aplicada nos quesitos 1.3, 1.14 e 1.15 que correspondem, respectivamente, ao contraste adequado entre fundo e texto, pois o uso do fundo neutro não compromete a visualização da informação; a localização de assuntos categorizados em menus e o uso destacado do nome página principal em todas as páginas.

A **Diretriz 6 – Redação** está melhor apresentada nos itens 1.5 que diz respeito à não utilização excessiva de caixa alta, como se verificou na análise que o portal só fez uso do recurso caixa alta, na página principal, para chamar atenção para o ponto facultativo em um determinado feriado e para o esclarecimento do concurso para guarda municipal. O quesito 1.6 também dialoga com essa diretriz, pois nota-se que o portal analisado evita o uso de siglas e abreviaturas sem correspondência com o público. E, como apresentado na análise, quando o sítio faz uso de siglas, logo em seguida, está a descrição das mesmas.

A **Diretriz 7- Consistência e familiaridade** está representada em alguns itens presentes no portal, como por exemplo, com o uso do logotipo da Prefeitura da Cidade de Cachoeira no canto superior esquerdo, como foi possível observar no quesito 1.21, com a presença de *links* azuis, enfim, na maneira como o sítio está estruturado de forma que permite ao sujeito, a partir da navegação de outros portais, sentir-se familiarizado com o sítio analisado. Há também, como se constatou na análise do portal, uma preocupação em identificar, de forma diferente, *links* para endereços externos ao portal, como propõe o quesito 1.13. Em contrapartida, a ausência de uma ferramenta interna de busca no portal,

como foi constatado nos itens 1.8 e 1.9, não permitiu ao sítio alcançar eficiência nessa diretriz.

Portanto, percebe-se que há muitos itens que devem ser melhorados no portal analisado, principalmente para que o Portal do Município de Cachoeira se enquadre nas recomendações estabelecidas pela Cartilha de Usabilidade do Governo Federal.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao longo do meu percurso acadêmico, enquanto estudante do Curso Tecnólogo em Gestão Pública, constatei, após revisão de literatura, que existem alguns estudos realizados acerca de usabilidade de portais eletrônicos governamentais, porém, não encontrei nenhum direcionado para o estudo do portal da Prefeitura da Cidade de Cachoeira, o que por sua vez, justifica a realização deste trabalho.

O presente trabalho responde à questão: Qual o grau de usabilidade do *site* Municipal da Prefeitura de Cachoeira? Visando responder tal questão foram elencados os critérios de usabilidade propostos na Cartilha de Usabilidade do Governo Federal e, posteriormente, foi realizada a análise do *site* municipal. A investigação esteve voltada para as características do *site* em termos de usabilidade, bem como foram propostas sugestões de melhoramento do sítio.

Pontua-se, portanto, que, além da veiculação de informações e da prestação de contas, um sítio governamental deve conter uma interface que assegure uma navegação simples, direta e satisfatória, pois pessoas com diferentes níveis de conhecimento e com idades variadas farão uso do sítio. Deste modo, um portal governamental deve primar por um bom nível de usabilidade para atender às expectativas de seus usuários.

Inserido no contexto de desenvolvimento e manutenção de sítios de governo eletrônico, o termo usabilidade está atrelado à cartilha resultante do Programa de Governo Eletrônico do Governo Federal que, através de recomendações de boas práticas na área digital, viabiliza o aprimoramento da comunicação, a divulgação de informações e serviços prestados através de meios eletrônicos pelos órgãos públicos.

Uma vez apresentadas tais informações, buscou-se, a partir da análise do *site* da Prefeitura da Cidade de Cachoeira, a aferição dos dados obtidos, confrontando-os com as recomendações e diretrizes estabelecidas na Cartilha de Usabilidade e foi feita a aferição a partir dos quesitos adaptados do estudo de

Bodart *et al.* (2015). Com base nesses elementos, elencou-se o nível de usabilidade do sítio em questão.

Foi observado que inexistem no portal mecanismos de acesso para portadores de necessidades especiais. Em contrapartida, há a possibilidade de compartilhamento de alguns dados, porém, limitados apenas às fotos, não havendo, portanto, possibilidade de compartilhar notícias. Percebe-se também, uma carência de outros idiomas para suporte aos usuários falantes de outras línguas. Os resultados apresentados neste estudo apontam uma significativa deficiência na interface do portal analisado.

Os resultados do trabalho de avaliação dos sítios municipais do Espírito Santo, realizado por Bodart *et al.* (2015), quando confrontados com os resultados deste trabalho, sinalizam a presença de semelhanças, principalmente, apontando para uma questão macro que é o descaso dos sítios para com as recomendações existentes na Cartilha de Usabilidade, ou seja, não há um foco maior no usuário.

Nota-se, uma necessidade de revisão do sítio municipal da Prefeitura de Cachoeira, a fim de sanar ou, ao menos, amenizar os problemas encontrados que ferem os critérios de usabilidade, desrespeita a Lei de Transparência e algumas recomendações propostas pelas diretrizes. A usabilidade, enquanto facilitadora do acesso à informação, precisa ser eficiente, caso contrário, possivelmente, a acessibilidade e transparência estarão comprometidas.

Nesta análise, nota-se que a afirmação de Bodart *et al.* (2015), no que se refere à transparência na gestão pública, reverbera também neste estudo direcionado ao portal da Prefeitura da Cidade de Cachoeira. Verdadeiramente, apesar de todos os mecanismos computacionais e da pressão da sociedade civil, o município de Cachoeira pode avançar ainda mais nesse quesito a fim de aprimorar a sua relação cidadão/Governo. É o que podemos observar ainda na afirmação de Pinho:

Alguns portais poderiam ser melhorados em termos da comunicação e da disponibilização das informações, o que demandaria um esforço aparentemente apenas tecnológico e que, no fundo, representaria um compromisso de respeito à comunidade. (PINHO, 2008, p.491).

Essas melhorias podem ser realizadas se a Administração Pública juntamente com as TICs estabelecerem como prioridade o atendimento ao cidadão, quer no oferecimento de serviços, informações, quer sanando dúvidas e estabelecendo canais de diálogo possíveis com os sujeitos. Dentre algumas deficiências encontradas no sítio analisado, acredito que essa é uma das que mais rapidamente precisa ser reparada, pois é tarefa da Administração Pública servir ao cidadão.

O apontamento das deficiências encontradas e as propostas de sugestões de melhoramento do sítio, apresentadas neste trabalho, devem servir como mola propulsora para tornar o sítio analisado mais eficiente, numa relação dialógica com a usabilidade. Abaixo, seguem as propostas para que o sítio da Prefeitura da Cidade de Cachoeira dialogue, efetivamente, com as diretrizes da Cartilha de Usabilidade e, de fato, tenha um papel mais eficiente, com o foco voltado para o cidadão.

**Quadro 3:** Propostas de melhoramento para o portal eletrônico da Prefeitura Municipal da Cidade de Cachoeira

<b>DIRETRIZES</b>	<b>PROPOSTAS DE MELHORAMENTO</b>
<b>Contexto e navegação</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inserir mapas e tutoriais de navegação</li> <li>• Inserir ferramenta de busca interna</li> <li>• Inserir o brasão do município de Cachoeira</li> <li>• Criar o canal de comunicação “Fale Conosco”</li> <li>• Permitir o compartilhamento de informações nas redes sociais.</li> </ul>
<b>Carga de informação</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atualizar constantemente as informações, bem como registrar as datas de publicações das mesmas.</li> <li>• Viabilizar, nos itens de entrada de dados, o posicionamento do cursor no próximo campo a preencher.</li> </ul>
<b>Autonomia</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Viabilizar, ao cidadão, retornar à página anterior, retroceder, avançar. etc.</li> <li>• Permitir a impressão de informações.</li> </ul>

<b>Erro</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Viabilizar ao cidadão saber o código da mensagem de erro quando acionado o item <i>webmail</i> ou qualquer outro elemento que reporte uma falha na navegação.</li> </ul>
<b>Desenho</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Garantir a facilidade de navegação com a inserção de guia de navegação.</li> </ul>
<b>Redação</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• O sítio adequou-se às propostas dessa diretriz.</li> </ul>
<b>Consistência e familiaridade</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inserir ferramenta interna de busca.</li> </ul>

Nota-se, portanto, que a diretriz que mais precisa ser melhorada nesse portal é a Diretriz 1, que diz respeito à Navegação. Em contrapartida, o sítio adequou-se, de forma positiva ao que propõe a Diretriz de Redação.

Espera-se que as propostas aqui apresentadas sejam incentivos para o surgimento de novas sugestões a serem aplicadas, não apenas no sítio da Prefeitura da Cidade de Cachoeira, mas em todos os órgãos que se propõem a diminuir a burocracia e fazer com que o cidadão perceba que a parceria Tecnologia da Comunicação e Informação e Administração Pública pode contribuir para desburocratizar a máquina pública e também torná-lo um verdadeiro fiscalizador dos atos públicos. Para que isso aconteça, muita transformação precisa ser feita. É mister ressaltar que essa tarefa pode sim, demandar mais trabalho, mas nunca será uma tarefa impossível, principalmente considerando-se o potencial criativo que o homem tem desenvolvido, gerando novas tecnologias ao longo dos anos.



## REFERÊNCIAS

ALEXANDRINI, Fábio *et al.* Estudos da Usabilidade e Portais Web Administração Pública Municipal. **VIII SIMPOSIO e Excelência em Gestão e Tecnologia. [S.l.]**, 2011. Disponível em: <<http://www.aedb.br/seget/arquivos/artigos11/38514599.pdf>>. Acesso em: 03 jun 2015.

ARAÚJO, Cláudia da Luz Brant de; MAIA, Luiz Cláudio Gomes. **Gestão pública e governo eletrônico: estudo sobre sítios institucionais de prefeituras no Estado de Minas Gerais. Democracia Digital e Governo Eletrônico**, Florianópolis, p. 76-103, 2014.

BALBE, Ronaldo da Silva. Uso de tecnologias de informação e comunicação na gestão pública: exemplos no Governo Federal. **Revista do Serviço Público, Brasília 61 (2): 189-209, Abr/Jun 2010.**

BRASIL. Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011. Regulamenta o Direito Constitucional de Acesso às Informações Públicas. **Diário Oficial da União**, Brasília-DF.

\_\_\_\_\_. Medida Provisória nº 2.200-2, de 24 de agosto de 2001. Institui a Infra-Estrutura de Chaves Públicas Brasileira - ICP-Brasil, transforma o Instituto Nacional de Tecnologia da Informação em autarquia, e dá outras providências. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF.

\_\_\_\_\_. Padrões Brasil e-Gov: Cartilha de Usabilidade. **Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação** - Brasília: MP, SLTI, 2010.

BODART, Cristiano *et al.* Avaliação de sítios municipais da Região Metropolitana da Grande Vitória-ES. **Cadernos Gestão Pública e Cidadania. São Paulo, v. 20, n. 66, Jan/jun. 2015.**

CRESWELL, John. **Projeto de Pesquisa: Métodos qualitativo, quantitativo e misto**. – 2 ed. –Porto Alegre, 2007.

DIAS, Cláudia. **Usabilidade na web: Criando Portais mais Acessíveis**. Rio de Janeiro: Alta Books, 2003.

DINIZ, Vagner. A história do uso da tecnologia da informação na gestão pública brasileira através do CONIP. **Congresso de Informática Pública. X Congresso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública, Santiago, Chile, 18 - 21 Oct. 2005.**

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6.ed. São Paulo: Atlas, 2008.

JAMBEIRO, Othon; SILVA, Helena Pereira da; BORGES, Jussara. **Dilemas Urbanos: municipalidades e políticas de informação e comunicações - Cidades contemporâneas e políticas de informação e comunicações** - Salvador: Edufba, 2007. p. 51-82. Disponível em: <<https://repositorio.ufba.br/ri/bitstream/ufba/155/1/Cidades%20contemporaneas.pdf>>. Acesso em: 15 de maio 2015.

MEDEIROS, P. & GUIMARÃES, T. O estágio do governo eletrônico no Brasil em relação ao contexto mundial. **Revista do Serviço Público/Fundação Escola Nacional de Administração Pública. Ano 55, números 1 e 2 (Jan-Jun/2004)**, Brasília-DF.

PETERS, B. Guy; PIERRE, Jon (Organizadores). **Administração pública: coletânea**. São Paulo: Editora UNESP; Brasília, DF: ENAP, 2010.

PINHO, José Antonio Gomes. Investigando portais de governo eletrônico de estados no Brasil: muita tecnologia, pouca democracia. **RAP – Rio de Janeiro 42(3):471-93, maio/jun. 2008**.

RODRIGUES, Bruno. **Site ou portal?** Disponível em: <<http://webinsider.com.br/2005/04/18/site-ou-portal/>>. Acesso em: 09 de maio 2015.

ROVER, José Aires *et al.* **Avaliação de Portais e Sítios Governamentais**.— Zaragoza: Prensas Universitarias de Zaragoza, 2010. Disponível em: <[http://www.egov.ufsc.br/portal/sites/default/files/doutorado\\_artigo\\_disciplina\\_egov\\_v13\\_paloma\\_marcus.pdf](http://www.egov.ufsc.br/portal/sites/default/files/doutorado_artigo_disciplina_egov_v13_paloma_marcus.pdf)> Acesso em: 03 de jun 2015.

SANCHEZ, O.A; ARAÚJO, M. A corrupção administrativa e os controles internos. **Cadernos CEDEC, São Paulo, n 79, p. 1-86, jan.2006**.

TERRA, J. C. et al. **Usabilidade em Sítios Governamentais: Relatório de Usabilidade de Sítios Oficiais de Cinco Países da América Latina**. Biblioteca TerraForum Consultores. [S.l.], Mar/2009. Disponível em: <[http://biblioteca.terraforum.com.br/BibliotecaArtigo/Analise\\_Usabilidade\\_Paises\\_Latam\\_resumoexecutivo.pdf](http://biblioteca.terraforum.com.br/BibliotecaArtigo/Analise_Usabilidade_Paises_Latam_resumoexecutivo.pdf)>. Acesso em: 08 de maio 2015.

YIN, Robert K. **Case study research - design and methods**. Sage Publications Inc., USA, 1989, 5th Edition. **Estudo de Caso – Planejamento e Métodos**. Tradução da 5ª edição: Cristhian Matheus Herrera. Editora Bookman Ltda, 2015. Disponível em: < <https://books.google.com.br/books?hl=pt-BR&lr=&id=EtOyBQAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR1&dq=estudo+de+caso&ots=-jdlhnX0tz&sig=pvdtFtc4cHvYpGgchXx87SWmx-o#v=onepage&q=%20emp%C3%ADrica%20&f=false> >. Acesso em: 15 de fev 2017.