

# Usabilidade em Sítios Governamentais

Relatório de Usabilidade de Sítios das Capitais e Grandes  
Cidades da Região Sul do Brasil

Resumo Executivo

Por TerraForum Consultores

# Objetivo e justificativa do estudo

Entre os meses de setembro e outubro de 2008, a TerraForum elaborou um projeto de pesquisa com a intenção de colaborar com os governos municipais em melhorar a sua interação com os usuários de Internet e auxiliar o setor governamental a oferecer melhores serviços no atendimento e informação ao público. Para isso, este trabalho utiliza a aplicação da Metodologia BASE 100 © da TerraForum para a análise da usabilidade dos sítios de seis Prefeituras Municipais de cidades do Sul do País:

- Canoas
- Curitiba
- Florianópolis;
- Joinville;
- Londrina;
- Porto Alegre.

A Internet é cada vez mais importante para que os governos melhorem a prestação de serviços e a disponibilização de informações aos cidadãos. A adoção da Internet pelos brasileiros para a realização de serviços que antes demandavam o deslocamento para locais físicos é algo notável e tornou-se objeto de estudo entre pesquisadores do mundo todo. O melhor exemplo é do Governo Federal: com a utilização do meio on-line, é possível o acerto de contas com a Receita Federal.

Além de abrir novos horizontes às estruturas governamentais, a Internet:

- Facilita a vida do cidadão na busca por informações e serviços;
- Gera economia de custos para os cofres públicos e aos próprios cidadãos;
- Abre um canal importante de comunicação, estendendo benefícios e identificando demandas;
- Com dados em formato digital, o processamento é mais eficiente, rápido e possibilita obter e fornecer novas informações por meio da análise e cruzamento destes dados;
- Agiliza a atualização das informações, garantindo um serviço de maior credibilidade.

Porém, para que isso aconteça, é de fundamental importância que os sítios sejam fáceis de utilizar. A frustração do usuário ao não ter uma boa experiência de uso resulta em insatisfação e abandono dessa valiosa forma de prestação de serviços e comunicação com o cidadão. Este é um desafio ainda maior para sítios que lidam com temas básicos para o bem estar da população. Além de ser localizada com agilidade e facilidade, a informação necessariamente tem que ser precisa, sem deixar dúvidas.

As seis cidades selecionadas foram escolhidas a partir de critérios como número de habitantes, renda per capita, importância econômica para o Estado, relevância no cenário turístico e potencial comercial e industrial. Baseado nesse cenário que evidencia sua importância, seus sítios devem refletir essas características e oferecer informações condizentes para diferentes públicos-alvo.

## O que é usabilidade

Em uma definição clássica, usabilidade é “a medida da qualidade das experiências dos usuários no momento em que interagem com algum produto ou sistema, influenciando a satisfação de usuários e consumidores (de informação, produtos e serviços)”. Essa definição pode ser aplicada tanto a ferramentas tecnológicas quanto a objetos de maneira geral, como uma cadeira, um automóvel ou um escorredor de louças.

Contudo, a usabilidade na Internet é o desafio de estruturar um sítio pensando no usuário, concentrando esforços para a facilidade do uso e criando um sistema transparente e de fácil entendimento e operação. Em outras palavras, é a perfeita integração de conteúdo, design, serviços e interatividade, buscando prover a melhor experiência possível ao usuário final, levando-se sempre em conta que:

- Muitos usuários não são totalmente familiarizados com computadores e a Internet;
- Alguns equipamentos, como máquinas antigas, possuem limitações;
- Na maior parte dos casos, a visita ao sítio é um meio e não um fim.

Especificamente no setor público brasileiro, há um forte investimento em soluções tecnológicas, mas pouco tem se investido no aspecto da usabilidade, que apresenta elevada relação benefício/custo e gera grandes retornos para os públicos-alvo dos sítios.

Um sítio com boa usabilidade deve apresentar algumas das seguintes boas práticas:

- Clara definição e design criado para atender diferentes públicos-alvo: deve haver uma segmentação clara dos públicos apresentados.
- Navegação lógica e intuitiva: a navegação deve ser estruturada de forma que o usuário tenha mais de uma possibilidade de encontrar o conteúdo desejado.
- Manutenção adequada de conteúdo: para ter relevância e confiabilidade, as páginas precisam atualizadas com frequência e ter seus conteúdos devidamente revisados.
- Textos adequados para a web: os textos devem ser curtos, objetivos, divididos pelo grau de profundidade, evitando o uso exagerado de adjetivos e termos e expressões demasiadamente técnicos fora de conteúdos específicos.

## Metodologia Base 100

A Metodologia **BASE 100** © foi desenvolvida por uma equipe de especialistas da TerraForum. Ela identifica e define um grupo de dez categorias que devem ser utilizadas na avaliação de usabilidades de sítios.

Cada categoria é dividida em critérios baseados em regras e boas práticas de desenho e navegação de sítios web e vivenciados na prática pelos especialistas da TerraForum, além de ancorados por extensa pesquisa da literatura internacional sobre o tema. As categorias têm pesos diferenciados, pelo fato que determinados critérios geram diferentes graus de impacto na experiência dos usuários.

A avaliação é feita por meio de notas em uma escala de cinco pontos (0 a 4), sendo que cada categoria possui um peso diferenciado variando de 1 a 4. Sendo assim, a pontuação máxima possível para cada sítio avaliado é de 100 pontos, conforme a figura a seguir:

### Metodologia BASE 100 ©

Categorias	Peso	Nota máxima	Máximo de pontos
Conteúdo	★★★★	●●●●	16
Navegação	★★★★	●●●●	16
Texto	★★★	●●●●	12
Homepage	★★★	●●●●	12
Link	★★★	●●●●	12
Linguagem	★★	●●●●	8
Interação	★★	●●●●	8
Busca	★★	●●●●	8
Políticas	★	●●●●	4
Peso dos arquivos	★	●●●●	4
<b>Total de pontos</b>			<b>100</b>

Além da análise quantitativa representada pelas notas em cada uma das categorias, a TerraForum realiza análises qualitativas para cada categoria, destacados os pontos fortes e os fracos e oportunidades de melhoria. Em termos gerais, os objetivos de avaliação em cada categoria são os seguintes:

1. **Conteúdo:** avalia a organização, a relevância e a adequação do conteúdo aos potenciais públicos-alvo do sítio.
2. **Navegação:** avalia a facilidade e a consistência de navegação do sítio mediante a estruturação de seus menus e o grau de orientação provido ao usuário, ou seja, até que ponto ele sabe onde está.
3. **Texto:** avalia se os textos obedecem a regras de estilo e design apropriadas para publicação na Internet.
4. **Homepage:** avalia se a homepage é bem organizada e permite rápido acesso aos principais serviços e conteúdos do sítio.
5. **Links:** avalia se o recurso de navegação por hiperlinks é utilizado de forma pertinente, consistente e padronizada.
6. **Linguagem:** avalia aspectos como concisão, objetividade, padronização de termos e adequação ao público-alvo.
7. **Interação:** avalia os canais de comunicação disponíveis no sítio e se estes obedecem às melhores práticas observadas.
8. **Busca:** avalia em que medida o serviço de busca obedece a regras que facilitam não só a recuperação de informações, mas também a contextualização destas em relação ao restante dos conteúdos do sítio.
9. **Políticas:** avalia se o sítio zela pela qualidade da relação com os seus visitantes e usuários por meio de políticas de privacidade, copyright e segurança.
10. **Peso dos arquivos:** avalia o tempo de carregamento das páginas em função dos pesos dos arquivos das principais páginas do sítio. Este critério não considera questões técnicas de performance de servidor e conexão de acesso.

## Alguns resultados da análise

Em geral, os sítios analisados precisam evoluir para atingir um bom patamar de usabilidade, mesmo aqueles com a maior nota relativa. Como destaque positivo, em todos os sítios foi possível observar grande preocupação em manter o usuário atualizado. Com a freqüente manutenção e o destaque dado às notícias, os sítios são dinâmicos e informativos quanto a acontecimentos gerais que envolvem os municípios.

Contudo, a adequação dos conteúdos ao público-alvo (um dos itens mais importantes em sítios do governo), que engloba principalmente cidadãos, empresários, turistas e servidores municipais, em geral, não está adequada para atender às demandas dos públicos. Mesmo nos sítios que demonstraram tal preocupação, algumas questões precisam ser observadas como, por exemplo, o cuidado na segmentação do conteúdo. Este correto agrupamento e classificação oferece uma navegação mais clara e intuitiva ao usuário.

Além disso, foi possível observar uma falta de cuidado na utilização de siglas. Esta prática não é recomendada, pois exige do usuário um conhecimento prévio para entender o conteúdo presente em determinadas páginas. Da mesma forma, uma construção mais adequada à linguagem específica de web e um maior uso de camadas – como intertítulos, tabelas e infográficos – podem acrescentar grande valor qualitativo aos sítios.

Se revisto pelas prefeituras dos municípios, esse meio de comunicação pode funcionar como uma extensão dos limites físicos da prefeitura e gerar inúmeros resultados imediatos positivos, pois o sítio pode se tornar referência para consultas públicas e agilizar a solução de necessidades específicas.

Para que estes objetivos sejam atingidos e os sítios se tornem ferramentas muito mais úteis ao cidadão, servidor público, trabalhador ou turista, é recomendada uma reestruturação que observe as melhores práticas em usabilidade e experiência do usuário.

Alguns exemplos dessas boas práticas são:

- Maior foco nos potenciais perfis e segmentos de usuários;
- Definição de metodologia de revisão do site;
- Sensibilização da equipe de manutenção do site e das várias áreas e departamentos sobre a importância da internet no atendimento à população;
- Maior freqüência na realização de testes heurísticos por especialistas e avaliação de uso pela população.

Confira a pontuação geral dos sítios avaliados:

<b>1</b>	<b>Curitiba</b>	<b>57</b>
2	Porto Alegre	54
3	Joinville	50
4	Londrina	47
5	Canoas	40
6	Florianópolis	33

# Trabalho Completo

O estudo completo e detalhado realizado para cada uma das prefeituras está disponível gratuitamente mediante requisição por qualquer funcionário da esfera pública.

As formas de contato são as seguintes:

**E-mail:** [usabilidade@terraforum.com.br](mailto:usabilidade@terraforum.com.br)

**Telefone:** (41) 3233-8891

**Sítio:** [www.terraforum.com.br](http://www.terraforum.com.br)