

# Usabilidade em Sítios Governamentais

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

Resumo Executivo

Por TerraForum Consultores

## Objetivo e justificativa do estudo

No mês de janeiro de 2009 a TerraForum elaborou e realizou um projeto de pesquisa que visa colaborar com os esforços do governo municipal em melhorar a sua interação com os usuários de Internet do Sudeste do Brasil. O resultado deste trabalho é a aplicação da Metodologia BASE 100 © da TerraForum para a análise da usabilidade dos sítios das Prefeituras Municipais das capitais do Sudeste do País:

- Belo Horizonte
- Rio de Janeiro
- São Paulo;
- Vitória.

A Internet cada vez mais se revela um instrumento essencial para que os vários níveis de governo 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 de Internet do mundo todo. O melhor exemplo vem do Governo Federal, com a maciça utilização da Internet para a elaboração e acerto de contas com a Receita Federal.

A utilização da Internet como ferramenta e meio de comunicação, além de abrir novos horizontes às estruturas governamentais, traz grandes benefícios para ambos os lados:

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

Porém, para que isso aconteça, é de fundamental importância que os sítios sejam fáceis de utilizar e eficazes naquilo que se propõem – prestar serviços e fornecer informações aos seus públicos. 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 quatro capitais da região Sudeste foram selecionadas foram escolhidas por serem cidades de grande relevância econômica, comercial, industrial e turística não só para a região como para o país: Segundo dados do IBGE, das 4 cidades avaliadas, 3 estão entre os 4 municípios com o maior PIB do país – São Paulo (1º), Rio de Janeiro (2º) e Belo Horizonte (4º) -, e Vitória encontra-se em uma não muito distante 19ª posição no ranking que avalia a riqueza dos municípios

## O que é usabilidade?

A definição clássica de usabilidade é algo como “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)”. Esta definição pode ser aplicada tanto a ferramentas tecnológicas quanto a objetos de maneira geral, como uma cadeira, um automóvel ou um escorredor de louças.

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.

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 com a Internet;
- Alguns equipamentos possuem limitações;
- Na maior parte dos casos, a visita ao sítio é um meio e não um fim.

Os governos brasileiros nos níveis municipal, estadual e federal têm investido valores significativos no desenvolvimento de soluções tecnológicas e, em particular, em sítios para melhor atender aos cidadãos. Infelizmente, em alguns casos, pouco tem se investido no aspecto da usabilidade destas soluções. Investimentos em usabilidade, no entanto, apresentam elevada relação benefício/custo, ou seja, pequenos investimentos neste quesito geram grandes retornos para a população.

Um sítio com boa usabilidade possui algumas características essenciais de 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** © da TerraForum 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 uma destas dez categorias 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. Estas categorias têm pesos diferenciados, visto que determinados critérios geram diferentes graus de impacto na experiência dos usuários.

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

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. **Página inicial:** Avalia se a página inicial 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

Após a realização do trabalho de análise heurística dos sítios das prefeituras das capitais da região Sudeste do Brasil, pudemos constatar que, a despeito de alguns pontos positivos identificados – a sua maioria relacionados à atividades que não são exclusivamente realizadas para a web, como a escrita de notícias – ainda há um grande caminho a ser percorrido para que os sítios analisados atinjam um alto grau de usabilidade.

Um ponto positivo comum à todos os sítios foi a atualização do conteúdo. Em todas as análises foram encontradas, sempre com o devido destaque, notícias recentes sobre as ações da prefeitura abrangendo temas de interesse da população. É necessário observar, porém, que nem sempre os conteúdos mais recentes recebem o mesmo cuidado com sua atualização e arquivamento.

A navegação é um ponto crucial para a usabilidade de um sítio, pois engloba os recursos que um usuário tem para encontrar as informações que deseja. É um ponto que merece muita atenção nos sítios analisados. Em geral, há muito pouca padronização não só entre a página inicial e as internas, mas também nas internas entre si. Mesmo nos sítios que a navegação se mostrou melhor estruturada, foi comum observar mudança nas posições dos menus, formato, formatação e até mesmo as opções disponíveis.

A disponibilização de um mecanismo de busca também foi um ponto comum à todos os sítios. Essa é uma prática muito recomendada, pois é um recurso de grande importância para auxiliar o usuário a localizar conteúdos – principalmente aqueles publicados há mais tempo. A adoção de algumas práticas na configuração do mecanismo, porém, poderia trazer grandes melhorias para sua usabilidade. Foi comum encontrar mecanismos que não abrangessem todo o conteúdo do site, tendo escopo restrito apenas a uma área específica ou um tipo de conteúdo. Também merece especial atenção a página de resultados da busca, que deve evidenciar ao usuário se as informações encontradas são as pretendidas ou não.

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 frequência na realização de testes heurísticos por especialistas e avaliação de uso pela população.

Confira a pontuação geral dos sítios avaliados:

<b>1</b>	<b>São Paulo</b>	<b>62</b>
<b>2</b>	<b>Belo Horizonte</b>	<b>62</b>
3	Vitória	37
4	Rio de Janeiro	34

## 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: (11) 3088-6021

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