



**Usabilidade dos Sites das  
Secretarias de Saúde de 10  
Estados Brasileiros**

Metodologia BASE 100 ©

**Resumo Executivo**

**Preparado por**



**São Paulo, maio de 2005**

## Índice

Objetivo deste documento.....	3
Contexto e Justificativa da Pesquisa.....	3
Pesquisa Realizada.....	4
Definindo Usabilidade .....	5
Métodos utilizados para avaliação de usabilidade .....	5
Metodologia BASE 100 © utilizada para avaliar os sites das Secretarias de Saúde de 10 dos principais Estados brasileiros .....	7
Principais Conclusões sobre Usabilidade dos Sites das Secretarias de Saúde.....	9
Considerações Finais .....	14
Trabalho Completo .....	14

## Objetivo deste documento

O principal objetivo deste documento é apresentar de forma direta e abrangente os conceitos de usabilidade levados em conta pela Metodologia **BASE 100** © da TerraForum para avaliação de sites e a avaliação dos sites de Secretarias de Saúde de 10 dos principais estados brasileiros.

## Contexto e Justificativa da Pesquisa

A Internet está cada vez mais se tornando um instrumento importante para que os vários níveis de governo melhorem a prestação de serviços e a disponibilização de informações valiosas para os cidadãos. Isso é particularmente importante na área de saúde, pois a necessidade de informações úteis, relevantes e atualizadas é ainda mais crítica, já que disso dependerá o bem estar do cidadão (ou até mesmo a sua vida). Além disso, a saúde pública é um dos deveres fundamentais do Estado. Como sabemos, a adoção da Internet por parte dos brasileiros para a realização de serviços que antes demandavam o deslocamento para locais físicos é algo notável e já virou “case” entre estudiosos 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).

É uma grande porta que se abre e traz grandes benefícios para ambos os lados:

- Facilita a vida do cidadão na busca por informações e serviços;
- Gera uma 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 pode fornecer novas informações através da análise e cruzamento computacional destes dados;
- A atualização das informações é agilizada, garantindo um serviço mais confiável ao cidadão.

Mas para que isso aconteça é de fundamental importância que os sites sejam fáceis de serem utilizados, do contrário a frustração do usuário ao não ter uma boa experiência de uso acaba gerando insatisfação e o abandono dessa valiosa forma de prestação de serviços e comunicação com o cidadão brasileiro. No caso específico das Secretarias de Saúde, junta-se a isso o fato de se transmitir informações realmente válidas e precisas, que possam ser facilmente entendidas por qualquer cidadão. O risco de se causar algum mal para a saúde de um cidadão ao se publicar informações erradas, não válidas ou de difícil compreensão deve ser minimizado ao máximo em sites como estes. Este é um desafio ainda maior para sites que lidam com temas tão básicos para o bem estar da população como um todo: além de ser facilmente encontrável, a informação necessariamente tem que ser precisa, sem deixar dúvidas.

Entre os vários aspectos relacionados ao uso da Internet para a prestação de serviços por meio de sites e portais, destaca-se a questão da usabilidade. Sites e portais com boa usabilidade melhoram significativamente a experiência e valor recebido e percebido pelos cidadãos. Vários estudos mostram que a solução dos problemas mais comuns de usabilidade gera ganhos imediatos e palpáveis e, em geral, custam muito pouco para serem resolvidos.

Os governos brasileiros nos níveis municipal, estadual e federal têm investido valores significativos no desenvolvimento de soluções tecnológicas e, em particular, em sites para melhor atender os 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.

## Pesquisa Realizada

A TerraForum elaborou um projeto de pesquisa visando colaborar com os esforços do nível municipal em melhorar a sua interação com os usuários de Internet do Brasil. O resultado deste esforço é a aplicação da Metodologia **BASE 100** © da TerraForum para a análise da usabilidade dos sites de 10 das principais secretarias estaduais de saúde do Brasil:

- ↗ Secretaria de Alagoas
- ↗ Secretaria do Ceará
- ↗ Secretaria de Goiás
- ↗ Secretaria de Minas Gerais
- ↗ Secretaria do Pará
- ↗ Secretaria do Paraná
- ↗ Secretaria do Rio Grande do Sul
- ↗ Secretaria do Rio de Janeiro
- ↗ Secretaria de Santa Catarina
- ↗ Secretaria de São Paulo

Esta pesquisa foi realizada entre os meses de março e abril de 2005.

## Definindo Usabilidade

A definição clássica de usabilidade, comumente encontrada na Internet ao se utilizar uma ferramenta de busca como o Google, 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)”. Pensando na introdução deste documento, usabilidade na Internet deve ser encarada como o importante desafio de estruturar um site pensando no usuário final, concentrando esforços para a facilidade do uso, criando um sistema transparente e de fácil entendimento e operação.

Em outras palavras, envolve 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;
- ↳ Seus equipamentos possuem limitações;
- ↳ Na maior parte dos casos, a visita ao site é um meio e não um fim.

Para saber mais sobre o assunto, estão disponíveis na Biblioteca do site da TerraForum ([www.terraforum.com.br](http://www.terraforum.com.br)) alguns artigos que detalham um pouco mais os conceitos acima.

## Métodos utilizados para avaliação de usabilidade

Várias metodologias dão conta de avaliar a usabilidade de um site. Normalmente, tais métodos levam em conta vários aspectos, como:

- ↳ O grau de profundidade da avaliação (uma simples avaliação geral ou uma análise aprofundada e detalhada);
- ↳ O estágio de desenvolvimento do site (pode ser um site ainda em fase de planejamento ou um já existente e no ar);
- ↳ Os objetivos do cliente (o “dono” do site) em relação à avaliação (pode ser uma avaliação que leve à reforma parcial de uma determinada área do site, uma nova funcionalidade a ser implementada ou até mesmo uma reestruturação completa).

No entanto, podemos dizer que existem dois tipos básicos de avaliação possíveis: a realizada por um especialista em usabilidade interagindo diretamente com o site; ou através de testes realizados com usuários sob a coordenação ou observação de uma equipe especializada.

Os testes de usabilidade realizados por especialistas são baseados no conhecimento prático e teórico destes em relação às regras e boas práticas de desenho e navegação de páginas com a Internet. Com isso, o expert é capaz de

diagnosticar os principais problemas de usabilidade que podem estar impedindo a boa qualidade da experiência do usuário com o site. Este tipo de avaliação é comumente conhecida como Avaliação Heurística.

É importante notar que este método, por mais que se baseie em estudos teóricos sobre como se comporta o usuário típico de sites, não consegue dar conta de especificidades de públicos que o site tenha. Para tanto, são necessárias avaliações dos próprios usuários, realizadas através de testes conduzidos pelos especialistas para descobrir problemas pontuais e específicos de determinados tipos de público.

Testes realizados diretamente com usuários criteriosamente selecionados, além de gerar relatórios que mapeiam os problemas de usabilidade, se mostram importantes ferramentas de trabalho para os especialistas justamente por validar (ou não) regras e boas práticas de navegação e design web. E no caminho inverso, a avaliação de especialistas antes da realização de testes com usuários ajuda a concentrar esforços na validação de problemas previamente encontrados.

## Metodologia BASE 100 © utilizada para avaliar os sites das Secretarias de Saúde de 10 dos principais Estados brasileiros





















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

Cada uma destas dez categorias é dividida em critérios baseados em regras e boas práticas de desenho e navegação de sites Web e vivenciados na prática pelos especialistas da TerraForum, além de ancorados também por extensa pesquisa da literatura internacional sobre o tema.

Os critérios analisados pela metodologia são divididos nas dez categorias aglutinadoras, criadas por representarem os aspectos mais relevantes e importantes a serem avaliados em um site que almeje proporcionar aos seus usuários uma boa experiência de uso. Estas categorias têm pesos diferenciados, visto que determinados critérios geram diferentes graus de impacto na experiência dos usuários.

A avaliação é feita através de notas dadas por categoria numa escala de 5 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 site avaliado é de 100 pontos, levando-se em conta critérios exclusivamente técnicos.

### 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>

Em termos gerais, os objetivos de avaliação em cada categoria são os seguintes:

1. Conteúdo  
Avalia-se a organização, relevância e adequação do conteúdo a públicos potenciais do site.
2. Navegação  
Avalia-se a facilidade e consistência de navegação do site através da estruturação de seus menus e o grau de orientação provido ao usuário, ou seja, até que ponto ele sabe onde está.
3. Texto  
Avaliam-se os textos obedecem a regras de estilo e design apropriadas para publicação na Internet.
4. Homepage  
Avalia-se se a homepage é bem organizada e permite rápido acesso aos principais serviços e conteúdos do site.
5. Links  
Avalia-se se o recurso de navegação por hiperlinks é utilizado de forma pertinente, consistente e padronizado.
6. Linguagem  
Avaliam-se aspectos como concisão, objetividade, padronização de termos e adequação ao público alvo.
7. Interação  
Avaliam-se os canais de comunicação disponíveis no site e se estes obedecem as melhores práticas observadas.
8. Busca  
Avalia-se 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 site.
9. Políticas  
É avaliado se o site 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-se o tempo de carregamento das páginas em função dos pesos dos arquivos das principais páginas do site. Este critério não considera questões técnicas de performance de servidor e conexão de acesso.

Além da análise quantitativa representada pelas notas em cada uma das categorias, a TerraForum realiza também análises qualitativas bem detalhadas para cada uma das categorias. Em cada categoria são destacados os pontos fortes e fracos, detalhando-se os principais problemas de usabilidade e as oportunidades de melhorias futuras.

## **Principais Conclusões sobre Usabilidade dos Sites das Secretarias de Saúde**

Os sites das Secretarias de Saúde analisados precisam evoluir bastante para atingir um bom patamar de usabilidade e serem realmente úteis para a população que busca serviços e informações relevantes relacionadas à saúde pública. Mesmo os sites das secretarias que obtiveram a maior nota relativa (Ceará, Rio Grande do Sul e Rio de Janeiro), apresentam graves problemas de usabilidade, não atingindo sequer notas medianas de acordo com a metodologia da TerraForum. Em um bloco um pouco mais abaixo temos os sites das secretarias estaduais do Paraná, Santa Catarina, Alagoas e São Paulo, que precisam resolver sérios problemas de usabilidade (principalmente relativos à estrutura de navegação e apresentação de conteúdos). E finalmente temos os sites de Minas Gerais, Goiás e do Pará, que necessitam de uma grande reestruturação para prestar um serviço de qualidade aos seus usuários (ver tabela resumo da classificação dos sites abaixo).

De uma maneira geral, o que percebemos ao avaliarmos os sites das Secretarias de Saúde destes 10 estados brasileiros, foi a falta de preocupação em levar para os seus respectivos sites princípios que norteiam a política pública de prestação de serviços. A impressão é que a presença na internet não é vista com a extensão dos limites físicos da secretaria, podendo realmente funcionar como tal. No melhor dos casos, o site da secretaria é uma fonte de informação para que o cidadão saiba aonde conseguir realizar o serviço que deseja.

Sites internacionais de órgãos semelhantes, tanto no nível federal como estadual, oferecem muito mais informações e serviços para seus cidadãos, como solicitação e emissão de atestados, guias de internação e afins. Mas mesmo em situações onde não são necessários investimentos financeiros em soluções tecnológicas (algo que pode ser limitante em se tratando do estado geral dos órgãos de saúde pública brasileiros), percebe-se também nestes sites estrangeiros uma preocupação em organizar o conteúdo de forma a atender de forma eficiente alguns perfis de público com necessidades específicas e diferentes, como aposentados, jovens, imigrantes, profissionais da área médica e outros.

Enfim, faltam aos sites brasileiros avaliados uma maior preocupação em entender as especificidades da internet como meio de divulgação e disponibilização de serviços e informações para a população. Falta entender que para oferecer um serviço de qualidade nesta nova mídia não basta retirar das gavetas manuais, guias e outros tipos de documentos preparados para outros tipos de interação com o cidadão que busca informações.

Secretarias	Pontuação
Ceará	39
Rio Grande do Sul	37
Rio de Janeiro	33
Paraná	31
São Paulo	30
Santa Catarina	28
Alagoas	27
Goiás	26
Minas Gerais	24
Pará	20

### **Avaliação dos sites das Secretarias Estaduais de Saúde - BASE 100 ©**

Várias conclusões de caráter geral também podem ser destacadas em cada uma das categorias de análise:

#### **1. Conteúdo**

Ponto forte:

Algumas secretarias apresentam boa quantidade de conteúdo atualizado e relevante.

Principais Oportunidades de Melhoria:

Falta uma melhor estruturação do conteúdo disponibilizado em praticamente todos os sites avaliados. Não existe uma preocupação em direcionar conteúdos a partir de necessidades de públicos específicos.

Melhores sites nesta categoria:

Rio Grande do Sul, Rio de Janeiro e Santa Catarina

## 2. **Navegação**

Ponto forte:

Não houve nenhum destaque nesta categoria.

Principais Oportunidades de Melhoria:

De uma maneira geral, as secretarias precisam se preocupar em proporcionar uma navegação consistente e padronizada por todas as áreas do site. Menus que mudam de lugar e conteúdo, páginas internas em formatos diferentes, links para hot sites sem aviso prévio são alguns dos problemas encontrados em todos os sites analisados.

Melhores sites nesta categoria:

Não houve destaque.

## 3. **Texto**

Ponto forte:

Geralmente a área de notícias dos sites apresentam conteúdo atualizado regularmente e publicados atendendo as boas práticas para produção de texto para web.

Principais Oportunidades de Melhoria:

Fora das áreas de notícias, foi constatado um excesso de conteúdos em formato PDF, o que dificulta a navegação pelo site e o acesso a conteúdos relevantes.

Melhores sites nesta categoria:

Ceará, Paraná, Rio Grande do Sul, Rio de Janeiro, Santa Catarina e São Paulo

## 4. **Homepage**

Ponto forte:

Não houve nenhum destaque nesta categoria.

Principais Oportunidades de Melhoria:

As homepages dos sites avaliados não ajudam o usuário a entender os principais conteúdos e serviços oferecidos pela secretaria. Também percebemos uma falta de cuidado no desenho, com pouco uso de cores, ícones, imagens e símbolos que possam tornar o conteúdo mais atraente.

Melhores sites nesta categoria:

Rio Grande do Sul (pelo cuidado em criar um layout visualmente agradável)

## 5. **Links**

Ponto forte:

Apenas o site da secretaria de saúde do Ceará apresentou uma preocupação em dar visibilidade direta aos seus hiperlinks, de forma consistente e padronizada.

Principais Oportunidades de Melhoria:

A grande maioria dos sites apresenta problemas para a visualização dos links, existindo pouca padronização. Não utiliza-se recursos que garantam a consistência de navegação por hiperlink (estilo “breadcrumb”), assim como o recurso de mudança de cores nos hiperlinks já navegados.

Melhores sites nesta categoria:

Ceará

## 6. Linguagem

Ponto forte:

Mais uma vez não se percebeu a preocupação em se criar textos com diferentes níveis de acesso para diferentes públicos. A exceção foi o estado do Ceará, que possui alguns bons conteúdos em linguagem adequada para a população leiga em temas de saúde pública.

Principais Oportunidades de Melhoria:

A maior parte do conteúdo não recebeu um tratamento adequado para atingir diversos públicos com diferentes graus de instrução.

Melhores sites nesta categoria:

Ceará, Rio Grande do Sul, Rio de Janeiro e São Paulo

## 7. Interação

Ponto forte:

Não houve nenhum destaque nesta categoria.

Principais Oportunidades de Melhoria:

Nem todos os sites analisados apresentaram sequer uma área de Fale Conosco para atender dúvidas e demandas dos visitantes. E os sites que apresentaram tal serviço não o fizeram de forma eficiente e estruturada.

Melhores sites nesta categoria:

Nenhum destaque.

## 8. Busca

Ponto forte:

Nenhum destaque.

Principais Oportunidades de Melhoria:

Nem todos os sites das secretarias apresentaram uma ferramenta de busca básica para o conteúdo disponibilizado. E os que disponibilizaram não apresentaram resultados relevantes ou uma boa apresentação dos mesmos.

Melhores sites nesta categoria:

Nenhum destaque.

## 9. Políticas

Ponto forte:

Nenhum destaque.

Principais Oportunidades de Melhoria:

Nenhum dos sites analisados publicou políticas de segurança, copyright e privacidade. Apenas os sites de Goiás, Minas Gerais e Rio Grande do Sul fizeram menção ao copyright no rodapé das páginas, sem informar como os visitantes deveriam usar as informações publicadas nos respectivos sites.

Melhores sites nesta categoria:

Nenhum destaque.

#### **10. Peso dos arquivos**

Ponto forte:

Boa parte dos sites apresentam pesos de arquivos dentro ou muito próximos dos valores recomendados.

Principais Oportunidades de Melhoria:

Não se percebe claramente uma intenção em se construir páginas que sejam carregadas rapidamente, embora isso aconteça em boa parte dos sites analisados

Melhores sites nesta categoria:

Alagoas, Minas Gerais e São Paulo

## Considerações Finais

A aplicação da Metodologia **BASE 100** © pela equipe da TerraForum aponta para muitos pontos de melhoria nos sites das Secretarias de Saúde analisadas, conforme resultados apresentados acima. É importante destacar que a maioria dos problemas verificados são comuns a quase todas os sites analisados.

A melhoria de usabilidade dos sites das secretarias de saúde passa necessariamente por:

- ↪ Um maior foco e clareza nos potenciais perfis e segmentos de usuários;
- ↪ Investir mais tempo no planejamento dos sites (com destaque para arquitetura de navegação, políticas de publicação, processos de operação, padronização, etc)
- ↪ Maior frequência na realização de testes heurísticos por especialistas e avaliação de uso pela população;
- ↪ Treinamento de funcionários em usabilidade;
- ↪ Conscientização das várias áreas e departamentos governamentais da importância (crescente) da Internet para melhor servir a população;
- ↪ Constante compartilhamento de melhores práticas entre diferentes órgãos, esferas e departamentos governamentais, por exemplo, através de workshops de intercâmbio de experiências;
- ↪ Definição de metodologia de revisão do site, incluindo conteúdo, links (internos e externos), navegação etc., assegurando o bom funcionamento e a pertinência das informações divulgadas.

A TerraForum espera com este trabalho contribuir para que as várias esferas do poder público melhorem o uso da Internet como efetivo recurso para prestar melhores serviços e informações à população.

## Trabalho Completo

O estudo completo e detalhado realizado para cada uma das Prefeituras está disponível gratuitamente mediante simples requisição por qualquer funcionário público.

As formas de contato são as seguintes:

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

**Telefone:** 011-3088-6021

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