

AVALIAÇÃO DOS SÍTIOS DOS TRIBUNAIS DE CONTAS BRASILEIROS: métrica EGOV-UFSC 2012

Aires José Rover¹, Orides Mezzaroba², Paloma Maria Santos³

Resumo

O presente artigo faz uma análise descritiva com resultados qualitativos de sítios dos membros da Associação dos Tribunais de Contas do Brasil (ATRICON). No estudo foi analisado cada sítio separadamente com propósito de verificar a existência e a funcionalidade das principais ferramentas disponíveis tanto para o público interno de cada órgão como para o acesso do cidadão comum.

Palavras chave

Governo Eletrônico. Democracia Digital. Tribunais de Contas. Inclusão Digital. Atricon.

¹ Universidade Federal de Santa Catarina, Campus Universitário, Trindade. Florianópolis/SC. Email: aires.rover@gmail.com

² Universidade Federal de Santa Catarina, Campus Universitário, Trindade. Florianópolis/SC. Professor Colaborador da UNINOVE-SP. Pesquisador de produtividade do CNPq. Email: oridesmezza@gmail.com

³ Universidade Federal de Santa Catarina, Campus Universitário, Trindade. Florianópolis/SC. Email: paloma@egc.ufsc.br

Abstract

This article presents a descriptive analysis with qualitative results of sites of the members of the Brazilian Audit Courts Association. It was analyzed each site separately in order to verify the existence and functionality of the main tools available to the internal public of the organ and also to the access to the common citizen.

Keywords

Electronic Government. Digital Democracy. Audit Courts. Digital Inclusion. Atricon.

1 Introdução

Desde 2000 a Administração Pública Federal vem trabalhando o conceito de governo eletrônico no Brasil, com o objetivo de instituir novas formas de interação eletrônica criando políticas, normas e diretrizes para o tema.

As TICs, vistas como instrumentos aptos a viabilizar a eficiência e a transparência governamental, estão sendo largamente utilizada nesse processo, ganhando destaque por meio das iniciativas voltadas para a administração pública, a sociedade, o setor privado e, principalmente ações voltadas para o cidadão. Porém, seu uso não devem se restringir a mera oferta de serviços, e sim, levar em consideração as necessidades reais dos cidadãos, melhorando a prestação de serviços e a disponibilização de informações essenciais.

A constante adoção de meios eletrônicos na prestação de serviços governamentais tem levado diversas instâncias do Estado a disponibilizarem suas iniciativas por intermédio de sítios eletrônicos. Cabe salientar, contudo, que a criação e a manutenção de sítios requer que sejam feitos preliminarmente estudos sobre a relevância, efetividade e acima de tudo facilidade de uso daquilo que for disponibilizado, respeitando as particularidades do público alvo. Com a adoção dessas medidas, é possível conquistar

gradativamente uma parcela cada vez maior da população e aumentar a satisfação dos usuários de serviços eletrônicos.

É sobre esse pano de fundo que se constrói o presente artigo, cujo tema central é a avaliação dos Sítios Corporativos dos Tribunais de Contas Brasileiros sob a ótica a usabilidade.

Por esse motivo, utilizou-se como base de fundamentação teórica e de suporte para a construção do instrumento de avaliação a Cartilha de Usabilidade do Governo Federal, que integra o conjunto de cartilhas referentes aos Padrões Web em Governo Eletrônico (e-PWG).

Para chegar aos resultados dessa pesquisa, foi necessário estruturar o artigo da seguinte maneira: a seção 2 traz uma breve discussão relativa ao surgimento do Governo Eletrônico; na seção 3 tem-se uma explanação das diretrizes disponibilizada pelo Governo Federal, no que concerne ao desenvolvimento de padrões web para a construção e disponibilização de páginas eletrônicas pela administração pública; a seção 4 aborda a metodologia utilizada na pesquisa; na seção 5 tem-se a análise dos dados coletados; a seção 6 demonstra a síntese dos resultados e, finalmente, a seção 7 apresenta as considerações finais.

2 Surgimento do Governo Eletrônico

Instituído a partir do decreto presidencial de 03 de abril de 2000 com a finalidade de analisar e propor políticas, diretrizes e normas relacionadas com as novas formas eletrônicas de interação (BRASIL, 2000), o Grupo de Trabalho em Tecnologia da Informação (GTII), formado por uma comissão interministerial, abriu espaço para os primeiros estudos sobre a formulação de uma política federal de governo eletrônico no Brasil.

Em setembro do mesmo ano, o governo federal entregou à sociedade o Livro Verde, um documento que contempla as metas de implementação do Programa da Sociedade da Informação no Brasil e constitui uma súmula consolidada das possíveis aplicações das TICs no âmbito do governo federal (TAKAHASHI, 2000).

Entre os principais objetivos desse documento, está o de lançar mão de ações que busquem impulsionar a Sociedade da Informação no nosso país. Entre as várias ações, está o direcionamento de iniciativas para o governo eletrônico.

Assim, ao longo dos últimos 10 anos, o governo federal tem coordenado e articulado ações para a implementação de projetos com ênfase em iniciativas voltadas para o uso das TICs no exercício da cidadania, envolvendo a administração pública (governo), o setor privado (empresas) e a sociedade civil (cidadão). O uso de tecnologias para tal finalidade é evidenciado por meio de diferentes níveis de relacionamento do governo, os quais abrangem:

G2G (Government to Government): Corresponde a funções que integram ações do governo horizontalmente (exemplo: no nível federal, ou dentro do executivo) ou verticalmente (exemplo: entre o governo federal e um governo estadual);

G2B e B2G (Government to Business e Business to Government): Corresponde a ações do governo que envolvem interação com entidades externas. O exemplo mais concreto deste tipo é a condução de compras, contratações, licitações etc., via meios eletrônicos.

G2C e C2G (Government to Citizen e Citizen to Government): Corresponde a ações do governo de prestação (ou recebimento) de informações e serviços ao cidadão via meios eletrônicos. O exemplo mais comum deste tipo é a veiculação de informações em um website de um órgão do governo, aberto a quaisquer interessados (TAKAHASHI, 2000, p. 69).

Hu *et al.* (2009), após uma pesquisa por uma definição amplamente compartilhada para governo eletrônico, concluem que esta temática no meio acadêmico é entendida por iniciativas estratégicas de gestão e disponibilização de informações e serviços públicos tomadas por todos os níveis de governo a favor dos cidadãos e das empresas, envolvendo múltiplos meios de internet, sistemas integrados e interoperáveis, em prol da melhoria dos serviços (informação, comunicação e formulação de políticas), da qualidade e da segurança.

Segundo Diniz *et al.* (1999), a construção de programas de governo eletrônico também está associada à modernização da gestão pública, que tem seu desdobramento por meio de políticas públicas e ações concretas que envolvem temas como

desempenho, transparência, mecanismo de controle, qualidade do gasto público e prestação de contas. É o governo, por intermédio das TICs, mudando a maneira de atingir os seus objetivos em função do cumprimento do papel do Estado perante a sociedade.

3 Padrões Web em Governo Eletrônico

A adoção das TICs como meio para a prestação de serviços governamentais requer que os sítios desenvolvidos e mantidos pela administração pública sejam fáceis de usar, relevantes e efetivos.

Pensando nisso, o Governo Federal, por meio da elaboração dos padrões web em governo eletrônico, busca auxiliar os órgãos/entidades a aprimorar a comunicação e o fornecimento de informações e serviços prestados pelos sítios institucionais.

Esses padrões, dispostos em um conjunto de cartilhas, visa garantir o nível de qualidade, fornecendo diretrizes para a padronização desses ambientes e, em contrapartida, acelera o processo de absorção das TICs, bem como melhora a qualidade da comunicação com os usuários.

Merece destaque as Cartilhas de Codificação, de Administração, de Usabilidade e de Redação Web, que servem como orientação para os desenvolvedores de interfaces e sítios de governo:

- **Cartilha de Codificação:** apresenta recomendações de boas práticas em codificação que orientem as equipes no desenvolvimento de sítios, sítios e serviços de Governo Eletrônico com o propósito de torná-los identificáveis, portáteis, relevantes, acessíveis e efetivos à população (BRASIL, 2010).
- **Guia de Administração:** oferece subsídios para a concepção, desenvolvimento, manutenção e administração de sítios de Governo Eletrônico na esfera federal em termos de manutenção e evolução, comunicação e divulgação, monitoramento e efetividade do sítio, entre outros (BRASIL, 2011).
- **Cartilha de Usabilidade:** apresenta recomendações de boas práticas envolvendo a usabilidade a partir dos

critérios de acessibilidade, navegabilidade e padronização visual (BRASIL, 2010b).

- **Cartilha de Redação Web:** oferece subsídios para a tarefa de elaborar informação clara, estruturada e eficaz para o meio digital (BRASIL, 2010c).

Neste artigo, o enfoque maior recaiu sobre a Cartilha de Usabilidade, uma vez que se buscou avaliar os critérios inerentes a tal quesito nos sítios dos Tribunais de Contas Brasileiros. Por esse motivo, na subseção seguinte apresenta-se um maior detalhamento dos principais pontos contidos na Cartilha.

3.1 *Cartilha de Usabilidade*

A usabilidade é uma característica básica. Tudo o que for simples, fácil de carregar e que consiga mostrar os principais conteúdos de um sítio trará consigo seus benefícios. A navegação exige comportamento ativo, isso significa que as pessoas estão no controle, porém, demanda um esforço intelectual do usuário para aprender o uso da interface. Nielsen e Loranger (2007) citam essa questão:

A usabilidade é um atributo de qualidade relacionado à facilidade de uso de algo. Mais especificamente refere-se à rapidez com que os usuários podem aprender a usar alguma coisa, a eficiência deles ao usá-la, o quanto lembram daquilo, seu grau de propensão a erros e o quanto gostam de utilizá-la. Se as pessoas não puderem ou não utilizarem um recurso, ele pode muito bem não existir (NIELSEN, LORANGER, 2007, XVI).

De acordo com os autores, um site é útil para o usuário quando ele consegue encontrar as informações que precisa, conseqüentemente resolvendo seus problemas. Dados de pesquisas feitas por Nielsen e Loranger (2007) afirmam que um site tem apenas 12% de chance se ser revisitado, assim, depois de perder um usuário uma vez, há grandes chances de perdê-lo para sempre.

Para Terra *et al.* (2004), é necessário entender que muitos usuários não tem familiaridade com a Web, por isso é essencial criar sítios bem estruturados com um sistema transparente e de fácil entendimento e operação. Um sítio precisa integrar conteúdo,

design, serviços e interatividade, buscando a experiência do usuário final. Ainda, segundo os autores, as seguintes características devem ser observadas:

- **Atender diferentes públicos-alvo com clareza:** Diferentes grupos terão diferentes experiências em um mesmo site, portanto é preciso priorizar e avaliar constantemente como está sendo a experiência dos grupos prioritários e desenvolver uma segmentação para os diferentes públicos;
- **Navegação:** é lógica e intuitiva. Deve-se estruturar o sítio respeitando as diferentes demandas de públicos diferenciados;
- **Busca:** é uma fonte direta de informação. Esse sistema deve apresentar resultados precisos de maneira rápida;
- **Manutenção do Conteúdo:** o conteúdo disponibilizado precisa ser atualizado constantemente para que informações antigas não sejam visualizadas como informações novas;
- **Textos na Web:** devem ser simples, de fácil entendimento, curtos e objetivos. Deve ser evitado o uso de adjetivos e termos e expressões técnicas;
- **Mapas:** devem ser informados todos os lugares a serem explorados. É necessário mostrar de forma lógica o caminho a ser navegado pelo usuário;
- **Carregamento de páginas:** deve ser o menor possível, pois o usuário não ficará esperando por um conteúdo que não consegue visualizar.

A aplicação da usabilidade em sítios eletrônicos buscar garantir que qualquer cidadão consiga utilizar o sítio e que este funcione adequadamente, conforme a pessoa espera que seja.

Nesse contexto, a Cartilha de Usabilidade (BRASIL, 2012b) serve como guia de boas práticas que compila critérios concernentes a usabilidade nos sítios de governamentais, a partir da acessibilidade, navegabilidade e padronização visual. A usabilidade, a facilidade de uso, deve ser observada em todas as interfaces do governo com o

cidadão uma vez que o ponto de partida do desenvolvimento é o usuário. Tais critérios devem ser observados quando no desenvolvimento e manutenção de interfaces web.

A cartilha discorre basicamente sobre sete diretrizes, quais sejam (BRASIL, 2010b):

- **Contexto e navegação:** trata das diretrizes relativas à navegação e identidade do sítio de modo a permitir que o cidadão rapidamente compreenda o que é e como funciona o sítio, facilmente localize o que busca e realize os passos do serviço sem dificuldade.
- **Carga de informação:** apresenta diretrizes que objetivam reduzir a carga de informação apresentada nos sítios e permitir que o cidadão foque a atenção ao objetivo (tarefa) da página ou serviço.
- **Autonomia:** trata das diretrizes relativas que visam impedir o controle (não esperado) vindo por parte do sítio, que acabam por influenciar na autonomia do cidadão, quando em utilização do mesmo.
- **Erros:** apresenta diretrizes que buscam auxiliar no processo de tratamento e informação dos erros cometidos tanto por parte do cidadão quanto os do próprio sítio.
- **Desenho:** aborda critérios que visam deixar o sítio legível, esteticamente agradável e com fácil decodificação das informações apresentadas.
- **Redação:** traz explicações sobre a diagramação e redação do texto, em prol da facilitação do entendimento da informação por parte do cidadão.
- **Consistência e Familiaridade:** trata de aspectos que buscam tornar o sítio de governo o mais compatível possível com as expectativas e características dos cidadãos.

No item que segue, apresenta-se a metodologia utilizada na pesquisa descrita neste artigo.

4 Metodologia aplicada

O método de abordagem eleito para a condução dessa pesquisa será o dedutivo, o qual parte das teorias e leis para prever a ocorrência dos fenômenos particulares (MARCONI; LAKATOS, 2009).

Por descrever as características de determinado fenômeno, a pesquisa contida neste artigo pode ser classificada como descritiva. De acordo com Gil (2010), são incluídas nessa tipologia, por exemplo, as investigações que se propõem a avaliar o grau de atendimento das entidades/órgãos públicos de uma comunidade. O delineamento metodológico será feito a partir de dados coletados pelos autores, tendo como apoio um formulário estruturado, cujo detalhamento está apresentado abaixo.

4.1. Procedimentos de coleta e análise dos dados

Para a avaliação da usabilidade nos sítios dos Tribunais de Contas brasileiros foram adotados os métodos de análise quantitativo e qualitativo. Enquanto neste é ponderado a qualidade dos serviços prestados, naquele, é feita uma descrição rigorosa das informações obtidas (MEZZARROBA; MONTEIRO, 2009).

Um formulário, que incorporou os principais construtos e diretrizes de avaliação traduzidas da Cartilha de Usabilidade (BRASIL, 2010b), serviu como instrumento de suporte à análise dos sítios.

Estruturado no Google Docs, o formulário de avaliação foi estruturado com quinze perguntas objetivas (fechadas), com alternativas fixas, de modo a facilitar a tabulação e a análise dos dados.

Cada sítio foi avaliado duas vezes, por pesquisadores diferentes, no período de 14 a 26 de setembro de 2011. Os resultados das duas avaliações foram mapeados e cruzados a fim de identificar possíveis divergências. Tal procedimento foi realizado entre 27 de setembro a 12 de outubro de 2011.

Após a confirmação dos resultados foi iniciada a etapa de análise, seguida de síntese, envolvendo uma descrição quantitativa e qualitativa. Os resultados desse processo podem ser verificados no próximo item.

5 Análise dos dados

Nesse item são apresentadas as quinze perguntas que fizeram parte do instrumento de coleta desenvolvido para avaliar a usabilidade nos sites dos Tribunais de Contas Brasileiros, com suas respectivas respostas.

- 1) As URLs utilizadas no site evitam o uso de caracteres do tipo &, ?, = ?

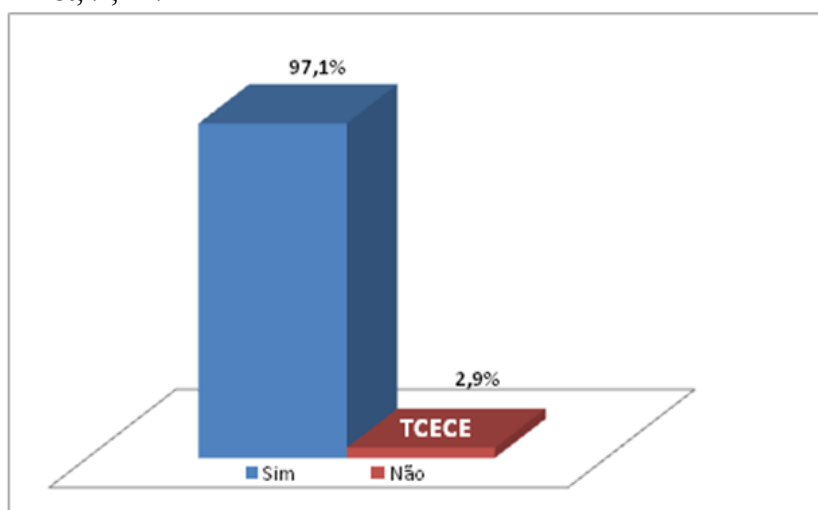


Figura 1 – Uso de caracteres pelos sites.

2) As URLs funcionam sem o "www"?

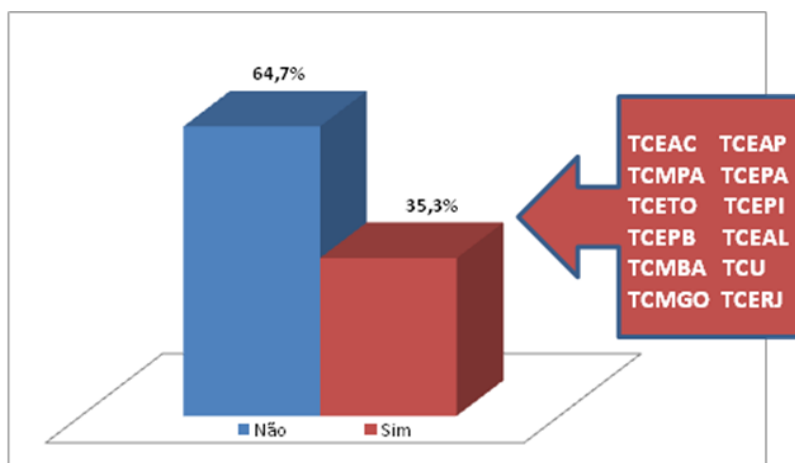


Figura 2 – Funcionamento das URLs sem o trígama www

3) O sítio abre nos seguintes navegadores:

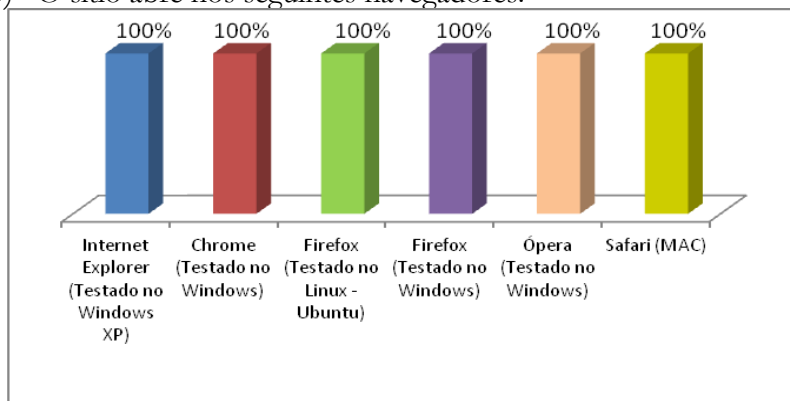


Figura 3 – Funcionamento dos sítios nos diversos navegadores.

4) O sítio funciona nos seguintes dispositivos:

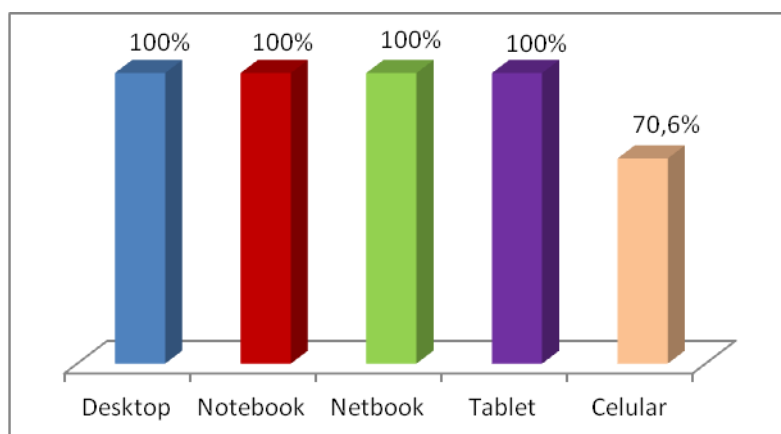


Figura 4 – Funcionamento dos sítios nos diversos dispositivos de acesso.

Os sítios que não funcionaram quando acessados via celular estão discriminados na Figura 5 abaixo.

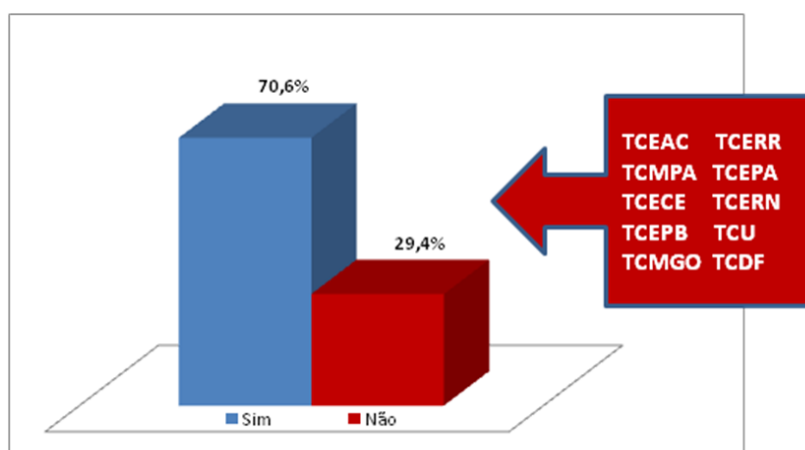


Figura 5 – Funcionamento dos sítios no celular.

- 5) A página apresenta excesso de informações, do tipo banners, anúncios, notícias, ícones, etc, deixando-a poluída visualmente?

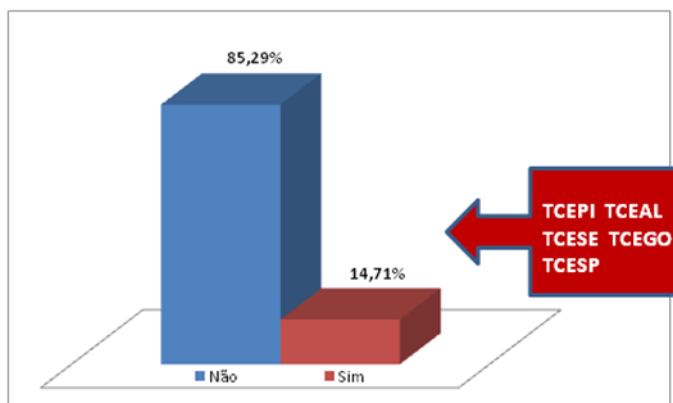


Figura 6 – Sítios que apresentaram excesso de informações.

- 6) É necessária alguma instalação para acessar a página inicial ou executar tarefas simples?

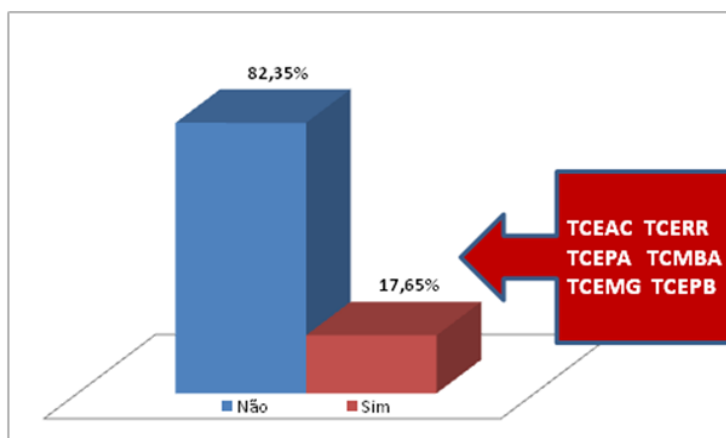


Figura 7 – Necessidade de instalação de programa para execução de tarefa simples.

7) O site utiliza convenções do tipo:

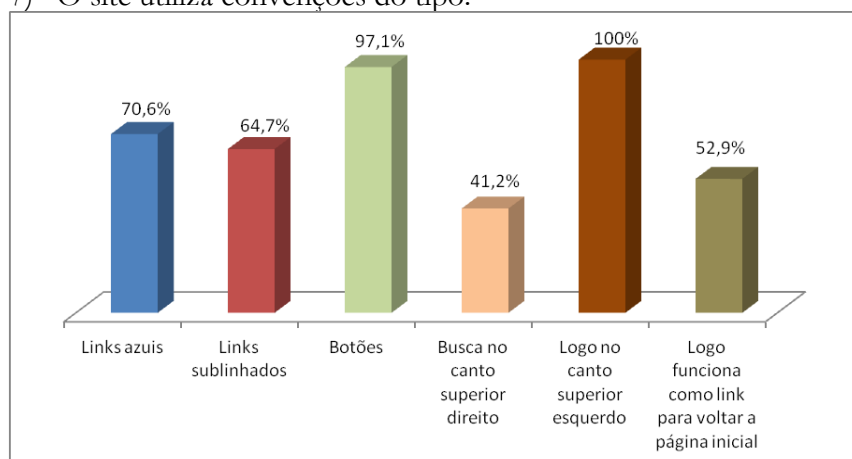


Figura 8 – Convenções utilizadas pelos sítios.

Links azuis	TCEPA, TCETO, TCERJ, TCEAP, TCEPI, TCEPB, TCMBA, TCU, TCMGO, TCEAL, TCEPE, TCEBA, TCEES, TCEMA, TCMSP, TCEMS, TCERS, TCEMT, TCEAM, TCECE, TCEMG, TCMRJ, TCEGO, TCEPR
Links sublinhados	TCESP, TCERR, TCERO, TCMCE, TCEAM, TCECE, TCEMG, TCMRJ, TCEGO, TCEPR, TCERJ, TCEAP, TCEPI, TCEPB, TCMBA, TCU, TCMGO, TCEAL, TCEMS, TCERS, TCEMT, TCDF
Botões desenhados como botões (elementos clicáveis)	TCEAC, TCMBA, TCEPA, TCETO, TCERJ, TCEAP, TCESE, TCEAL, TCMGO, TCU, TCMBA, TCEPB, TCEPI, TCMCE, TCERN, TCEPE, TCEBA, TCEES, TCEMA, TCMSP, TCEMS, TCERS, TCEMT, TCEAM, TCECE, TCEMG, TCERO, TCERR, TCESP, TCEPR, TCEGO, TCMRJ, TCESE

Caixa de busca no canto superior direito	TCERJ, TCEAP, TCEPI, TCEPB, TCMBBA, TCU, TCEPE, TCEBA, TCEES, TCEMS, TCERS, TCEMT, TCDF, TCESP
O nome (ou logotipo) do sítio estar no canto superior esquerdo	TCEAC, TCMPA, TCEPA, TCETO, TCERJ, TCEAP, TCEPI, TCEPB, TCMBBA, TCU, TCMGO, TCEAL, TCMSP, TCEMA, TCEES, TCEBA, TCEPE, TCERN, TCESE, TCEMS, TCERS, TCEMT, TCEAM, TCECE, TCEMG, TCMRJ, TCERO, TCERR, TCESP, TCDF, TCEPR, TCEGO, TCMCE, TCESE
Logotipo do sítio funcionar como link de volta a página inicial	TCMPA, TCETO, TCEAP, TCEPI, TCEPB, TCMBBA, TCEES, TCEBA, TCEPE, TCESE, TCERN, TCEAL, TCU, TCEMT, TCEGO, TCEPR, TCESE, TCMCE

8) A linguagem utilizada no sítio é simples e de fácil entendimento? (Sim para todos)

9) O sítio está disponível em outros idiomas?

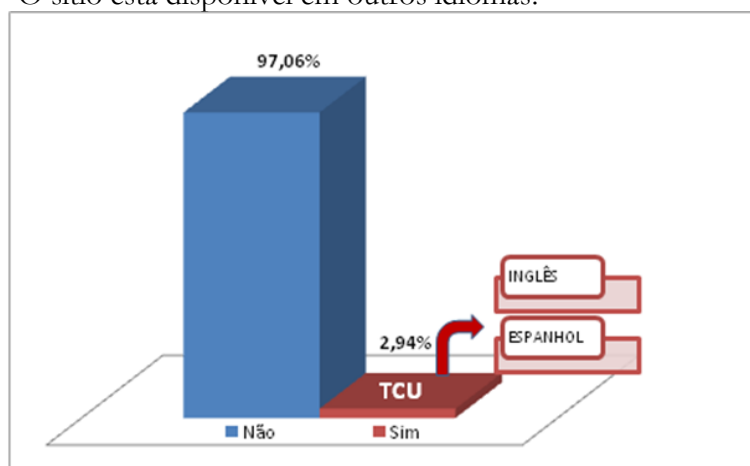


Figura 9 – Idiomas oferecidos pelos sítios.

10) O sítio apresenta mapa do site?

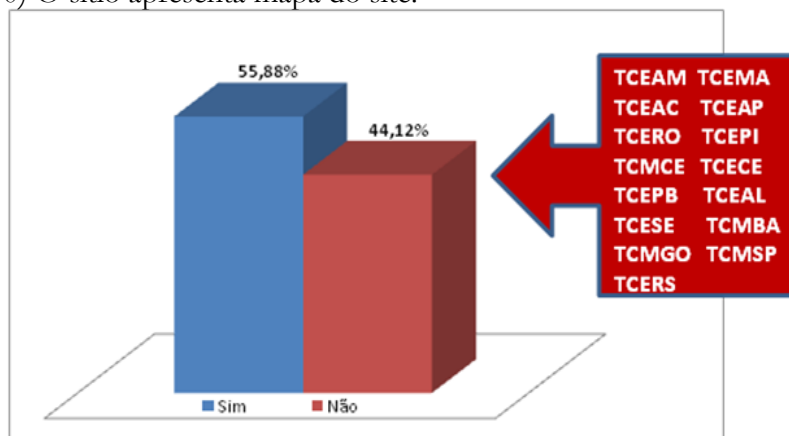


Figura 10 – Sítios que apresentam mapa do site.

11) Toda informação é passível de cópia? (Sim para todos)

12) O preenchimento de dados nos formulários, quando existente, apresenta redundâncias ou questionamentos inapropriados ou muito extensos?

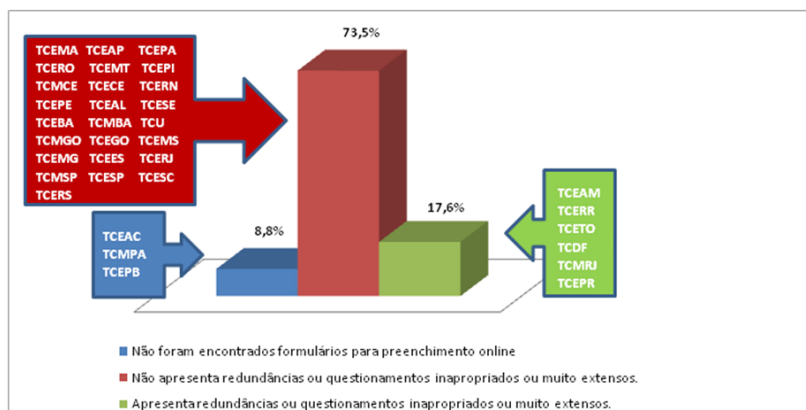


Figura 11 – Sítios cujos formulários solicitados são redundantes ou muito extensos.

13) O sítio faz uso de pop-ups?

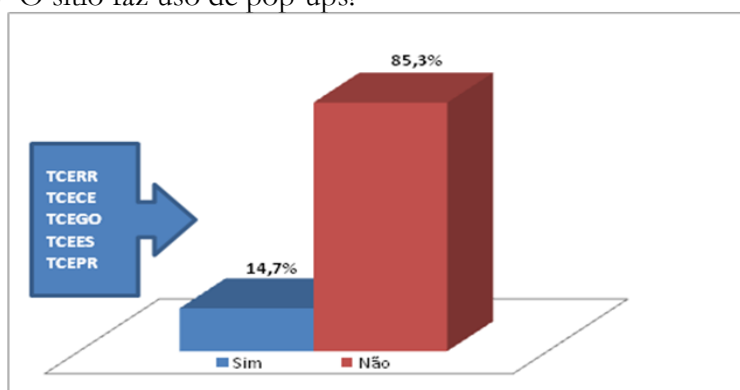


Figura 12 – Uso de pop-ups pelos portais.

14) O mecanismo de busca do sítio apresenta resultados coerentes com a palavra/expressão pesquisada?

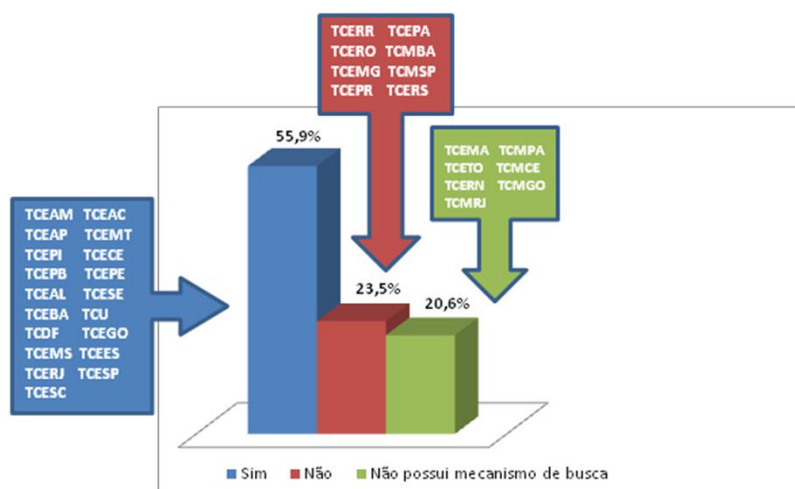


Figura 13 – Portais cujo mecanismo de busca funciona corretamente.

- 15) A ferramenta de busca permite erros de digitação ou oferece lista com sugestões de palavras mais próximas? (Questão válida apenas para os 27 portais que possuem mecanismo de busca).

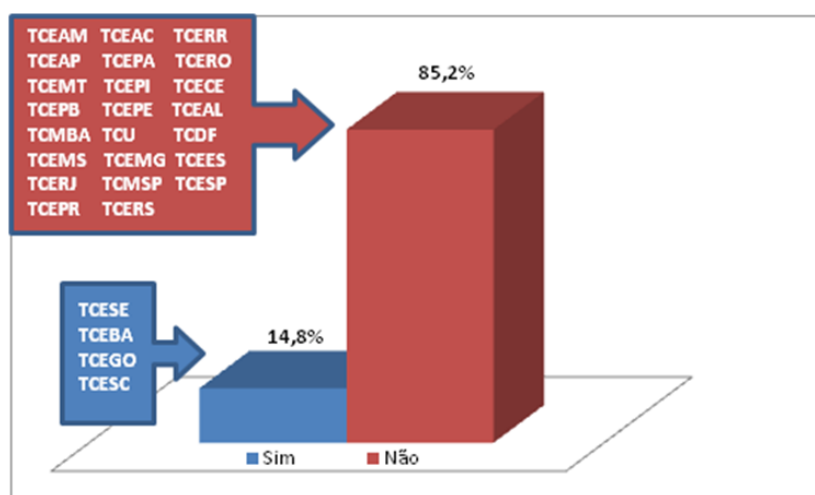


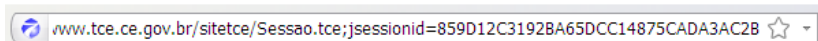
Figura 14 – Portais cujo mecanismo de busca permite erros de digitação.

6 Síntese dos resultados

De acordo com a Cartilha Indicadores e Métricas para e-serviços (BRASIL, 2007), a interface - meio pelo qual a pessoa dialoga, intervém e se relaciona dentro do sítio - é um dos fatores críticos para o sucesso de um sistema. Ela deve ser fácil de usar, ter uma linguagem compreensível e estar disponível em tempo integral, ou seja, sete dias por semana, 24 horas por dia. O objetivo é que o cidadão não percorra caminhos intrincados dentro do sítio para encontrar as informações desejadas, acessando sempre de forma rápida sem ter que esperar o carregamento ou aplicação de páginas. A facilidade de uso deve ser observada em todas as interfaces tendo em vista a observância da usabilidade, fator preponderante e indispensável para que as informações e os serviços prestados pela Administração Pública sejam disponibilizados de forma plena e

satisfatória ao cidadão. Para a Cartilha de Usabilidade (BRASIL, 2010b) se essa interface for de fácil entendimento, simples, direta e amigável, a pessoa estará inclinada a fazer uso da mesma. Essa preocupação deve se fazer presente desde a concepção do sítio e de seus serviços; na programação da aplicação; na criação de funções; no desenho das páginas; na estruturação das informações (arquitetura da informação) e na redação das informações.

No que tange a Interface, os sítios dos Tribunais de Contas Brasileiros apresentaram um bom desempenho. De acordo com a Cartilha de Codificação, as URLs utilizadas nos sítios governamentais devem ser amigáveis e de fácil memorização para os usuários. “Muitos mecanismos de busca não indexam páginas que contenham pontos de interrogação ou outros caracteres como um & ou + na sua página” (BRASIL, 2010a, p. 19). As URLs evitam o uso de caracteres do tipo &, ? , =, o que facilita a sua memorização e acesso pelo cidadão, reforçando a identidade dos sítios frente a seu público alvo. Neste quesito, especificamente, o TCECE foi o único que apresentou problemas, uma vez que sua URL não respondeu positivamente a indagação, sendo esta:



A screenshot of a browser address bar. The address is www.tce.ce.gov.br/sitetce/Sessao.tce.jsessionid=859D12C3192BA65DCC14875CADA3AC2B. The address bar includes a search icon on the left and a star icon on the right, indicating a bookmark.

Muitos navegadores desconsideram o trígama (www) e permitem que o usuário apenas digite o nome do sítio no domínio. Essa possibilidade, de acordo com a Cartilha de Codificação (BRASIL, 2010a), facilita a entrada ao sítio. Como se viu na análise dos dados, algumas das URLs avaliadas não funcionam sem o trígama, sendo que no TCEPA tal exclusão leva o cidadão ao ambiente do desenvolvedor do sítio.

Bom desempenho também foi observado quanto à funcionalidade dos sítios frente aos diversos navegadores e dispositivos de acesso. Apesar de alguns pontos terem chamado a atenção, como por exemplo, quando visualizados a partir do Tablet, os sítios do TCESE e TCEAC pediram para instalar o Flash e no sítio do TCE-PA as informações no fim da página aparecem sobrepostas, a única porcentagem que não totalizou 100% para este caso diz

respeito à funcionalidade dos sítios a partir de dispositivo celular, que alcançou 70,6%. Quanto tentou-se acessar os sítios do TCEAC, TCERR, TCERN, TCU e TCMGO, a seguinte mensagem foi exibida: *We were unable to adapt the page you requested for your mobile phone*. Já para o sítio do TCMPA, apesar de aparecer na busca pelo google, o conteúdo apresentado não é passível de leitura. Tal problema parece estar vinculado a não existência de fonte disponível, uma vez que vários quadrados foram exibidos. O sítio do TCECE também aparece na busca pelo Google, porém não abre nenhum conteúdo. Aparece apenas o nome do tribunal. No caso do TCEPB, o problema identificado foi que a busca não avança no status "Carregando o Sítio do Tribunal de Contas do Estado da Paraíba". Já para o TCDF, que também aparece na busca pelo Google, o site não abriu corretamente, exibindo a seguinte mensagem: Script incompatível. Finalmente, para o TCESE, apesar de o sítio abrir normalmente, aparece uma mensagem que diz que o conteúdo do sítio requer uma nova versão do Adobe Flash Player.

Apesar de ter tido 100% de adesão nos demais dispositivos, algumas incoerências foram encontradas. Sites como o do TCEES, TCMGO, TCEPI e TCEPA apresentaram problemas. Em que pese o fato de ter aberto em todos os navegadores, o site do TCEES parou de funcionar no meio da avaliação (data 17/09/2011 às 15:49 – Figura 15). Quando utilizado o navegador Firefox, no Windows, os botões laterais esquerdos não abrem.

Já o site do TCMGO, apresentou problema de JavaScript quando utilizado o navegador Opera, no Windows, conforme Figura 16 abaixo.

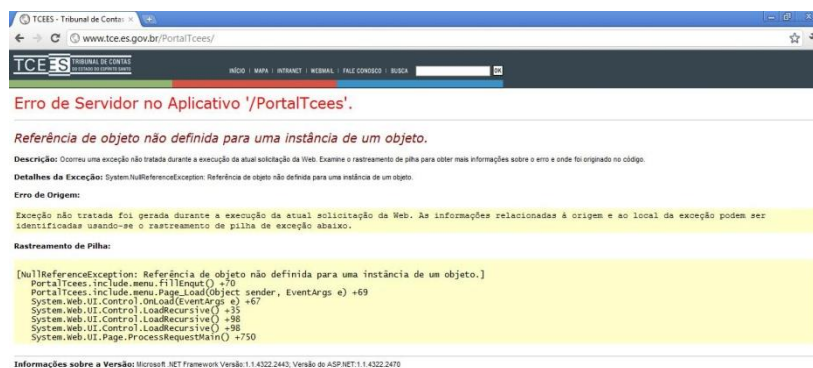


Figura 15 – Sítio TCEES: Erro apresentado durante a avaliação.

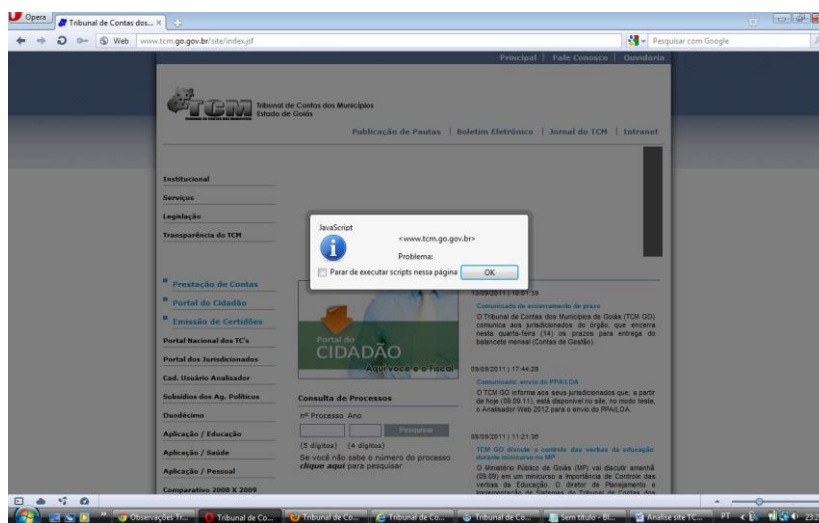


Figura 16 – Sítio TCMGO: Problema de Java Script.

Verificou-se ainda que no site do TCEPI, a disposição do conteúdo é diferente quando acessado a partir do Explorer e do Firefox, ambos no Windows.

Outro ponto que merece consideração, agora referente à Navegação e Padronização Visual, é a poluição visual apresentada por alguns sítios. Como a página inicial é a porta de entrada do sítio, ela não deve exibir nenhum conteúdo desatualizado. Não é recomendado também lotá-la com anúncios, banners e notícias. Banners devem ser apenas os de conteúdo atual e em pequeno número.

As áreas sem conteúdos (eventos) devem ser desativadas quando estiverem vazias e as notícias devem ser atualizadas. De acordo com a Cartilha de Usabilidade (BRASIL, 2010b) um sítio necessita:

- Priorizar os serviços relevantes ao cidadão;
- Agrupar e hierarquizar, de forma clara, as áreas de informação;
- Utilizar a animação com bom senso;
- Respeitar a velocidade de conexão do público alvo;
- Utilizar de forma consciente plug-ins e multimídia;
- Falar a língua das pessoas, com palavras, frases e conceitos familiares;
- Ter um texto deve ser objetivo e correto;
- Ter informações e serviços confiáveis;
- Manter listas de documento, legislação e valores atualizados;
- Ter a mesma informação tanto no canal eletrônico como no presencial;
- Incluir a data de publicação em documentos e notícias;
- Ser de fácil localização de outros canais de comunicação, como endereços e telefones.

Descumprindo esta diretriz estão os sítios TCEPI, TCEAL, TCESE, TCEGO e TCESP. Além destes, sítios como os do TCMRJ e do TCECE apresentam botões relativamente grandes quando comparado ao conteúdo disposto.

Segundo a Cartilha de Codificação (BRASIL, 2010a), nenhuma instalação deve ser necessária para executar a página inicial ou tarefas banais. A página deve abrir sem transtornos ou demora para o usuário. Isto é um preceito básico de usabilidade. Desrespeitando essa diretriz estão 17,65% dos sítios (TCEAC, TCERR, TCEPA, TCMBA, TCEMG e TCEPB), conforme visto na questão 6.

Neste mesmo diapasão, é de se destacar a disparidade apresentada pelos sítios no quesito de utilização de convenções para o desenvolvimento de páginas de Internet, sendo a única convenção observada em todos os sítios a relativa ao nome (ou logotipo) do sítio estar localizado no canto superior esquerdo.

Conforme a Cartilha de Usabilidade (BRASIL, 2010b) é apropriado que o site contenha convenções que utilizem links azuis, por exemplo. Esses links devem remeter a um formulário de contato e nunca a um endereço eletrônico. Colocar um endereço como link pode atrapalhar e acarretar na demora da abertura de um programa, o que segundo a Cartilha, poderia induzir a pessoa ao erro.

É adequado que se use links azuis, sublinhados, elementos clicáveis, caixa de busca no canto superior direito, o nome ou o logotipo do sítio no canto superior esquerdo – este deve funcionar como link de volta a página inicial. “O sítio deve ser estruturado de forma lógica para o cidadão. Não é necessário que existam links para todo o conteúdo da página inicial, mas todo conteúdo deve ser facilmente acessado através da estrutura” (BRASIL, 2010b, p. 14).

Uma observação a ser feita é que o sítio do TCERO não apresenta botão para voltar à página inicial, de maneira que se faz necessária a utilização dos botões *back* e *forward* do próprio navegador.

Como dito anteriormente, nesse contexto não foi observado nenhum tipo de padrão lógico de apresentação das informações e disposição dos conteúdos na página dos tribunais. Cabe ressaltar que o mapa do site, quando existente, serviu por diversas vezes como mecanismo para localização de determinadas informações,

uma vez que estas nem sempre estavam claras no sítio, sendo que a sua presença foi constatada em 55,88% dos sítios avaliados.

De acordo com a Cartilha de Usabilidade (BRASIL, 2010b), a *web* é um meio de inclusão social, não fazendo juízo de quem a usa. Portanto, ao disponibilizar informações por meio eletrônico é essencial lembrar que inúmeros cidadãos, com níveis sociais, de escolaridade, idades e nível de conhecimentos sobre computador diferentes, irão utilizar o serviço. Por isso, ele deve ser disponibilizado da forma mais simples possível e apenas deve-se utilizar linguagem técnica e/ou corporativa quando estas forem familiares ao público do site. Como visto na questão 8, este quesito foi atendido integralmente por todos os sítios.

A existência do mapa do site ou de um índice de palavras de A a Z aparece como determinação na Cartilha de Usabilidade, que argumenta que “o sítio deve fazer uso de tutoriais e auxílios à navegação, como um mapa do sítio. Os conceitos e termos utilizados devem estar bem explicados” (BRASIL, 2010b, p. 15). O objetivo é que os cidadãos encontrem de forma simples o que procuram e se sintam à vontade para retornar ao sítio sempre que precisar. Por isso, o sítio deve ser estruturado de maneira lógica e todo conteúdo deve ser acessado facilmente através da estrutura do sítio. No que concerne a presença do mapa do site nos sítios dos Tribunais de Contas Brasileiros, a partir da análise dos dados viu-se que apenas 55,88% dos avaliados apresentam.

Considerando que o Fale Conosco e a Ouvidoria são os principais canais de comunicação para contato do cidadão com o Tribunal tendo em vista solicitar informação e enviar sugestões, elogios, reclamações e denúncias, respectivamente, os formulários disponíveis nesses meios carecem de mais atenção.

Em que pese o fato de 73,5% dos portais estarem adequados nesse ponto, 17,6% apresenta questionamentos que foram identificados como extensos ou inapropriados pelos pesquisadores, sendo estes: TCERR, TCE TO, TCDF e TCMRJ - considerou-se exagerada a exigência de ter que informar número de documentos pessoais

como CPF, RG para poder entrar em contato com o Tribunal - e TCEAM e TCEPR - apresentaram excesso de questionamentos.

Entende-se que ações deste tipo podem inibir o cidadão de entrar em contato com a Administração Pública, fazendo com que este não tenha acesso a informação de que precisa.

Constatou-se também que 14,7% dos portais fazem uso de pop-up, desrespeitando a diretriz da Cartilha de Usabilidade (BRASIL, 2010b). Segundo a Cartilha, deve ser evitado o uso indevido de pop-ups, que são janelas de diversos tamanhos que abrem com o carregamento da página contendo avisos ou informes publicitários. Esse recurso pode atrapalhar a leitura do conteúdo, além disso, os navegadores mais modernos podem bloquear a abertura dessas janelas, sendo assim, se for passado um dado importante ele não será visto pelo usuário. Para este tipo de informação é recomendado utilizar um espaço de destaque dentro da página. Descumprem essa diretriz os portais TCERR, TCECE, TCEGO, TCEES e TCEPR.

A forma com que as pessoas navegam em um sítio muitas vezes é diferente da forma que pensamos. Por esse motivo é recomendável que os sítios da administração pública apresentem mecanismos de busca que facilitem ao cidadão encontrar aquilo que ele está buscando ao visitar a página do órgão/entidade. Como se pode observar na análise dos dados, 20,6% dos portais não possui mecanismo de busca interno. Além disso, 23,5% apresentam resultados incoerentes com a palavra/expressão pesquisada. Quando passamos para o quesito de sugestão de palavras próximas a busca, no caso de erros de digitação, esse número é ainda mais preocupante. Apenas 14,8%, dos 27 portais que apresentam mecanismo de busca, oferecem tal recurso. Cabe salientar que o TCESE, apesar de não oferecer uma lista de palavras próximas, corrige e apresenta o resultado. Por este motivo, ele foi considerado satisfatório na avaliação.

Vale ressaltar que apesar de alguns portais apresentarem o mecanismo de busca, este não funciona, como no caso do TCERS, que o mecanismo de busca sempre traz as mesmas informações

que estão desvinculadas com a busca, do TCMSP e do TCMBA, que o mecanismo de busca não está funcionando.

Além disso, é de se salientar que alguns portais utilizam outras nomenclaturas para o campo de busca. TCERS e TCESC utilizam o nome "ir" e o TCEPR utiliza "onde acesso?". Já no TCEPB, a lupa da busca não funciona. É necessário pressionar o ENTER. O problema encontrado nos portais do TCESE e do TCEMT é que a busca deveria informar que não houve resultado e não mostrar apenas a página em branco. Ainda, verificou-se que o mecanismo de busca do TCEAL e do TCEMT não tem uma identificação muito clara.

7 Considerações finais

As orientações contidas na Cartilha de Usabilidade, que integra o conjunto de cartilhas referentes aos Padrões Web em Governo Eletrônico (e-PWG), buscam universalizar a linguagem, favorecendo a inclusão social e abrangendo soluções para auxiliar nas dificuldades dos usuários. O objetivo principal é promover, com o devido atendimento às orientações, melhor interação entre o cidadão e as informações e os serviços de governo oferecidos por meio da internet.

Como visto anteriormente, a interface de um sítio é a sua porta de entrada. Seu sucesso está diretamente ligado à sua interação e integração com o ambiente social onde se encontra (OLIVEIRA, 2003). Dessa forma, quanto mais simples e facilitada for essa entrada, bem como a organização das informações e serviços dentro do sítio, mais chances há de o cidadão localizar aquilo que procura, aumentando as chances de revisita.

Tais características são inerentes ao requisito da usabilidade, atendido quando os usuários (cidadãos) conseguem compreender rapidamente como o ambiente funciona, executando, com facilidade, seus objetivos, alcançando sucesso nessas execuções (SORJ, 2003; CARROLL e MORAN, 1996).

A não consecução da usabilidade nos sítios impede o acesso à informação, além de resultar no fracasso quando da aceitação dos mesmos pela sociedade (CARROL e MORAN, 1996).

Quando avaliada a temática da interface, viu-se que os sítios apresentaram um bom desempenho, precisando voltar mais atenção basicamente para o funcionamento dos sítios nos dispositivos celulares. Já com relação à temática da navegação, o cenário já não é o mesmo. Muito há que se evoluir em função do atendimento as convenções propostas na Cartilha de Usabilidade bem como na disponibilização do sítio em diferentes idiomas e principalmente, na oferta de um mapa do site.

Com base nessas considerações, entende-se a necessidade de mudanças no layout de alguns dos sítios, tornando-os mais usuais e acessíveis a todos os cidadãos (inclusive os cidadãos com alguma deficiência visual, que seria de fundamental importância, devido aos serviços ofertados por esta esfera de governo).

Conforme recomendações contidas na Cartilha de Usabilidade, os sítios governamentais devem prezar sempre pela linguagem simples e de fácil entendimento, evitando tecnicismos desnecessários e buscando oferecer ao cidadão uma ótima experiência de navegação.

Assim, possivelmente aumentará as chances de que ele revise o sítio e até mesmo se sinta motivado a interagir com a administração pública, caso esse espaço seja ofertado.

8 References

BRASIL. Decreto de 03 de abril de 2000, Brasília, 2000. Disponível em: <<https://www.governoeletronico.gov.br/biblioteca/arquivos/decreto-presidencial-de-3-de-abril-de-2000>>. Acesso em: 10 março 2009.

_____. Indicadores e Métricas para avaliação de e-serviços. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação - Brasília: MP, 2007. Disponível em: <<http://governoeletronico.gov.br/acoes-e-projetos/indicadores-e-metricas-para-avaliacao-de-e-servicos>>. Acesso em: 05 out. 2011.

- _____. Padrões Web em Governo Eletrônico e-PWG: Cartilha de Codificação / Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação - Brasília: MP, SLTI, 2010a. Disponível em: <<http://www.governoeletronico.gov.br/acoes-e-projetos/padroes-brasil-e-gov>>. Acesso em: 05 out. 2011.
- _____. Padrões Web em Governo Eletrônico e-PWG: Guia de Administração / Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação - Brasília: MP, SLTI, 2011. Disponível em:<<http://www.governoeletronico.gov.br/acoes-e-projetos/padroes-brasil-e-gov>>. Acesso em: 05 out. 2011.
- _____. Padrões Web em Governo Eletrônico e-PWG: Cartilha de Usabilidade / Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação - Brasília: MP, SLTI, 2010b. Disponível em: <<http://www.governoeletronico.gov.br/acoes-e-projetos/padroes-brasil-e-gov>>. Acesso em: 05 out. 2011.
- _____. Padrões Web em Governo Eletrônico e-PWG: Cartilha de Redação Web / Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação – Brasil: MP, SLTI, 2010c. Disponível em: < <http://governoeletronico.gov.br/acoes-e-projetos/padroes-brasil-e-gov/cartilha-de-redacao-web>>. Acesso em: 05 out. 2011.
- CARROLL, J. M.; MORAN, T. P. Design Rationale: concepts, techniques, and use. New Jersey: LEA, 1996.
- DINIZ, E. H. et al. O governo eletrônico no Brasil: perspectiva histórica a partir de um modelo estruturado de análise. Revista de Administração Pública, Rio de Janeiro, v. 43, n. 1, p. 23-48, jan/fev 1999.
- GIL, A. C. Como elaborar projetos de pesquisa. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2010.
- HU, G. et al. The widely shared definition of e-Government. The Electronic Library, Bingley, v. 27, n. 6, p. 968-985, 2009.
- MARCONI, M. D. A.; LAKATOS, E. M. Metodologia do trabalho científico: procedimentos básicos, pesquisa bibliográfica, projeto e relatório, publicações e trabalhos científicos. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2009.
- MEZZAROBA, O.; MONTEIRO, C. S. Manual de metodologia da pesquisa no Direito. 5 ed. São Paulo, Saraiva, 2009.
- NIELSEN, J.; LORANGER H. Usabilidade na Web. Rio de Janeiro, Elsevier, 2007.
- OLIVEIRA, J. P. M. Sistemas de informação e sociedade. Cienc. Cult., São Paulo, v. 55, n. 2, abr. 2003 . Disponível em:

- <http://cienciaecultura.bvs.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0009-67252003000200023&lng=pt&nrm=iso>. Acesso em: 15 nov. 2011.
- TAKAHASHI, T. Sociedade da Informação no Brasil: Livro Verde. Brasília: Ministério da Ciência e Tecnologia, 2000.
- TERRA, J. C.; FRANCO, C.; BAER, E.; FIORAVANTE, F.; FRAGA, R. Usabilidade: conceitos centrais. Disponível em: <<http://biblioteca.terraforum.com.br/BibliotecaArtigo/libdoc00000132v003Usabilidade-%20conceitos%20centrais.pdf>>. Acesso em: 28 out. 2011.
- SORJ, B. Brasil@povo.com. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Editor, 2003.