

# Estudo sobre a usabilidade do web site [queremossaber.org.br](http://queremossaber.org.br)

**Maria Irene Da Fonseca e Sá** (UFRJ) - [mariairene@facc.ufrj.br](mailto:mariairene@facc.ufrj.br)

**Vitor Silveira Pereira** (UFRJ) - [vitor655@gmail.com](mailto:vitor655@gmail.com)

## **Resumo:**

*O presente trabalho se utiliza dos conceitos da disciplina de Arquitetura da Informação para avaliar se, sob o ponto de vista da usabilidade e através da aplicação das Heurísticas de Nielsen, o web site [queremossaber.org.br](http://queremossaber.org.br) está adequado para atender as necessidades dos cidadãos brasileiros.*

*O web site [queremossaber.org.br](http://queremossaber.org.br) é mantido pela Comunidade Transparência Hacker e pela Open Knowledge Foundation (OKFN) com o objetivo de facilitar o acesso à informação pública pautado na Lei Nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, a Lei de Acesso à Informação (LAI). A LAI acaba com o sigilo eterno de documentos oficiais e estabelece que órgãos públicos, em todas as esferas, têm de prestar em no máximo 30 dias informações solicitadas por cidadãos sem que eles necessitem justificar a requisição. O web site [queremossaber.org.br](http://queremossaber.org.br) visa facilitar o acesso à informação pública, além de visualizar o quanto as instituições públicas estão cumprindo a sua obrigação de disponibilizar as informações.*

*A metodologia consistiu em uma pesquisa exploratória e de revisão de literatura para construir a base teórica, a qual forneceu os conceitos e a terminologia a ser utilizada ao longo do trabalho. Na parte prática, foi analisada a usabilidade do web site [queremossaber.org.br](http://queremossaber.org.br) através da aplicação de heurísticas e discussão das observações. A pesquisa considera que o web site [queremossaber.org.br](http://queremossaber.org.br), do ponto de vista de usabilidade, está adequado para atender à todo e qualquer cidadão brasileiro quanto à necessidade de informações de órgãos públicos.*

**Palavras-chave:** *Usabilidade. Arquitetura da informação. Lei de Acesso à Informação. Avaliação heurística. Heurísticas de Nielsen.*

**Área temática:** *Temática I: Tecnologias de informação e comunicação - um passo a frente*

## Estudo sobre a usabilidade do web site [queremossaber.org.br](http://queremossaber.org.br)

### Resumo:

O presente trabalho se utiliza dos conceitos da disciplina de Arquitetura da Informação para avaliar se, sob o ponto de vista da usabilidade e através da aplicação das Heurísticas de Nielsen, o *web site* [queremossaber.org.br](http://queremossaber.org.br) está adequado para atender as necessidades dos cidadãos brasileiros.

O *web site* [queremossaber.org.br](http://queremossaber.org.br) é mantido pela Comunidade Transparência Hacker e pela *Open Knowledge Foundation* (OKFN) com o objetivo de facilitar o acesso à informação pública pautado na Lei Nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, a Lei de Acesso à Informação (LAI). A LAI acaba com o sigilo eterno de documentos oficiais e estabelece que órgãos públicos, em todas as esferas, têm de prestar em no máximo 30 dias informações solicitadas por cidadãos sem que eles necessitem justificar a requisição. O *web site* [queremossaber.org.br](http://queremossaber.org.br) visa facilitar o acesso à informação pública, além de visualizar o quanto as instituições públicas estão cumprindo a sua obrigação de disponibilizar as informações.

A metodologia consistiu em uma pesquisa exploratória e de revisão de literatura para construir a base teórica, a qual forneceu os conceitos e a terminologia a ser utilizada ao longo do trabalho. Na parte prática, foi analisada a usabilidade do *web site* [queremossaber.org.br](http://queremossaber.org.br) através da aplicação de heurísticas e discussão das observações. A pesquisa considera que o *web site* [queremossaber.org.br](http://queremossaber.org.br), do ponto de vista de usabilidade, está adequado para atender à todo e qualquer cidadão brasileiro quanto à necessidade de informações de órgãos públicos.

**Palavras-chave:** Usabilidade. Arquitetura da informação. Lei de Acesso à Informação. Avaliação heurística. Heurísticas de Nielsen.

**Área Temática:** I - Tecnologias de informação e comunicação – um passo a frente

### 1 INTRODUÇÃO

As Tecnologias da Informação e da Comunicação (TICs) viabilizam o acesso da sociedade à informação de modo dinâmico, ultrapassando barreiras do tempo e da distância. Neste contexto, Pinho (2008, p.484) pontua que em “[...] uma sociedade que cada vez mais utiliza recursos digitais, a criação de facilidades de acesso e de busca de informação torna-se uma questão fundamental.”.

O reconhecimento deste papel está relacionado, conforme Gómez (2011, p.184) afirma, aos

[...] novos modos de produção de conhecimento e informação que estariam relacionados com a geração de riqueza e com os campos econômicos da produção, do trabalho e do mercado, mas mantendo fortes referências com

as questões de igualdade e distribuição, que são do âmbito tradicional da ética e da política.

Sobre o ponto de vista dos Estados, Levy (2011, p.210) afirma que uma “abordagem mais limitada coloca os problemas em termos de soberania e territorialidade.”, considerando que o acesso a determinadas informações ou conhecimentos podem ocasionar impactos estratégicos no âmbito internacional. Neste contexto, Gómez (2011, p.185) pontua que o “[...] Estado enfrentava constantemente situações decisórias que transcendiam seus espaços de governabilidade e requeriam sua intervenção em cenários internacionais.”. E, Levy (2011, p.210) complementa que o “[...] Estado perde, assim, o controle sobre uma parte cada vez mais importante dos fluxos econômicos e informacionais transfronteiriços.”

No Brasil, ocorreu um marco que institui o acesso à informação no âmbito das instituições públicas, a Lei n. 12.527, de 18 de novembro de 2011 – Lei de Acesso a Informação (LAI), que estabelece:

[...] qualquer interessado poderá apresentar pedido de acesso a informações aos órgãos públicos integrantes da administração direta dos Poderes Executivo, Legislativo, incluindo as Cortes de Contas, e Judiciário e do Ministério Público e as autarquias, as fundações públicas, as empresas públicas, as sociedades de economia mista e demais entidades controladas direta ou indiretamente pela União, Estados, Distrito Federal e Municípios, por qualquer meio legítimo, devendo o pedido conter a identificação do requerente e a especificação da informação.

Desta forma, as informações disponíveis devem ser prestadas imediatamente por instituições públicas. Caso dependam de levantamento interno, tem prazo de 20 dias, prorrogáveis por mais 10, mediante justificativa.

Podemos buscar, como antecedente à Lei de Acesso à Informação, o Art. 5º, inciso XXXIII da Constituição da República Federativa do Brasil de 1988:

[...] todos têm direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral, que serão prestadas no prazo da lei, sob pena de responsabilidade, ressalvadas aquelas cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado.  
(CONSTITUICAO FEDERAL, 1988)

Também na Constituição da República Federativa do Brasil de 1988, o Art. 216, inciso V, §2º, onde se diz que “cabem à administração pública, na forma da lei,

a gestão da documentação governamental e as providências para franquear sua consulta a todos quantos dela necessitem”.

E, na Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991, o Art. 4º:

Todos têm direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular ou de interesse coletivo ou geral, contidas em documentos de arquivos, que serão prestadas no prazo da lei, sob pena de responsabilidade, ressalvadas aquelas cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado, bem como à inviolabilidade da intimidade, da vida privada, da honra e da imagem das pessoas. (LEI N. 8159/1991)

Segundo notícia de O GLOBO, do dia 16 de março de 2012, o Brasil aparece em 59ª posição no ranking de governança digital da ONU. Este índice representa a capacidade do país de implementar as Tecnologias da Informação e da Comunicação com o objetivo de melhorar a disponibilidade de informações à população.

É neste contexto que o *web site* [queremossaber.org.br](http://queremossaber.org.br) surge, mantido pela Comunidade Transparência Hacker e pela *Open Knowledge Foundation* (OKFN), e baseado no código do Alaveteli, *software* produzido pela *MySociety*, que tem como objetivo facilitar o acesso a informação.

[...] sobre o que seu governo está fazendo [...], acompanhar as atividades dos políticos eleitos, o que acontece com nosso dinheiro, ou para localizar - e até descobrir - serviços públicos, além de visualizar o quanto as instituições públicas estão cumprindo a sua obrigação de disponibilizar as informações que, afinal, são nossas. (QUEREMOSSABER)

Assim, o presente trabalho se utiliza dos conceitos de Arquitetura da Informação para avaliar se, sob o ponto de vista da usabilidade, o *web site* [queremossaber.org.br](http://queremossaber.org.br) está adequado para atender as necessidades de todos os cidadãos brasileiros.

O estudo se faz necessário, pois, pelo perfil do *web site*, ele deve estar apto a atender a todos os cidadãos brasileiros, da mesma forma que um portal de governo eletrônico. Neste contexto, Agner (2009) sinaliza que:

[...] o governo eletrônico objetiva fornecer informações, serviços e produtos através de meio eletrônico, a partir de órgãos públicos, a qualquer momento, local e cidadão. Uma das metas do governo eletrônico é a inclusão digital. Note que isso não significa somente tornar os computadores acessíveis a todos, mas também tornar os *sites* do governo fáceis de usar,

de modo a derrubar barreiras causadas pela falta de conhecimento e de experiência específica. (AGNER, 2009, p.185)

Portanto, no contexto do *web site* em estudo, a conclusão é que ele deve se nortear pelo objetivo de diminuir as barreiras causadas pela falta de conhecimento e de experiência específica que o autor cita, de modo a facilitar a navegação, tanto do usuário mais experiente, quanto do usuário iniciante. Assim, o objetivo dos testes de usabilidade é tornar o *web site* mais agradável e as informações mais fáceis de localizar. Agner (2009, p. 47) considera que alguns *web sites* tem baixa usabilidade por desconsiderar princípios básicos relacionados ao usuário, que seria o elemento central dos sistemas interativos.

No entanto, essas são habilidades que já fazem parte do fazer bibliotecário. “O bibliotecário pode atuar como um organizador dos recursos em rede” (CRETH apud BLATTMANN; FACHIN E RADOS, 2000, p. 2), tornando as informações relevantes mais simples de serem localizadas, mediante o conhecimento das necessidades específicas de cada usuário.

Assim, o objetivo geral do trabalho foi avaliar o *web site* [queremossaber.org.br](http://queremossaber.org.br), sob o ponto de vista da usabilidade, e determinar se o mesmo está apto a atender às necessidades de todos os cidadãos. Como objetivos específicos, o trabalho expôs o conceito de arquitetura de informação e usabilidade e aplicou heurísticas ao *web site* [queremossaber.org.br](http://queremossaber.org.br), de forma a analisar a usabilidade do mesmo.

A metodologia consistiu em uma pesquisa exploratória e de revisão de literatura para construir o embasamento teórico, a qual forneceu os conceitos e a terminologia utilizados ao longo do trabalho. Na parte prática foi analisada a usabilidade do *web site* [queremossaber.org.br](http://queremossaber.org.br) através da aplicação de heurísticas, com as seguintes ações: reunir o conhecimento sobre a origem do produto e do projeto, escolha das heurísticas a serem utilizadas, análise do *web site* identificando se as heurísticas se aplicam ou não e discussão dos resultados encontrados.

## **2 DESENVOLVIMENTO**

Segundo a Lei Nº 12.527, de 18 de novembro de 2011:

[...] qualquer interessado poderá apresentar pedido de acesso a informações aos órgãos públicos integrantes da administração direta dos

Poderes Executivo, Legislativo, incluindo as Cortes de Contas, e Judiciário e do Ministério Público e as autarquias, as fundações públicas, as empresas públicas, as sociedades de economia mista e demais entidades controladas direta ou indiretamente pela União, Estados, Distrito Federal e Municípios, por qualquer meio legítimo, devendo o pedido conter a identificação do requerente e a especificação da informação. (LEI N. 12527/2011)

Ou seja, o acesso à informação passa a ser público, toda informação em poder do Estado deve ser posta à disposição dos cidadãos.

O *web site* [acessoainformacao.org.br](http://acessoainformacao.org.br) dispõe de uma série de trechos de tratados, convenções e declarações assinadas pelo Brasil, como o artigo 19 da Declaração Universal dos Direitos Humanos que diz: “todo ser humano tem direito à liberdade de opinião e expressão; este direito inclui a liberdade de, sem interferência, ter opiniões e de procurar, receber e transmitir informações e ideias por quaisquer meios e independentemente de fronteiras” e o item 4 da Declaração Inter-Americana de Princípios de Liberdade de Expressão: “O acesso à informação mantida pelo Estado constitui um direito fundamental de todo indivíduo. Os Estados têm obrigações de garantir o pleno exercício desse direito”

Em entrevista ao *web site* ACRITICA.COM, o Procurador-chefe do Ministério Público de Contas (MPC), Carlos Alberto Almeida diz:

O acesso à informação é uma ferramenta de grande auxílio ao controle externo da administração pública. É você transformar cada pessoa, cidadão, cada morador de um local, em um fiscal. Esta lei é o instrumento da maior importância para a administração pública depois da Constituição de 1988. De maior impacto. Porque ela escancara a administração. Ou deve escancarar. (ALMEIDA, 2012)

De forma a apoiar o acesso à informação pública, o *web site* [queremossaber.org.br](http://queremossaber.org.br), que é o objeto de estudo deste trabalho, é um *web site* mantido pela Comunidade Transparência Hacker e pela OKFN com o objetivo de facilitar o acesso à informação pública, pois acreditam que “as informações públicas pertencem as pessoas” (QUEREMOS SABER). Ele foi criado por iniciativa de Everton Zanella e Pedro Markun, que reuniram um grupo e fizeram uma Transparência Hackday, uma espécie de maratona para fazer o projeto acontecer. Na seção de ajuda, eles explicam a metodologia do site da seguinte forma:

Você escolhe o órgão ao qual você deseja pedir informações e escreve um pedido, explicando o que deseja saber. Nós vamos enviar o pedido ao órgão responsável. A resposta será automaticamente publicada no site,

para que você e qualquer outra pessoa tenham acesso a ela. O site também ajuda os órgãos públicos: como todas as informações ficam disponíveis, isso evita que sejam enviadas as mesmas perguntas mais de uma vez.  
(QUEREMOSSABER)

Portanto, o *web site* tem como público alvo os cidadãos brasileiros. Nesse caso, diz Agner (2009, p.142), “a acessibilidade e a usabilidade do site são estratégicas para atingir a tão desejada transparência da gestão pública”, os administradores junto aos arquitetos da informação do portal devem ter a sensibilidade de criar a página de acordo com o público alvo. Agner (2009, p. 155) ainda nos diz que “é sempre uma boa ideia compreender quem são os usuários do seu sistema ou *web site* e aonde eles querem efetivamente chegar”, sempre se perguntar quem é seu usuário e se tal design é atrativo para ele.

## 2.1 ARQUITETURA DA INFORMAÇÃO

A Arquitetura da Informação é um termo cunhado em 1976, por Richard Wurman em seu livro chamado *Ansiedade da Informação*

[...] como atividade relacionada à necessidade emergente de se transformar a complexidade em clareza, e de tornar as informações compreensíveis para os seres humanos – através do seu mapeamento, da sua organização e da sua estruturação (WURMAN, 1976 *apud* AGNER, 2009, p. 85).

Para Agner (2009, p.78) o arquiteto da informação “seria a pessoa que mapeia determinada informação e nos disponibiliza o mapa, de modo a que todos possamos criar nossos caminhos próprios em direção ao conhecimento”, a pessoa com habilidades de melhorar a usabilidade e tornar as informações de um *web site* mais claras, simples e fáceis de acessar. Agner (2009) ainda diz que:

[...] a Arquitetura de Informação de um *Webside* pode ser apresentada em quatro sistemas interdependentes, cada qual composto por regras próprias e aplicações: os sistemas de *organização*, de *navegação*, de *rotulação* e de *busca*. O trabalho do arquiteto de informação seria entregar especificações detalhadas dos quatro componentes. (AGNER, 2009, p. 85)

Neste sentido, Agner (2009, p. 97) explica cada um desses sistemas:

- a) sistemas de organização: é papel do arquiteto da informação arrumar as informações de maneira ordenada de forma a que os usuários possam obter suas respostas com mais facilidade;

- b) sistemas de rotulação: basicamente é a função de atribuir rótulos (verbais e visuais) para cada item do *web site*;
- c) sistemas de busca: são aplicações de *software*, através das quais os usuários expressam sua necessidade de informação ao digitar perguntas na caixa de entrada. As perguntas são cruzadas com um índice que representa o conteúdo, formado por todos os termos encontrados nos documentos;
- d) sistemas de navegação: especificam formas para o usuário se mover através do espaço informacional e podem se dividir conforme a figura 1:

Figura 1 - Sistemas de navegação



Fonte: Autor, 2012.

## 2.2 USABILIDADE

Usabilidade é conceituada como a “medida na qual um produto pode ser usado por usuários específicos para alcançar objetivos específicos com eficácia, eficiência e satisfação em um contexto específico de uso” (ISO 9241, 2002). Segundo Winckler e Pimenta (2002):

[...] quando a usabilidade é levada em conta durante o processo de desenvolvimento de interfaces *Web*, vários problemas podem ser eliminados como, por exemplo, pode-se reduzir o tempo de acesso à informação, tornar informações facilmente disponíveis aos usuários e evitar a frustração de não encontrar informações no site. (WINCKLER; PIMENTA, 2002, p. 2)

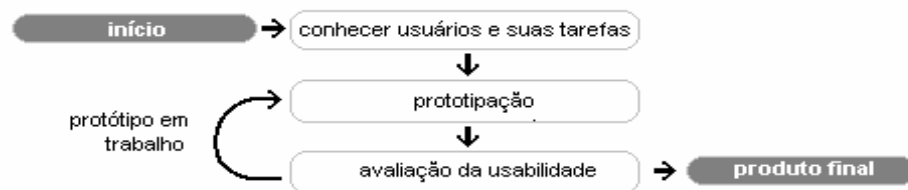
Winckler e Pimenta (2002, p. 8) ainda representaram o “ciclo contínuo de design e avaliações de usabilidade” que, como o próprio nome sugere, é contínuo.



Enquanto o *web site* (produto final) está em funcionamento devem ser realizadas avaliações de usabilidade afim de que se melhore cada vez mais os resultados no atendimento às necessidades dos usuários, como representado na figura 2.

“Os métodos e técnicas de avaliação de usabilidade permitem determinar o ponto de equilíbrio entre os objetivos de um *web site* e as necessidades dos usuários, por meio da identificação de problemas de usabilidade” (WINCKLER e PIMENTA, 2002, p. 41).

Figura 2 - Ciclo contínuo de design e avaliações de usabilidade



Fonte: Winckler e Pimenta, 2002

### 2.3 HEURÍSTICAS

Agner (2009, p.148) alerta que “Deve-se descobrir o que o usuário pensa, que e como age, empregando técnicas de pesquisa” (AGNER, 2009, p. 148). Alguns testes que podem ser feitos são:

- a) análise de tarefa – “Permite a coleta de dados por meio da observação da interação entre usuários e sistemas em avaliação” (NASCIMENTO e AMARAL, 2010, p. 66);
- b) questionários – “Visa identificar os grupos e subgrupos de usuários-finais dos sites, assim como suas necessidades, percepções, estratégias de navegação, graus de experiência com a tecnologia, etc” (AGNER, 2009, p. 50);
- c) *card sorting* – “Técnica bastante empregada para gerar informações sobre os modelos mentais dos usuários a respeito dos espaços de informação” (AGNER, 2009, p. 133);
- d) avaliação heurística - Miguel Santinho (2001, p. 7) diz que avaliação heurística é o processo de estimar o estado da usabilidade de um *web site*, confrontando-o com regras bem conhecidas. Desse processo

resulta uma classificação baseada no cumprimento dessas regras. Jakob Nielsen propôs um conjunto de 10 heurísticas que, “visam, de forma econômica, fácil e rápida, descobrir grandes problemas potenciais da interface” (NIELSEN apud MACIEL; NOGUEIRA; CIUFFO; GARCIA, 2004, p. 6). As heurísticas e os critérios são apresentados no quadro 1.

Quadro 1 - Heurísticas Propostas por Nielsen (NIELSEN apud MACIEL; NOGUEIRA; CIUFFO; GARCIA, 2004, p. 7)

| <b>Heurísticas</b>  | <b>Descrição</b>   |
|---|--|
| Status do sistema   | O usuário deve ser informado pelo sistema em tempo razoável sobre o que está acontecendo.                          |
| Compatibilidade do sistema com o mundo real                           | O modelo lógico do sistema deve ser compatível com o modelo lógico do usuário.                                     |
| Controle do usuário e liberdade                                       | O sistema deve tornar disponíveis funções que possibilitem saídas de funções indesejadas.                          |
| Consistência e padrões  | O sistema deve ser consistente quanto à utilização de sua simbologia e à sua plataforma de hardware e software.    |
| Prevenção de erros  | O sistema deve ter um design que se preocupe com as possibilidades de erro.  |
| Reconhecimento ao invés de relembração                                | As instruções para o bom funcionamento do sistema devem estar visíveis no contexto em que o usuário se encontra.   |
| Flexibilidade e eficiência de uso                                     | O sistema deve prever o nível de proficiência do usuário em relação ao próprio sistema.                            |
| Estética e design minimalista   | Os diálogos do sistema devem conter somente informações relevantes ao funcionamento.                               |
| Ajuda aos usuários no reconhecimento, diagnóstico e correção de erros | As mensagens devem ser expressas em linguagem clara, indicando as possíveis soluções.                              |
| Ajuda e documentação  | A informação desejada deve ser facilmente encontrada, de preferência deve ser contextualizada e não muito extensa. |

Fonte: Autor, 2012

Observando as definições das heurísticas pode-se perceber porque é um método de avaliação econômico, fácil e rápido. Diferente dos outros métodos, as Heurísticas de Nielsen não demandam um grande número de avaliadores/usuários e nem de muito tempo para serem aplicadas.

## 2.4 APLICAÇÃO DAS HEURÍSTICAS DE NIELSEN

Serão aplicadas as 10 Heurísticas de Nielsen ao *web site* [queremossaber.org.br](http://queremossaber.org.br)

### 2.4.1 Status do Sistema

O sistema deve sempre manter o usuário informado sobre o que está acontecendo, através de *feedback* apropriado.

O *web site* orienta através de mensagens, como por exemplo, a que vemos na imagem, onde, logo após fazer cadastro aparece um informativo para que o usuário cheque seu email.



### 2.4.2 Compatibilidade do Sistema com o mundo real

O sistema deve falar a linguagem do usuário, com palavras, frases e conceitos que lhe sejam familiares, ao invés de termos orientados ao sistema.

Em geral, o *web site* mantém uma linguagem simples e adequada aos usuários, porém, a seção de busca avançada contém uma parte de dicas onde usuários menos experientes podem se sentir deslocados, além de apresentar uma grande quantidade de informações, o que pode dificultar a leitura e a compreensão.

### 2.4.3 Controle do Usuário e liberdade

Deve-se possibilitar que o usuário possa desfazer e refazer suas ações. No *web site* não existe de fato um controle do usuário. Deveria haver uma barra com *hiperlinks* de todo caminho percorrido pelo usuário, porém, o *menu* de navegação global cumpre esse papel.



### 2.4.4 Consistência e padrões

Os usuários não devem ter que imaginar se palavras, situações, ou ações diferentes significam a mesma coisa.

O *web site* apresenta a mesma linguagem e identidade visual, facilitando a compreensão por parte do usuário.

### 2.4.5 Prevenção de erros

Muito melhor que boas mensagens de erro é um projeto cuidadoso que previne ocorrências de problemas.

Não existem mensagens de erro em buscas, mas o *Website* faz esse tipo de prevenção, dando sugestões para que o pedido seja aceito.



#### 2.4.6 Reconhecimento ao invés de relembração

Instruções para uso do sistema devem estar visíveis ou facilmente recuperáveis sempre que necessário. Como dito anteriormente, o menu de navegação global não deixa de aparecer em nenhum momento, facilitando a navegação.

#### 2.4.7 Flexibilidade e eficiência de uso

Os atalhos da tarefa podem aumentar a velocidade de interação para o usuário experiente, de forma que o sistema possa atender tanto aos usuários experientes quanto aos inexperientes. O *web site* permite que se faça uso dos atalhos do sistema operacional, como por exemplo, o recurso de auto completar palavras do Windows.

#### 2.4.8 Estética e design minimalista

Os diálogos não devem conter informação irrelevante ou desnecessária. Com exceção da seção de busca avançada, o *web site* mantém um design limpo e sem informações irrelevantes na tela, facilitando a navegação.

A imagem mostra uma interface web com um menu de navegação no topo. O menu contém o texto "Queremos Saber" em um ícone, seguido por links para "Início", "Criar uma solicitação", "Ver pedidos", "Ver órgãos públicos", "Ler blog" e "Ajuda". Abaixo do menu, há uma seção de busca com o título "1. Selecione um órgão de governo" em um tom de roxo. O texto de instrução diz: "Primeiro, insira o nome da autoridade pública brasileira da qual você gostaria de receber informação. Por lei, eles são obrigados a responder (por quê?).". Abaixo do texto, há um campo de entrada de texto e um botão verde com o texto "Buscar".

#### 2.4.9 Ajuda aos usuários no reconhecimento, diagnóstico e correção de erros

As mensagens de erro devem ser expressas em linguagem clara, indicar precisamente o problema e sugerir construtivamente uma solução.

O *web site* tem mensagens de erro amigáveis, com dicas e informação do que o usuário pode tentar a seguir.



#### 2.4.10 Ajuda e documentação

As informações desse tipo devem ser fáceis de buscar, ser focadas na tarefa do usuário, relacionar passos concretos a serem desenvolvidos e não serem muito longas.

O *web site* tem uma área de ajuda, com informações diversas sobre seu funcionamento, história, privacidade e contato com os *webmasters*.



### 3 CONCLUSÃO

A partir da análise, observamos que o *Web site* se adéqua a grande parte das Heurísticas de Nielsen, não tendo grandes problemas de navegação e interação com o usuário, deixando somente dois pontos a se considerar:

- a) No item “compatibilidade do sistema com o mundo real”, observamos que na seção de busca avançada, a linguagem e a leitura tornam-se confusas e difíceis em função da grande quantidade de informação na tela, e
- b) No item “controle do usuário e liberdade”, seria mais indicado que fosse visualizada a série de hiperlinks com o caminho percorrido pelo usuário. O menu de navegação cumpre esse papel, mas não é o ideal.

Também, seria interessante a possibilidade de se implementar um mapa do *web site*. Ele daria uma visão hierarquizada, facilitando a navegação de usuários mais experientes ao mesmo tempo em que serviria de ajuda para os usuários iniciantes.

Por fim, devemos ressaltar a importância do *web site* para a sociedade, pois:

Em uma democracia, os cidadãos têm direito de saber o que seu governo está fazendo. Por enquanto, temos uma ideia limitada do que nossos representantes fazem. Alguns dados já estão disponíveis nos sites de governo, mas ainda não são suficientes pra acompanhar, de fato, as atividades dos políticos eleitos, o que acontece com nosso dinheiro, ou para localizar - e até descobrir - serviços públicos. (QUEREMOSSABER)

Trata-se de fiscalizar e compartilhar as respostas a questões feitas por cidadãos brasileiros, tornando o *web site* um grande repositório de informação sobre os órgãos públicos.

## REFERÊNCIAS

ACRITICA.COM. **Lei de Acesso à Informação transforma cidadão em fiscal, diz procurador**. Disponível em: <[http://acritica.uol.com.br/noticias/Amazonas-Manaus-Cotidiano-entrevista-lei-federal-acesso-informacao-procurador-carlos-alberto-almeida-idealizador-cartilha-entrevista\\_0\\_815918479.html](http://acritica.uol.com.br/noticias/Amazonas-Manaus-Cotidiano-entrevista-lei-federal-acesso-informacao-procurador-carlos-alberto-almeida-idealizador-cartilha-entrevista_0_815918479.html)>. Acesso em: 23 nov. 2012.

AGNER, Luiz. Avaliações heurísticas. Disponível em: <<http://www.slideshare.net/agner/heuristicas-usabilidade#>>. Acesso em: 28 set. 2012.

AGNER, Luiz. **Ergodesign e arquitetura de informação**: trabalhando com o usuário. 2. ed. Rio de Janeiro: Quartet, 2009. 196 p.

ASSOCIACAO BRASILEIRA DE NORMAS TECNICAS. **NBR 9241-11**: Requisitos ergonômicos para trabalho de escritórios com computadores, parte 11, orientações sobre usabilidade, 2002.

BLATTMANN, Ursula; FACHIN, Gleisy Regina Bóries; RADOS, Gregório J. Varvakis. **Bibliotecário na posição do arquiteto da informação em ambiente Web**. Florianópolis, 2000. Disponível em: <<http://www.ced.ufsc.br/~ursula/papers/arguinfo.html>>. Acesso em: 05 out. 2012.

BRASIL, Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília, DF: Senado, 1988. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constitui%C3%A7ao.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constitui%C3%A7ao.htm)>. Acesso em 08 ago. 2012.

BRASIL. **Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991.** Dispõe sobre a política nacional de arquivos públicos e privados e dá outras providências. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/L8159.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8159.htm)>. Acesso em: 8 ago. 2012.

BRASIL. **Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.** Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm)>. Acesso em: 08 ago. 2012.

Brasil fica em 59º lugar no ranking de governança digital da ONU. **O Globo**, Rio de Janeiro, 16 mar. 2012. Disponível em: <<http://oglobo.globo.com/pais/brasil-fica-em-59-lugar-no-ranking-de-governanca-digital-da-onu-4329335>>. Acesso em 01 out. 2012.

GÓMEZ, Maria Nélide González de. Informação, conhecimento e poder: do ponto de vista das relações entre política, economia e linguagem. In: MACIEL, Maria Lucia; ALBAGLI, Sarita (orgs.). **Informação, conhecimento e poder: mudança tecnológica e inovação social.** Rio de Janeiro: Garamond, 2011.

LÉVY, Pierre. **Cibercultura.** tradução Carlos Irineu da Costa. São Paulo: Ed.34, 2011.

MACIEL, Cristiano; NOGUEIRA, José Luis T.; CIUFFO, Leandro Neumann; GARCIA, Ana Cristina Bicharra. **Avaliação heurística de sítios na web.** In: 9º Congresso Regional de Informática e Telecomunicações – SUCESU-MT. Cuiabá. PAK Multimídia, 2004. Disponível em: <[http://www.addlabs.uff.br/Novo\\_Site\\_ADDLabs/images/documentos/publicacoes/trabalhos\\_anais\\_congresso/2005/tutorial\\_e-gov.pdf](http://www.addlabs.uff.br/Novo_Site_ADDLabs/images/documentos/publicacoes/trabalhos_anais_congresso/2005/tutorial_e-gov.pdf)>. Acesso em 01 set. 2012.

NASCIMENTO, José Antonio Machado do; AMARAL, Sueli Angélica do. **Avaliação de usabilidade na internet.** Brasília: Thesaurus, 2010. 142 p.

PIMENTA, Marcelo Soares; WINCKLER, Marco. Avaliação de Usabilidade de Sites Web. 2002. **Anais...** In: IV Workshop sobre Fatores Humanos em Sistemas de Computação. Florianópolis, 2001.

PINHO, José Antonio Gomes de. Investigando portais de governo eletrônico de estados no Brasil: muita tecnologia, pouca democracia. **Revista de Administração Pública**, Rio de Janeiro; v. 42, n.3, p. 471-493, maio-jun. 2008. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/rap/v42n3/a03v42n3.pdf>>. Acesso em: 01 set. 2012.

SANTINHO, Miguel. **Avaliação heurística e testes com utilizadores:** dois métodos, dois resultados: análise comparada da usabilidade nos sítios das televisões portuguesas. [S.l.], 2001. Disponível em: <<http://banners.noticiasdot.com/termometro/boletines/docs/tv/varios/2001/set2001.pdf>>. Acesso em: 01 set. 2012.

QUEREMOSSABER. Disponível em: <<http://queremossaber.org.br/>>. Acesso em: 04 out. 2012.