



**UNIVERSIDADE FEDERAL DE CAMPINA GRANDE
CENTRO DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL DO SEMIÁRIDO
UNIDADE ACADÊMICA DE GESTÃO PÚBLICA
CURSO SUPERIOR DE TECNOLOGIA EM GESTÃO PÚBLICA**

ARTHUR CHAGAS DE LIMA

**AS INFORMAÇÕES PÚBLICAS SÃO TRANSPARENTES?
MAPEANDO A EXPERIÊNCIA DO USUÁRIO NO PORTAL ELETRÔNICO DO
MUNICÍPIO DE SUMÉ**

**SUMÉ - PB
2021**

ARTHUR CHAGAS DE LIMA

**AS INFORMAÇÕES PÚBLICAS SÃO TRANSPARENTES?
MAPEANDO A EXPERIÊNCIA DO USUÁRIO NO PORTAL ELETRÔNICO DO
MUNICÍPIO DE SUMÉ**

Artigo Científico apresentado ao Curso Superior de Tecnologia em Gestão Pública do Centro de Desenvolvimento Sustentável do Semiárido da Universidade Federal de Campina Grande, como requisito parcial para obtenção do título de Tecnólogo em Gestão Pública.

Orientador: Professor Dr. Alex Bruno Ferreira Marques do Nascimento.

**SUMÉ - PB
2021**



L732i Lima, Arthur chagas de.
As informações públicas são transparentes? :
mapeando a experiência do usuário no portal
eletrônico do município de Sumé. / Arthur Chagas de
Lima. - 2021.

35 f.

Orientador: Professor Dr. Alex Bruno Ferreira
Marques do Nascimento.

Artigo Científico - Universidade Federal de
Campina Grande; Centro de Desenvolvimento
Sustentável do Semiárido; Curso Superior de
Tecnologia em Gestão Pública.

1. Transparência pública. 2. Portal eletrônico
Sumé - PB. 3. Informação pública. 4. Informações
governamentais. 5. Usuários do portal da
transparência. 6. Mapeamento de experiência de
usuários - portal eletrônico. 7. Usabilidade -
portal eletrônico municipal. I. Nascimento, Alex
Bruno Ferreira Marques do. II. Título.

CDU: 35(045)

Elaboração da Ficha Catalográfica:

Johnny Rodrigues Barbosa
Bibliotecário-Documentalista
CRB-15/626

ARTHUR CHAGAS DE LIMA

**AS INFORMAÇÕES PÚBLICAS SÃO TRANSPARENTES?
MAPEANDO A EXPERIÊNCIA DO USUÁRIO NO PORTAL ELETRÔNICO DO
MUNICÍPIO DE SUMÉ**

Artigo Científico apresentado ao Curso Superior de Tecnologia em Gestão Pública do Centro de Desenvolvimento Sustentável do Semiárido da Universidade Federal de Campina Grande, como requisito parcial para obtenção do título de Tecnólogo em Gestão Pública.

BANCA EXAMINADORA:

**Professor Dr. Alex Bruno Ferreira Marques do Nascimento.
Orientador - UAGESP/CDSA/UFCG**

**Professor Dr. José Irialdo Alves de Oliveira Silva.
Examinador I - UAGESP/CDSA/UFCG**

**Professor Mestre Allan Gustavo Freire da Silva.
Examinador II - UAGESP/CDSA/UFCG**

Trabalho aprovado em: 21 de outubro de 2021.

SUMÉ - PB

RESUMO

O mapeamento da Experiência do Usuário consiste em trazer o usuário para o centro do estudo, que é o financiador do serviço público, observando-o como ele executa na prática determinadas ações de navegação em interfaces virtuais (sites) e assim, podendo identificar se existe alguma dificuldade e onde elas mais se concentram. No âmbito público, um portal eletrônico disponibilizado na internet que venha a proporcionar uma experiência do usuário otimizada pode contribuir para a transparência das informações governamentais. Ao perceber a dificuldade de navegação e acesso dessas informações foi o que levou a inquietação de buscar compreender o que tem gerado dificuldade para os usuários e como isso reflete na plenitude da transparência pública. O Objetivo geral do presente estudo foi analisar o impacto que a Experiência do Usuário pode ter para a transparência das informações referentes aos atos governamentais nos portais eletrônicos, tomando como objeto de estudo, o Portal da Transparência do município de Sumé e observou-se quão acessíveis elas estão. A presente pesquisa utilizou como método a abordagem quanti-qualitativa, experimental e analítica, por meio da técnica de experimento social e teve participação voluntária, no intuito de examinar a relação causal com possíveis resultados distintos que foram observados e correlacioná-los com o referencial teórico debatido. Observou-se que houve frustração dos usuários em alguns aspectos, mas que não comprometeu por inteira experiência exitosa de navegação.

Palavras chave: experiência do usuário; transparência; informações governamentais.

ABSTRACT

The mapping of the User Experience consists of bringing the user to the center of the study, which is the financing of the public service, observing how him performs in practice some navigation actions in virtual interfaces (websites) and thus being able to identify if there is some difficulty and where they are most concentrated. In the public sphere, an electronic portal made available on the internet that will provide an optimized user experience can contribute to the transparency of government informations. Realizing the difficulty of browsing and accessing this information was what led to the concern to try to understand what has caused difficulty for users and how this reflects on the fullness of public transparency. The general objective of this study was to analyze the impact that the User Experience can have on the transparency of information regarding government acts on electronic portals, taking the Transparency Portal of the municipality of Sumé as the object of study and observing how accessible it's they are. The present research used the quantitative-qualitative method, experimental and analytical approach, through the technique of social experiment and had voluntary participation, in order to examine the causal correlation with possible distinct results that were observed and correlate them with the theoretical framework debated. It was observed that there was user frustration in some aspects, but that did not compromise for a successful browsing experience.

Keywords: user experience; transparency; government information.

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	6
1.1	OBJETIVOS.....	7
2	TRANSPARÊNCIA PÚBLICA E EXPERIÊNCIA DO USUÁRIO.....	8
2.1	ACESSANDO INFORMAÇÃO GOVERNAMENTAL.....	9
2.2	EXPERIÊNCIA DO USUÁRIO.....	10
3	PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS.....	21
4	ANÁLISE DE DADOS.....	23
5	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	30
	REFERÊNCIAS.....	31
	APÊNDICES.....	32

1 INTRODUÇÃO

As aquisições de insumos, materiais e serviços efetuadas por pelo Poder Público tem chamado atenção não só dos Órgãos de Controle, mas também da sociedade e tem causado situações de repercussão nacional na grande mídia. Por conta disso a prestação de contas do Poder Público é de suma importância e tem despertado o interesse em analisar como está sendo feita a disponibilização dessas informações no município de Sumé, da qual será estudado.

Há a expectativa de poder discorrer e reafirmar a importância da transparência pública, bem como enxergo a possibilidade de inovar e modernizar cada vez mais o serviço público, podendo agregá-lo a uma área de estudo que vem sendo amplamente difundida na esfera privada que é a Experiência do Usuário, demonstrando que, ao voltar as atenções para o usuário – neste caso, os cidadãos – e entender suas dificuldades, é possível viabilizar o acesso à informação. Ao desenvolver o presente estudo almeja-se trazer uma nova perspectiva para a academia, para os tomadores de decisão na gestão pública e, também uma forma de mostrar para a população sumeense a relevância do curso de Tecnologia em Gestão Pública da UFCG- Campus Sumé, estar instalado na região do Cariri Paraibano.

Este artigo se **justifica** pelo fato de a Experiência do Usuário ser uma área que vem ganhando relevância e que pode ser aplicada em páginas na internet da esfera pública. Com isto, esse estudo irá analisar até que ponto a Experiência do Usuário pode ser benéfica para a Gestão Pública, sobretudo na prestação de contas que, por lei, deve ser disponibilizado no Portal da Transparência, e que a implementação desses mecanismos e requisitos, por sua vez, podem contribuir para um aumento da confiabilidade perante a sociedade e auxilia os órgãos de Controle Externo que atuam periodicamente na avaliação da busca por essas informações.

Portanto, a partir da Experiência do Usuário, o **problema de pesquisa** que guiará este artigo é: qual é o grau de transparência do Portal da Transparência do município de Sumé?

Ainda buscou-se testar três hipóteses para verificar se um grupo de pessoas com características em comum, pode ter mais dificuldade de acesso em comparação a outro grupo, confrontando os dados obtidos através das respostas dadas pelos voluntários. Hipótese 1: homens tem maior facilidade em acessar do que mulheres; Hipótese 2: Usuários abaixo dos 30 anos assimilam com mais facilidade do que os usuários acima dos 30 anos; Hipótese 3: Usuários que

utilizam o computador com mais frequência tem mais facilidade do que os que utilizam mais o celular.

1.1 OBJETIVOS

O objetivo geral deste trabalho foi analisar a transparência das informações governamentais municipais por meio da Experiência do Usuário ao acessar o Portal da Transparência do município de Sumé.

Os objetivos Específicos são: 1) Enfatizar a importância da transparência para a gestão pública, embasado na LAI; 2) Discorrer sobre os requisitos necessários para proporcionar uma Experiência do Usuário otimizada e compreender quais são as principais dificuldades que os usuários têm na hora de acessar as informações no Portal da Transparência; e 3) Demonstrar a aplicabilidade da Experiência do Usuário na Transparência Governamental analisando a navegação dos usuários.

2 TRANSPARÊNCIA PÚBLICA E EXPERIÊNCIA DO USUÁRIO

A forma de governar uma população está em constante evolução, antes os governantes tinham poder absoluto e ocupavam um lugar por linhagem familiar ou por vontade de uma força superior, em que sequer poderia haver contestação de seus atos, sem que houvesse uma repreensão do Estado em forma de punição. Hoje, em sistemas democráticos, onde é o povo o responsável por eleger os seus representantes, que por sua vez tomarão decisões, percebe-se a importância a prestação de contas por parte do Poder Público em seus atos administrativos, pois, o cidadão passa a estar em constante observação de suas tomadas de decisão, tendo em vista que estas decisões interferem diretamente na vida dos indivíduos e da vida em sociedade.

De acordo com Matias-Pereira (2006), a transparência do Estado se efetiva quando o cidadão tem acesso a informações governamentais e isso torna mais democráticas as relações entre Estado e sociedade civil. E o nível dessa transparência está relacionado a três elementos, como aponta Icerman e Sinason (1996): sociopolíticos, regras de planejamento e execução orçamentária e normas de apresentação de relatórios financeiros externos, sendo este último elemento o que será tomado como base para o presente estudo.

No Brasil, a Constituição Federal de 1988 concedeu a todos os cidadãos o direito de acesso à informação, mas esse direito só veio se efetivar em 2011, com a Lei de Acesso à Informação Pública – LAI – (Lei N° 12.597, de 18 de dezembro de 2011) que foi o marco legal da transparência e favoreceu a aplicação dos princípios do direito à informação já presentes na CF de 88.

Com o advento da rede mundial de computadores – a internet – a forma que as pessoas passaram a se comunicar e se relacionar tem sofrido mudanças constantes, e não foi diferente na Gestão Pública. Através dela as informações governamentais tem sido amplamente divulgada, com a possibilidade de acesso remoto e massivo de qualquer parte do mundo. Por isso, a cultura de Experiência do Usuário tem ganhado relevância, extrapolando a área de estudo do design gráfico e adentrando em outras áreas como o marketing e vendas, por exemplo, e agora busco agregá-la, por meio deste artigo, ao campo acadêmico de públicas.

A crescente demanda pela Transparência, surge através do processo de democratização do Estado, em que os cidadãos têm buscado acompanhar de perto as ações dos governantes. Assim sendo, foram implementadas políticas públicas que facilitaram o acesso às informações governamentais.

Tomando o entendimento de Cruz *et.al* (ano) acerca da transparência, é possível elencar algumas características inerentes à Transparência, tais como: informação livre, disponível, compreensível, diretamente acessível aos que serão afetados pelas decisões dela decorrente, prestada de forma completa em meios de comunicação adequados. Percebe-se que a busca por aperfeiçoar os mecanismos de transparência e acesso a informações governamentais relativas à gestão, proporcionam aos cidadãos não só ter acesso a estas, mas também conseguir entender o que os gestores eleitos por eles, tem feito com os recursos públicos.

2.1 ACESSANDO INFORMAÇÃO GOVERNAMENTAL

Platt Neto e colaboradores (2007) e Santana Junior (2008) são alguns dos autores que enfatizam que o acesso à informação governamental está atrelado ao exercício da cidadania em si, ou seja, sem as informações governamentais disponibilizadas em sua integralidade e com fácil acesso, é cerceado ao cidadão um de seus direitos fundamentais dentro de um regime democrático.

O Estado informacional representa mais que os seus atributos conceituais de território, riqueza ou população, conceito “inventado pelo capitalismo no século XIX” (CHAUI, 2002, p.142), mas também o próprio poder abstraído do domínio informacional exercendo de forma centralizada um único aparato político sobre a sociedade. De forma muitas vezes imperceptível é invertido o seu conceito original de Pólis que representa a reunião de indivíduos em um indivíduo único, o Estado, descrito por Rousseau como um promotor da “vontade geral”. (KERR PINHEIRO, 2011 *apud* JARDIM, 2012, p. 5)

Assim sendo, é possível entender que o Estado informacional também é composto por elementos intangíveis, que são as informações, e conforme consta na citação anterior, através dela é que se viabiliza o poder em si. Ao estar sob a sociedade em um Estado que centraliza essas informações, os cidadãos estão sendo tendo seu poder garantido pelos aspectos democráticos cerceados. Ainda é possível definir Estado informacional como

“Um território para o qual confluem práticas informacionais da sociedade civil e do Estado. Território “relacional”, por sua vez, construído e demarcado por essas mesmas práticas de gestão e uso social da informação governamental. Território que, por mecanismos diversos, favorece a interação informacional (como prática socialmente emancipatória/ transformadora) de duas instâncias: a dos diversos agentes do aparelho de Estado e aquela do cidadão incluído. Ampliam-se assim, por princípio, as possibilidades de controle democrático da sociedade política pela sociedade civil.” (JARDIM, 1988, p.44)

Com isso, percebe-se que o Estado informacional só é capaz de existir, se o cidadão estiver incluso em consonância com os agentes estatais. Se torna impossível haver o controle social por

parte da sociedade civil, se não houver mecanismos e práticas que possam viabilizar uma relação mais estreita entre governo e governados, no que diz respeito as informações do Estado.

A rede mundial de computadores – a internet – é considerada por Santana Junior (2008), a responsável por constituir um meio de comunicação de amplo acesso, sendo assim, os meios eletrônicos propiciaram um ambiente favorável para uma divulgação ampla e transparente de informações no que concerne a gestão dos recursos públicos. O autor ainda pondera que um dos mecanismos que pode contribuir para o exercício da cidadania é assegurar o acesso à internet para um maior número de moradores dos municípios, possibilitando assim, o acesso por estes aos portais eletrônicos, quando lhes for conveniente e oportuno.

A Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 é a Lei de Acesso à Informação conhecida como LAI. O direito à informação começou a ser positivado legalmente na Constituição Federal de 1988, porém a primeira regulamentação do preceito constitucional só veio seis anos mais tarde. No capítulo V da Lei de Arquivos (Lei 8.159, de janeiro de 1991) foi dedicado ao “acesso e sigilo dos documentos públicos”, com a aprovação da LAI, esse capítulo veio a ser revogado.

A Lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005, veio a cercear ainda mais as possibilidades de acesso à informações do governo, e adotou a premissa do “sigilo perpétuo” quando o acesso aos documentos que continham informações que pudesse comprometer “a soberania, a integridade territorial nacional ou as relações do País” (artigo 6º, §2º).

Diferentemente na Lei de Acesso à informação, o sigilo é a exceção, e tem como diretrizes os princípios de publicidade máxima da administração pública. Como pode-se perceber no que está previsto no artigo 3º:

I – Observância da publicidade como preceito geral e do sigilo como exceção; II - Divulgação de informações de interesse público, independentemente de solicitações; III - utilização de meios de comunicação viabilizados pela tecnologia da informação; IV - fomento ao desenvolvimento da cultura de transparência na administração pública; V - desenvolvimento do controle social da administração pública.

O ponto central da LAI é o cidadão, ou seja, ela foi formulada na expectativa de fazer com que o cidadão tenha informação disponível, salvo os casos de exceções, que será abordado mais adiante no presente estudo. Alguns princípios regem essa lei, bem como consta no artigo 4º, sendo estes: disponibilidade, autenticidade, integridade e primariedade.

A lei engloba todos os níveis da arquitetura estatal brasileira: administração direta dos Poderes Executivo, Legislativo, os Tribunais de Contas, Judiciário e Ministério Público;

Autarquias, Fundações, Empresas Públicas, sociedades de economia mista e entidades controladas direta ou indiretamente pela União, Estados federativos, Distrito Federal e Municípios. Também está incluso as “entidades privadas sem fins lucrativos, que recebam para realização de ações de interesse público, recursos públicos e diretamente do orçamento ou mediante subvenções sociais, contrato de gestão, termo de parceria, convênios, acordo, ajustes ou outros instrumentos congêneres” (artigo 2º).

Está garantido ao cidadão por meio da LAI em seu artigo 7º:

I – orientação sobre os procedimentos para a consecução de acesso, bem como sobre o local onde poderá ser encontrada ou obtida a informação almejada; II – informação contida em registros ou documentos, produzidos ou acumulados por seus órgãos ou entidades, recolhidos ou não a arquivos públicos; III – informação produzida ou custodiada por pessoa física ou entidade privada decorrente de qualquer vínculo com seus órgãos ou entidades, mesmo que esse vínculo já tenha cessado; IV – informação primária, íntegra, autêntica e atualizada; V – informação sobre atividades exercidas pelos órgãos e entidades; inclusive as relativas à sua política, organização e serviços; VI – informação pertinente à administração do patrimônio público, utilização de recursos públicos, licitação, contratos administrativos; e VII – informação relativa: a) à implementação, acompanhamento e resultados dos programas, projetos e ações dos órgãos e entidades públicas, bem como metas e indicadores propostos; b) ai resultado de inspeções, auditorias, prestações e tomadas de contas realizadas pelos órgãos de controle interno e externo, incluindo prestações de contas relativas a exercícios anteriores.

Os tipos de informação e procedimentos informacionais a serem seguidos pela administração pública, estão previstos no artigo 8º, dando ênfase a obrigatoriedade de divulgação da informação na Internet. Já no artigo 9º, é criado um Serviço de Informações ao Cidadão, onde todos os órgãos do poder público: “a) atende e orienta o público quanto ao acesso a informações; b) informa sobre a tramitação de documentos nas suas respectivas unidades; c) protocoliza documentos e requerimentos de acesso a informações. Ainda no mesmo artigo, encontrou-se outro mecanismo que garante o acesso à informação, se trata da “realização de audiências ou consultas públicas, incentivo à participação popular ou a outras formas de divulgação”.

No artigo 10 está previsto o pedido de acesso à informação por parte do cidadão, podendo ser realizado presencialmente no serviço de informação do órgão solicitado ou também através da internet. Ao solicitar a informação, o requerente não necessita explicar justificativa das razões da solicitação bem como qualquer exigência que inviabilize a solicitação, sendo apenas necessário o cidadão se identificar pelo seu nome. Caso não seja possível acessar a informação solicitada imediatamente, o órgão requerido tem até 20 dias, prorrogáveis por mais 10 para responder, mediante justificativa.

No artigo 21, a LAI prevê diversas possibilidades de recursos a serem interpostos pelo cidadão quando o acesso à informação for negado por ser classificada como sigilosa ou quando for considerado que os processos previstos nela não foram respeitados pelo órgão público. As informações são passíveis de classificação, quando, conforme o artigo 23:

I – pôr em risco a defesa e a soberania nacionais ou a integridade do território nacional; II – prejudicar ou pôr em risco a condução de negociações ou as relações internacionais do País, ou as que tenham sido fornecidas em caráter sigiloso por outros Estados e organismos internacionais; III – pôr em risco a vida, a segurança ou a saúde da população; IV – oferecer elevado risco à estabilidade financeira, econômica ou monetária do País; V – prejudicar ou causar risco a planos ou operações estratégicas das Forças Armadas; VI – prejudicar ou causar risco a projetos de pesquisa e desenvolvimento científico ou tecnológico, assim como a sistemas, bens, instalações ou áreas de interesse estratégico nacional; VII – pôr em risco a segurança de instituições ou de altas autoridades nacionais ou estrangeiras e seus familiares; ou VIII – comprometer atividades de inteligência, bem como de investigação ou fiscalização em andamento relacionadas com a prevenção ou repressão de infrações.

O artigo 24 estabelece três categorias de sigilo para as informações governamentais, cada uma delas com os seus respectivos prazos bem determinados nos incisos do artigo citado: ultrassecreto: 25 (vinte e cinco) anos; secreto: 15 (quinze) anos; e reservado: 5 (cinco) anos.

2.2 EXPERIÊNCIA DO USUÁRIO

Kalbach (2009) afirma que a navegação em uma página consiste em transmitir e manter a confiança para o usuário enquanto ele faz os movimentos dentro do site e para concretizar esse senso de confiabilidade, existem tarefas-chave a serem cumpridas, e são elas:

- Rotulagem: os usuários de uma página se deparam com vários botões, abas, e afins que estão “hyperlinkados” e os levam para outras páginas. Os que possuem nomes que fazem alusão ao problema que o usuário quer resolver serão os primeiros escolhidos para serem clicados. Para que não haja divagação do usuário na página, é importante que haja uma boa rotulagem e assim, o usuário esteja satisfeito ou no mínimo ciente de que está no caminho certo para o seu objetivo.
- Organização: os dados e informações contidos em um site estão geralmente categorizados por segmentos, ao clicar em um botão ou aba, o usuário terá outras opções de cliques até o ponto final da jornada. Fazer com que esses segmentos estejam perfeitamente agrupados, auxiliará o usuário a entender qual caminho deve ser seguido.

- Aparência: o layout deve ser pensado para fornecer pistas preciosas sobre a utilização da página. O posicionamento onde aparece os botões e abas clicáveis diz muito na hora da tomada de decisão do usuário, assim como outros elementos como cores e hierarquia visual, faz com que o usuário entenda melhor como se dá a navegação.

Portanto, é visto que, existe um grande desafio na construção de uma interface que atenda a essas tarefas de forma mais uniforme e equilibrada possível, levando em conta que, cada pessoa que visitar aquela página tem infinitas possibilidades de comportamento e conseqüentemente terão experiências igualmente distintas. Fazer com que as experiências individuais causem o mínimo de transtorno e frustração possíveis é a missão a ser cumprida, para isso, existem os diagramas, que estarão em contato direto com o usuário, e a seguir será possível entender o que são e qual o diagrama correto para mapear cada tipo de experiência do usuário.

Quando se fala em busca por informação, Kalbach (2009) define pelas diversas atividades que as pessoas realizam para encontrar informações e normalmente essa busca é feita com o principal objetivo de resolver problemas.

As pessoas enquanto usuários de um site na busca por informação, estão sujeitas a ficarem dispersas nas páginas, por não saber qual caminho seguir ou como proceder para a obtenção das informações desejadas. Existem diversas razões pelas quais isso vem a acontecer:

As pessoas podem ficar desorientadas quando não entendem o material do site;
 As pessoas perdem-se no processo de procura e chegam a um ponto em que não sabem o que fazer a seguir;
 As pessoas podem perder o senso de localização em um site web, deixando-as incapazes de voltar a uma página anterior ou mesmo para a página principal;
 As pessoas ficam em digressão e se distraem em sistemas de informação online, o que é referido como o problema de digressão embutida. As pessoas podem perder o caminho das tarefas principais através de muita informação interessante competindo com essas tarefas. (KALBACH, 2009, p.52)

A princípio os critérios que constituem uma boa navegação em páginas da internet pode parecer algo simples, mas percebe-se que ao se aprofundar um pouco já é possível identificar a complexidade de seu conceito, pois é necessário se antecipar a prováveis decisões e movimentos dos usuários dentro da página, para só assim, extinguir o máximo a possibilidade de desorientação ou desmotivação para conseguir chegar ao objetivo pretendido no ato da navegação. Por isso, destaca-se a importância trazer o usuário para dentro do processo de mapeamento da experiência na tentativa de entendê-lo, que é o intuito desse estudo.

Para compreender a Experiência do Usuário é necessário primeiramente definir o termo experiência. E apesar de possuir um caráter subjetivo e de difícil precisão, existem alguns aspectos inerentes às experiências, que irá auxiliar a compreensão da sua definição.

As experiências são holísticas: a noção de uma experiência é, por natureza, ampla incluindo as ações de pensamentos e sentimentos com o passar do tempo; As experiências são pessoais: uma experiência não é uma propriedade objetiva de um produto ou serviço, é a percepção subjetiva da pessoa; As experiências são situacionais: Gosto de montanhas-russas, mas não imediatamente após fazer uma grande refeição. Em um caso, a experiência é estimulante, no outro são minutos terríveis de náusea. A montanha-russa não mudou, a situação sim. As experiências diferem de situação para situação. A circunstância conduz experiência mais do que disposição (KALBACH, 2017, p.20).

A partir dessas afirmações percebe-se que a experiência é descrita em caráter subjetivo, pois o resultado desta pode variar de acordo com fatores que são intangíveis e imensuráveis, como por exemplo com o momento que usuário está vivenciando a experiência, o retrospecto que usuário tenha com aquela experiência ou até a personalidade e aptidão que o usuário tem com determinada experiência, todos estes são fatores que podem distorcer os resultados da observação da experiência do usuário.

Ao falar sobre Experiência do Usuário está se falando sobre o contato direto do usuário com uma determinada interface, sabendo que cada experiência é única, se faz importante que levar em conta algumas características norteadoras para entender o que pode alterá-las e compreender a definição, segundo Kalbach (2009):

- Utilidade: é a combinação entre serviços, características e funções básicas com as necessidades e objetivos dos usuários, uma resposta racional cognitiva ao produto-final;
- Usabilidade: diz respeito ao funcionamento do produto-final, e a facilidade com que os usuários interagem e navegam com ele, além das propriedades físicas, objetivas a uma interface;
- Desejabilidade: esse aspecto tem um caráter mais subjetivo e está diretamente relacionado às emoções e sentimentos espontâneos que os usuários têm no ato da interação com o site.

Note que para conseguir disponibilizar uma boa experiência para os diversos tipos de usuário, deve-se encontrar um equilíbrio entre esses três aspectos citados, de forma que o responsável pelo desenvolvimento da interface, antes da projeção do design, além de se antever às decisões dos usuários como já foi citado, se faz necessário levar em conta não só os aspectos técnicos, mas também os objetivos para qual aquela página será utilizada.

O Mapa da Experiência é um dos diversos tipos de diagrama utilizados para entender a jornada do usuário. Para Kalbach (2017) o Mapa de Experiência separa as experiências das soluções. Eles reconhecem fundamentalmente que as pessoas (usuários) interagem com produtos e serviços por meio de vários provedores em diversas situações. Essas experiências moldam os comportamentos dos usuários, por isso se faz de tamanha importância observar analiticamente o contexto mais amplo. O autor prossegue destacando que ao mapear experiências além de levar em conta os pontos críticos, pontos fortes e medos, é igualmente importante avaliar os aspectos que motivam e encorajam os usuários.

Para fins de estudo, o mapeamento da experiência dos voluntários da presente pesquisa, será feito através da seguinte sequência de etapas:

Figura 1 – Mapeamento da sequência de etapas



Fonte: Elaboração do autor

Sob a ótica do senso comum, facilmente resume-se o acesso a uma página eletrônica da internet como uma simples interação entre usuário e interface, esquecendo de diversas outras variáveis que podem, de alguma forma, tornar difícil ou até inviável o acesso à esta. Kalbach (2017) destaca o princípio da volatilidade transicional, no qual se trata do grau de reorientação que uma pessoa pode desfrutar ao ir de uma página para a próxima em uma página. Havendo uma alta volatilidade, esse usuário ficará vagando no hiperespaço, sendo assim, não conseguirá atingir seu objetivo na página acessada.

É possível entender essa reorientação como “uma sequência do ato ficar acostumado com um local (habituar-se) formar uma expectativa sobre o próximo ponto (prever), e, então, ajustar-se a uma nova posição (reorientar). Então o padrão se repete” (KALBACH, 2017). Ao mapear a experiência é possível localizar a volatilidade transicional dentro de um sistema maior de interações e encontrar novas soluções, porém é importante estar ciente que há diversos fatores que estão além

do controle do desenvolvedor da página, mas entendê-los permite definir em quais partes deve haver foco para evitar experiências interrompidas e incompletas.

Para mapear as experiências, existem fundamentos básicos que irão nortear o desenvolvimento do diagrama, para que as escolhas sejam feitas com maior precisão, segundo Kalbach (2017) esses fundamentos são:

- Ponto de vista – este fundamento deve responder a seguinte pergunta: “sobre o que é?” Aqui é definido qual tipo de pessoa será o foco do mapeamento, pois o mesmo objeto pode ter diferentes tipos de público utilizando e conseqüentemente, as interações de cada um desses será distinta.
- Escopo – se faz necessário mostrar toda a jornada de interação (que será abordado a seguir). Nessa etapa, cabe ao responsável pelo mapeamento decidir o que é necessário ser incluído e o que não é, mas o intuito é que haja uma noção total da experiência.
- Foco – Os aspectos desse fundamento são muitos e, também cabe ao responsável pela construção do mapeamento, incluir ou omitir, de acordo com cada tipo de experiência a ser observada. Os tipos de foco mais encontrados no mapeamento da experiência são: físico, comportamental, cognitivo, emocional, necessidades, desafios, contexto, cultura, eventos, pontos de contato, oferta, processos, desafios, operações, métrica, avaliação, oportunidades, objetivos e estratégia;
- Estrutura – os diagramas de alinhamento diferem em sua estrutura, eles podem ser do tipo: cronológico, espacial, hierárquico, ou com estrutura em rede;
- Uso – É importante lembrar do uso desde o início. Ao considerar quem irá utilizar o objeto observado, agora é para que será utilizado, e isso irá influenciar as informações que você deseja mapear.
- Ponto de contato – é definido como o meio da troca de valor. É onde acontece a interação do usuário com a interface do sistema;
- Momentos de verdade – é um ponto de contato especial, com interações críticas e carregadas emocionalmente, e ocorrem quando alguém investe um alto grau de energia em um resultado desejado, eles podem construir ou interromper a relação.

O presente estudo utilizou alguns dos princípios citados como base para a formulação dos questionários que serão aplicados aos voluntários na pesquisa. Tendo em vista que foram

escolhidas pessoas com características distintas, é importante considerar os diferentes Pontos de Vista. A partir disso foi delimitou-se o foco a ser analisado, para mensurar as possíveis variáveis que podem interferir na navegação. O ponto de contato é uma das prioridades deste artigo, pois será analisado um ambiente virtual específico (Portal da Transparência de Sumé) e sua capacidade de ser manuseável observando os usuários durante a navegação em tempo real. E por fim, irá ser observado se Momentos de Verdade ocorrem e com que frequência ocorrem, ao navegar no portal eletrônico estudado.

Para compreensão de quem é o usuário, primeiramente deve-se reconhecer a existência de processos na mente humana, toda vez que o ser humano pensa, lembra, aprende ou toma alguma decisão, por exemplo, e isso Preece, Rogers e Sharp (2013) define como cognição. Existem dois modos mais comuns para classificar a cognição, segundo Norman (1993): a cognição experiencial e a cognição reflexiva.

A experiencial acontece quando há percepção, ação e reação ao que ocorre no ambiente da qual se está inserido, de forma que seja algo mais instantâneo e não haja muito esforço, tomando como exemplo dirigir um automóvel ou ler um livro. Enquanto a reflexiva é uma cognição que como o próprio nome já diz, existe um esforço psicológico para ponderar antes de tomar decisões, é com esse tipo de cognição que a criatividade se desenvolve e novas ideias surgem. O autor continua afirmando que ambas as cognições são igualmente essenciais para realizar as atividades do dia a dia, mas cada uma delas necessita diferentes suportes tecnológicos.

Mais cedo ou mais tarde, cada pessoa enquanto usuário já teve alguma frustração ao manusear um computador ou celular e tentar realizar alguma “ação”, mas não obter êxito. A seguir, será elencado algumas das possíveis situações que causam essas frustrações.

Quando a aplicação não funciona adequadamente ou falha; quando um sistema não faz o que o usuário deseja; quando as expectativas do usuário não são atendidas; quando um sistema não fornece informações suficientes que permitam ao usuário saber o que fazer; quando as mensagens de erro são vagas, confusas ou reprovadoras; quando a aparência de uma interface apresenta muitos efeitos de cor ou é muito confusa, espalhafatosa ou muito autoritária; quando um sistema requer que os usuários realizem muitos passos para cumprir uma tarefa – tão somente para descobrir que um erro foi cometido em alguma parte do procedimento e que será preciso começar tudo de novo. (PREECE.; ROGERS.; SHARP, 2013, p.167)

Ao se frustrar o usuário tende a reagir de forma instintiva, seja com repetidos (e desnecessários) cliques no mouse ou no teclado e dependendo do nível de frustração e da importância da tarefa, isso pode levar o usuário a abandonar aquela página e a respectiva tarefa que

desejava realizar. No Quadro 1 a seguir serão apresentadas as principais causas, classificadas por níveis de frustração, quando ocorrem essas situações e possíveis soluções para evitar ou ajudar a reduzir a frustração em cada uma das alternativas, segundo o que Preece, Rogers e Sharp (2013) argumentam.

Quadro 1 - Frustração do usuário

CAUSA	NÍVEL DE FRUSTRAÇÃO	QUANDO OCORRE	COMO EVITAR OU REDUZIR FRUSTRAÇÃO
Ilusões	Médio	Página em construção ou incompleta;	Só dispor na web quando conteúdo estiver completo
Mensagem de erro	Alto	Mensagens confusas ou de difícil entendimento	Indicar o caminho para consertar a falha ao invés de explicar o motivo
Sobrecarga do usuário	Médio a alto	Excesso de tarefas ou etapas	Automatização das páginas
Aparência	Médio	Sobrecarga de texto; Excesso de banners; Uso copioso de efeitos sonoros; Número excessivo de operações; Design infantil (agentes de ajuda); Teclados, botões, painéis e outros dispositivos mal projetados.	Projetar interações simples, facilmente percebidas, elegantes e de acordo com os princípios do design.

Fonte: Preece, Rogers e Sharp (2013)

Para definir o significado de heurística, toma-se como base o entendimento de Preece, Rogers e Sharp (2013) na qual afirma que ocorre quando os princípios do design são colocados na prática, ou seja, é quando estes princípios – que serão citados mais adiante – são aplicados para resolver algum tipo de problema real e estes fornecem uma base teórica para avaliar protótipos e sistemas existentes.

Nielsen (1994) aponta dez princípios fundamentais da usabilidade que serão citados no Quadro a seguir:

Quadro 2 - 10 Princípios da Usabilidade

PRINCÍPIO	DESCRIÇÃO
Visibilidade do status do sistema	O sistema mantém os usuários sempre informados sobre o que está acontecendo, fornecendo um feedback adequado, dentro de um tempo razoável
Compatibilidade do sistema com o mundo real	O sistema fala a linguagem do usuário utilizando palavras, frases e conceitos familiares a ele
Controle do usuário e liberdade	Fornecer maneiras de permitir que os usuários saiam facilmente dos lugares inesperados em que se encontram, utilizando “saídas de emergência” claramente identificadas
Consistência e padrões	Evita fazer com que os usuários tenham que pensar se palavras, situações ou ações diferentes significam a mesma coisa
Ajuda os usuários a reconhecer, diagnosticar e recuperar-se de erros	Utiliza linguagem simples para descrever a natureza do problema e sugere uma maneira de resolvê-lo
Prevenção de erros	Onde possível, impede a ocorrência de erros
Reconhecimento em vez de memorização	Tornar objetos, ações e opções visíveis
Flexibilidade e eficiência de uso	Fornecer aceleradores invisíveis aos usuários inexperientes, permitindo aos mais experientes realizar tarefas com mais rapidez
Estética e design minimalista	Evita o uso de informações irrelevantes ou raramente necessárias
Ajuda e documentação	Fornecer informações que podem ser facilmente encontradas e ajuda mediante uma série de passos concretos que podem ser facilmente seguidos

Fonte: Nielsen (1994)

Como foi visto no início desse tópico, um dos aspectos da Experiência do Usuário é a usabilidade, que pode ser resumida pela facilidade em manusear as funcionalidades de uma página

na internet, partir da percepção do usuário que está submetido àquela interface. Para fins de análise da presente pesquisa, será tomado como parâmetro seis desses princípios: Compatibilidade do sistema com o mundo real, Visibilidade do status do Sistema, Flexibilidade e eficiência de uso, Controle do usuário e liberdade, Prevenção de erros e Ajuda e documentação. Esses princípios irão corroborar com a afirmação de Preece, Rogers e Sharp (2013), em que apontam algumas metas para que essa usabilidade seja considerada ideal, sendo estas: ser eficaz, eficiente e segura no uso, ser de boa utilidade, ser fácil de aprendizagem e ser fácil de lembrar como se utiliza.

Ainda sob o entendimento de Preece, Rogers e Sharp (2013), é possível detalhar o que cada uma dessas metas pretende atingir. A eficácia tem uma definição ampla, mas pode-se afirmar que diz respeito a quanto um sistema é bom em fazer aquilo pelo qual ele foi projetado. Enquanto a eficiência está ligada a forma como o próprio sistema é capaz de facilitar o usuário na realização das tarefas. Já a segurança no uso visa proteger o usuário de situações que levem algum tipo de risco ou que leve o usuário por um caminho contrário ao que leva até o seu objetivo.

Ao mencionar a boa qualidade como meta, é almejado medir o quanto o sistema consegue propiciar a funcionalidade correta para que os usuários possam realizar as tarefas que pretendem ou desejam. A capacidade de aprendizagem está relacionada a facilidade em aprender a utilizar o sistema. Se demora muito tempo até a habituação do usuário com determinada interface. E por último, a capacidade de memorização está atrelada a facilidade de se recordar de como se utiliza aquele sistema, todas as vezes que precisar manuseá-lo novamente, é dada uma atenção especial àqueles sistemas que se usa em intervalos de tempo maior.

As metas citadas anteriormente, serão uteis, ao lado de outras diretrizes e aspectos, na construção dos questionários que serão aplicados aos voluntários da presente pesquisa, para só então mapear e analisar corretamente as suas respectivas experiências com o objeto de estudo, que estará mais detalhado no tópico Metodologia encontrado a seguir.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A presente pesquisa utilizou a abordagem qualitativa, experimental e analítica, por meio da técnica de experimento social com participação voluntária.

O intuito do experimento foi examinar a relação causal com possíveis resultados distintos a serem observados. Os tipos de experimento podem ser de laboratório, em que a pesquisa é realizada em um ambiente adequado para tornar mais fácil o controle sobre as variáveis; ou experimento de campo, que ocorre quando é realizada fora de um ambiente controlado, no qual o pesquisador assume a posição de um observador passivo (WADE, TINGLING, 2005).

O estudo foi feito no portal eletrônico da transparência da Prefeitura Municipal de Sumé, no período entre agosto e setembro de 2021. O experimento, ocorreu de forma remota (encontros online em tempo real, através do Google Meet) na cidade de Sumé que fica localizado no Cariri Ocidental Paraibano, há 264km de distância da capital do estado, João Pessoa, local das instalações do Centro de Desenvolvimento Sustentável do Semiárido, onde o curso de Gestão Pública é disponibilizado.

irão participar da pesquisa 10 pessoas voluntárias para navegação no portal eletrônico citado, que foram selecionadas segundo os seguintes critérios: idade de 18 a mais de 50 anos, frequência de uso de internet de Muito Frequente a Pouco frequente, histórico de navegação em sites governamentais e diferentes dispositivos que utilizam para o acesso à internet.

Os participantes serão convidados a participar de uma reunião online, divididos por grupo, e visitarão o site da prefeitura, especificamente no Portal da Transparência do Município de Sumé, para analisar até que ponto os usuários seriam capazes de conseguir acesso às informações governamentais, que são de interesse público e, por lei, devem obrigatoriamente serem indexadas no sistema eletrônico.

O pesquisador responsável solicitará aos voluntários a busca por informações específicas que diz respeito à transparência da administração pública no referido portal eletrônico.

Por fim, será feito um tratamento em cima dos dados obtidos, de forma que seja possível mapear as principais dificuldades (se vierem a existir) e relacionando com a teoria, será possível identificar os possíveis entraves na navegação.

Quadro 3 - Parâmetros teóricos para mapeamento da Experiência

Categoria	Definição (Fonte)	Código
Usabilidade	Funcionamento e facilidade com que os usuários interagem e navegam (Kalbach, 2009)	Usab
Ponto de Vista	Qual tipo de pessoa será o foco do mapeamento (Kalbach, 2017)	Pvis
Ponto de contato	É o meio onde acontece a interação do usuário (Kalbach, 2017)	Pcon
Momento de verdade	ocorre quando alguém investe um alto grau de energia em um resultado desejado (Kalbach, 2017)	Mver

Fonte: Elaborada pelo autor (2021)

Objetivando obter dados primários, serão aplicados dois questionários estruturados para os voluntários. Um destes previamente ao experimento (Apêndice B), de forma que se faz necessário obter informações de caráter mais subjetivo de cada indivíduo, embasado na teoria discutida na seção do referencial teórico, e que por sua vez tem influência direta no resultado final, e outro questionário após a realização do experimento (Apêndice C), para mapear quais foram as experiências individuais os voluntários conseguiram atingir e conseqüentemente as dificuldades destes durante o momento da navegação.

Ao coletá-los, os dados serão organizados e explorados de forma que estes fossem atrelados à cada grupo de pessoas, o que viabilizou um tratamento mais assertivo dos dados, ao disponibilizá-los e exibi-los em gráficos e construir de nuvens de palavras, de forma que tornou melhor a ilustração do problema estudo e ainda auxiliou na interpretação.

4 ANÁLISE DE DADOS

Os itens do Questionário I, serviram como parâmetro para segmentar as respostas dos voluntários da pesquisa, fornecendo informações de idade dos voluntários, frequência de uso diário da internet, dispositivo mais utilizado para o acesso, se o voluntário já acessou um site governamental e qual/quais foi/foram, como eles definem esse acesso, e o nível de importância de cada um sobre o que está sendo feito com o dinheiro público. Enquanto as respostas obtidas por meio do Questionário II, fornece uma noção de como cada usuário percebeu a sua experiência de navegação no Portal da Transparência de Sumé – o Ponto de Contato (um dos fundamentos para mapear a experiência do usuário, segundo Kalbach (2017) –, no qual todos os voluntários foram submetidos.

A amostra da pesquisa 10% está abaixo dos 20 anos, 40% entre 20 e 30 anos, 30% está entre 30 e 40 anos, 10% está entre 40 e 50 anos e os outros 10% está acima dos 50 anos. Desse total, 90% dos voluntários responderam que acessam a internet muito frequentemente, e 10% acessam apenas frequentemente, ou seja, nenhum dos voluntários da pesquisa tem pouca familiaridade com o acesso a internet. O dispositivo mais utilizado pelos voluntários é o celular, onde 70% diz que utiliza o celular na maior parte do tempo, 10% utiliza mais o computador para acessar a internet e 20% utiliza ambos na mesma proporção.

Tabela 1 - Resultados do Questionário II

	Concordo totalmente	Concordo	Neutro	Discordo	Discordo Totalmente
A linguagem é de fácil compreensão	10%	40%	-	50%	-
Fácil visualização para onde deve ir	-	50%	10%	40%	-
Pouco tempo para entender o que precisa fazer para chegar ao resultado desejado	10%	50%	10%	30%	-
Poucas telas para chegar ao resultado desejado	20%	40%	10%	30%	-
A informação	30%	70%	-	-	-

encontrada foi/pode ser útil					
O resultado da busca sempre levou ao resultado esperado	30%	40%	-	30%	-
A(s) página(s) carrega(m) com rapidez	10%	40%	20%	30%	
A página sugere aviso de falta de informações para para realizar a busca corretamente	-	20%	-	40%	40%

Apenas 10% dos voluntários nunca acessou um site governamental, os outros 90% já teve uma ou mais experiências anteriores em sites governamentais e as palavras que mais aparecem são adjetivos que qualificam o acesso como positivo. 80% dos voluntários consideram como “Muito Importante” saber o que está sendo feito com o dinheiro público, 10% responderam que é apenas importante e os outros 10% declaram importância moderada.

A análise da Usabilidade do Portal da Transparência de Sumé, será feita sob a luz de seis princípios preconizados por Nielsen (1994), que são citados na seção teórica do presente estudo, são eles: Compatibilidade do sistema com o mundo real, Visibilidade do status do Sistema, Flexibilidade e eficiência de uso, Controle do usuário e liberdade, Prevenção de erros e Ajuda e documentação. Além do mais será avaliado se houve e quando houve Frustração dos Usuários e se a teoria sobre Experiência do Usuário se cumpre na prática com os dados obtidos através dos voluntários da pesquisa.

Analisando o Questionário II – Mapeamento da Experiência dos Usuários, 50% dos voluntários responderam “discordo” sobre facilidade na compreensão da linguagem, 40% concorda e 10% concorda totalmente. Tomando o primeiro princípio como base para analisar essas respostas, percebe-se que mesmo a metade dos voluntários que conseguiram êxito em todas as solicitações de busca no Portal eletrônico analisado, não consideram fácil a linguagem utilizada. Por outro lado, a maioria considerou que ainda sim, no momento que há o Ponto de Contato – quando o usuário está interagindo com o sistema, segundo Kalbach (2017) –, é fácil entender o que deve ser feito para encontrar o resultado desejado de busca no Portal. Com isso é possível perceber que a linguagem utilizada nos botões e abas do Portal utilizado – Rotulagem (Kalbach, 2009) – não

implicou em maior facilidade ou dificuldade no êxito dos usuários nas buscas das informações solicitadas.

Quanto à 2ª questão sobre a facilidade de visualizar o caminho para onde deve ir, 50% dos voluntários concordam, 40% discordam e 10% responderam que não consideram nem fácil nem difícil. Na 3ª questão 50% dos voluntários concordam que leva pouco tempo para entender o que precisa fazer na página para chegar ao resultado desejado, 10% concordam totalmente, 30% discordam e para outros 10% não é nem fácil e nem difícil. Esses dados são úteis para avaliar a Frustração dos usuários (PREECE, ROGERS E SHARP, 2013) posteriormente nesta mesma seção da pesquisa.

Observando os dados obtidos da 4ª questão 20% dos voluntários concordam totalmente que há poucas telas para chegar ao resultado desejado, 40% apenas concordam, 30% discordam, e para 10% consideram normal a quantidade. De acordo com Nielsen (1994), o princípio da Visibilidade do status do sistema é quando a página mantém os usuários informados do que está acontecendo com um feedback em tempo razoável e ao condensar os dados da primeira e segunda alternativa obtidos nas respostas dos voluntários, obteve-se um somatório de 60% dos voluntários que tiveram uma experiência positiva nesse aspecto.

No que se refere a utilidade da informação encontrada que consta na 6ª questão, 30% concordam totalmente e outros 70% concordam, ou seja, todos os voluntários consideram que a informação buscada é útil. A utilidade da informação pode alterar o resultado final da Experiência de cada usuário, conforme Kalbach (2009), com esse dado expressivo é possível notar que todos os usuários tiveram uma resposta cognitiva positiva nesse quesito e isto pode ter auxiliado a eles próprios em obter êxito na busca pelas informações no Portal.

Na 6ª questão, sugeriu-se a afirmação que o resultado da busca sempre foi o esperado 30% dos voluntários concordam totalmente com essa afirmação, 40% apenas concordam, enquanto outros 30% discordam e este é outro dado que servirá como base para avaliar a Frustração dos Usuários. Quanto à rapidez de carregamento das páginas na 7ª questão, 10% concordam totalmente, 40% apenas concordam, 30% discordam, e para os outros 20% não fez diferença, aspecto este que também configura uma boa Visibilidade do status do sistema.

O estudo também buscou avaliar se a página sugere de falta de informações no momento de preenchimento destas na 8ª questão, para verificar a Prevenção de Erros, e constatou-se que 40% dos voluntários discordam totalmente, 40% apenas discordam e 20% apenas concordam com essa

afirmação. Nesse ponto é oportuno destacar a importância que tem a observação do pesquisador durante a navegação, pois em apenas duas situações com voluntários distintos e em etapas distintas, houve erro de carregamento na página, mas em ambas não houve aviso da falta de informações para viabilizar o carregamento bem sucedido e evitar a mensagem de Erro.

Na 10ª questão 70% dos voluntários consideraram que foi fácil retornar ao caminho certo quando a página apresentou um resultado de busca equivocado e 30% não consideraram fácil. Para ser mais preciso sobre esses dados, é preciso fazer um adendo sobre o que foi observado pelo pesquisador durante a navegação dos voluntários no Portal analisado, no qual só ocorreram erros no carregamento da página em duas ocasiões e os dois voluntários que encontraram esse resultado de erro, assinalaram com “sim”, julgando como fácil retornar para encontrar o caminho correto. De acordo com o que Nielsen (1994) fala quando o sistema mostra opções que ajudam os usuários a sair facilmente de lugares indesejados, com “saídas de emergência” que são claramente encontradas, se cumpre o princípio de Controle do usuário e liberdade. Como é possível perceber pelos dados obtidos, o Portal analisado consegue fornecer isso para os usuários.

É através da Prevenção de Erros que se faz possível evitar ou minimizar a Frustração do Usuário, que segundo Preece, Rogers e Sharp (2013) no Quadro 1, existem causas que estão correlacionadas com o nível de frustração. No presente estudo observou-se que apesar de ter ocorrido Mensagens de Erro no carregamento em duas ocasiões, conforme foi citado anteriormente, os usuários conseguiram consertar o erro rapidamente, retornando para o caminho certo. Logo a frustração nesse aspecto foi bastante minimizada, como a teoria sugere.

Entretanto, houve frustrações em outros aspectos, como no que diz respeito Frustração por ilusão, onde, por meio de mensagens confusas a página leva os usuários para um caminho indesejado. 30% dos voluntários declararam que isso aconteceu durante sua experiência de navegação, o que configura uma frustração de nível médio. Na frustração por Sobrecarga do Usuário, 30% dos voluntários consideraram que existem muitas janelas, ou seja, o usuário passa por muitas etapas para chegar até o resultado desejado. E essa frustração está classificada no nível médio a alto. Os dados da 2ª e 3ª questões fornece informações sobre a Aparência do Portal analisado, onde 40% dos voluntários consideraram que não é fácil visualizar para onde deve ir (2ª questão), contudo 60% dos voluntários julgaram que leva pouco tempo para entender o que deve ser feito para conseguir chegar ao resultado desejado (3ª questão).

Partindo para uma análise de caráter mais qualitativo, buscou-se saber se em outro momento os voluntários se considerariam capazes de chegar no mesmo resultado que obtiveram durante a pesquisa, e 72,7% disseram que “sim” e os outros 27,3% declararam que não conseguiriam. Ao submeter a essa afirmação verifica-se o princípio da usabilidade Ajuda e Documentação, que segundo Nielsen (1994) é quando o sistema é capaz de ajudar o usuário sugerindo uma série de passos subsequentes e concretos que podem ser facilmente seguidos para chegar ao resultado desejado e fornece informações que podem ser encontradas de maneira rápida e fácil.

Quando questionados sobre qual etapa foi encontrada maior dificuldade, mais da metade dos voluntários declararam que na etapa de busca de licitação (Tópico 3 do roteiro de pesquisa), e por meio de respostas abertas, a maioria parte desses voluntários alegaram que há falta de clareza e motores de busca ineficientes para viabilizar a busca dentro do Portal em análise. Com isso é possível identificar que este o Momento de Verdade (Mver) do presente estudo de Mapeamento da Experiência do Usuário, onde conforme Kalbach (2017) afirma, é um momento de interação crítica, onde é exigido dos usuários um alto grau de energia para conseguir encontrar o resultado desejado.

Outros pontos que merecem destaque nas respostas obtidas dos voluntários da pesquisa, foram os problemas encontrados ao tentar navegar pelo Portal da Transparência analisado utilizando dispositivo móvel (celular). Todos os voluntários que tentaram buscar as informações solicitadas, encontraram mau funcionamento da página em algum momento utilizando este dispositivo. E também por meio de uma questão aberta, foi sugerido que os voluntários definissem em uma ou poucas palavras como foi a experiência deles segundo suas próprias percepções, e as opiniões são bem divididas, pois ao mesmo tempo que encontrou-se palavras como “fácil” e “tranquilo” se repetindo, outros usuários definiram como “confuso” e “cansativo”.

No presente estudo foram testadas três hipóteses, para que seja possível avaliar como a experiência pode ser distinta (ou não) quando comparadas com diferentes Pontos de Vista (Pvis) o que, segundo Kalbach (2017), é um dos fundamentos que norteiam o Mapeamento da Experiência do Usuário. Primeiramente dividiu-se a amostra total em dois grupos, 50% voluntários do gênero masculino e 50% voluntárias do gênero feminino. Buscou-se verificar se homens têm maior facilidade para encontrar os caminhos de navegação comparado às mulheres. E através da anotação do pesquisador, observou-se que 80% dos homens participantes da pesquisa conseguiram obter êxito em todas as solicitações de busca por informações no Portal da Transparência analisado, enquanto apenas 40% das mulheres conseguiram atingir o mesmo êxito completo. É importante

destacar que 40% da amostra masculina tem ou já teve alguma familiaridade com a área de públicas – seja contato profissional, trabalhando no serviço público ou enquanto acadêmico. Dentro da amostra feminina, 60% das voluntárias se encontram nesse grupo, o que se leva a concluir que a experiência previa ou familiaridade com o campo de públicas não é relevante para encontrar as informações no Portal da Transparência analisado.

Tabela 2 - Êxito total na navegação no Portal da Transparência (por sexo)

	Masculino	Feminino
Sim	80%	40%
Não	20%	60%

Fonte: Dados da pesquisa (2021)

Segmentando mais dois grupos para verificação de hipótese, levando em conta a idade para avaliar a experiência de cada um deles. Aqueles que tem menos dos 30 anos assimilam mais rapidamente o que deve ser feito para chegar ao resultado desejado, do que aqueles voluntários que estão acima dessa faixa etária? Como parâmetro para avaliar essa hipótese serão tomadas as respostas das questões 2 e 3 do Questionário II onde os voluntários foram questionados se é fácil a visualização para onde deve ir e se é pouco o tempo levado para entender o que deve ser feito para chegar ao resultado desejado. No grupo abaixo dos 30 anos 66,67% dos voluntários respondeu na 2ª questão consideram que a linguagem utilizada no Portal é de fácil compreensão, e 33,33% discorda com essa afirmação. Já no grupo acima dos 30 anos nessa mesma questão apenas 25% assinalaram “concordo”, outros 25% tiveram resposta neutra e 50% assinalaram “discordo”.

Tabela 3 - Tarefas-chave para experiência de navegação otimizada (por idade)

Questão 2	Concordo/Neutro concordo totalmente	Discordo/ Discordo totalmente
Abaixo de 30 anos	66,67%	- 25
Acima de 30 anos	25%	% 50%

Fonte: Dados da pesquisa (2021)

Já na 3ª questão do Questionário II, uma parcela de 50% da amostra de voluntários Abaixo dos 30 anos respondeu “concordo”, 33,33% respondeu discordo e 16,67% tiveram resposta neutra. E no grupo Acima dos 30 anos, 75% consideram que a página fornece um entendimento rápido e 25% respondeu “discordo”. Ambas questões avaliam a percepção que os usuários tiveram no que diz respeito à organização (layout), aparência e rotulagem da página do Portal analisado conforme Kalbach (2009), e é possível perceber uma certa controvérsia nas respostas, pois houve uma parcela significativa da amostra Acima dos 30 anos que assinalaram respostas antagônicas nas questões citadas (2 e 3 do Questionário II), ou seja, mesmo que algumas pessoas considerem a linguagem fácil não conseguem entender com facilidade o que é preciso para atingir o resultado desejado e o mesmo acontece no contrário.

Tabela 4 - Tarefas-chave para experiência de navegação otimizada (por idade)

Questão 3	Concordo/ concordo totalmente	Neutro	Discordo/ Discordo totalmente
Abaixo de 30 anos	50%	16,67%	33,33%
Acima de 30 anos	75%	-	25%

Fonte: Dados da pesquisa (2021)

Em uma terceira hipótese, buscou-se verificar se quem acessa a internet com mais frequência pelo celular julgou mais difícil o acesso às informações do que os voluntários que acessam mais pelo computador. Na parcela amostra que utilizam mais o celular mais da metade dos voluntários auto avaliaram sua experiência com adjetivos positivos; os que utilizam ambos dispositivos na mesma frequência metade avaliou sua experiência como positiva e metade como negativa, enquanto os que utilizam mais o computador, descreveram sua experiência com adjetivos negativos. Observou-se que a maioria dos voluntários realizaram o experimento através do computador, e mesmo os que costumam acessar a internet pelo dispositivo citado, consideram difícil o acesso ao Portal eletrônico analisado.

Tabela 5 - Facilidade no acesso ao Portal da Transparência (por dispositivo mais utilizado)

	Respostas positivas	Respostas neutras	Respostas negativas
Celular	40%	10%	20%
Computador	-	-	10%
Ambos	10%	-	10%

Fonte: Dados da Pesquisa (2021)

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A pesquisa teve um caráter experimental, onde houve um acompanhamento próximo do desempenho de cada voluntário durante a navegação, com anotação fidedigna das informações o que mostra a preocupação do pesquisador em obter informações qualitativas que reflitam o cenário real encontrado na tentativa de acesso às informações governamentais no portal eletrônico analisado.

Sob a luz da teoria relacionada à Experiência do Usuário foi possível saber o que é necessário mapear para só então, poder identificar as principais dificuldades dos usuários e posteriormente correlacionar o embasamento teórico com os dados secundários obtidos através da aplicação de questionários com os voluntários, onde ao segmentar em grupos distintos e foi possível verificar se há alguma diferença na facilidade com que determinado grupo conseguiu obter êxito na navegação, para encontrar os resultados desejados.

Ao trazer o usuário para o centro da pesquisa, mapeando a experiência e tomando como base a percepção destes, o presente trabalho é capaz de identificar quais são os reais entraves na usabilidade do Portal em estudo. Ainda que o tamanho da amostra não seja expressivo, foi possível obter respostas diversificadas que servirão como base para um estudo mais aprofundado e também para o desenvolvimento de sistemas eletrônicos que proporcionem uma Experiência mais eficaz aos usuários em sua navegação.

Como sugestão para uma pesquisa futura, é possível ampliar o tamanho da amostra de voluntários e também as solicitações mais opções de busca para usuários no Portal eletrônico, onde será possível ter uma noção mais abrangente das possíveis dificuldades que venham a causar frustrações ou impossibilitar que o usuário consiga chegar ao resultado de busca desejado.

REFERÊNCIAS

- BRASIL. Lei n. 12.527, de 18 de novembro de 2011. **Diário Oficial da República Federativa do Brasil**. Brasília DF. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato20112014/2011/lei/112527. Acesso em: 19/11/2020.
- CRUZ, Claudia Ferreira.; FERREIRA, Aracéli Cristina de Sousa.; Silva, Lino Martins da.; MACEDO, Marcelo Álvaro da Silva. **Transparência da gestão pública municipal: um estudo a partir dos portais eletrônicos dos maiores municípios brasileiros**. Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2011. Disponível em: <http://bibliotecadigital.fgv.br/ojs/index.php/rap/article/view/7080/5635>. Acesso em: 21/10/2020.
- JARDIM, José Maria. **A lei de acesso à informação pública: dimensões político-informacional**. Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2012. Disponível em: <https://revistas.ancib.org/index.php/tpbci/article/view/266>. Acesso em: 22/10/2020.
- KABALCH, James. **Design de navegação web: otimizando a experiência do usuário**. Porto Alegre, RS: Bookman, 1ª Edição, 2009.
- KABALCH, James. **Mapeamento de Experiências: um guia para criar valor por meio de jornadas, blueprints e diagramas**. Rio de Janeiro, Alta Books, 1ª Edição, 2017.
- MATIAS-PEREIRA, José. Reforma do Estado, transparência e democracia no Brasil. Observatório de la Economía Latinoamericana: **Revista Académica de Economía**, Espanha, n. 26, jun. 2004. Disponível em: <http://www.eumed.net/coursecon/ecolat/br/jmp-reforma.htm>. Acesso em: 05/11/2020.
- NIELSEN, Jakob. **10 Usability Heuristics for User Interface Design**. Nielsen Norman Group. 1994. Disponível em: <https://www.nngroup.com/articles/ten-usability-heuristics/>. Acesso em: 16/11/2020.
- PREECE, Jenifer.; ROGERS, Yvone.; SHARP, Helen. **Design de Interação: Além da Interação Humano-Computador**. Bookman, 3ª Edição, 2013.
- RODRIGUES, Gimenes Cunha. **Panorama da Produção Científica Sobre User Experience (UX) na Ciência da Informação: Uma Análise Bibliométrica na Base Web Of Science**. (Gestão da Informação) – UFRPE, Recife, 2015. Disponível em: <https://repositorio.ufpe.br/handle/123456789/34852>. Acesso em: 20/10/2020.
- SANTANA JUNIOR, Jorge José Barros de. **Transparência fiscal eletrônica: uma análise dos níveis de transparência apresentados nos sites dos poderes e órgãos dos Estados e do Distrito Federal do Brasil**. 2008. 177 f., il. Dissertação (Mestrado em Ciências Contábeis) - Programa Multiinstitucional e Inter-Regional de Pós- Graduação em Ciências Contábeis, Universidade de Brasília/UFPB/UFPE/UFRN, Recife, 2008. Disponível em: <https://repositorio.unb.br/handle/10482/4018>. Acesso em: 05/11/2020.

APÊNDICE A - Roteiro de aplicação da Pesquisa

- 1) Contato inicial com voluntários para agendamento
- 2) Reunião online com os voluntários via Google Meet.
- 3) Etapas da pesquisa
 - a. Enviar e apresentar o Termo de Livre Consentimento
 - b. Responder questionário I (Apêndice B)
 - c. Acessar o site <https://www.sume.pb.gov.br/transparencia/>
 - d. Buscar informação 1: Abrir arquivos do Plano Plurianual (PPA), Lei de Diretrizes Orçamentárias (LDO), e a Lei Orçamentária Anual (LOA) - Exercício 2021
 - e. Buscar informação 2: Orçamento total de receitas e despesas para 2021
 - f. Buscar informação 3: Licitação n°000562020 e dizer Modalidade, valor, data da homologação, situação e objeto.
 - g. Buscar informação 4: Data em que a Prefeitura Municipal decretou Calamidade pública para o município de Sumé/PB
 - h. Buscar informação 5: Total de Receitas e Despesas Covid-19 (período entre Abril/2020-Dezezebromo/2020)
 - i. Responder questionário II (Apêndice C)
- 4) Finalização da Pesquisa

APÊNDICE B - Questionário I

1. Qual sua frequência de acesso à internet por dia?
() Muito Frequente () Frequentemente () Ocasionalmente () Pouco Frequente () Nunca
2. Qual sua idade?
() Menos de 20 () Entre 20 e 30 () Entre 30 e 40 () Entre 40 e 50 () Mais de 50
- 3.
4. Qual dispositivo você mais utiliza para acessar internet?
 - a. Celular
 - b. Computador
 - c. Outro
5. Você já acessou algum site governamental? Se sim, qual foi?
6. Se sua resposta anterior foi sim, defina em uma palavra o último acesso em um site governamental
7. Nível de importância em saber o que está sendo feito com o dinheiro público
() Muito importante () Importante () Moderado () Pouco importante () Não é importante

APÊNDICE C - Questionário II

1. De acordo com sua experiência, assinale a sua opinião
 - a. A linguagem é de fácil compreensão
Concordo totalmente () concordo () Neutro () Discordo () Discordo totalmente
 - b. Fácil visualização para onde deve ir
Concordo totalmente () concordo () Neutro () Discordo () Discordo totalmente
 - c. Pouco tempo para entender o que precisa fazer para chegar ao resultado desejado
Concordo totalmente () concordo () Neutro () Discordo () Discordo totalmente
 - d. Poucas telas até chegar ao resultado desejado
Concordo totalmente () concordo () Neutro () Discordo () Discordo totalmente
 - e. A informação encontrada foi/pode ser útil
Concordo totalmente () concordo () Neutro () Discordo () Discordo totalmente
 - f. O resultado da busca sempre te levou até o resultado esperado
Concordo totalmente () concordo () Neutro () Discordo () Discordo totalmente
 - g. A(s) página(s) carrega(m) com rapidez
Concordo totalmente () concordo () Neutro () Discordo () Discordo totalmente
 - h. A página sugere avisos de informações ausentes para realizar a busca correta
Concordo totalmente () concordo () Neutro () Discordo () Discordo totalmente
2. Em qual (etapa) você encontrou maior dificuldade? E o que causou essa dificuldade?
3. Ao apresentar mensagem de erro, foi fácil retornar para tomar o caminho certo?
(Se ocorreu mensagem de erro)
4. Escreva brevemente a sensação que o site te proporcionou ao navegar por ele
Você conseguiria chegar ao mesmo resultado de busca novamente?