

# 015

## COMUNICAÇÃO SOCIAL, OPINIÃO E POLÍTICAS PÚBLICAS

SESSÕES TEMÁTICAS



# USABILIDADE E COMUNICAÇÃO PÚBLICA: ANÁLISE DO PORTAL ELETRÔNICO DA PREFEITURA DE SÃO FÉLIX-BA

Valdelice da Conceição Santos (UFRB) Islane Jannaína dos Santos da Silva (UFRB)

## RESUMO

A informação de interesse público deve estar sempre à disposição da sociedade, porém alguns portais eletrônicos apresentam particularidades de interfaces que podem inibir ou potencializar o uso de algumas ferramentas, servindo apenas de Mural Eletrônico. Assim, esse estudo analisa o nível de usabilidade no portal eletrônico da Prefeitura de São Félix-BA, com base nas sete diretrizes da Cartilha de Redação Web do Governo Federal, visto que um portal eletrônico deve atender às principais diretrizes de usabilidade para se comunicar bem com a sociedade. Os resultados mostraram que o Portal em análise não tem navegação fácil, o conteúdo das páginas de notícias não tem leitura agradável e também não possui recursos de acessibilidade em todas as páginas. Além disso, a página “transparência” está fora de sistema. Logo, a comunicação entre cidadão/Estado ainda é fraca. Assim, ela precisa ser melhorada para que o cidadão participe mais das ações do governo local e dos processos que envolvam as políticas públicas, por meio dos conteúdos disponíveis no portal.

Palavras-chave: Portal Eletrônico, Usabilidade, Comunicação Pública.

## INTRODUÇÃO

O avanço da tecnologia da informação e da comunicação contribuiu para que as organizações públicas buscassem alternativas para melhorar a transparência de seus processos e ações, tornar a gestão governamental mais eficiente e ampliar sua comunicação com a população. Dois dos motivos para tal modernização, foi a exigência imposta pela legislação, a exemplo das Leis de Responsabilidade Fiscal e a de Acesso à Informação; e o outro motivo foi a pressão da população que cobrava mais transparência das ações governamentais.

Uma das alternativas é o portal eletrônico, o qual possibilita uma aproximação entre o cidadão e o ente governamental, conseqüentemente, aumenta a democratização dos processos, expressada pela *accountability*<sup>1</sup>. Logo, quando as informações se tornam transparente, contribuem para que os cidadãos tenham respostas de suas necessidades, de maneira mais rápida e simples. Podemos chamar, então, essa ação de Comunicação Pública, a qual serve para informar e prestar contas sobre as realizações das ações governamentais; proteger e promover a cidadania; ou ainda alertar os cidadãos para seus direitos e deveres.

A comunicação pública, quando é produzida com ética e responsabilidade, e atua de forma democrática e participativa, pode promover e consolidar o engajamento da população nas diversas ações desenvolvidas pelo gestor público. Nessa comunicação, o cidadão deve não apenas receber informações com qualidade, mas também ser ouvido. Em função disso, é fundamental pensar no usuário ao se desenvolver um portal eletrônico, pois não basta apenas disponibilizar os recursos na plataforma virtual, deve-se analisar, previamente, formas simples e acessíveis a qualquer usuário. Já que este deve obter respostas rápidas e com clareza, ao fazer suas buscas no portal, principalmente em relação a aba de atendimento ao cidadão.

Neste cenário, a palavra usabilidade se destaca como qualidade de uso de sistemas. Ela permite que o usuário utilize um sítio e este funcione de acordo com sua expectativa de acesso. Dentro da esfera pública, a usabilidade é utilizada com base no conceito de governo eletrônico<sup>2</sup> - *e-gov* - referente à oferta e troca de informações e serviços governamentais na Internet para pessoas, empresas privadas e outras agências do governo.

Porém, os portais eletrônicos trazem um grande desafio às organizações públicas, as quais devem encontrar formas para atender a diversificados usuários, pois cada um pode possuir certo tipo de limitação em relação aos recursos disponíveis no portal. Além disso, o volume de informação impõe uma grande carga cognitiva por parte do usuário deste sistema. Alguns portais apresentam particularidades de interfaces que podem inibir ou potencializar o uso de algumas ferramentas, servindo apenas de Mural Eletrônico. Muitas vezes não possuem as características básicas que norteiam o termo usabilidade, limitando o acesso em algumas funções, ou ainda pode resultar em interpretações incorretas das informações, ocasionando decisões equivocadas do usuário. Logo, é importante que os órgãos públicos se preparem adequadamente para os desafios desse ambiente virtual que se torna cada vez mais complexo.

Dessa forma, o objetivo desta pesquisa consistiu em analisar o nível de usabilidade no portal eletrônico da Prefeitura de São Félix, município localizado no Recôncavo. Para isso, nossa investigação foi baseada em observações no portal eletrônico da Prefeitura de São Félix-BA (município com uma população de 14.098 habitantes, conforme dados do IBGE, 2010), com o intuito de analisar as sete diretrizes contidas na Cartilha de Redação Web. Assim, as diretrizes analisadas são: contexto e navegação, carga de informação, autonomia, erros, desenho, redação, consistência e familiaridade. O período de análise se deu entre 20 de fevereiro a 30 de maio de 2019.

A pesquisa foi realizada pensando em melhorar a comunicação entre a sociedade e o governo municipal por meio do portal eletrônico. Um aspecto a ser destacado é a pouca literatura voltada para o tema de usabilidade e comunicação pública em portais, principalmente no que tange à gestão municipal. Dessa maneira, a relevância do estudo está atrelada ao fato de que o portal eletrônico deve ser outra forma de contato direto entre a sociedade e Estado. Então, é essencial que ele atenda às principais diretrizes de usabilidade para se comunicar bem com a sociedade. Uma vez que, não encontrando as informações prometidas na plataforma ou entrando com erros, esta pode ser abandonada pelo usuário e deixa de cumprir as funções para qual foi pensada, gerando gastos públicos.

Esta pesquisa contribuirá para futuras correções no portal da Prefeitura de São Félix, e, conseqüentemente, melhorar a relação entre gestor municipal e comunidade. Além disso, auxiliará no desenvolvimento de políticas e estratégias de comunicação que ofereçam melhores condições de uso do portal estudado. Dessa maneira, busca aproximar mais os cidadãos das políticas públicas municipais, por meio da atualização do portal.

<sup>1</sup> O termo *accountability* pode ser compreendido como a responsabilidade que o governo tem em prestar contas sobre os gastos públicos à sociedade.

<sup>2</sup> Esse conceito de Governo Eletrônico ou *e-gov* passa a ser usado no Brasil nos anos 90, no governo de Fernando Henrique Cardoso. Nesse período, procurou-se institucionalizar uma política de Governo Eletrônico, com raízes em bases neoliberais de reforma do Estado e atendimento a cidadãos considerado clientes. O *e-gov* envolve participação, transparência, representatividade e o controle social sobre os agentes públicos.

## COMUNICAÇÃO PÚBLICA

A comunicação pública está atrelada ao diálogo, ao debate e à transparência da informação e das ações de interesse geral e coletivo, entre Estado e sociedade, de forma que o cidadão possa tomar conhecimento e, assim, exercer a sua cidadania<sup>3</sup>. Por isso que a informação de interesse público deve estar sempre à disposição da sociedade, direito que está garantido pela Lei da Transparência – Lei nº 12.527/2011<sup>4</sup>. Além disso, a transparência das informações públicas é um direito fundamental, previsto na Constituição Federal de 1988 - no artigo 5º, inciso XXXIII. Quando o cidadão tem a necessidade de uma informação disponível em qualquer órgão público, este deve recebê-la de forma coesa, confiável, transparente, rápida e apropriada às suas necessidades.

O direito de acesso à informação impõe duas obrigações sobre os governos. Primeiro, existe uma obrigação de publicar e disseminar informações essenciais sobre o que diferentes órgãos públicos estão fazendo. Segundo, os governos têm obrigação de receber do público pedidos de informação e respondê-los, disponibilizando os dados solicitados e permitindo que o público tenha acesso aos documentos originais indicados ou receba cópias dos mesmos (MARTINS; PAIVA, 2010, p. 234).

Assim, o administrador público deve dar ciência das ações públicas realizadas para a população, de modo amplo e democrático, sem privilegiar fontes, veículos ou emissoras de comunicação. Dessa forma, ele pode avaliar suas ações e atender às necessidades da população. “É preciso fortalecer as relações com os cidadãos e estimular sua participação para aumentar a confiança pública no governo, melhorar a qualidade da democracia e a capacidade cívica da população” (NOVELLI, 2006, p. 12). Portanto, essa comunicação tem como característica o fato de ouvir as pessoas da sociedade e de responder às causas sociais, com isso, diminui bastante os problemas e os anseios da população.

Para Novelli (2006), a comunicação pública é um processo de comunicação entre a administração pública e a sociedade, com o objetivo de promover a troca de informações de interesse público. Esse relacionamento entre governo e cidadão, na definição das políticas públicas, por exemplo, envolvem relações comunicativas em todas as suas etapas – da formulação da agenda à avaliação. Logo, essa comunicação vai além da simples divulgação, abrange o tratamento da informação como algo mais valioso, cujo significado possa ser compreendido pelo público.

Nesse modelo de comunicação, a interação entre atores políticos e sociais é essencial, pois é isto que norteia a transparência. Assim, podemos compreender a transparência pública como “a disponibilidade de informação sobre as políticas públicas que permite a sociedade monitorar o funcionamento e desempenho governamental” (CARDOSO, 2017, p. 47). Logo, o órgão público deve divulgar e expor seus atos, de interesse geral ou coletivo e o portal eletrônico é uma ótima ferramenta para esta ação.

Em relação ao contexto dos modelos deliberativo e participativo de democracia na Internet, Rothberg (2015), defende que os cidadãos devem estar informados de forma abrangente e aprofundada sobre as políticas públicas, para serem capazes de formar opiniões e ao participar de decisão pública política, posteriormente, terão consciência e reflexão. Com isso, o uso da comunicação pública é fundamental para uma sociedade democrática, pois pode contribuir para prover a circulação da informação transparente e necessária para o cidadão-usuário de forma atraente, melhorar a opinião deste, além de incentivar a sua participação politicamente e auxiliar para os benefícios das políticas públicas.

[...] o cidadão de uma democracia participativa precisa de informações sobre os projetos em disputa e as aspirações dos diversos setores a eles ligados, a fim de compreender as demandas alheias e ser capaz de avaliar a legitimidade de suas próprias expectativas diante das necessidades dos outros. (ROTHBERG, 2015, p. 8).

De certo, o uso do ambiente digital na comunicação pública é de suma importância nesse novo cenário porque pode facilitar a conversação entre a sociedade e o Estado. As assessorias de comunicação devem encontrar as maneiras adequadas de fazer a informação circular e chegar aos cidadãos/usuários por meio desses canais. Portanto, o diálogo entre Estado e sociedade é o que deve nortear a comunicação pública, por isso é importante planejá-la e produzi-la cuidadosamente para não gerar efeitos negativos para ambos.

<sup>3</sup> A cidadania é entendida, aqui, como direitos e obrigações nas relações entre o Estado e o cidadão.

<sup>4</sup> A Lei nº 12.527/2011, conhecida como Lei de Acesso à Informação, regulamenta o direito, previsto na Constituição, de qualquer pessoa solicitar informações dos órgãos e entidades públicos.

## USABILIDADE E PORTAIS ELETRÔNICOS

A palavra usabilidade refere-se ao estudo da qualidade de interação entre um *site* e um usuário, ou ainda a aplicação de técnicas que facilite o manuseio do *site*. Não basta apenas que a plataforma junte em uma janela imagens, formas, cores e informações atraentes, ela deve seguir alguns parâmetros como: forma flexível, intuitiva, acessível e rápida de navegação; informações sobre receitas, despesas diretas, transferências, licitações e contratos, convênios; diversas bases de dados; ferramenta de busca; visualização e comparação em gráficos; linguagem cidadã; opções de download, dentre outros.

Por sua vez, os portais eletrônicos devem ser projetados visando levar o usuário a caminhos de interação eficientes, ou seja, não ter apenas a visão somente do bom funcionamento do sistema, mas também de uma boa usabilidade deste. Neles, o cidadão consegue realizar uma série de serviços, por isso devem ser projetados de forma que atraiam visitantes. Assim, deve-se considerar o fato de que existem usuários com níveis diferentes de conhecimento em relação a computadores e Internet, interesses nos serviços e informações particulares, cargas de conhecimento e educação diversificada, com idades e características demográficas diversas, (BRASIL, 2010).

Os serviços mais comuns do portal eletrônico de um governo abrangem ouvidoria, diário oficial, transparência, notícias e e-mail. Com relação à leitura do portal ou de qualquer *site*, ela não é linear. Pessoas exploram as páginas aleatoriamente e clicam onde acham mais atraente para sua pesquisa. Porém, em se tratando de uma página referente à administração pública, o foco da busca é muito mais rápida, pois o usuário tem um objetivo definido, caso não seja atingido, a plataforma pode ser abandonada por este.

Usabilidade é um termo que está em uso há mais de três décadas, é o que afirma Dias (2003) em seu livro.

[...] o termo usabilidade começou a ser usado no início da década de 80, principalmente nas áreas de psicologia e ergonomia, como substituto da expressão ‘userfriendly’ (traduzido para o português como ‘amigável’), a qual era considerada vaga e excessivamente subjetiva. Na verdade os usuários não precisam que as máquinas sejam amigáveis. Basta que elas não interfiram nas tarefas que os usuários querem realizar. Além disso, usuários diferentes têm necessidades diferentes, de maneira que um sistema pode ser amigável para uma pessoa e não tão amigável para outra. (DIAS, 2003, p. 25).

A Cartilha de Redação Web do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação, apresenta seis objetivos básicos da usabilidade, que são: facilidade de uso, facilidade de aprendizado, facilidade de memorização de tarefas, produtividade na execução de tarefas, prevenção, visando a redução de erros e satisfação do indivíduo. Portanto, um portal pode ser considerado eficaz quando possibilita que seus usuários atinjam seus objetivos.

[...] a eficácia é a principal motivação que leva um usuário a utilizar um produto ou sistema. Se um sistema é fácil de usar, fácil de apreender e mesmo agradável ao usuário, mas não consegue atender a objetivos específicos de usuários específicos, ele não será usado mesmo que seja oferecido gratuitamente. (DIAS, 2003, p. 28).

Além disso, a usabilidade também é relacionada à eficiência da interface, diante do usuário. Problemas de usabilidade ocorrem de diferentes formas, “quando pessoas encontram dificuldades para realizar alguma coisa que precisam fazer ou querem fazer com uma interface”, (BRASIL, 2010, p. 08). Ainda segundo a Cartilha, esses empecilhos têm origens variadas e ocasionam perda de dados, diminuição da produtividade, ou até mesmo à rejeição total da plataforma por parte dos usuários.

Sendo assim, é recomendável que as instituições públicas se adaptem às estruturas de comunicação e da informação pública ao contexto da era digital, aproveitando-se das novas ferramentas disponíveis, ou seja, atender às perspectivas contemporâneas que contenham ações direcionadas aos anseios da população. A disponibilidade das informações na Internet é uma forma de democratizar mais a informação, embora a participação/interação do cidadão ainda seja um pouco tímida.

Este cenário de maior interação e participação entre as pessoas e as instituições faz com que o usuário-cidadão passe a ter também a oportunidade de maior interação com o governo, de ter acesso às participações relevantes sobre a gestão dos interesses públicos, de participação nos processos administrativos e políticos, enfim, uma nova possibilidade de exercício da cidadania: cidadania digital. (ARAKAKI, 2008, p. 63)

Para que o usuário-cidadão receba as informações do governo, via Web, de forma clara, bem estruturada e objetiva, o Departamento de Governo Eletrônico - Ministério do Planejamento - do Governo Federal sugere sete diretrizes para serem implementadas nos portais eletrônicos. Essas diretrizes, apresentadas no quadro abaixo, não devem ser tomadas como regra geral para o desenvolvimento de um sítio, porém contribuirão na otimização das interações e dos processos de realização de tarefas, caso sejam adotadas. Assim sendo, gerará satisfação para o usuário-cidadão na realização das tarefas no portal do órgão público.

DIRETRIZES	INSTRUÇÕES
Contexto e navegação	Devido a Internet ser um ambiente não-linear, ao acessar o sítio, o cidadão deve rapidamente compreender o que é e como funciona, localizar facilmente o que busca e realizar os passos do serviço sem dificuldade.
Carga de informação	É o conjunto dos elementos disponíveis na interface: textos, links, ícones, funcionalidades, cores, fundos e menus. Os elementos são percebidos de forma particular, pois é só possível observar determinada quantidade de informações e essa seleção é feita de forma consciente, depende da vivência de cada usuário.
Autonomia	O usuário deve ter autonomia na utilização das páginas do sítio, como: controlar tamanho das janelas, utilizar soluções proprietárias e desabilitar funcionalidades presentes em navegadores. Além disso, o comportamento e as funcionalidades do navegador não devem ser alterados para satisfazer necessidades das páginas.
Erros	É importante que qualquer falha ou indisponibilidade prevista no sítio seja divulgada e esclarecida ao cidadão. Ademais, todo erro cometido pelo cidadão deve ser passível de ser corrigido.
Desenho	O sítio deve ser legível, claro, fácil de navegação e esteticamente agradável, para que facilite a decodificação das informações apresentadas. Ou seja, o desenho deve trabalhar a favor do cidadão e auxiliar a compreensão do seu conteúdo.
Redação	O texto do sítio deve ser objetivo, claro e diagramado de forma que facilite o entendimento da informação. Além disso, a redação deve levar em conta a audiência, o conhecimento de quem acessa o sítio, como palavras, frases e conceitos familiares.
Consistência e Familiaridade	O cidadão deve sentir-se bem recebido ao entrar em um sítio do órgão público, por isso os procedimentos e as tarefas devem ser organizados de acordo com as expectativas e costumes do cidadão, ou seja, o sítio deve ser familiar.

Quadro 1: Diretrizes de usabilidade fundamentais em um portal eletrônico

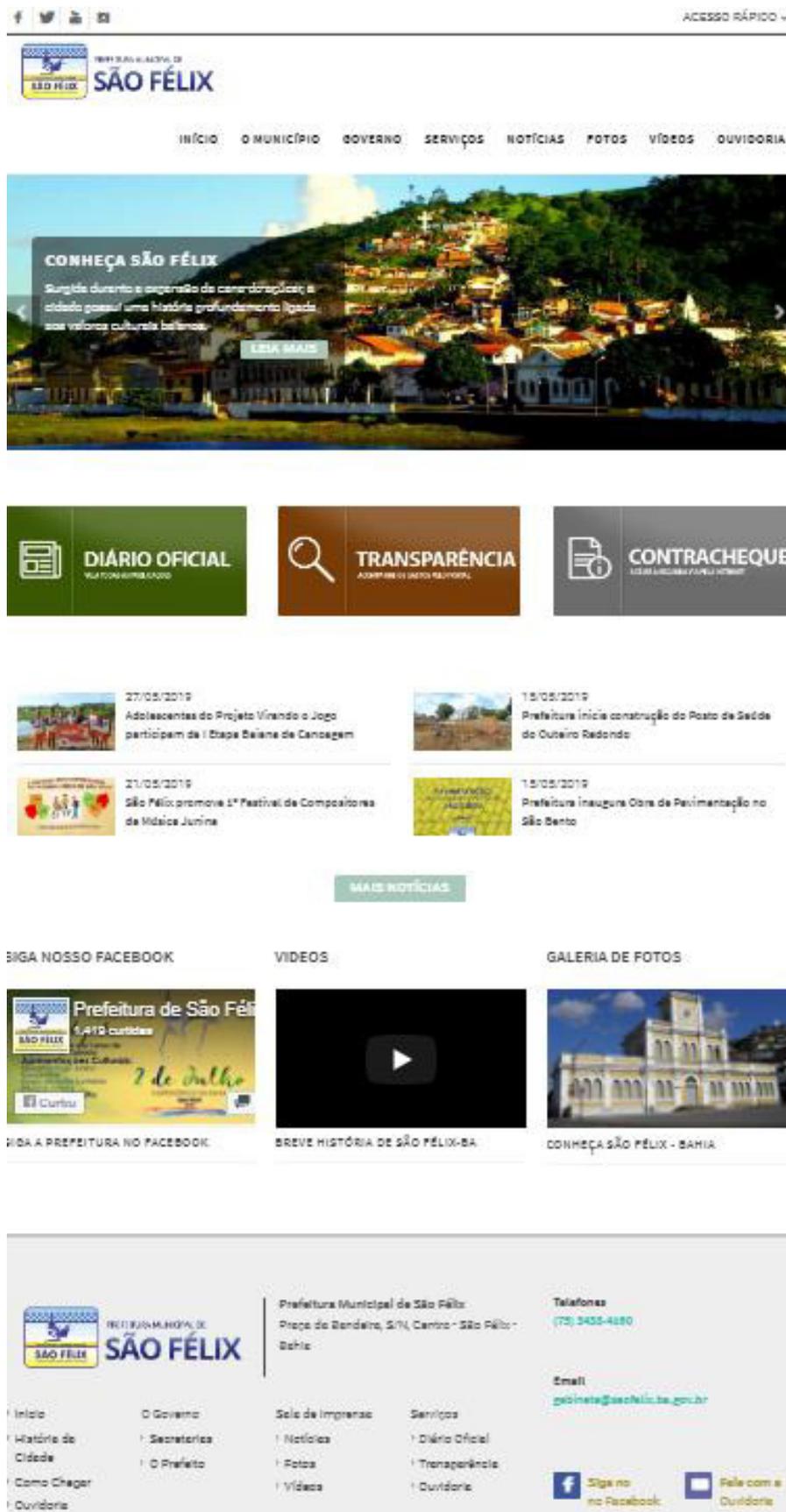
Fonte: Elaborado pelas autoras, baseado na Cartilha de Redação Web (2010)

Os benefícios que essas diretrizes apresentam para o usuário-cidadão são vários, dentre eles estão a simplicidade que ele terá para assimilar e memorizar as informações, a rapidez e a satisfação em executar as tarefas. Além disso, a autonomia nas páginas auxiliará o usuário a manusear as informações com facilidade e terá os recursos das tarefas disponíveis ao seu dispor, isso envolvem também recursos de acessibilidade. Logo, vários itens dos portais eletrônicos, que não agregam valor à visita do cidadão/visitante, e erros simples, poderiam ser minimizados com o uso dessas diretrizes.

#### ANÁLISE DA USABILIDADE NO PORTAL DA PREFEITURA DE SÃO FÉLIX-BA

O portal da Prefeitura de São Félix-BA está hospedado no endereço eletrônico [www.saofelix.ba.gov.br](http://www.saofelix.ba.gov.br). Ao navegar, o usuário pode encontrar páginas de notícias, história da cidade, informações do quadro administrativo, contracheque, ouvidoria, diário oficial e transparência. Além de vídeos, links para redes sociais e contatos da Prefeitura e galeria de fotos. A foto, abaixo, mostra como é o designer e como estão dispostos os conteúdos no portal.

Foto 1: Aparência da página inicial do portal da Prefeitura de São Félix



Fonte: Portal eletrônico da Prefeitura de São Félix (www.saofelix.ba.gov.br)

Tomando como base essas páginas, disposição delas, incluído informações e design, foram analisados os sete pontos das diretrizes de usabilidade, contidos na Cartilha de Redação Web no portal, descritos a seguir.

## CONTEXTO E NAVEGAÇÃO

A página inicial do portal é clara e pode ser facilmente acessada através da estrutura, porém não possui texto informativo das ações ou dos serviços da gestão municipal, existem apenas links. A ferramenta de busca não está presente na página inicial; apenas é possível encontrá-la nas páginas “diário oficial” e “transparência”. Tanto em “diário oficial” quanto em “transparência”, a função está presente no canto superior esquerdo, com possibilidade infinita de caracteres (como recomenda a Cartilha), todavia, nos resultados da “caixa de busca”, as palavras sem acentos, digitadas incorretamente e no plural dão erros de pesquisa.

O sítio não faz uso de tutoriais que facilite o usuário na navegação. Além disso, a página inicial não possui elementos comuns, muito menos recursos de acessibilidade. As funções aumentar e diminuir fonte, preto e branco, inverter cores, destacar links, fonte regular e resetar estão disponíveis somente na página secundária “diário oficial”.

O download de documentos está limitando ao formato PDF. Por outro lado, os links disponíveis trazem detalhes claros sobre o seu conteúdo, mas não informa nada sobre o tamanho do arquivo. Além disso, o cidadão não tem muita autonomia ao acessar as janelas, pois, para navegar nos conteúdos, é necessário abrir novos links.

## CARGA DE INFORMAÇÃO

Os elementos disponíveis nas interfaces textos, links, ícones, funcionalidades, cores, fundos e menus estão bem organizados. Alguns são repetitivos, por exemplo, as informações do menu da página inicial são as mesmas do rodapé, isso é importante para facilitar o usuário em suas buscas.

Vale destacar que, as páginas do portal não contêm elementos desnecessários, como animações e banners animados. Todavia não dispõem de filtros e marcadores, além disso, as fotos, que ilustram as páginas de notícias, têm tamanhos exagerados que tomam toda a primeira dobra da página, a notícia aparece depois.

Como frisa a Cartilha, as páginas com documento (leis, decretos) fornecem um link que é direcionado a uma página secundária e apenas lá é possível baixar o documento, tanto pelas ferramentas de navegação, quanto por ícone disponibilizado pelo desenvolvedor do portal. O usuário não é obrigado a se registrar para ter acesso a conteúdos que, por outros meios, ele teria livre acesso, o que é recomendado pela Cartilha. 10

## AUTONOMIA

Com relação à função do botão de retrocesso (back/voltar) do navegador, o usuário não tem autonomia ao acessar as páginas diário oficial, transparência e contracheque, ou mesmo voltar ao menu inicial do portal. As informações do portal em PDF, como documentos e legislação, não podem ser copiadas.

Todas as opções de informações na página inicial desviam o usuário para outra página, automaticamente ao clicar, ou seja, abre links em novas janelas, o que não é aconselhável. Todavia, um ponto positivo a se destacar nessa característica é que, o portal não usa plugins auto-instaláveis e permite que se favorite páginas de interesse do usuário.

## ERROS

O portal é capaz de reverter qualquer ação que o cidadão queira fazer através da opção “reverter”. No entanto, não permite erros de digitação em buscas e não oferece sugestões ou instruções para a correção do erro.

A página “portal de transparência”, que serve para o usuário acompanhar os gastos públicos, está fora de sistema. Ao clicar, surge a seguinte mensagem: Oups! That page can't be found. Não há pedido de desculpas pelo transtorno e nem aviso de previsão de retorno, que é o recomendado pela Cartilha.

Apesar de a página inicial conter o campo busca, não dispõe da opção “Fale conosco” e de links para a página inicial. Também não há aviso de indisponibilidade, a exemplo da troca de servidores, e os formulários não mostram o formato desejado, como o do campo CPF (digite apenas os números) e a data de aniversário, campo com 8 posições (ddmmaaaa).

## DESENHO

Há facilidade de navegação e o fundo é neutro (branco) e não compromete nenhuma informação no portal, também é priorizado, na primeira dobra, os serviços relevantes ao cidadão, como o “diário oficial”. Porém não utiliza um modelo padrão para todas as páginas: ícones, posicionamento dos elementos na tela, cores e logotipo são diferentes.

As principais informações da página inicial do portal estão em menu de cortina, elas estão também despojadas na página em forma mais simples para acesso. As letras estão com cores, fontes e tamanhos adequados e contraste visual bom. Porém não dispõe da opção aumentar, diminuir e escurecer letras, ou seja, não tem recursos de acessibilidade. Além disso, o tempo de carregamento das páginas secundárias é um pouco lento para abrir.

Nas páginas de notícias, o conteúdo não é agradável para leitura. As linhas de texto estão longas demais e a foto principal toma a primeira dobra da página. Sem contar a cor cinza com fundo branco e o tamanho da letra (pequeno) que causam certo desconforto na leitura.

## REDAÇÃO

A análise sobre a diretriz “redação” só foi possível de ser realizada nas páginas de notícias, pois nas demais aparecem apenas ícones que direcionam ao arquivo desejado e não há texto.

A linguagem utilizada na divulgação das informações e nas orientações para realização de serviços é clara e objetiva. As informações mais importantes estão nos dois primeiros parágrafos. A divisão do texto está distribuída em pequenos parágrafos para entendimento do conteúdo e da informação; o cabeçalho também é facilmente identificado. No entanto existem erros gramaticais em alguns textos, como por exemplo, erro de pontuação. Isso pode diminuir a credibilidade da informação. Também não utiliza os elementos para dar ênfase em palavras chaves do texto e atrair a atenção do leitor, como o negrito, por exemplo.

## CONSISTÊNCIA E FAMILIARIDADE

O portal exige do usuário a atenção para reaprender o uso de cada página, uma vez que não dispõe de conteúdos semelhantes. Os elementos, fonte, cores e elementos clicáveis são diferentes. Assim, a navegação não é muito fácil, pois há sempre abertura de outras páginas com interfaces gráficas diversas.

Os links de contato são remetidos a um endereço eletrônico (email) e não a um formulário para contato, como é indicado pela Cartilha de Redação Web. Isso faz com que a mensagem do usuário demore em ser respondida pela Ouvidoria (na verdade é respondida pela Assessoria de Comunicação, pois o município não dispõe de Ouvidoria na gestão municipal).

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

A pesquisa realizada no portal eletrônico da Prefeitura de São Félix, com base nas diretrizes de usabilidade, nos permitiu entender as diferentes limitações que o usuário tem em determinadas funções disponíveis no portal da Prefeitura de São Félix-BA. Os resultados obtidos mostraram que, de certo modo, o portal tende a suprir a necessidade do usuário-cidadão, porém algumas funções precisam ser revistas e corrigidas para atender melhor o seu público alvo.

Há restrições em diversos recursos do portal que são fundamentais para que o usuário-cidadão consiga atingir seus objetivos de pesquisa. A navegação não é muito fácil, o acesso a alguns conteúdos necessita da abertura de novas páginas com interfaces gráficas distintas. Há ausência de ferramentas essenciais, como a de busca, de tutoriais e de acessibilidade. Além disso, a página “transparência” está fora de sistema, o que impede um maior controle das governamentais da Prefeitura. Outro aspecto a se destacar é o designer visual do portal que não é atraente, apesar de ter um fundo branco em algumas páginas, não garante uma boa visualização dos conteúdos.

Portanto, nota-se que as ferramentas e os recursos disponíveis no portal, em relação à usabilidade, não fomentam a participação do cidadão de forma satisfatória, ou seja, não dispõem as informações de maneira que explore as potencialidades que este veículo pode oferecer. Além disso, limita o acesso a pessoas com certo grau de deficiência visual e auditiva (os vídeos não contêm legendas). Assim, deve-se explorar mais o potencial dessa ferramenta tecnológica e da comunicação pública para favorecer a participação, garantir a transparência e promover o engajamento, colocando o cidadão sanfelista no centro do processo político.

Considerando a comunicação pública como aquela que deve ser guiada pelos anseios e interesses da sociedade, o portal eletrônico, com já foi visto, tem a capacidade de auxiliar o aumento das informações de interesse coletivo. Assim, se a usabilidade do portal da Prefeitura de São Félix for aperfeiçoada, pode ampliar a participação e discussão de temas relacionados a coletividade, principalmente com relação a gastos públicos. Logo, o portal deve ser visto como um veículo de duas vias, que pode aproximar o cidadão sanfelista e o governo municipal, além de estimular a participação democrática, podendo também formar reflexões e emitir opiniões.

Dessa forma, compreendemos que a comunicação entre cidadão/governo, no caso de São Félix, ainda é fraca, precisa minimizar essas barreiras da usabilidade para que o usuário-cidadão navegue com mais eficiência. O cidadão sanfelista precisa ser visto com mais atenção para que, de fato, possa participar mais ativamente dos processos que envolvam políticas públicas, gastos e outras atividades do governo municipal. Assim, a comunicação pública, por meio do portal eletrônico, será mais eficiente na democratização das informações de interesse público, assumindo as características para qual foi desenvolvida.

## REFERÊNCIAS

- ARAKAKI, C. O governo eletrônico como instrumento de aproximação do governo e o cidadão. Brasília, 2008, 164 f. Dissertação (Mestrado em Ciências da Comunicação) - Faculdade de Comunicação da Universidade de Brasília, Brasília, 2019. Disponível em: [http://egov.ufsc.br/portal/sites/default/files/o\\_governo\\_eletronico\\_como\\_instrumento\\_de\\_aproximacao\\_do\\_governo\\_e\\_o\\_cidadao.pdf](http://egov.ufsc.br/portal/sites/default/files/o_governo_eletronico_como_instrumento_de_aproximacao_do_governo_e_o_cidadao.pdf) Acesso em: 21 jun. 2019. 13
- BRASIL. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação. Padrões Web em Governo Eletrônico e-PWG: Cartilha de Redação Web. Brasília: MP, SLTI, 2010. Disponível em: <https://www.governoeletronico.gov.br/documentos-e-arquivos/e-pwg-Redacao-Web.pdf> Acesso em: 17 fev. 2019.
- CARDOSO, L. L. Transparência Pública: Análise em Portais de Transparência do Poder Executivo Municipal do Brasil. 2017. 124 f. Dissertação (Mestrado em Contabilidade) - Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2017. Disponível em: <https://repositorio.ufsc.br/bitstream/handle/123456789/187275/PPGC0154-D.pdf?sequence=-1&isAllowed=y> Acesso em: 11 jun. 2019.
- DIAS, C. Usabilidade na web: Criando Portais mais Acessíveis. Rio de Janeiro: Alta Books, 2003.
- IBGE. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. Cidades. Disponível em: <https://cidades.ibge.gov.br/brasil/ba/sao-felix/panorama>. Acesso em: 27 fev. 2019.
- MARTINS, J; PAIVA, W. Transparência administrativa: publicidade, motivação e participação. São Paulo: Saraiva, 2010.
- NOVELLI, A.L.R. O papel institucional da comunicação pública para o sucesso da governança. In: ORGANICOM, Revista Brasileira de Comunicação Organização e Relações Públicas. Ano 3, n.º 4, 1º semestre 2006. p. 74-89. Disponível em: <https://www.revistas.usp.br/organicom/article/view/138912/0>. Acesso em: 25 fev. 2019.
- SÃO FÉLIX, Prefeitura Municipal de. Disponível em: <http://www.saofelix.ba.gov.br>. Acesso em: 20 fev. 2019.
- ROTHBERG, D. Portais eletrônicos de governo e a contribuição da informação e da comunicação para a expansão da cidadania, 2015. In: Anais [...]. Disponível em: <http://www.egov.ufsc.br/portal/conteudo/portais-eletr%C3%B4nicos-de-governo-e-contribui%C3%A7%C3%A3o-da-informa%C3%A7%C3%A3o-e-da-comunica%C3%A7%C3%A3o-para-expans%C3%A3o> Acesso em: 21 jun. 2019.