

IDENTIDADE PADRÃO DE COMUNICAÇÃO DIGITAL DO GOVERNO FEDERAL: UMA ANÁLISE À LUZ DA METODOLOGIA *COMMON ASSESSMENT FRAMEWORK*

Eládio José de Góes Brennand¹

Universidade Federal da Paraíba -UFPB
eladiobrennand@uol.com.br

Mateus Lins de Oliveira²

Universidade Federal da Paraíba -UFPB
mateus.lins@gmail.com

Resumo

O presente artigo apresenta a avaliação da Identidade Padrão de Comunicação Digital do Governo Federal (IDG) no âmbito da Universidade Federal da Paraíba (UFPB), realizada através da ferramenta de autoavaliação Common Assessment Framework (CAF), a qual consiste em um Modelo de Gestão da Qualidade Total desenvolvido para uso na Administração Pública Europeia, cuja inspiração reside no Modelo de Excelência da Fundação Europeia para a Gestão de Qualidade. A IDG tem como premissas o foco no cidadão, a experiência digital comum, a acessibilidade e a economicidade. Trata-se de um conjunto de diretrizes, orientações, padrões e modelos criados pela Secretaria Especial de Comunicação Social da Presidência da República (SECOM) para padronizar os sites do Governo Federal. Diante das finalidades para as quais essa identidade foi criada, bem como a ampla abrangência e importância que ela detém perante o cidadão, viu-se a necessidade de investigar se as premissas definidas na IDG são atendidas na visão usuários que navegam nas referidas páginas governamentais, assim como na visão dos contendedistas que realizam as postagens dos conteúdos e atualizam as páginas web. Para tanto, realizou-se uma pesquisa exploratória junto aos usuários que acessam o site de duas Pró-Reitorias da UFPB, divididos em três categorias: os discentes que navegam no site da Pró-Reitoria de Assistência e Promoção ao Estudante (PRAPE); a comunidade externa que frequenta a UFPB, mas não possui nenhum tipo de vínculo com a instituição, mas acessa o site da Pró-Reitoria de Extensão e Assuntos Comunitários (PRAC); e os contendedistas de ambas as Pró-Reitorias. Os resultados apontaram que os usuários identificam as premissas definidas pela IDG, a sua experiência única de navegação, seus elementos de acessibilidade e usabilidade, assim como, a sua importância para economia de recursos humanos e financeiros.

Palavras-chave: Governo Eletrônico. Comunicação Digital. Gestão da Qualidade. Common Assessment Framework.

¹ Doutor em Ciências pela Université Libre de Bruxelles ULB, com Pós-Doutorado nas instituições GANIL (França), IReS (França), INF (Itália) e ULB (Bélgica) com bolsa do FNRS/ União Europeia. Mestre e Bacharel em Física pela Universidade Federal da Paraíba (UFPB). Professor Associado da UFPB. Pesquisador visitante no Programa de Pós-Graduação em Educação - PPGE/UFPB (2003 a 2006). Coordenador do Curso de Especialização em Cabo Verde no Projeto Africanidade e docente do mesmo Projeto em Guiné Bissau. <https://orcid.org/0000-0002-8846-8868>

² Mestre em Gestão pelo Programa de Pós-Graduação em Gestão nas Organizações Aprendentes da UFPB (2018). Graduado em Processamento de Dados pela Associação Paraibana de Ensino Renovado e em Administração Pública pela Universidade Estadual da Paraíba - UEPB. Especialista em Direito Administrativo e Gestão Pública pela Faculdades Integradas de Patos (2009). Atualmente é Servidor Técnico Administrativo no Superintendência de Tecnologia da Universidade Federal da Paraíba -UFPB. <https://orcid.org/0000-0002-4793-2222>



DIGITAL COMMUNICATION STANDARD IDENTITY FROM THE FEDERAL GOVERNMENT: AN ANALYSIS IN LIGHT OF THE COMMON ASSESSMENT FRAMEWORK METHODOLOGY

Abstract

This paper presents the evaluation of the Federal Government Standard Digital Communication Identity (IDG) within the Federal University of Paraíba (UFPB), performed through the Common Assessment Framework (CAF) self-assessment tool, which consists of a Management Model of Total Quality developed for use in the European Public Administration, whose inspiration lies in the European Foundation for Quality Management's Excellence Model. IDG has as its premises the focus on the citizen, the common digital experience, accessibility and economy. It is a set of guidelines, standards and templates created by the Special Secretariat of Social Communication of the Presidency of the Republic (SECOM) to standardize the websites of the Federal Government. Given the purposes for which this identity was created, as well as the broad scope and importance that it has in relation to the citizens, it was necessary to investigate if the premises defined in the IDG are in accordance to the users who browse these government pages, as well as the content that is written, posted and updated in these web pages. To this end, an exploratory survey was conducted with users who visit the website of two UFPB Dean's Officers, divided into three categories: students who browse the Dean's Office of Student Assistance and Promotion (PRAPE); the external community that attends the UFPB without having a link with the institution, but accesses the website of the Dean of Extension and Community Affairs (PRAC); and those who produce the contents. The results showed that users identify the assumptions defined by IDG, its unique browsing experience, its accessibility and usability elements, as well as its importance for saving human and financial resources.

Keywords: Digital communication; Quality management; Common Assessment Framework.

1 INTRODUÇÃO

Com o crescimento exponencial do uso da tecnologia da informação e mais especificamente da internet, as principais informações são disponibilizadas para a sociedade em páginas *web* devido a sua facilidade de acesso. Segundo Akutsu e Pinho (2002) esse crescimento é uma oportunidade ímpar para que o governo crie novos serviços, com melhor qualidade e menor custo, fato esse que faz com que a sociedade participe da gestão governamental seja questionando, seja contribuindo. Para Tenório e Ribeiro (2000), o processo de abertura democrática trouxe consigo a possibilidade de ampliação dos movimentos sociais de reivindicações, assim como também contribuiu para o surgimento de novos agentes sociais que promovem o espaço para a formação de novos canais de comunicação a partir da sociedade civil em direção ao governo.

Acompanhando este crescimento, muitas ferramentas são desenvolvidas pelo Governo Federal com o objetivo de permitir a prestação de serviços de forma mais eficiente, tratando todos com impessoalidade, ao mesmo tempo em que divulgam suas ações e informações conforme rege o princípio constitucional da publicidade. Acrescido a isso, nota-se também que o uso de *sites* pelas instituições governamentais tornou-se uma forma mais rápida e eficiente na execução de suas tarefas.

Porém, com a urgência e na necessidade de desenvolver seus próprios *sites*, as instituições públicas não vinham seguindo padrões e modelos pré-definidos (BRASIL 2018). Cada página era elaborada utilizando novas arquiteturas e tecnologias, o que vinha onerando os cofres públicos, além de não tratarem o cidadão como foco principal dos serviços oferecidos.

Visando desenvolver uma ferramenta de baixo custo, que promovesse uma padronização nos *sites* governamentais, tornando a navegação fácil, intuitiva, prazerosa, acessível e responsiva, o Governo Federal elaborou uma identidade única para os *sites* governamentais: a Identidade Padrão de Comunicação Digital do Governo Federal (IDG).

Apesar da adoção da IDG por muitas instituições do Governo, sejam ministérios, secretarias ou órgãos da administração indireta, como as universidades públicas, nenhum estudo científico foi realizado com o objetivo de investigar essa identidade.

Nesse sentido, o presente artigo tem como objetivo analisar se as premissas definidas na IDG são atendidas, seja na visão usuários que navegam nas páginas governamentais, seja na visão dos conteudistas, os responsáveis por postar os conteúdos e atualizar as páginas *web*, além de também identificar quais os critérios da ferramenta de autoavaliação *Common Assessment Framework* (CAF) se conectam com as premissas da IDG e com as classes de público que serão investigadas.

O artigo está estruturado em seis seções: a introdução com a contextualização da pesquisa; a segunda seção apresenta o Governo Eletrônico, a IDG e suas premissas; a terceira expõe a ferramenta de autoavaliação *Common Assessment Framework* (CAF); a quarta o procedimento metodológico utilizado; a quinta a análise e discussão dos dados; e, na sexta e última seção, as considerações finais.

2 GOVERNO ELETRÔNICO

Tenório e Ribeiro (2000) ressaltam que se o processo de abertura democrática trouxe consigo a possibilidade de ampliação dos movimentos sociais de reivindicação, bem como contribuiu para o surgimento de novos agentes sociais que propiciaram a criação de espaço para a formação de novos canais de comunicação, originados na sociedade civil em direção ao governo.

Por sua vez, Pinho (2008, p. 475) aponta que “as Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) contém um enorme potencial democrático, desde que haja definição política no sentido da participação popular e da transparência, pois o Governo pode deixar de oferecer o que não quer mostrar, para nem mencionar o que quer esconder”.

O uso de computadores, dos meios de comunicação e da infraestrutura da internet definiram novos arranjos de relacionamento entre Estado e a sociedade, através das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC), possibilitando a divulgação de informações para a sociedade, que permitem controle e fiscalização, bem como a oferta de serviços que promovem ganhos de produtividade e redução de custos, tudo visando ao atendimento mais eficiente das necessidades do cidadão (MOREIRA, 2016, p. 93).

Esses fatos apontam para uma Governança Digital, ou seja, a adoção pela Administração Pública de ferramentas de TIC cujo objetivo é “melhorar a disponibilização de informação e a prestação de serviços públicos, incentivar a participação da sociedade no processo de tomada de decisão e aprimorar os níveis de responsabilidade, transparência e efetividade do governo” (BRASIL, 2016).

Para Pinho (2008), sem o avanço das TICs, não seria possível postular a ideia básica de Governo Eletrônico e nem sua face ampliada. Nesse contexto, o autor ressalta que “a internet surge como um facilitador da participação da sociedade no governo e do exercício do controle social” (p. 477), convergindo então para o que foi ressaltado por Levy (1999, p.113) ao destacar que “todos os elementos do ciberespaço continuarão progredindo rumo à integração, à interconexão, ao estabelecimento de sistemas cada vez mais interdependentes, universais e transparentes”.

No que tange às políticas de Governo Eletrônico, Araújo e Gomes (2006) relevam que os portais de governo permitem que o cidadão realize um conjunto de serviços, acessem informações públicas, estabelecendo também interações com o Governo.

Porém, o documento Brasil (2018) ressalta que estes serviços ofertados através de *sites* não obedeciam a padrões de desempenho. As interfaces com o usuário nem sempre eram amigáveis e constatava-se existência de um descompasso entre os diversos órgãos.

Para dirimir tamanho problema e definir um modelo único de páginas *web*, a Secretaria de Comunicação Digital do Governo Federal (SECOM) criou uma Identidade Padrão de Comunicação Digital (IDG) para serem utilizadas nos *sites* do Governo Federal.

2.1. Identidade Padrão de Comunicação Digital do Governo Federal

O Manual de Diretrizes de Comunicação Digital do Governo Federal define a IDG como um conjunto de diretrizes, orientações, padrões e modelos que devem ser aplicados nos *sites* governamentais. O referido manual informa ainda que são 4 (quatro) os pilares da comunicação digital: foco no cidadão; experiência digital comum; acessibilidade; e a economicidade, como ilustrado na figura 1.

Figura 1- Os pilares da comunicação digital



Fonte: SECOM (2014b).

Dessa forma, espera-se que com a adoção da IDG pelos órgãos do Poder Executivo Federal sejam alcançados os objetivos de qualificação da comunicação, padronização das soluções digitais e a garantia do acesso a todos (SECOM, 2014b).

2.1.1 Foco no cidadão

108

Uma vez que toda a estratégia da IDG é baseada em comportamentos de usuários, suas soluções foram desenvolvidas com foco em quem usufrui delas, ou seja, o cidadão.

O foco no cidadão tem o objetivo de fazer com que os conteúdos sejam disponibilizados em uma linguagem multimídia, de fácil entendimento e acessível a todos, fazendo com que o interessado consiga ter conhecimento e compreensão do assunto procurado. “Ele serve como base para as demais premissas, uma vez que este perpassa por todas as orientações que norteiam o projeto” (SECOM, 2015 p. 6).

Ou seja, é tratado como pilar principal e central, o qual é alicerçado pelos pilares da experiência digital comum, da acessibilidade e da economicidade.

2.1.2 Experiência digital comum

A experiência digital comum foi desenvolvida para facilitar a identificação das propriedades digitais, equilibrando os padrões estabelecidos e as especificidades de cada órgão, criando assim uma padronização que torna comum a lógica de navegação, permitindo então, que a informação procurada seja encontrada mais facilmente. Acredita-se também que gere

mais credibilidade e posicionamento ao próprio governo ao criar uma identificação das propriedades digitais governamentais disponíveis à população (SECOM, 2014b).

SECOM (2015) destaca que, para existir uma experiência comum, deve haver sinergia entre as propriedades do governo na entrega da informação ao público com o intuito de fortalecer o sentido de identidade, e recomenda ainda, que para cumprir com os requisitos da IDG referentes à experiência digital comum, devem ser respeitadas as diretrizes de navegação, linguagem, acessibilidade e responsividade.

No que refere à navegação, SECOM (2015) associa esse conceito ao de “usabilidade” e a define como a facilidade com que as pessoas utilizam uma ferramenta ou interface, conceito que converge com o pensamento de Santos (2000) ao entender que “usabilidade” é a capacidade de um sistema ser usado facilmente e com eficiência pelo usuário.

2.1.3 Acessibilidade

Apesar de a SECOM (2015) destacar que tanto a acessibilidade quanto a usabilidade têm como foco de atenção o usuário e, muitas vezes, se sobrepõem como áreas de saber, também confirma que são áreas distintas e acrescenta que

Acessibilidade trata do acesso a locais, produtos, serviços ou informações efetivamente disponíveis ao maior número e variedade possível de pessoas independente de suas capacidades físico-motoras e perceptivas, culturais e sociais, já a usabilidade trata da facilidade de uso. Um sítio pode ser acessível, mas difícil de ser utilizado ou; ser fácil de ser utilizado, mas inacessível a parte da população (MPOG 2010b. p. 8).

Portanto, a “acessibilidade” e a “usabilidade” são disciplinas complementares e um bom *site* deve ter tanto uma boa acessibilidade como uma boa usabilidade.

Por sua vez, o Modelo de Acessibilidade em Governo Eletrônico (EMAG), tem como compromisso ser o norteador do desenvolvimento e da adaptação de conteúdos digitais do governo federal, garantindo o acesso a todos. Nele, há um conjunto de recomendações as quais “permitem que a implementação da acessibilidade digital seja conduzida de forma padronizada, de fácil implementação, coerente com as necessidades brasileiras e em conformidade com os padrões internacionais”. (EMAG 2014, p.6).

2.1.4 Economicidade

A “economicidade” trata da economia de recurso e de tempo para o desenvolvimento de soluções, uma vez que já percebido que diversos órgãos do Poder Executivo Federal investem esforços para o desenvolvimento de soluções similares. (SECOM, 2015).

No que tange à “economicidade”, SECOM (2014b) define como principais premissas o uso ampliado, o desenvolvimento colaborativo e a replicação de soluções. O referido manual também traz um exemplo prático da dessa aplicação, o Portal Institucional Padrão, o qual foi criado com uma estrutura reutilizável que pode ser aplicada em diferentes órgãos. (SECOM, 2014b).

3 O MODELO CAF

Inspirada no Modelo de Excelência da Fundação Europeia para a Gestão da Qualidade (EFQM), o CAF, também conhecido como Estrutura Comum de Avaliação, é uma ferramenta de autoavaliação de Gestão da Qualidade Total desenvolvida pelo setor público e para o setor público que analisa a organização simultaneamente por diferentes ângulos, promovendo uma análise holística de seu desempenho (EIPA, 2013).

Conforme Engel (2002), o CAF tem como objetivo principal fornecer uma estrutura comum, simples, adaptável, gratuita e fácil de usar, que seja adequada para autoavaliação de organizações do setor público da União Europeia, e que também permita a partilha de boas práticas e atividades de avaliação comparativa. Staes e Thijs (2005) afirmam que a CAF foi projetada para o uso em todas as partes do setor público e nas mais variadas circunstâncias, seja como um programa sistemático para realizar uma reforma no setor público, seja visando esforços de melhoria.

A EIPA (2013) detalha que, na estrutura do modelo CAF, representada na figura 2, há 9 critérios e 28 subcritérios que correspondem aos aspectos globais de qualquer organização, fato que facilita a adaptação do Modelo CAF entre organizações.

Figura 2 - Critérios do modelo CAF



Fonte: EIPA (2013).

Evaristo (2010) ressalta que a CAF pressupõe um ciclo de melhoria contínua semelhante ao ciclo PDCA, sendo deste modo essencial à autoavaliação. O ciclo PCDA é definido, por Paladini (2012), como um método de planejamento cíclico que envolve as fases de planejamento (*Plan*), execução (*Do*), controle (*Check*) e ação (*Act*).

No modelo CAF existem duas modalidades de pontuação. O sistema de pontuação “clássico”, utilizado nesta pesquisa, proporciona uma apreciação global de cada subcritério, indicando a fase PCDA em que o mesmo se encontra. Já o sistema de pontuação “avançado” é mais apropriado para organizações que pretendem refletir mais detalhadamente a análise feita dos subcritérios (EIPA, 2013).

O sistema de pontuação clássico divide-se em dois painéis: O painel de pontuação dos meios e os de resultado.

No painel de pontuação dos meios, exposto no quadro 1, deve-se pontuar entre 0 e 100 de acordo com o nível obtido, o que indica o nível alcançado no PDCA (EIPA, 2013).

Quadro 1- Painel de pontuação dos meios do sistema clássico

FASE	PAINEL DOS MEIOS – PONTUAÇÃO CLÁSSICA	PONTUAÇÃO
	Não temos ações nesta área. Não temos informação ou esta não tem expressão.	0 - 10
Planejar	Existem ações planejadas nesta área.	11-30
Executar	Existem ações em curso ou estão a ser implementadas.	31-50
Rever	Revimos /avaliámos se fizemos as coisas certas de forma correta.	51-70
Ajustar	Com base na revisão/avaliação fizemos os necessários ajustamentos.	71-90
PDCA	Tudo o que fizemos nesta área foi planeado, implementado, revisto e é ajustado regularmente e aprendemos com outras organizações. Estamos num ciclo de melhoria contínua nesta matéria.	91-100

Fonte: EIPA (2013).

No painel de pontuação dos resultados da pontuação clássica, exposto no quadro 2, também deve-se atribuir uma pontuação entre 0 e 100 de acordo com a escala composta por 6 níveis, sendo que para cada nível é possível ter em conta a tendência ou o resultado alcançado, ou ambas as possibilidades (EIPA, 2013).

112

Quadro 2- Painel de pontuação dos resultados do sistema clássico

PAINEL DOS RESULTADOS – PONTUAÇÃO CLÁSSICA	PONTUAÇÃO
Não há resultados medidos e/ou não há informação disponível.	0 - 10
Os resultados são medidos e demonstram uma tendência negativa e/ou não foram alcançadas metas relevantes.	11-30
Os resultados demonstram uma tendência estável e/ou algumas metas relevantes foram alcançadas.	31-50
Os resultados demonstram uma tendência de melhoria e/ou a maior parte das metas relevantes foram alcançadas.	51-70
Os resultados demonstram um progresso considerável e/ou todas as metas relevantes foram alcançadas.	71-90
Foram alcançados resultados excelentes e sustentáveis. Todas as metas relevantes foram alcançadas. Foram feitas comparações positivas sobre os resultados-chave com outras organizações relevantes.	91-100

Fonte: EIPA (2013)

A EIPA (2013) informa que pontuar visa quatro grandes objetivos: fornecer informação e indicar o caminho a seguir para as ações de melhoria; medir o progresso da organização caso as avaliações com base na CAF sejam feitas com regularidade; identificar boas práticas que resultem de pontuações elevadas nos critérios de meios e resultados; ajudar a encontrar parceiros válidos com os quais seja útil aprender.

4 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

O presente trabalho consiste em uma pesquisa exploratória, tendo uma abordagem quantitativa, de modo que se procurou investigar se as premissas definidas na IDG estão sendo atendidas, na visão usuários e conteudistas.

Participaram da amostra os usuários e conteudistas de duas Pró-Reitorias da UFPB: a Pró-Reitoria de Assistência e Promoção ao Estudante (PRAPE) e a Pró-Reitoria de Extensão e Assuntos Comunitários (PRAC).

Os questionários foram desenvolvidos inspirados nos critérios e subcritério do modelo CAF, sendo divididos por dimensões que representam as premissas da IDG que se relacionam aos critérios do CAF e as classes de público investigadas.

Os discentes que navegavam no *site* da PRAPE foram analisados conforme o “critério 06” do CAF - Resultados orientados para os discentes. A análise foi realizada a partir de 03 dimensões: a) quanto à percepção da identificação das propriedades digitais e a imagem global do portal; b) quanto à padronização, à lógica de navegação e a qualidade dos serviços; c) quanto ao acesso a partir de qualquer dispositivo e a disponibilidade do serviço. A coleta de dados reativas a categoria discentes foi realizada fila do Restaurante Universitário do Campus de João Pessoa em dois horários, às 12hs e às 17hs, horários em que os respondentes estavam na fila de acesso ao referido restaurante. A amostra final dessa classe de usuário correspondeu a 30 (trinta) estudantes contemplados com auxílio restaurante universitário, fato que justifica seu acesso ao *site* da PRAPE.

Os servidores responsáveis pela postagem do conteúdo no *site* da PRAPE e da PRAC foram analisados conforme o “critério 07”, do CAF - **Resultados relativos às pessoas. A análise foi realizada a partir de 04 dimensões: a) quanto à percepção da identificação das propriedades digitais e a imagem global do portal; b) quanto a soluções replicadas em qualquer sistema e o nível de sugestões recebidas e implementadas; c) quanto ao desenvolvimento colaborativo e as revisões regulares; d) quanto à otimização dos investimentos e o nível de envolvimento em atividades de melhoria.** Os conteudistas responderam aos questionários em seus respectivos turnos e locais de trabalho. Essa classe de público teve como amostra os 03 (três) conteudistas responsáveis pela postagem de conteúdo no *site* da PRAPE e os 05 (cinco) conteudistas lotados da PRAC.

Os membros da comunidade que navegavam no *site* da PRAC foram analisados conforme o “critério 08” do CAF - Resultados orientados para pessoas. O questionário foi

aplicado a uma amostra de 10 (dez) representantes da comunidade externa que participam de algum programa de extensão e precisam acessar o *site* da PRAC.

A análise foi realizada a partir de 05 dimensões: a) quanto à percepção da identificação das propriedades digitais e a imagem global do portal; b) quanto à padronização, à lógica de navegação e a qualidade dos serviços; c) quanto ao acesso a partir de qualquer dispositivo e a disponibilidade do serviço; d) quanto à credibilidade das informações, seu nível de confiança e a reputação; e) - quanto ao uso de linguagem multimídia e de fácil compreensão para diferentes necessidades.

A estruturação dos dados foi realizada através de questionários produzidos conforme a escala Likert, sendo as respostas escalonadas de 1 a 5 e representando, nessa ordem, os diferenciais semânticos “Discordo Fortemente”, “Discordo”, “Indeciso”, “Concordo”, “Concordo Fortemente”. Os dados coletados nos questionários foram mensurados obtendo-se uma pontuação que indica o grau de concordância de cada proposição. Para Sanches, Meireles e Sordi (2011), o grau de concordância mede o quanto o posicionamento dos entrevistados está em consonância com as proposições do questionário, e é calculado conforme oscilador estocástico desenvolvido por Wilder (1981) e representado pela equação (1).

$$GC_p = 100 - \left(\frac{100}{\frac{C_p}{D_p} + 1} \right) \quad (1)$$

Nessa equação, o valor GC_p refere-se ao grau de concordância da proposição, C_p é o total de concordantes da proposição, já o D_p é o total de discordantes da proposição. Para se calcular o D_p , utilizou-se a proposta de Macnaughton (1996), realizando a soma dos valores das colunas Discordo Fortemente “DF” e Discordo “D” adicionado de 50% do valor de Indeciso “I”. Da mesma forma, calcularam-se os concordantes da proposição, somando os valores das colunas Concordo Fortemente “CF” e Concordo “C” adicionado de 50%, conforme as equações (2) e (3).

$$D_p = DT + D + \frac{I}{2} \quad (2)$$

$$C_p = CT + C + \frac{I}{2} \quad (3)$$

Munido de uma pontuação, que equivale ao grau de concordância, os dados foram comparados com os painéis de meios da pontuação clássica do CAF, cujo objetivo é verificar

qual fase do ciclo de melhoria contínua PDCA a dimensão se encontra, como pode ser visto no quadro 1, assim como sua tendência ou o resultado alcançado conforme quadro 2.

5 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS DADOS

O período de aplicação dos questionários aos usuários e conteudistas dos portais da PRAPE e PRAC estendeu-se de 16/04/2018 a 20/04/2018 e são apresentados nos tópicos seguintes.

5.1 Apresentação e análise de dados dos discentes assistidos pela PRAPE

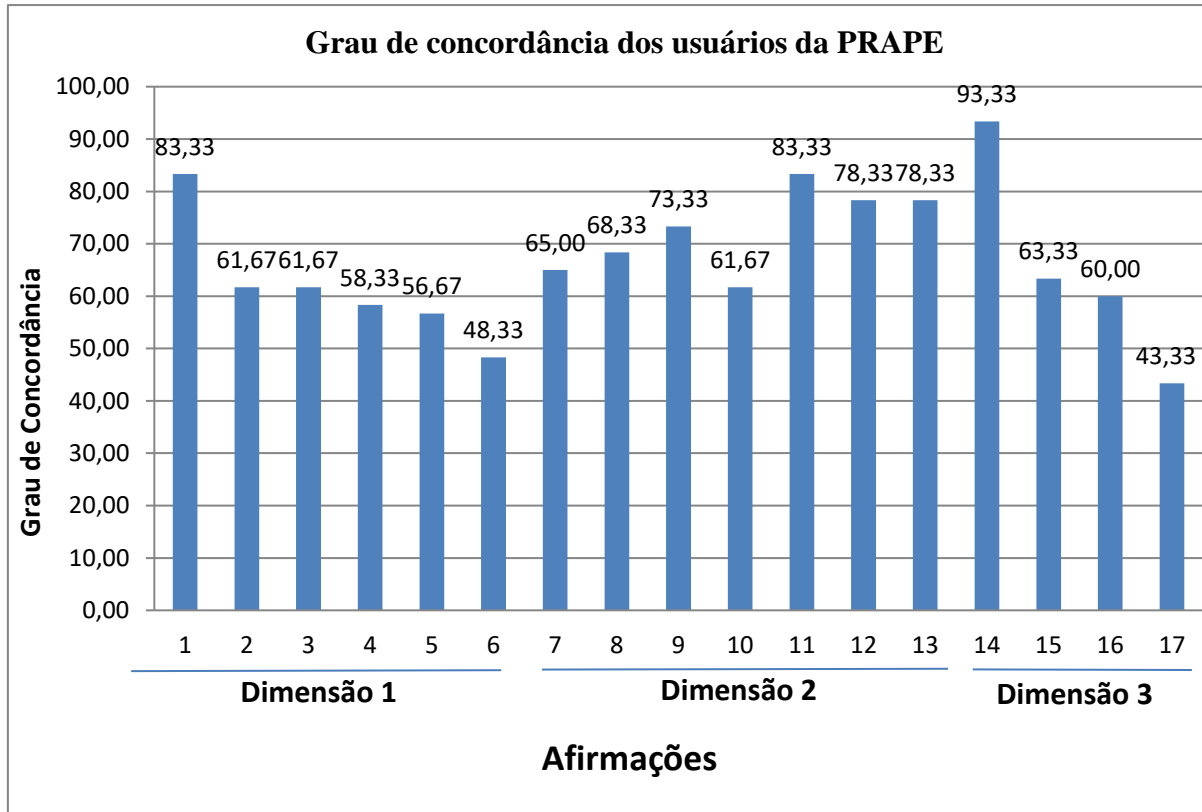
O questionário aplicado a 30 usuários que navegam no *site* da PRAPE contém 17 afirmações divididas em três dimensões. O quadro 3 expõe a pontuação deste questionário e o gráfico 1 a pontuação de cada afirmação.

Quadro 3 – Grau de Afirmções investigadas no *site* da PRAPE na visão da comunidade.

Nº da dimensão	Premissa	Pontuação
Dimensão 1	Experiência digital comum - imagem global do <i>site</i>	61,66
Dimensão 2	Acessibilidade - acesso a partir de qualquer dispositivo	72,61
Dimensão 3	Experiência digital comum - padronização e lógica de navegação	65,00

Fonte: Dados da pesquisa (2018).

Gráfico 1 - Grau de concordância dos usuários da PRAPE.



Fonte: Dados da pesquisa (2018).

É possível observar que a afirmação 17, que questiona a indisponibilidade da página, ou seja, se o *site* fica por muitas vezes *off line*, obteve 43,33 pontos, a nota mais baixa deste questionário. Para minimizar maiores transtornos, sugere-se que seja adotada a instrução do MPOG (2010b), ao informar que se avise na primeira página, assim como em outros meios, sempre que possível, a indisponibilidade do *site*.

Por sua vez, a afirmação 14 recebeu a melhor pontuação deste questionário e obteve um grau de concordância de 93,33 pontos e investiga se a página funciona corretamente nos principais navegadores. O fato de ter recebido uma pontuação alta demonstra êxito no que tange às características de responsividade, uma vez que a página é bem visualizada independente do tamanho da tela do dispositivo. Este fato merece grande destaque, uma vez que conforme IBGE (2018), em 97,2% dos domicílios em que há acesso à rede mundial de computadores, o celular foi o instrumento utilizado para esse fim.

5.2 Apresentação e análise de dados dos conteudistas da PRAPE

O questionário aplicado aos 3 (três) servidores responsáveis pela postagem do conteúdo no *site* da PRAPE está estruturado com 20 afirmações divididas em cinco dimensões. O quadro 4 expõe a pontuação deste questionário e o gráfico 2 a pontuação de cada afirmação.

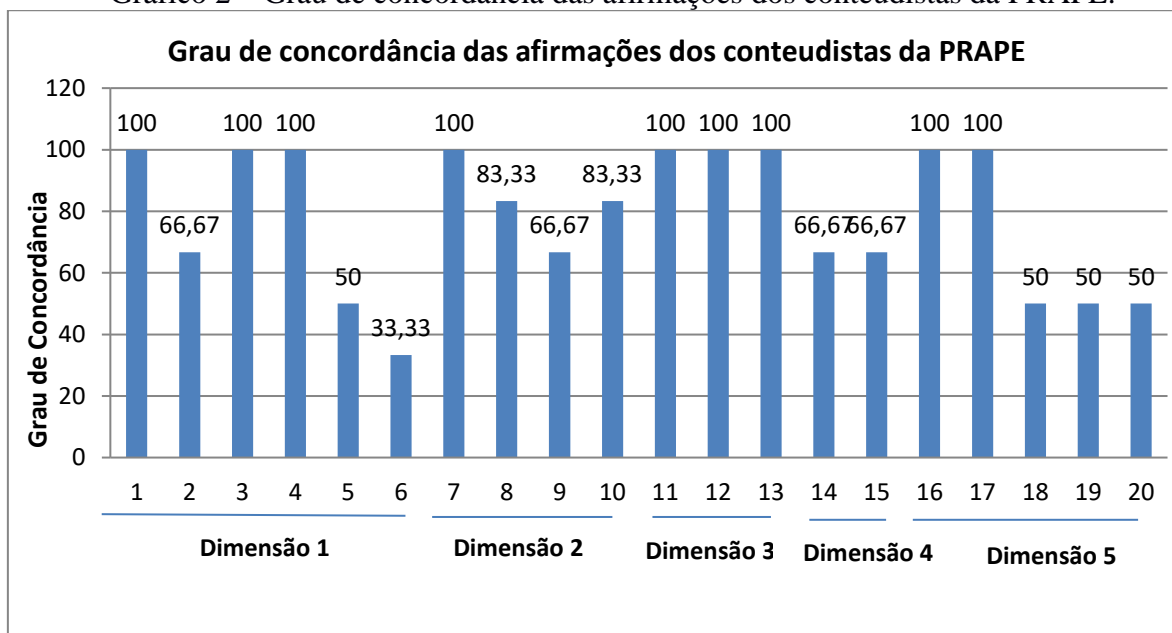
Quadro 4 – Grau de Afirmações investigadas no *site* da PRAPE na visão da conteudistas.

Nº da dimensão	Premissa	Pontuação
Dimensão 1	Experiência digital comum - imagem global do <i>site</i>	75,00
Dimensão 2	Acessibilidade - padronização e a lógica de navegação	83,33
Dimensão 3	Experiência digital comum - soluções replicadas em qualquer sistema	100,00
Dimensão 4	Economicidade - desenvolvimento colaborativo	66,66
Dimensão 5	Economicidade - otimização dos investimentos	70,00

Fonte: Dados da pesquisa (2018).

117

Gráfico 2 – Grau de concordância das afirmações dos conteudistas da PRAPE.



Fonte: Dados da pesquisa (2018).

É possível observar que a afirmação 6, que questiona se na página inicial não há excesso de informações obteve 33,33 pontos, a nota mais baixa deste questionário. Na cartilha de usabilidade disponibilizada pelo Ministério de Planejamento, Orçamento e Gestão - MPOG

(2010b) recomenda-se definir a página inicial como porta de entrada, nela deve-se colocar somente notícias relevantes e atualizadas, assim como desativar áreas que não possuem conteúdo publicado para proporcionar ao usuário “uma experiência agradável, fazendo com que as pessoas sintam-se felizes por usar aquilo tudo.” (MEMORIA, 2006).

Por sua vez, 9 afirmações deste questionário receberam a pontuação máxima, destacando-se todas da dimensão 3. Com esse fato, é possível inferir que existe um alinhamento entre os contedistas da PRAPE e a equipe da Superintendência de Tecnologia da Informação da UFPB (STI) responsável pelo desenvolvimento e manutenção das páginas.

5.3 Apresentação e análise de dados da comunidade assistida pela PRAC

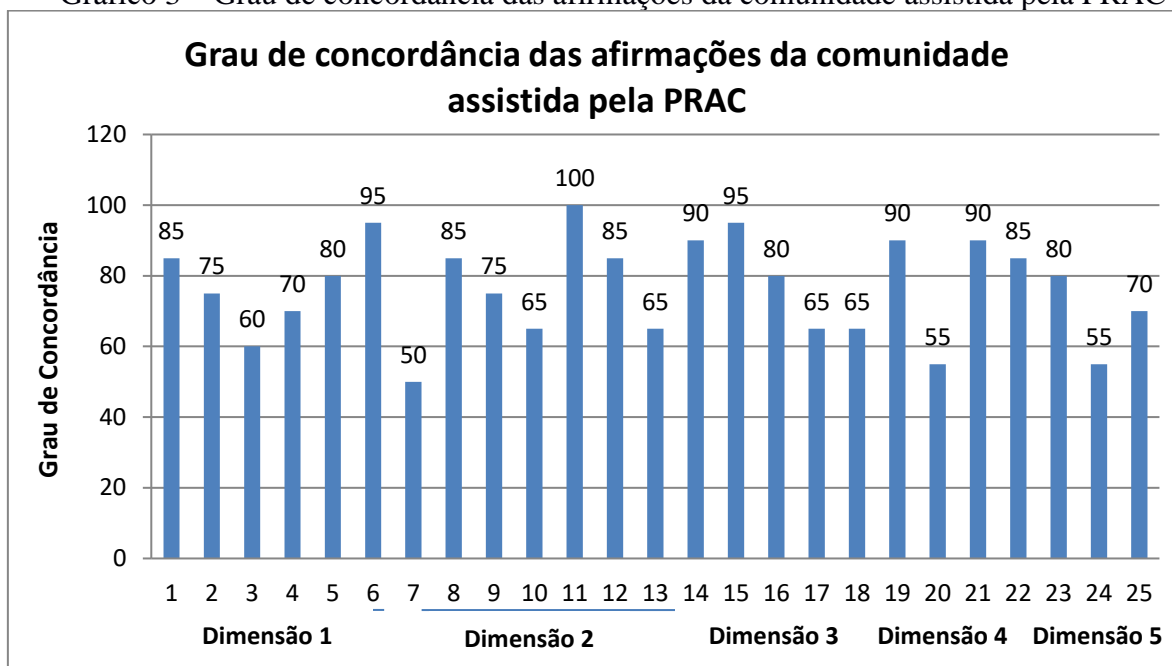
O questionário aplicado aos 10 membros da comunidade que acessam o *site* da PRAC está estruturado com 25 afirmações divididas em cinco dimensões. O quadro 5 expõe a pontuação deste questionário e o gráfico 3 a pontuação de cada afirmação.

Quadro 5 – Grau de Afirmações investigadas no *site* da PRAC na visão da comunidade.

Nº da dimensão	Premissa	Pontuação
Dimensão 1	Experiência digital comum - imagem global do <i>site</i>	77,50
Dimensão 2	Acessibilidade – Padronização e logica de navegação	75,00
Dimensão 3	Experiência digital comum - credibilidade das informações	79,00
Dimensão 4	Acessibilidade - linguagem multimídia e de fácil compreensão	78,33
Dimensão 5	Acessibilidade - ao acesso a partir de qualquer dispositivo e a disponibilidade do serviço	72,50

Fonte: Dados da pesquisa (2018).

Gráfico 3 – Grau de concordância das afirmações da comunidade assistida pela PRAC



Fonte: Dados da pesquisa (2018).

É possível observar que a afirmação 7, que investiga se uma visão geral do conteúdo pode ser realizada antes de se utilizar a barra de rolagem, recebeu 50 pontos, a menor pontuação deste questionário. MPOG (2010b) relata que o conteúdo mais importante deve estar localizado antes da dobra, ou seja, ao ler um jornal impresso, o dobramos para facilitar a leitura, e esse fato faz com que as notícias mais importantes venham acima da dobra. Como em uma página *web* não deve ser diferente, para uma melhoria, sugere-se uma revisão do conteúdo publicado no início da página, assim como um remanejando de conteúdos menos importantes para outros lugares uma vez que "a parte do conteúdo mais importante e da navegação devem estar acima da dobra" (MPOG, 2010b p. 13).

Por sua vez, a afirmação 11 que investiga se os documentos e imagens carregam rapidamente recebeu a pontuação máxima. Este fato demonstra que a página otimiza o tamanho das imagens e documentos para diminuir o tempo de carregamento, como sugerido por (MPOG, 2010).

5.4 Apresentação e análise de dados dos conteudistas da PRAC

O questionário aplicado aos cinco servidores responsáveis pela postagem do conteúdo no *site* da PRAC está estruturado com 20 afirmações divididas em cinco dimensões. O quadro 6 expõe a pontuação deste questionário e o gráfico 4 a pontuação de cada afirmação.

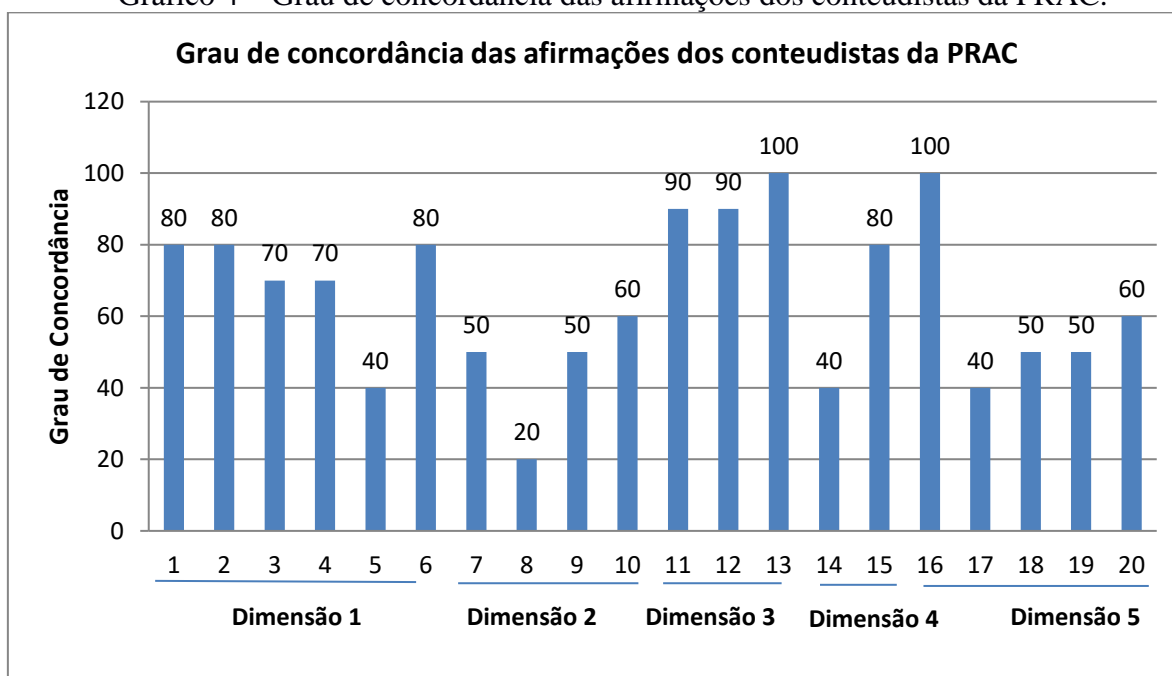
Quadro 6 – Grau de afirmações investigadas no *site* da PRAC na visão da conteudistas.

Nº da dimensão	Premissa	Pontuação
Dimensão 1	Experiência digital comum - imagem global do <i>site</i>	70,00
Dimensão 2	Acessibilidade - padronização e a lógica de navegação	45,00
Dimensão 3	Experiência digital comum - soluções replicadas em qualquer sistema	93,33
Dimensão 4	Economicidade - desenvolvimento colaborativo	60,00
Dimensão 5	Economicidade - otimização dos investimentos	60,00

Fonte: Dados da pesquisa (2018).

120

Gráfico 4 – Grau de concordância das afirmações dos conteudistas da PRAC.



Fonte: Dados da pesquisa (2018).

É possível observar que a afirmação 8 recebeu 20,00 pontos, a mais baixa deste questionário. Esta investiga se os usuários com limitações visuais conseguem acessar o conteúdo do *site* e o que se percebe é que apesar da IDG contemplar elementos de acessibilidade, como o atalho padrão e recurso de alto contraste, recomenda-se verificar a possibilidade de disponibilidade de recursos e ferramentas para os deficientes visuais, assim como já vem sendo feito para deficientes auditivos como a inserção do software VLibras na barra de governo das páginas que adotaram essa identidade.

Por sua vez, há 2 afirmações que receberam a pontuação máxima. A afirmação 13 que investiga se os demais setores da PRAC também produzem conteúdo, e a afirmação 16 que investiga se mais de uma pessoa realiza a alimentação da página. A partir desses fatos é possível concluir que existe um envolvimento da equipe da PRAC tanto na produção de conteúdo como alimentando a página desta Pró-Reitoria.

Infer-se ainda que a pontuação referente às premissas da IDG (experiência digital comum, a acessibilidade e a economicidade) obtém a pontuação conforme o quadro 7.

Quadro 7 - Pontuação final por dimensão da IDG

Conexões entre os pilares da IDG e os critérios do CAF		
Pilar da IDG	Pontuação	Fase do Ciclo PDCA
Experiência Digital Comum	77,68	Ajustar
Acessibilidade	71,12	Ajustar
Economicidade	64,16	Rever

Fonte: Dados da pesquisa (2018).

Nesse sentido, das premissas da IDG analisadas, somente a que trata da economicidade foi possível verificar um distanciamento da pontuação em relação às demais. Este item recebeu 64,16 pontos, a mais baixa dentre as premissas. Esse valor indica que este pilar encontra-se na fase “rever” do ciclo PDCA, conforme indica o quadro 1, e nesse sentido, percebe-se que os resultados demonstram uma tendência de melhoria e/ou a maior parte das metas relevantes foram alcançadas como indica o painel de resultados exposto no quadro 2.

Por sua vez, os pilares da Experiência Digital Comum e Acessibilidade receberam um as pontuações 77,68 e 71,12 respectivamente. Esses valores indicam que estes pilares encontra-se na fase “ajustar” do ciclo PDCA, conforme indica o quadro 1, e nesse sentido, percebe-se que os resultados demonstram um progresso considerável e/ou todas as metas relevantes foram alcançadas, como indicado no quadro 2.

Cabe destacar que esse item foi analisado somente pelos conteudistas, servidores da UFPB que realizam a produção e atualização do conteúdo nas páginas, fato esse que indica falta de informação por parte de servidores da instituição no que tange à eficiência e economia de material humano ou financeiro possibilitados pelo uso da IDG, assim como no uso ampliado, no desenvolvimento colaborativo e na replicação de soluções.

Por sua vez, as demais premissas encontram-se na fase “ajustar” do ciclo PDCA, e demonstram que os resultados obtiveram um progresso considerável e/ou todas as metas relevantes foram alcançadas.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS E TRABALHOS FUTUROS

Fundamentada na ideia de desenvolver uma identidade única a ser utilizada nos *sites* do Governo Federal, o presente artigo buscou investigar se as premissas desta identidade (experiência digital comum, acessibilidade e economicidade) estão sendo atendidas. Para tal, utilizou a ferramenta de autoavaliação *Common Assessment Framework* (CAF).

A partir da análise foi possível perceber que os usuários identificam as premissas definidas pela IDG, a sua experiência única de navegação, seus elementos de acessibilidade e usabilidade, assim como, a sua importância para economia de recursos humanos e financeiros.

Percebe-se ainda que a média final da pontuação dos três pilares da IDG foi 70,98, sendo que, dentre as premissas investigadas, a que trata da economicidade foi a que obteve a menor pontuação. Por ser uma premissa avaliada somente por servidores da UFPB, sugere-se a elaboração de uma Carta de Serviços ao Usuário, cuja finalidade é “informar aos usuários dos serviços prestados pelo órgão ou pela entidade do Poder Executivo federal as formas de acesso a esses serviços e os compromissos e padrões de qualidade do atendimento ao público.” (BRASIL, 2017).

Nessa Carta, o conteudista poderá ter acesso a maiores informações sobre a IDG, sua importância, histórico, premissas e todos os demais fatores que favorecem o seu uso, além de detalhar os serviços que os *sites* podem oferecer e suas limitações.

Outra sugestão pertinente é a oferta, através da Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas (PROGEP), de um curso de capacitação para os servidores da UFPB sobre a IDG. Nesta ocasião os conteudistas poderão ter a oportunidade de adquirir conhecimento teórico e prático mais aprofundado sobre a identidade em questão.

Almeja-se também que este trabalho torne-se um instrumento de mudança, ao apresentar a ferramenta de autoavaliação CAF. Esta ferramenta possibilita a prática de controle social,

transparência e governança digital, além de promover ações de Gestão da Qualidade na instituição e/ou em setores específicos como Pró-Reitorias e Centro de Ensinos, adotando assim uma perspectiva da Gestão da Qualidade como explanado por Juran (2015, p. 17) ao afirmar que “[...] o que quer que a organização produza – um bem ou um serviço – precisa ser adequado ao seu objetivo. Para isso, precisa ter as características certas (características que satisfaçam as necessidades do cliente) e precisa estar isento de falhas”.

Ademais, para investigações futuras, sugere-se que esta pesquisa continue sendo desenvolvida seguindo as constantes mudanças e evoluções que acompanham as TICs, uma vez que novas necessidades surgem de forma muito rápida e, conseqüentemente, novos pilares podem vir a compor as futuras atualizações da IDG.

REFERENCIAS

AKATSU, L.; PINHO, J. A. G. **Sociedade da informação, accountability e democracia delegativa**: investigação em portais de governo no Brasil. In: Revista de Administração Pública. Rio de Janeiro: FGV, set.-out. 2002.

ARÁUJO, W. F.G.; GOMES, M. P.S. **Governança eletrônica na América Latina**: Podemos esperar uma democracia eletrônica In: Núcleo de estudos do empresariado, instituições e capitalismo. Rio de Janeiro, 2006.

BRASIL . Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**, Poder Executivo, Brasília, DF, 18 nov. 2011. Seção 1, p. 1.

_____. Decreto nº 8.638, de 15 de janeiro de 2016. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**, Poder Executivo, Brasília, DF, 18 jan. 2016. Seção 1, p. 2.

_____. Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**, Poder Executivo, Brasília, DF, 18 jul. 2017. Seção 1, p. 2.

_____. **Portal do Governo Digital**. Disponível em:
<<https://www.governodigital.gov.br/Plone>>. Acesso em: 6 mar. 2018.

EIPA, **Modelo de autoavaliação específico para as instituições de ensino**. 2013. Disponível em: <https://www.caf.dgaep.gov.pt/media/CAF_Educacao_2013-1.pdf>. Acesso em: 08 de jul. de 2017.

EMAG. **Modelo de acessibilidade em governo eletrônico**. 2014. Disponível em:
<<http://emag.governoeletronico.gov.br/>>. Acesso em: 25 de out. de 2017.

ENGEL, C. **Common assessment framework**: the state of affairs. European Institute of Public Administration. 2002. Disponível em: <http://aei.pitt.edu/865/1/scop2002_1_10.pdf>. Acesso em: 14 de jul. de 2017.

EVARISTO, C. J. S. do R. **A CAF (common assessment framework) e a melhoria contínua nos serviços públicos**. 2010. 109 f. Dissertação (Mestre em Administração e Gestão Pública) - Universidade de Aveiro, Aveiro-PT, 2010. Disponível em:
<<http://ria.ua.pt/handle/10773/3442>>. Acesso em: 14 de jul. de 2017.

IBGE. **PNAD Contínua TIC 2016**: 94,2% das pessoas que utilizaram a Internet o fizeram para trocar mensagens. 2018. Disponível em: <<https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/agencia-sala-de-imprensa/2013-agencia-de-noticias/releases/20073-pnad-continua-tic-2016-94-2-das-pessoas-que-utilizaram-a-internet-o-fizeram-para-trocar-mensagens.html>>. Acesso em: 27 de fev. de 2017.

JURAN, J. M.; DEFEO, J. A. **Fundamentos da Qualidade para Líderes**. Porto Alegre: Bookman, 2015.

LEVY, P. **Cibercultura**. São Paulo: Editora 34, 1999.

MACNAUGHTON, R. J. **Numbers, scales and qualitative Research**. The Lancet, vol. 347, Issue 9008, apr 1996. p. 1099-1100.

MEMÓRIA, F. **Design para a internet: projetando a experiência perfeita**. Rio de Janeiro: Campus, 2006. 171p.

MOREIRA, E. de A. e L. **Administração geral e pública**. 1 ed. Salvador: Juspodivm, 2016.

MPOG. **Padrões web em governo eletrônico: cartilha de usabilidade**. Brasília, DF, 2010b. 50 p.

PALADINI, P. E. **Gestão da Qualidade: Teoria e Prática**. São Paulo: Atlas, 2012.

PINHO, J. A.G. “**Investigando portais de governo eletrônico de estados no Brasil: muita tecnologia, pouca democracia**”. In: Revista de Administração Pública. Rio de Janeiro, FGV, maio/jun. 2008.

SANCHES, C.; MEIRELES, M.; SORDI, J. O. de. **Análise qualitativa por meio da lógica para consistente: método de interpretação e síntese de Informação obtida por Escalas Likert**. In: ENCONTRO DE ENSINO E PESQUISA EM ADMINISTRAÇÃO E CONTABILIDADE, 3, 2011, João Pessoa. Anais Eletrônicos... João Pessoa: ANPAD, 2011. 17 p. Disponível em: <<http://docplayer.com.br/27443315-Analise-qualitativa-por-meio-dalogica-paraconsistente-metodo-de-interpretacao-e-sintese-de-informacao-obtida-por-escalaslikert.html>>. Acesso em: 15 nov. 2017

SANTOS, R. L. G. Ergonomização da interação homem-computador: abordagem heurística para avaliação da usabilidade de interfaces. Dissertação (Mestrado). PUC-Rio Mar. de 2000. 184p.

SECOM. **Manual de diretrizes de comunicação digital do governo federal**. Brasília, DF, 2014b. Disponível em: <<http://www.secom.gov.br/atuacao/comunicacao-digital/identidade-digital-1>>. Acesso em: 13 de out. de 2017.

_____. **Manual de diretrizes para ambientes funcionais**. Brasília, DF, 2015. Disponível em: <<http://www.secom.gov.br/atuacao/comunicacao-digital/identidade-digital-1>>. Acesso em: 25 de out. de 2017.

STAES, P.; THIJS, N. *Report on the state of affairs of the common assessment framework (CAF) after Five Years*. EIPAScope, 2005.

TENÓRIO, F. G.; RIBEIRO, G. S. **A sociedade é protagonista na relação com o Estado?** Rio de Janeiro: FGV, 2000. Cadernos Gestão Pública e Cidadania. v. 15, fev. 2000.

WILDER JR, J. W. **New concepts in technical trading systems**. NY: Trends Research; 1981