



GT – Especial

ISSN 2177-3688

ANÁLISE DE USABILIDADE DE PORTAIS GOVERNAMENTAIS: APLICAÇÃO DA TÉCNICA WTA PARA QUALIDADE DO PROCESSO DO SERVIÇO

USABILITY ANALYSIS OF GOVERNMENT PORTALS: APPLICATION OF THE WTA TECHNIQUE FOR THE QUALITY OF THE SERVICE PROCESS

Helouíse Hellen de Godoi Viola – Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC)

Marli Dias de Sousa Pinto – Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC)

Gregório Jean Varvakis Rados - Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC)

Modalidade: Trabalho Completo

Resumo: Os Portais governamentais tornaram-se um canal de comunicação importante entre o governo e a sociedade. Prova disso é a existência das recomendações denominadas Padrões Web em Governo Eletrônico, que determinam boas práticas em formato de cartilhas para padronizar e aprimorar a comunicação e a apresentação de informações nos meios eletrônicos dos órgãos do Governo Federal. Uma das cartilhas trata unicamente de Usabilidade. Considerando este, um fator relevante para precisão das informações disponibilizadas à sociedade, a empresa objeto do estudo possui um serviço informacional intitulada Análise de Usabilidade de Portais Governamentais gerida pelo seu departamento de gestão da informação. Desse modo, o presente trabalho objetiva analisar o processo do serviço de Análise de Usabilidade de Portais Governamentais da empresa AXZ. Metodologicamente, trata-se de um estudo de caso e quanto ao objetivo caracteriza-se como descritivo, com abordagem qualitativa. Para análise do processo do serviço utilizou-se as técnicas de ciclo do processo do serviço e Walk-Through-Audit. Como resultado foram identificadas deficiências na comunicação em diferentes etapas ao longo do processo, falta de coesão e clareza das informações disponibilizadas e incompletude da cobertura dos itens propostos no serviço, à cada uma foram apontadas melhorias a serem aplicadas pela empresa. Conclui-se que a efetividade da aplicação da técnica ainda tem que ser amadurecida na empresa e, sugere-se como futuros estudos a aplicação da técnica em outras organizações que disponibilizam o mesmo tipo de serviço.

Palavras-chave: serviços informacionais; qualidade; processos de serviço; Walk-Through-Audit.

Abstract: Government Portals have become an important communication channel between the government and society. Proof of this is the existence of recommendations called Web Standards for Electronic Government, which determine good practices in the form of booklets to standardize and improve the communication and presentation of information on the electronic platforms of Federal Government bodies. One of these booklets deals solely with Usability, a relevant factor for the precision of the information provided to society. The company under study offers an information service called the Analysis of Usability of Governmental Portals, managed by its information management department. Thus, this study aims to analyze the process of the Service of Analysis of Usability of Governmental Portals at the company AXZ. Methodologically, it is a case study and, in terms of its objective, it is characterized as exploratory and descriptive, with a qualitative approach. To analyze the service process, the service process cycle and Walk-Through-Audit techniques were used. As a result, communication deficiencies were identified at different stages throughout the process, as well as a lack of clarity and cohesiveness of the provided information, and incomplete

coverage of the items proposed in the service, for which improvements to be applied by the company were suggested. It is concluded that the effectiveness of the technique's application still needs to mature within the company, and for future research, the application of the technique in other organizations that provide the same type of service is suggested.

Keywords: information services; quality; service processes; Walk-Through-Audit.

1 INTRODUÇÃO

A disponibilização de informações e serviços digitais aos cidadãos está cada vez mais difundida no Brasil. O grande volume e variedade de dados e informações disponibilizados nas plataformas digitais requerem padronização e adaptabilidade para torná-los acessíveis a todas as pessoas. O Programa de Governo Eletrônico Brasileiro vem desenvolvendo estratégias para implementar ações de padronização, disponibilização de dados abertos e adequação de conteúdos acessíveis. O objetivo dessas estratégias concentra-se em promover uma transformação cultural e digital, permitindo que dados e serviços ao cidadão sejam de fácil compreensão e estejam acessíveis digitalmente.

No contexto do governo eletrônico, as instituições públicas disponibilizam uma variedade de serviços e informações em seus canais digitais, sendo os portais governamentais um destes canais. O estudo do governo eletrônico no Brasil ganhou espaço com o estabelecimento na administração pública federal, a partir de março de 2000, ano em que foi instituído o Grupo de Trabalho Interministerial, cuja finalidade foi examinar e propor políticas, diretrizes e normas relacionadas com as novas formas eletrônicas de interação. Desde então, o governo federal vem implementando projetos com ênfase em iniciativas voltadas para o uso das tecnologias de informação e comunicação (TICs) no exercício da cidadania, envolvendo a administração pública, a sociedade e o setor privado (ROVER *et al.*, 2010).

Uma das formas utilizadas pelos governos é a elaboração de portais na Internet que agregam informações, serviços e permitem aproximação do cidadão com as atividades públicas de seus representantes. Aliado ao fenômeno global de disseminação tecnológica está associada uma crescente importância da facilitação no uso das tecnologias disponíveis e dos serviços que elas suportam, ou seja, torná-los acessíveis e facilmente compreensíveis pelo cidadão (LEMOS *et al.*, 2004).

Nesse sentido, entende-se que a melhoria dos produtos e serviços disponibilizados digitalmente depende de que seus produtores e administradores objetivem a qualidade deles. No caso de órgãos governamentais, muitos desses serviços são terceirizados por meio

de diferentes modalidades de licitação, ou seja, há uma prestação de serviços por parte das empresas aos órgãos governamentais quanto aos seus portais e sites. Esse é o caso da empresa AXZ (nome fictício da empresa estudo de caso do presente trabalho para seu resguardo) que oferece serviços de tecnologia da informação e comunicação às instituições públicas, sendo um dos serviços mais requisitados a Análise de Usabilidade de Portais Governamentais, em que verificam a usabilidade desses canais de comunicação quanto à interface, design, conteúdo e demais elementos referentes à Interação-Humano-Computador (IHC).

Logo, a prestação desse serviço pode interferir diretamente na qualidade dos portais governamentais disponibilizados, ainda que não seja o único fator, pois aspectos políticos, econômicos e administrativos também determinam sua excelência. No entanto, cabe ao prestador desse serviço oferecê-lo com a maior qualidade possível, e esta deve ser alinhada à perspectiva do cliente. É nesse cenário que se enquadra a problemática do presente trabalho, a qualidade da prestação de serviços informacionais que impacta diretamente os usuários finais dos produtos ou serviços desenvolvidos.

Sendo assim, a presente pesquisa tem como objetivo analisar o processo do serviço de avaliação de usabilidade de portais governamentais da empresa AXZ a partir das técnicas de ciclo do processo do serviço e Walk-Through-Audit (WTA). Metodologicamente, trata-se de um estudo de caso com características descritivas e abordagem qualitativa.

2 QUALIDADE EM SERVIÇOS INFORMACIONAIS

Em função do crescimento contínuo do setor de prestação de serviços na economia mundial, a gestão de processos passou a ter papel fundamental nas organizações de serviços, principalmente naquelas voltadas à prestação de serviços de informação (SANTOS; FACHIN; VARVAKIS, 2003). Sutter (2002) destaca que a qualidade da informação é um problema da atualidade e esta não existe sem que haja qualidade nos serviços que disponibilizam essa informação. Sampaio *et al.* (2004) apontam que modelos de qualidade passaram a focar na verificação sob a ótica do cliente, pois entende-se que quanto mais próximo das expectativas dos clientes maior qualidade os serviços proporcionarão.

Diante do exposto, entende-se que a qualidade dos serviços deve ser verificada a partir das expectativas do cliente, e isso pode ser operacionalizado por meio do gerenciamento de seus processos. Para tanto, há uma variedade de ferramentas e técnicas

que podem ser empregadas com a referida finalidade, dentre elas, citam-se: *service blueprint*, mapa do serviço, estrutura de processamento de clientes, *walk-through-audit*, transação de serviço, IDEF, IDEF3 adaptado, linguagem de representação para projeto de processos de serviços, entre outros (SANTOS; VARVAKIS, 2001; SANTOS, 2000). Quando envolve a qualidade como item fundamental dos serviços, destaca-se a usabilidade do sistema como item relevante, e deste modo, a seguir, discorre-se sobre esse assunto.

2.1 Usabilidade

A Usabilidade é o termo utilizado para definir o grau de facilidade que as pessoas têm ao utilizar um site ou realizar uma tarefa. Seu início data da década de 80, nas áreas de Psicologia e Ergonomia, quando passou a substituir a expressão "user-friendly" (amigável, em inglês), conforma Dias (2003).

Com o passar do tempo e com o uso da expressão nas tarefas cotidianas, seja em sistemas, websites ou mesmo nos aplicativos dos dispositivos móveis atualmente, o conceito passou por evoluções. Conforme a norma ABNT (2002), usabilidade pode ser entendida como a “medida na qual um produto pode ser usado por usuários específicos para alcançar objetivos específicos com eficácia, eficiência e satisfação em um contexto específico de uso”.

Nielsen (2012) acrescenta ao entendimento de usabilidade a perspectiva da qualidade pelo usuário. Para o autor, usabilidade pode ser definida como um atributo de qualidade da experiência do usuário ao interagir com interfaces, bem como, métodos para melhorar a facilidade de uso durante o processo de design. O autor aponta, ainda, que a usabilidade pode ser composta por cinco fatores importantes de qualidade: apreensibilidade, eficiência, capacidade de memorização, ausência de erros e satisfação.

Os estudos de usabilidade fazem parte da área de IHC, cujo objetivo é desenvolver e melhorar a segurança, utilidade, efetividade, eficiência e usabilidade de sistemas que incluem o computador (MACIEL *et al.*, 2004). Desse modo, avaliar a usabilidade é, dentre outros aspectos, checar se há barreiras de acesso à informação, identificar inconsistências com relação à apresentação e compreensão dos conteúdos aos usuários e descobrir o quão fluida é a navegação na interface. Ora, revelar a usabilidade de um *website* ou sistema permite que se conheça o seu nível de adequação com relação às normativas específicas e, principalmente, o grau de satisfação dos seus usuários.

Convém ressaltar que devido à existência de uma relação cada vez mais frequente entre o humano e as interfaces tecnológicas, tornou-se obrigatório prover tanto o critério de qualidade que os sites têm de satisfazer para serem utilizáveis, como os métodos sistemáticos para avaliar tal critério (GUELL; SCHWABE; BARBOSA; 2001). Deste modo, o usuário passou a ser o foco no processo de criação de um produto. O objetivo é que o produto criado seja mais próximo do que ele quer e necessita (SESSO, 2018). O objetivo é que o produto criado seja mais próximo do que ele quer e necessita (SESSO, 2018). Os produtos digitais, obviamente, passam a abraçar fortemente a abordagem do produto centrado no usuário, nas pessoas, a fim de atingir maiores níveis de eficiência, eficácia e satisfação. Neste sentido, Sutter (2002, p. 79) preconiza: "A satisfação do cliente deve ser o fio condutor da gestão da qualidade."

2.2 Portais governamentais

A Internet passou a ser amplamente utilizada para a publicação e disseminação de informações governamentais. A transparência e o acesso à informação fomentados pelo governo promovem a utilização cada vez mais frequente dos meios digitais pelo cidadão. Além disso, os meios digitais, cada vez mais rápidos, dinâmicos, e abrangentes, tornam-se o principal instrumento de entrada (e também de saída) de dados e informações públicos, facilitando a automação dos serviços oferecidos aos cidadãos. O setor, conhecido por gerenciar e promover a criação, avaliação e padronização dos serviços digitais na esfera pública pode ser chamado de governo eletrônico, eGov ou e-Gov (MARQUES *et al.*, 2015), ou, mais recentemente, de governo digital.

A transformação digital já faz parte das atividades cotidianas dos órgãos públicos, e a intenção é utilizar as tecnologias da informação e comunicação para criar serviços que permitam a interação entre cidadãos e governo, além de encorajar a participação daqueles no processo de tomadas de decisões. O tema da transformação digital ganhou suporte político e escala importantes, marcando uma nova forma de atuação do governo federal em relação aos serviços públicos. Foram definidas plataformas e padrões mínimos de qualidade para oferta de meios digitais, identificados os ciclos de vida dos requerimentos, a avaliação de satisfação do cidadão e indicadores de desempenho de serviços públicos (BRASIL, [202-]).

Como resultado do Projeto Padrões Web em Governo Eletrônico (e-PWG), uma cartilha de usabilidade foi criada para "recomendar boas práticas na área digital,

aprimorando a comunicação, o fornecimento de informações e serviços prestados por meios eletrônicos pelos órgãos do Governo Federal” (BRASIL, 2010). O objetivo do projeto é a aplicação da usabilidade na avaliação de *sites* de órgãos governamentais e propiciar que os cidadãos encontrem, de maneira simples, o que estão buscando e se sintam estimulados a utilizar essa forma de interação sempre que quiserem ou necessitarem (BRASIL, 2010 apud RAMPELOTTO, 2015).

3 METODOLOGIA

A presente pesquisa consiste em um estudo de caso, que trata-se de uma forma de investigação empírica para análise de um fenômeno tendo uma unidade de análise de Calazans (2007). Possui carácter descritivo, pois segundo Lakatos e Marconi (2002), a pesquisa descritiva tem a finalidade de descrever, registrar, analisar e interpretar fenômenos. E abordagem qualitativa, cuja unidade de caso é a análise da qualidade do serviço de Análise de Usabilidade de Portais Governamentais desenvolvido pela empresa AXZ. Para isso, foram utilizadas as técnicas do Ciclo do Processo do Serviço e do Walk-Through-Audit (WTA). Essas técnicas são consideradas uma espécie de auditoria do serviço e foram modeladas por meio de uma série de questões orientadas tanto aos clientes quanto aos gerentes de serviço, relativas ao processo dos serviços (FITZSIMMONS; FITZSIMMONS, 2011).

4 ESTUDO DE CASO

A empresa AXZ é uma empresa do ramo de Tecnologia da Informação e Comunicação que presta serviços nas áreas de comunicação digital, projetos digitais, gerenciamento de processos, desenvolvimento de portais, sites, intranets, entre outros. Possui vinte e um anos de atuação no Brasil e um quadro com 33 (trinta e três) funcionários. Atua com clientes, tanto da esfera pública quanto da esfera privada, no entanto, detêm maior foco em trabalhos com órgãos governamentais. Possui um departamento de gestão da informação e comunicação composto por 8 (oito) profissionais das áreas de Biblioteconomia, Publicidade e Propaganda, Jornalismo, Design e Análise de Sistemas. Esses profissionais lidam diretamente com serviços informacionais. Dentre esses serviços, um dos mais procurados é a Análise de Usabilidade de Portais Governamentais. Isso se deve à importância da facilidade

de uso que as tecnologias de informação e canais de comunicação devem ter na disponibilização e acesso de informações públicas à sociedade.

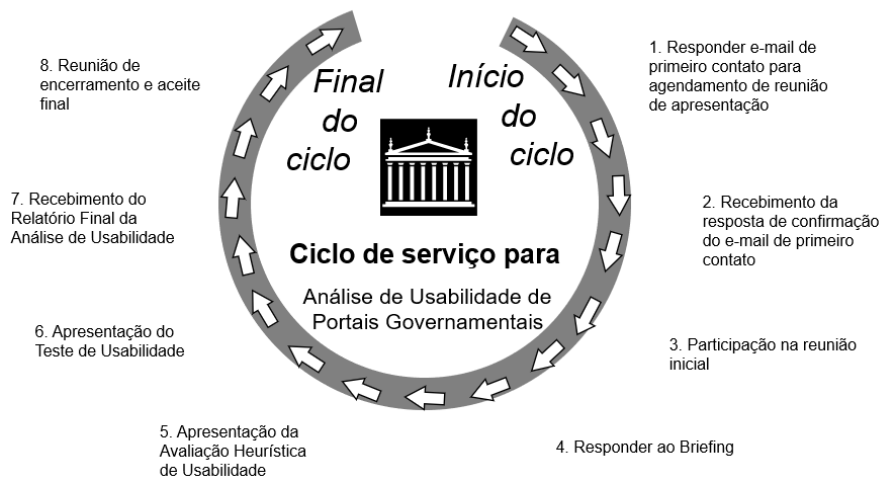
Dada a importância da qualidade desse serviço para melhorar a oferta dos portais governamentais à sociedade brasileira, torna-se relevante um estudo que analise a qualidade da prestação desse serviço. Sendo assim, conforme descrito no item 3, optou-se pelo uso das técnicas de Ciclo do Processo do Serviço e WTA para respectiva análise. A seguir, são apresentados os instrumentos de análise e os resultados obtidos.

4.1 Instrumentos de análise

De acordo com Koljonen e Reid (2000), a aplicação da WTA deve ocorrer em cinco etapas, sendo elas: 1. Elaboração de um fluxograma do processo do serviço na perspectiva do cliente; 2. Planejamento, teste e aplicação do questionário para uma amostra de clientes, para gerentes e/ou clientes de organizações concorrentes; 3. Síntese e análise dos resultados dando ênfase nas pontuações baixas e nas diferenças em relação a concorrência, gerência e clientes; 4. Determinação das deficiências e implementação de melhorias; 5. E, para a melhoria contínua, repete-se os passos de 1 a 4.

Sendo assim, a primeira etapa foi realizada por meio do mapeamento do Ciclo de Vida do Processo. Conforme Santos e Varvakis (2001, p. 50), “a WTA pode ser utilizada em conjunto com o fluxograma do processo ou qualquer técnica que representa o processo graficamente”. A figura 1, a seguir, representa o ciclo de vida mapeado para o serviço de Análise de Usabilidade de Portais Governamentais.

Figura 1 - Ciclo de vida de serviço para Análise de Usabilidade de Portais Governamentais



Fonte: elaborada pelos autores (2023).

Ainda, de acordo com Santos e Varvakis (2001), o ciclo de serviço é identificado pelos momentos da verdade entendidos como os momentos de interação do cliente com o serviço prestado que impactarão na qualidade, sendo assim, no presente estudo foram identificados 8 (oito) momentos da verdade na perspectiva do cliente que configuraram o ciclo do serviço apresentado. Observa-se que todo esse serviço, devido às restrições relacionadas a pandemia, tem sido prestado de forma *online*, ou seja, totalmente em ambiente digital. Portanto, toda interação do cliente com o serviço foi por meio de e-mails, aplicativos de comunicação, videoconferências e infoprodutos digitais.

Outro aspecto a considerar-se é que grande parte desse serviço, seja de forma isolada ou combinada com outros serviços, é adquirida por meio de processos licitatórios em diferentes modalidades. Portanto, devido ao envolvimento de equipes diferentes, abrangendo os processos licitatórios e comunicação e tecnologia da informação, optou-se por focar exclusivamente nos pontos de contato da análise do serviço de análise de usabilidade prestado frequentemente às equipes de comunicação e tecnologia da informação dos órgãos governamentais que são clientes da empresa. Nesse caso específico, todos os clientes são integrados por pessoas do departamento de comunicação.

Em seguida, foi aplicada a técnica WTA a partir dos momentos-verdade identificados no ciclo do serviço. Para aplicação dessa técnica, conforme recomenda Koljonen e Reid (2000) deve-se desenvolver o questionário e aplicar testes dos mesmos à uma mostra de clientes, gerentes ou clientes de organizações concorrentes. No presente estudo de caso optou-se em aplicar a dois clientes que já haviam utilizado o serviço no primeiro semestre de 2020 e também a um dos gerentes da empresa. Após a aplicação, verificou-se a necessidade de ajustes no instrumento, cujo resultado está apresentado no modelo do quadro 1.

Quadro 1 – WTA para Análise de Usabilidade de Portais Governamentais

1. Responder e-mail de primeiro contato para agendamento de reunião de apresentação	Disc .Forte. Forte.	Discordo	Disc. Parcial.	Concordo	Conc. Forte.
a. E-mail recebido no prazo determinado no edital?	1	2	3	4	5
b. Informações claras sobre dados para realização da primeira reunião (data, recurso tecnológico, participantes?)	1	2	3	4	5
c. Disponibilidade de contato por outro canal (telefone, whatsapp?)	1	2	3	4	5
d. Identificação dos itens de pauta para a reunião?	1	2	3	4	5

**XXIII Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação – ENANCIB
Aracaju-SE – 06 a 10 de novembro de 2023**

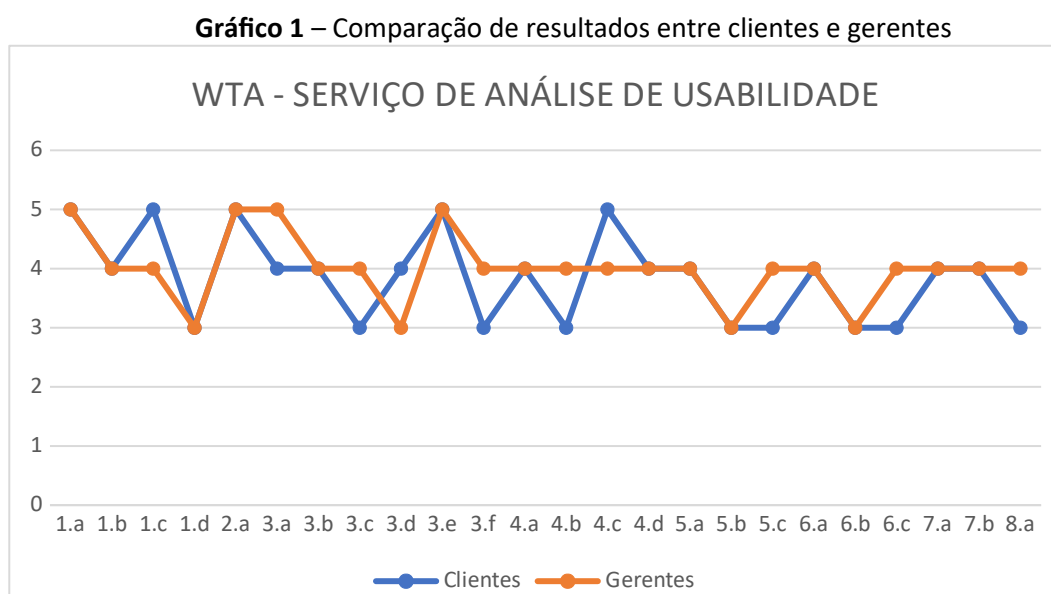
2. Recebimento da resposta de confirmação do e-mail de primeiro contato	Disc .Forte.	Discordo	Disc. Parcial.	Concordo	Conc. Forte.
a. E-mail recebido com antecedência ao dia e horário marcados para reunião inicial?	1	2	3	4	5
3. Participação na reunião inicial	Disc .Forte.	Discordo	Disc. Parcial.	Concordo	Conc. Forte.
a. Facilidade de uso da tecnologia utilizada?	1	2	3	4	5
b. Pontualidade de todos os integrantes já acertados para reunião?	1	2	3	4	5
c. Tempo de duração da reunião satisfatório em relação aos conteúdos discutidos?	1	2	3	4	5
d. Todos os itens da pauta foram discutidos?	1	2	3	4	5
e. Todos os integrantes da equipe foram apresentados?	1	2	3	4	5
f. Foi apresentado e validado o método de trabalho para a análise de usabilidade?	1	2	3	4	5
4. Responder ao Briefing	Disc .Forte.	Discordo	Disc. Parcial.	Concordo	Conc. Forte.
a. Recurso utilizado para resposta do briefing adequado à realidade do cliente?	1	2	3	4	5
b. Perguntas claras, coesas e contextualizadas à realidade do cliente?	1	2	3	4	5
c. Disponibilidade de contato para esclarecimento de dúvidas?	1	2	3	4	5
d. Tempo hábil para respostas de acordo com o cronograma do serviço?	1	2	3	4	5
5. Apresentação da Avaliação Heurística de Usabilidade	Disc .Forte.	Discordo	Disc. Parcial.	Concordo	Conc. Forte.
a. Material de apresentação de fácil entendimento?	1	2	3	4	5
b. Tempo de apresentação adequado?	1	2	3	4	5
c. Itens cobertos pela análise satisfatórios?	1	2	3	4	5
6. Apresentação do Teste de Usabilidade	Disc .Forte.	Discordo	Disc. Parcial.	Concordo	Conc. Forte.
a. Material de apresentação de fácil entendimento?	1	2	3	4	5
b. Tempo de apresentação adequado?	1	2	3	4	5
c. Itens cobertos pela análise satisfatórios?	1	2	3	4	5
7. Recebimento do Relatório Final da Análise de Usabilidade	Disc .Forte.	Discordo	Disc. Parcial.	Concordo	Conc. Forte.
a. Material de apresentação de fácil entendimento?	1	2	3	4	5
b. Recebido no prazo de acordo com o cronograma do serviço?	1	2	3	4	5
8. Reunião de encerramento e aceite final	Disc .Forte.	Discordo	Disc. Parcial.	Concordo	Conc. Forte.
a. Cobertura completa de todos itens acertados na reunião inicial?	1	2	3	4	5

Fonte: elaborado pelos autores (2023).

Foram aplicadas 25 (vinte e cinco) questões agrupadas nos 8 (oito) momentos-verdade identificados a partir do ciclo do serviço, onde os respondentes poderiam optar do nível 1: que corresponde a “discordo fortemente”; ao nível 5: “concordo fortemente”.

4.2 Análise dos resultados

A técnica foi aplicada a 6 (seis) clientes e 3 (três) gerentes do serviço, no período de 25 de novembro de 2020 a 25 de janeiro de 2021. A WTA foi aplicada ao fim da última etapa referente ao encerramento do serviço. A seguir, apresenta-se a síntese dos resultados obtidos por meio da comparação entre os pontos baixos e altos identificados pelos clientes e gerentes para cada uma das questões colocadas na WTA.



Fonte: dados da pesquisa (2023).

No gráfico 1 podemos ver os pontos mais baixos colocados pelos clientes e gerentes em relação ao serviço de Análise de Usabilidade de Portais Governamentais, a linha azul corresponde aos clientes e a linha vermelha corresponde aos gerentes. Nota-se que não houve nenhuma pontuação inferior a 3, o que pode levar a interpretação que de modo geral o serviço tem sido contemplado, no entanto, há pontos que podem ser melhorados. Nas questões 1c; 3a; 3c; 3d; 3f;4b; 4c; 5c; 6c; 8a; foram identificadas divergências entre as respostas dos clientes e dos gerentes. Salienta-se que em nenhuma das questões colocadas houve diferença maior que um ponto. A seguir, discorre-se sobre cada uma dessas questões.

✓ 1.c Disponibilidade de contato por outro canal (telefone, WhatsApp?)

Nesse item os gerentes consideraram uma nota inferior às dos clientes. Os canais disponibilizados pela empresa são e-mail, telefone fixo e WhatsApp, infere-se aqui a possibilidade de incluir mais canais para contato ou divulgação desses canais como direct de

Instagram e Telegram. No entanto, devido aos clientes terem considerado a pontuação máxima, entende-se não ser este um dos pontos mais importantes para melhoria do serviço.

✓ 3.a Facilidade de uso da tecnologia utilizada?

Já nessa questão os clientes consideraram um ponto inferior aos gerentes a facilidade de uso da tecnologia utilizada para reunião inicial. As reuniões são realizadas pela ferramenta Google Meet. Infere-se a possibilidade de disponibilizar outra ferramenta como opção para realização das reuniões online como opção de escolha para o cliente.

✓ 3.c Tempo de duração da reunião satisfatório em relação aos conteúdos discutidos?

Quanto a esse item os clientes avaliaram como nível 3 da escala, enquanto os gerentes pontuaram como nível 4, o que demonstra uma contemplação do serviço não tão satisfatória pelos clientes. É preciso analisar cada caso por se tratar de uma reunião e verificar se o tempo tem sido excessivo para o conteúdo explanado, ou seja, poderia ser sintetizado e contemplado em um tempo menor ou se o caso foi devido ao tempo ser insuficiente por conta da extensão dos conteúdos discutidos, levando em consideração que uma reunião inicial de alinhamento e apresentação costuma ser mais extensiva em razão do próprio processo de imersão nesse primeiro momento.

✓ 3.d Todos os itens da pauta foram discutidos?

Quanto a esta questão os gerentes também consideraram uma pontuação inferior à dos clientes, ressalta-se que nenhum (clientes e gerentes) a pontuaram no número mais alto da escala, o que caracteriza a necessidade de possibilidades de melhorias. Nesse caso também é preciso verificar o motivo dessa não contemplação da discussão de todos os itens da pauta, pois devido as especificidades de cada cliente e produto a ser analisado, observa-se a possibilidade de que a expectativa do corpo de gestores em relação a dos clientes quanto a exaustividade dos tópicos seja maior.

✓ 3.f - Foi apresentado e validado o método de trabalho para a análise de usabilidade?

Nesse item os clientes pontuaram como nível 3 na escala, enquanto os gestores pontuaram como nível 4. Percebe-se aqui a necessidade de esclarecer o método de trabalho aos stakeholders ao longo do serviço, de forma que todos compreendam claramente os detalhes da execução do serviço.

✓ 4.b - Perguntas claras, coesas e contextualizadas a realidade do cliente?

Quanto a esse item seguiu-se a mesma pontuação da questão anterior por parte tanto dos clientes quanto dos gestores. Observou-se a necessidade de revisar elementos do briefing e sua redação para que fique mais clara e atualizada aos clientes visando a melhor contemplação do serviço. As informações levantadas nesse momento são importantes para o desenvolvimento de todo o serviço devido a possibilidade de alinhamento de expectativas.

✓ 4.c - Disponibilidade de contato para esclarecimento de dúvidas?

Assim como no item 1c, os clientes consideraram a pontuação máxima na escala, enquanto os gestores, um nível a menos. E como observação entende-se haver uma expectativa dos gestores para abrangência de mais canais de contato e tempo de disponibilidade oferecido para o esclarecimento das dúvidas.

✓ Item 5.c e 6.c Itens cobertos pela análise satisfatórios?

Ambas as questões tratam da apresentação das análises de usabilidade, primeiramente, a avaliação heurística seguida do teste empírico de usabilidade com usuários reais, sendo esses dois momentos de grande importância em todo o processo pois configura ser a essência de todo o serviço, a entrega das análises. Em ambas questões os clientes consideraram nível 3 na escala, enquanto os gestores a consideraram nível 4, sendo assim, considera-se que esse momento merece mais atenção para melhoria do serviço. É preciso compreender o motivo dos clientes não considerarem plenamente satisfatória a cobertura dos itens de ambos tipos de análises realizadas. Observa-se que devido a constante modernização das tecnologias de informação e comunicação, os critérios, métodos e testes sofrem atualizações. Nesse sentido, sugere-se uma reavaliação da metodologia dessas análises e sua exaustividade.

✓ 8.a - Cobertura completa de todos itens acertados na reunião inicial?

Na última questão analisada, seguiu-se a predominância de pontuação colocada pelos clientes e gestores ao longo de toda WTA. Quanto a esse item específico sugere-se verificar em cada caso o motivo da não cobertura de todos itens acertados na reunião inicial. Entende-se que muitos desses elementos podem não ter ocorrido dentro da expectativa do cliente por aspectos relativos a uma comunicação clara e assertiva, indica-se, portanto, revisão dos padrões de comunicação e terminologias empregados ao longo de todo o processo do serviço de análise de usabilidade de portais governamentais.

Após síntese da análise de pontos baixos e divergências entre clientes e gerentes, foram determinadas as deficiências e implementação de melhorias, conforme Quadro 2 .

Quadro 2 – Identificação de deficiência e melhorias

Item	Deficiência	Melhoria
3c	Objetividade, assertividade na comunicação e condução monitorada do tempo de reunião.	Treinamento da equipe sobre comunicação assertiva.
3f	Atualidade e cobertura do método, bem como, comunicação clara sobre o mesmo.	Revisão do método de trabalho e atualização, seguida da elaboração de novo documento de explicação do método de trabalho.
4b	Coesão e clareza das questões.	Revisar redação do documento.
5c e 6c	Incompletude da cobertura dos itens da análise heurística e teste empíricos de usabilidade.	Revisar e atualizar metodologias de ambas análises.
8a	Incompletude da cobertura dos itens acordados na reunião inicial.	Implementação de checklist de reunião inicial e final validada com cliente.

Fonte: dados da pesquisa (2023).

Diagnosticou-se que os itens 3c; 3f; 4b; 5c; 6c e 8a possuem carências com mais urgência de implementação de melhorias, conforme Quadro 2.

Por fim, a última etapa descrita por Koljonen e Reid (2000) para aplicação de uma WTA é a repetição dos passos anteriores (ver item 4.1) para incorporação de melhoria contínua que no caso descrito será dado continuidade pela empresa.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A qualidade dos serviços informacionais deve ser orientada à satisfação do cliente, portanto, o uso de técnicas e métodos que valorizem a ótica do cliente é importante para análise dos processos dos serviços. Nesse sentido, as técnicas adotadas no presente trabalho de ciclo do serviço e WTA mostraram-se pertinentes.

Uma das principais contribuições dessas técnicas deu-se em possibilitar, tanto à gerência quanto à equipe de operação do serviço na empresa onde baseou-se o estudo, uma maior conscientização, permitindo ao gestor se colocar no lugar do cliente e verem o serviço deles na ótica do cliente, conseqüentemente, contribuindo para uma cultura organizacional voltada ao usuário. O conjunto de indicadores também possibilita uma avaliação mais detalhada, humanizada e precisa em relação as etapas do serviço, uma vez que pode-se olhar o serviço na ótica do cliente de modo a identificar o que de fato atende a demanda dos clientes, bem como, oportunidades de incrementação e melhorias. Portanto, entende-se que a WTA serve para alavancar a qualidade do serviço, por propiciar entendimento mais assertivo quanto a proposta do serviço.

É importante ressaltar que somente com aplicação continuada da técnica WTA é possível uma análise mais profunda e conseqüentemente proporcionar melhorias efetivas

no processo do serviço, pois é necessário que haja repetição da aplicação da técnica a cada ciclo das deficiências identificadas e avanços apontados.

Entre as dificuldades vivenciadas na aplicação da WTA encontra-se a subjetividade nas interpretações e inferências quanto às respostas dos clientes e gerentes. Isso ocorre por conta da variação do próprio serviço a cada cliente e que, juntamente com a alta frequência de comunicação (reuniões e apresentações), pode ocasionar problemas de entendimento entre as partes. A ocorrência disso possibilitou maior conscientização na empresa de investimento em treinamentos e qualificação da equipe para melhoria da comunicação como um todo e não apenas na prestação do serviço analisado.

Desse modo, o presente trabalho possibilitou contribuições tanto para empresa quanto para área acadêmica por possibilitar aplicação e análise da técnica WTA na prestação de um serviço informacional diretamente relacionado a estudos de usuários e usabilidade.

Por fim, sugere-se futuros estudos com a aplicação da técnica aqui empregada incluindo os concorrentes e aplicação em outras organizações que disponibilizam o mesmo tipo de serviço, bem como, investigações científicas quanto a possíveis aprimorações na própria técnica a fim de tornar mais assertivo o processo minimizando os fatores subjetivos.

REFERÊNCIAS

- BRASIL. Governo Eletrônico. Padrões web em governo eletrônico e-PWG – Cartilha de usabilidade. 2010. Disponível em: <http://epwg.governoeletronico.gov.br/cartilha-usabilidade>. Acesso em: 13 dez. 2022.
- CALAZANS, A. T. S. Estudo de caso: uma estratégia de pesquisa. *In*: MUELLER, S. P. M. (org.). **Métodos para pesquisa em Ciência da Informação**. Brasília: Thesaurus, 2007. p. 39-62.
- DIAS, Cláudia. **Usabilidade na web**: criando portais mais acessíveis. 2. ed. Rio de Janeiro: Editora Alta Books, 2003. 296p.
- FITZSIMMONS, J.A; FITZSIMMONS, M. **Service Management**: Operations, Strategy, Information Technology. Nova York: The McGraw-Hill, 7. ed. 564p. 2011.
- GUELL, Natasha; SCHWABE, Daniel; BARBOSA, Simone Diniz Junqueira. Métodos de avaliação de usabilidade na web: baseado em modelo e padrões de comportamento. *In*: SIMPÓSIO BRASILEIRO DE SISTEMAS MULTIMÍDIA E HIPERMÍDIA, 2001, Florianópolis. **Anais...** Florianópolis: Sociedade Brasileira de Computação, 2001. 20p.
- KOLJONEN, Elsa Lai-Ping Leong, REID, Richard A. Walk-through audit provides focus for service improvements for Hong Kong law firm. **Managing Service Quality**, United Kingdom, v. 10, n. 1, p. 32-45, 2000.

- LAKATOS, E. M.; MARCONI, M. A. **Técnicas de pesquisa**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2002.
- LEMOS, A.; MAMEDE, J.; NÓBREGA, R.; PEREIRA, S.; MEIRELLES, L.; Cidade, tecnologia e interfaces. Análise de interfaces de portais governamentais brasileiros. Uma proposta metodológica. **Revista Fronteiras: estudos midiáticos**. São Leopoldo, v. vi, n. 2, jul./dez. 2004.
- MACIEL, Cristiano; NOGUEIRA, José Luís T.; CIUFFO, Leandro Neumman; GARCIA, Ana Cristina Bicharra. Avaliação heurística de sítios na web. In: **CONGRESSO REGIONAL DE INFORMÁTICA E TELECOMUNICAÇÕES**, 9., Cuiabá, MT. PAK Multimídia, 2004.
- MARQUES, Vinícius; FERREIRA, Breno; PINHO, João; OLIVEIRA, Rondinely; MACIEL, Cristiano. Inspeção da Interação em sítios Governamentais: uma comparação entre métodos. In: SIMPÓSIO BRASILEIRO DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO (SBSI), 11., 2015, Goiânia. **Anais [...]**. Porto Alegre: Sociedade Brasileira de Computação, 2015. p. 647-654. DOI: <https://doi.org/10.5753/sbsi.2015.5872>.
- NIELSEN, Jacob. **Usability 101**: introduction to usability. Alertbox, 4 de janeiro de 2012. 2012b. Disponível em: <http://www.useit.com/alertbox/20030825.html>. Acesso em: 25 jan. 2023.
- ROVER, A. J.; SANTOS, P. M.; FERREIRA, M. V. A.; BERNARDES, M. B.; PINTO, C. A.D; YAMAOKA, E. J; DE PAULA, G.; JÚNIOR, E. S.; ROCZANSKI. Avaliação de portais e sítios governamentais no Brasil. In: Aires José Rover; Fernando Galindo. (orgs.). **O Governo Eletrônico e suas múltiplas facetas**. Zaragoza: Lefis Series, 2010, v. 10, p. 11-38.
- SANTOS, Luciano Costa; FACHIN, Gleisy Regina Bóries; VARVAKIS, Gregorio. Gerenciando processos de serviços em bibliotecas. **Ciência da Informação**., Brasília, v. 32, n. 2, p. 85-94, ago. 2003. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0100-19652003000200010&lng=en&nrm=iso. Acesso em: 15 jan. 2023.
- SANTOS, L. **Projeto e análise de processos de serviços**: avaliação de técnicas e aplicação em uma biblioteca. 2000. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) – Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2000.
- SANTOS, L.; VARVAKIS, G. **Gestão de qualidade em serviços**. Florianópolis: Núcleo de Gestão para Sustentabilidade, 2001. (Apostila).
- SAMPAIO, Maria Imaculada Cardoso *et al.* Avaliação continuada da qualidade dos produtos e serviços oferecidos pelo SIBI/USP. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 12., 2002, Recife. **Anais...** Recife: UFPE, 2002. Não paginado.
- SESSO, Bruno. **Design centrado no usuário no desenvolvimento de software**. 2018. Monografia (Bacharelado em Ciência da Computação) – Instituto de Matemática e Estatística, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2018.
- SUTTER, Éric. **Documentation, Information, Connaissances**: la gestion de la qualité. Paris: ABFF 2002. (Collection Sciences de l'Information. Série Études et Techniques).