

Dissertação de Mestrado

Conteúdo, Usabilidade e Funcionalidade: três dimensões para avaliação de portais estaduais de governo eletrônico na Web

RENATA MOUTINHO VILELLA¹

PALAVRAS-CHAVE

*Governo Eletrônico – Portais na Web – Comunicação – Usabilidade – Funcionalidade –
Conteúdo – Avaliação – Sistemas de Informação*

RESUMO

O trabalho tem como base uma revisão de literatura sobre o tema Governo Eletrônico, estando seu foco voltado mais especificamente para avaliação dos portais estaduais brasileiros para prestação de serviços públicos e disseminação de informações na *Web*. Busca-se, a partir da avaliação de alguns dos portais estaduais brasileiros na *Web*, verificar se os mesmos estão utilizando, de fato, as potencialidades da Internet, se estão se constituindo em verdadeiros sistemas de informação/comunicação, viabilizando a execução de serviços interativos, promovendo a troca e o compartilhamento de informações em ambientes cooperativos, o que é bastante distinto de seu funcionamento apenas como repositórios estáticos de informação. Três dimensões são analisadas de forma a promover a avaliação dos portais estaduais brasileiros para prestação de serviços públicos e disseminação de informações na *Web*: o conteúdo, a usabilidade e a funcionalidade. Para tanto, foi utilizado um instrumento de avaliação construído com base na literatura existente e na opinião de especialistas em cada uma das dimensões de análise propostas. Os resultados obtidos permitiram concluir que, de fato, todos os portais analisados no presente trabalho incluem um ou mais mecanismos de informação que provêem acesso a variados corpos de conhecimento relacionados aos governos estaduais, com o objetivo de levar informações aos cidadãos podendo, assim, ser considerados como sistemas de informação. Mas quando se pensa, entretanto, que os sistemas de informação devem também ser entendidos como sistemas de comunicação, no sentido de não serem apenas repositórios estáticos de informação, mas também canais de comunicação, percebe-se que os portais estaduais apresentam grandes deficiências, viabilizando uma comunicação em um único sentido (Governo a Cidadão), não proporcionando a efetiva participação dos cidadãos, fato que seria plenamente viável levando-se em consideração as potencialidades trazidas pela tecnologia. O trabalho permitiu perceber claramente que a subjetividade, tão discutida pelos autores que abordam o tema avaliação de sistemas de informação, é mesmo uma questão problemática e, mais importante ainda, é inegável, tendo sido claramente sentida durante todo o processo de execução da presente avaliação. O trabalho permitiu ainda concluir que os portais estaduais de Governo Eletrônico para prestação de serviços públicos e disseminação de informações na *Web* precisam se constituir em instrumentos a serviço do cidadão, viabilizando o fortalecimento da vida democrática, uma vez que a Internet é uma mídia que propicia um permanente processo de

¹E-mail: vilela@prodemge.gov.br

aprendizado, concretizando as possibilidades de intercâmbio, de comunicação e cooperação que caracterizam a sociedade informacional baseada no conhecimento.

KEYWORDS

Electronic Government – Portals – Web – Communication – Usability – Functionality – Content – Evaluation – Information Systems

ABSTRACT

Electronic Government is the theme of this work wich aims at creating an evaluation instrument and evaluating Brazilian States portals for public service delivery and dissemination of information in the Web. The work intended to verify if Brazilian States portals are utilizing, in fact, the potential of the Internet, if they are really becoming information and communication systems, making interactive services viable, promoting the exchange and sharing of information in cooperative environment. These functions are very distinct from only a static replacement of information. Three dimensions are analyzed in order to promote the evaluation of the Brazilian State portals as means to deliver public services and disseminate information on the Web: content, usability and functionality. For this purpose, an instrument of evaluation was built based on the existing literature and the opinion of specialists in each dimension of proposed analyses. The results obtained led us to conclude that, in fact, every single portal analyzed in this present work include one or more mechanisms to provide access to citizens about different fields of knowledge related to State governments. Therefore, they can be considered as information systems. However, the State portals show great deficiencies as channels of communication, making viable communication in only one way (Government Citizen), and do not provide the effective participation of the citizens. In addition, the work allowed us to clearly understand the problem of subjectivity in evaluation, so discussed by the authors that broach the information system evaluation theme. It is an undeniable fact, being clearly felt throughout the whole process of the present evaluation. The work furthermore allowed us to conclude that the State portals for public service delivery and dissemination of information in the Web need to constitute themselves a tool at citizens service, contributing to strengthen democratic life. These States portals should take advantage of the possibilities the techonology provides, as it is known that the Internet is a media that allows a permanent process of learning, and offer the possibilities of interchange, communication and cooperation that characterize the informational society based on knowledge.

SOBRE A AUTORA

RENATA MOUTINHO VILELLA¹

Mestre em Ciência da Informação pela UFMG

Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da UFMG

Local: Escola de Ciência da Informação da UFMG

Data: 17/06/2003