

Vasconcelos Alves, Alan

Design centrado no cidadão : um modelo para a gestão de design em governo eletrônico

Interaction South America (ISA 14). 6ta. Conferencia Latinoamericana de Diseño de Interacción, 2014

Este documento está disponible en la Biblioteca Digital de la Universidad Católica Argentina, repositorio institucional desarrollado por la Biblioteca Central "San Benito Abad". Su objetivo es difundir y preservar la producción intelectual de la Institución.

La Biblioteca posee la autorización del autor para su divulgación en línea.

Cómo citar el documento:

Vasconcelos Alves, A. Design centrado no cidadão : um modelo para a gestão de design em governo eletrônico [en línea]. En: Interaction South America (ISA 14) : 6ta. Conferencia Lationamericana de Diseño de Interacción; 2014 nov 19-22; Buenos Aires : Interaction Design Association ; Asociación de Profesionales en Experiencia de Usuario ; Internet Society ; Universidad Católica Argentina. Disponible en:
<http://bibliotecadigital.uca.edu.ar/ponencias/design-centrado-cidadao-modelo.pdf>

Design Centrado no Cidadão - Um modelo para a gestão de design em governo eletrônico

Alan Vasconcelos Alves

Universidade do Estado de Minas Gerais

Av. Antônio Carlos, 7545 - São Luiz - Belo Horizonte/MG

alandbh@gmail.com

RESUMO

Este trabalho é parte de um estudo mais amplo que visa a criação de um modelo de gestão de design que auxilie os setores da administração pública brasileira a gerir, de forma mais efetiva, a criação de produtos interativos voltados ao cidadão-usuário. Contudo, o âmbito deste trabalho se restringe em apontar e analisar os problemas relacionados à criação e gestão desses produtos, servindo de base para a elaboração do referido modelo. O diagnóstico da situação da gestão de design dos serviços públicos se deu por meio de entrevistas, questionários, reuniões e experiências vividas durante o ciclo de vida de desenvolvimento de produtos interativos para o cidadão, tanto nas esferas federal e estadual. Como resultado, tem-se a percepção de que o problema se encontra mais nas esferas político-gerenciais do que na esfera técnica.

Palavras-chave

Design centrado no usuário, governo, e-Gov, usabilidade, acessibilidade, informação pública, cidadania.

ABSTRACT

This work is part of a larger study aimed at creating a design management model to help departments of the Brazilian government to create citizen centered interactive products more effectively. However, the scope of this work is restricted to point out and analyze issues related to the creation and management of these products, being a base for elaborating the mentioned model. The diagnosis of the situation of design management of public services took place through interviews, surveys, meetings and experiences during the life cycle of interactive development for the citizen, both in federal and state environment. As a result, there is the perception that the problem lies more in political and management levels than in the technical knowledge field.

Author Keywords

User-centered design, government, e-Gov, usability, accessibility, public information, citizenship.

INTRODUÇÃO

Todo o arcabouço teórico que compreende o Design de Interação trata de métodos, processos e técnicas que auxiliam, não apenas na experiência do usuário final com a interface, mas também, no processo de construção de produtos interativos, que decorre desde o levantamento do briefing e dos requisitos até o lançamento e promoção da melhoria contínua desses produtos.

Falando em processo, o setor de governo eletrônico parece ser o ambiente mais carente nesse aspecto. Além da forte cultura de T.I, que foca nos requisitos técnicos e funcionais, deixando de lado os aspectos relacionados à experiência do usuário, temos ainda uma política interna rígida e burocrática que muitas vezes impede a abertura para novos conhecimentos e boas práticas de desenvolvimento.

Alguns governos podem ser considerados como bons exemplos a serem seguidos como o britânico e o americano. Este último, disponibiliza um excelente portal dedicado à usabilidade no âmbito governamental, chamado “*Usability.Gov - Improving the User Experience*”. O portal é basicamente dividido em três grandes seções:

- **What & Why of Usability** - que se destina a mostrar conceitos e razões para se adotar as práticas de usabilidade.
- **How To & Tools** - seção que oferece guias e ferramentas de aplicação e mensuração da usabilidade.
- **Get Involved** - é essencialmente um blog e um *feed* de *Twitter* em que qualquer pessoa poderá participar com comentários e/ou assinando as redes sociais do portal.

Já na realidade brasileira, podemos contar com o portal do Programa de Governo Eletrônico Brasileiro. Segundo a descrição que consta no portal, sua missão é:

[...] a transformação das relações do Governo com os cidadãos, empresas e também entre os órgãos do próprio governo de forma a aprimorar

a qualidade dos serviços prestados; promover a interação com empresas e indústrias; e fortalecer a participação cidadã por meio do acesso a informação e a uma administração mais eficiente. [9]

O portal do Programa de Governo Eletrônico Brasileiro [9] disponibiliza, entre vários outros conteúdos, dois documentos que merecem destaque. O eMAG - Modelo de Acessibilidade em Governo Eletrônico e o ePWG - Padrões Web em Governo Eletrônico. Este último contempla a Cartilha de Usabilidade, cujo objetivo é oferecer aos gestores as práticas de usabilidade, as recomendações e subsídios para testes que podem ser utilizados tanto pela equipe interna do órgão quanto para a contratação ou licitação.

Todos os documentos, cartilhas e recomendações do Programa de Governo Eletrônico Brasileiro estão disponíveis gratuitamente e sem qualquer restrição. Entretanto, como será mostrado a seguir, tal iniciativa não foi suficiente para que a postura de boa parte dos gestores de T.I e dos gerentes de projetos interativos adotassem as boas práticas de usabilidade, acessibilidade e design centrado no usuário que são disseminadas pelo portal.

JUSTIFICATIVA

Castells[3] mostra que o uso da tecnologia na administração pública é um princípio essencial para a cidadania. Entretanto, o autor alerta para uma questão especial:

O que deve ser guardado para o entendimento da relação entre a tecnologia e a sociedade é que o papel do Estado [...] é um fator decisivo no processo geral, à medida que expressa e organiza as forças sociais dominantes em um espaço e uma época determinados. [3]

Logo, a introdução de novas tecnologias depende de uma nova cultura gerencial, voltada para a sociedade e não o contrário.

A facilidade de acesso às novas ferramentas de edição de conteúdo Web, culminando na sua popularização, acabou por propiciar um ambiente de informalidade bastante prejudicial no que se refere à disseminação e recuperação da informação.

UM BREVE DIAGNÓSTICO

A seguir, serão listados alguns problemas que foram diagnosticados em pesquisa acadêmica e em reuniões com gestores de serviços interativos voltados ao cidadão.

Por questão de sigilo, os nomes das instituições e dos gestores não serão revelados.

Corporativismo

O Decreto nº. 5.296, de 2 de dezembro de 2004 (BRASIL, 2004) [2], estabelece normas gerais e critérios

básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida, inclusive aspectos relacionados à comunicação mediada pela Web. Em decorrência dessa legislação, o Programa de Governo Eletrônico Brasileiro criou, em 2005, o Modelo de Acessibilidade do Governo Eletrônico (eMAG). Esse modelo, inspirado nas diretrizes internacionais, consiste em um conjunto de recomendações a ser considerado para o processo de acessibilidade dos sites e portais do governo brasileiro.

Mas, o que se percebe, é uma desobediência tolerada dessas normas preconizadas pelo Decreto, sobretudo em portais governamentais. Segundo o censo realizado pelo Comitê Gestor na Internet – CGI.br [4], em 2010, existiam 12 mil sites com a terminação “.gov.br” que, juntos, somam 66 milhões de páginas. Porém, ainda segundo o censo, 98% delas são totalmente inacessíveis e só 2% apresentam “alguma” acessibilidade.

Em 2012, em uma dissertação de mestrado[1], realizou-se uma pesquisa sobre a acessibilidade dos portais web das 26 assembleias legislativas do Brasil. O resultado foi que nenhum dos portais seguia as diretrizes do eMAG e a maioria possuía graves problemas de usabilidade e acessibilidade. Durante essa pesquisa, foram entrevistados os gestores de 19 assembleias responsáveis pela construção e manutenção de cada portal. O resultado revelou que apenas 8 conheciam o Modelo. Entretanto, dos 19, apenas cinco optaram por contratar uma empresa de desenvolvimento Web para construir seus portais.

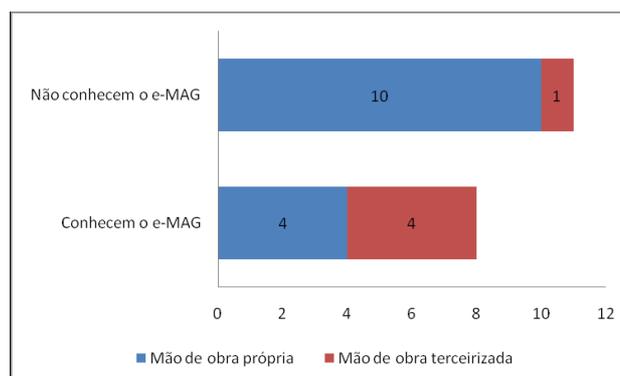


Figura 1 - Relação entre o conhecimento do e-MAG e a mão de obra na construção dos sites. Fonte: Dados de pesquisa

Não apenas o site em si, mas, também, os sistemas de gestão de conteúdo, são construídos internamente em catorze assembleias. Dos 19 entrevistados, apenas quatro afirmaram utilizar um sistema de gestão de conteúdo (CMS) disponível no mercado. Diante disso, é bom lembrar que os principais CMS's do mercado como Plone, Wordpress, Drupal e Joomla, possuem, em sua documentação, uma declaração de acessibilidade, na qual cada fabricante apresenta os recursos e as instruções para a aplicação de acessibilidade nos sites construídos nessas plataformas.

Segundo o resultado das entrevistas, não há empecilho técnico para a adoção do eMAG, o que pode indicar que o problema da inacessibilidade dos sites legislativos é de caráter processual.

O site é meu

Nos últimos dois anos, após trabalharmos na criação e desenvolvimento de quatro portais de governo (um federal e 3 estaduais), um dos principais sintomas de falta de usabilidade a serem enfrentados se referia à Arquitetura de Informação. O problema principal é que, nos quatro casos, os gestores queriam interferir diretamente na organização e classificação das informações dispostas nos portais. Essa interferência se dava com o intuito de espelhar a estrutura organizacional da instituição no esquema de navegação dos portais, o que, invariavelmente, ia de encontro ao que era detectado nas oficinas de *card-sorting*.

Apesar da nossa insistente argumentação, com respaldo científico e exemplos de sucesso, por muitas vezes, tivemos a batalha perdida. Ficava evidente que questões políticas estavam em jogo, como revelou alguns dos gestores. Um deles chegou a dizer “[...] o site é meu e é assim que vai ser!”.

Vale lembrar que a Cartilha de Usabilidade [8] faz a seguinte recomendação no item 1.3:

Estruture criteriosamente a arquitetura da informação do sítio. Estabeleça rótulos, terminologias, hierarquia e menus de forma lógica e intuitiva para o cidadão, respeitando o seu modelo mental. [...] Não organize o sítio espelhando a estrutura departamental do seu órgão ou instituição. Evite empregar termos relacionados à informática ou o jargão interno e siglas da sua instituição. [8]

CHEFIAS E LIDERANÇAS

Para quem atua diretamente no desenvolvimento, a figura do gerente de projeto geralmente é representada por alguém com qualificações técnicas e interpessoais. Tal pessoa serve como a referência para a equipe, atuando, ao mesmo tempo, como líder e facilitador.

Porém, da parte contratante, isso nem sempre acontece. Dos quatro projetos supracitados, em apenas dois o ponto focal possuía qualificação técnica suficiente para demandar e entender as nuances do produto contratado. Nesses dois casos, fica evidente que os profissionais da área de tecnologia ocupam tal posição em virtude das suas experiências e conhecimento técnico do domínio. Já nos outros dois, tratavam-se de cargos políticos que poderiam ou não serem mantidos após o período eleitoral.

Não era raro que alguns conflitos entre os gerentes de projeto e os pontos focais do segundo grupo.

CULTURA DE T.I

Durante a pesquisa com as assembleias, foi constatado que em nenhuma delas, existia um processo maduro de desenvolvimento, seja ágil ou clássico. As explicações para tal fato eram um tanto evasivas, mas eram suficientes para adotarmos algumas conclusões. Entre as justificativas ouvimos respostas como “nunca precisamos”, “é complicado contratar consultoria de fora”, “para o que fazemos aqui, não é necessário”. Em relação ao Design de Interação, apenas uma assembleia possuía um profissional para este fim. (A pergunta era “Existe algum profissional que cuida do desenho das telas e que faz alguma pesquisa com os usuários?”).

Em todas as entrevistas era nítida a preocupação com a qualidade dos programadores e dos técnicos que cuidariam da implementação dos portais. Entretanto, a mesma preocupação não era dedicada ao profissional de Design, nem na qualificação dos profissionais em processos contemporâneos de desenvolvimento.

A tabela abaixo mostra o resultado da pergunta sobre mão-de-obra e processo de desenvolvimento.

Estado	Cargo ou função do respondente	Mão-de-obra da construção do site	Mão-de-obra da manutenção do site	Algum processo de desenvolvimento?
Acre	Gestor	Terceirizada	Terceirizada	Não
Alagoas	x	x	x	x
Amapá	Gestor	Própria	Própria	Não
Goiás	Analista	Própria	Própria	Não
Rio Grande do Sul	Analista	Própria	Própria	Não
Santa Catarina	Analista	Própria	Própria	Não
Distrito Federal	x	x	x	x
Amazonas	Analista	Própria	Própria	Não
Bahia	Analista	Própria	Própria	Não
Maranhão	x	x	x	x
Mato Grosso	x	x	x	x
Mato Grosso do Sul	Analista	Terceirizada	Própria	Não
Minas Gerais	Gestor	Terceirizada	Própria	Não
Ceará	Analista	Própria	Própria	Não
Espírito Santo	Analista	Própria	Própria	Não
Paraná	x	x	x	x
Pará	Gestor	Própria	Própria	Não
Piauí	x	x	x	x

Rio de Janeiro	Analista	Terceirizada	Própria	Não
Rio Grande do Norte	x	x	x	x
Paraíba	Gestor	Própria	Própria	Não
Rondônia	Gestor	Terceirizada	Própria	Não
Roraima	x	x	x	x
Pernambuco	Analista	Própria	Própria	Não
São Paulo	Analista	Própria	Própria	Não
Sergipe	Gestor	Própria	Própria	Não
Tocantins	Analista	Própria	Própria	Não

Tabela 1 - Entrevista sobre gestão dos portais legislativos.
Fonte: dados da pesquisa

CONCLUSÃO

Como bem alertou Jardim [5], o governo não pode fugir da função de supervisionar e coordenar o desenvolvimento do *e-government* em benefício dos cidadãos, sob o custo de ver multiplicar as desigualdades que se expressam no meio digital.

Mas o que que percebeu-se foi a falta de fiscalização que propicia a não regularização da atividade de criação e gestão de produtos interativos. Nesse ponto, podemos inferir que esse é o principal sintoma da referida desobediência tolerada. Se houvesse um órgão independente e com autonomia para inspecionar a qualidade dos produtos interativos, acompanhando de perto a sua gestão, seria um grande avanço.

No executivo estadual, podemos citar como boas iniciativas as resoluções 40/2008 [6] e 79/2012 [7] da Secretaria de Planejamento e Gestão do Governo de Minas Gerais. Essas resoluções representam um marco importante na promoção da qualidade de uso e de acesso dos serviços e produtos interativos.

Espera-se que este estudo sirva de base para a continuação dos trabalhos de melhoria da qualidade dos serviços e produtos interativos prestados ao cidadão.

REFERENCES

- Alves, A. V. *Informação e Inclusão. Um estudo da Aplicação da Acessibilidade em Portais Legislativos Estaduais*. Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2012.
- BRASIL. Presidência da República. Decreto nº 5.296/2004. http://www.planalto.gov.br/ccivil/_ato2004-2006/2004/decreto/d5296.htm
- Castells, M. *A Sociedade em rede: a era da informação: economia, sociedade e cultura*. 5. ed. São Paulo: Paz e Terra, 2001. v. 1.
- Comitê Gestor Da Internet No Brasil (CGI.br). *Dimensões e características da Web brasileira: um estudo do .gov.br*. [s.l.]: CGI.br; NIC.br, 2010.
- Jardim, José Maria. *Transparência e opacidade do Estado no Brasil: usos e desusos da informação governamental*. 1999. Universidade Federal Fluminense, Niterói, 1999.
- MINAS GERAIS. Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão. Resolução nº 40/2008. <http://www.egov.mg.gov.br/download?arquivo=1827>.
- MINAS GERAIS. Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão. Resolução nº 79/2012. http://www.seplag.mg.gov.br/images/phocadownload/resolucoes/2012/resolucao_seplag_79_2012.pdf.
- Padrões Web em Governo Eletrônico e-PWG - *Cartilha de Usabilidade*. <http://epwg.governoeletronico.gov.br/cartilha-usabilidade>.
- Programa de Governo Eletrônico Brasileiro. <http://www.governoeletronico.gov.br/o-gov.br>.
- Usability.Gov - Improving the User Experience. <http://www.usability.gov/>

