



**Assembleia Legislativa
do Estado do Ceará**

UNIPACE

ESCOLA SUPERIOR DO PARLAMENTO CEARENSE

**UNIPACE – Escola Superior do Parlamento Cearense
CURSO DE PÓS-GRADUAÇÃO LATO SENSU
MBA DE ASSESSORIA PARLAMENTAR**

Roberta Nunes de Campo Verde

**Experiência de usuários no site da ALECE como instrumento de
garantia ao governo aberto: percepções e progressos.**

Trabalho de Conclusão de Curso
apresentado à Escola Superior do
Parlamento Cearense – UNIPACE, como
exigência para aprovação de TCC ao Curso
de MBA de Gestão e Governança Pública.

Orientador: Prof. Dr. Luís Fernando Pires Machado

FORTALEZA - 2023

EXPERIÊNCIA DE USUÁRIOS NO SITE DA ALECE COMO INSTRUMENTO DE GARANTIA AO GOVERNO ABERTO: PERCEPÇÕES E PROGRESSOS

Roberta Nunes de Campo Verde

RESUMO

A garantia a um governo aberto pressupõe dos recursos digitais a usabilidade e o uso de uma linguagem simples nas plataformas governamentais. A experiência de usuário surge como um recurso que proporciona a percepção do alcance à informação. Neste sentido, este trabalho tem como foco compreender os recursos utilizados na plataforma da Casa Legislativa do Ceará no âmbito dos processos legislativos, tomando como base uma pesquisa de experiência de usuários com o *website*, possibilitando percepções e progressos na respectiva ferramenta digital.

Palavras-chaves: Experiência de usuário. Governo aberto. Acesso à informação. Linguagem simples. Usabilidade.

INTRODUÇÃO

O período de isolamento social ocasionado pela pandemia do novo coronavírus provocou um consumo maior pelo digital. A interação do governo com a sociedade não foi diferente, os meios de informação através do digital, que já vinham crescendo durante o século XXI, atingiu o seu ápice no período da pandemia, surgindo, conseqüentemente, a demanda destas instituições públicas revisar a eficiência do alcance à informação.

Para que o acesso à informação seja alcançado é de suma importância que elementos como a linguagem simples e a usabilidade sejam contemplados como requisitos essenciais na elaboração de um *website* governamental. Outro ponto crucial é o experimento destes elementos através de uma percepção prática, como ocorre quando se realiza uma experiência de usuários testando a respectiva plataforma.

Com isto, selecionou-se neste trabalho a plataforma da Assembleia Legislativa do Ceará como recurso de compreender como esses elementos são abordados no seu *website*, em especial o acesso às informações referentes aos processos legislativos, utilizando-se das percepções de uma pesquisa de

experiência de treze usuários no *website* vigente até 2022. Propõe-se neste trabalho apresentar as percepções e progressos em comparativo com a atualização do *website* em 2023, com o fito principal de compreender como a experiência de usuário é elemento influente na efetividade de um governo aberto.

1. BASES INFORMATIVAS DOS PORTAIS GOVERNAMENTAIS E GARANTIA AO ACESSO À INFORMAÇÃO

Para uma melhor compreensão do que se deseja alcançar no desenvolvimento deste artigo, é de bom tom apresentar inicialmente os marcos legais que dão embasamento à publicidade, à transparência e o direito à informação na gestão pública, assim como compreender, posteriormente, quais são os parâmetros usados hoje nos portais governamentais que garantem o fácil acesso e manuseio destas plataformas.

1.1. Publicidade e transparência no setor público: o direito à informação

A transparência e a publicidade usualmente são tratadas como sinônimos, contudo, segundo Bobbio (2011, p. 98-99) há uma diferença, a qual está atrelada a fatores políticos e históricos. Segundo o autor, a publicidade remonta a discussões políticas e à tomada de decisões em público, como acontecia na ágora ateniense e no fórum romano. Enquanto que a transparência é um termo moderno que requer uma administração pública diáfana, garantindo o acesso do público à informação e permitindo um controle por parte do público. Sendo assim, a transparência é legitimada pelo estado de direito, enquanto a publicidade tem sua fonte na democracia.

Sobretudo, ambos os conceitos estão atrelados à melhoria da gestão pública, uma vez que fornece aos cidadãos ferramentas que os possibilitam ser mais atuantes na fiscalização da administração pública.

Para Ceneviva e Farah (2006) os mecanismos de controle e fiscalização são condicionados pela transparência e pela visibilidade das ações do poder público. Deste modo, sem a transparência, a fidedignidade e a clareza das

informações não há como os cidadãos se apropriarem dos dados das avaliações para cobrarem da administração.

É de indispensável importância mencionar que o direito constitucional do acesso às informações públicas tornou-se cada vez mais fortalecido com o advento da Lei do Acesso à Informação (Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011), a qual propôs garantir o pleno exercício do direito de acesso previsto pela atual Constituição, representando, assim, um importantíssimo passo para o regime democrático brasileiro, como também pôde proporcionar mecanismos, procedimentos e prazos para a entrega das informações que fossem solicitadas pela sociedade à administração pública.

Vale, do mesmo modo, mencionar a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, conhecida como Código de Defesa do Usuário do Serviço Público, a qual, além de ampliar o acesso do usuário a informações nos termos da Lei nº 12.527, de 2011, também contemplou sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da Administração Pública, fundamentando, assim, maior espaço de participação dos usuários na administração pública.

Atualmente, uma das principais formas de evidenciar a transparência é por meio de portais eletrônicos. A maioria das entidades públicas têm recorrido à tecnologia como um meio de disponibilizar as informações exigidas pela Lei Complementar nº 101 (Lei de Responsabilidade Fiscal) e a Lei nº 12.527 (Lei de Acesso à Informação). Pinho (2008) afirma que a construção de portais governamentais é uma forma de descentralizar as informações, mostrando sua identidade, seus propósitos e suas realizações, além de permitir o aumento da transparência.

1.2. Usabilidade e Linguagem Simples: meios de garantir o acesso à informação no digital

Segundo Ruediger (2002), o acesso às informações nas estruturas governamentais é mais do que um instrumento de divulgação, é também um

mecanismo de capacitação do cidadão, pois não basta apenas a existência da ferramenta, mas sim o conhecimento da sociedade sobre os recursos disponíveis.

Para Pinho (2008), se a sociedade não estiver habilitada para o uso dessas ferramentas (computadores e internet) fica prejudicada a interação com o Governo Eletrônico. Segundo o autor, esta interação não se restringe integralmente a uma questão tecnológica, mas decorre do interesse do governo, de fatores históricos e da iniciativa política da sociedade.

Sendo assim, o compromisso das entidades públicas de levar a informação à sociedade não se encerra somente na prestação de uma plataforma virtual, é necessário também averiguar a aplicabilidade da respectiva ferramenta, de modo a considerar a eficiência e a efetividade do alcance dos dados ao público, assim como promover meios que não só incentivam os cidadãos, mas que os capacitem para o manuseio destes recursos.

Com o objetivo de aprimorar a comunicação e prezar pelas boas práticas dos serviços *online* prestados, em 2008, surgem recomendações do Governo Federal em formato de cartilhas sobre “Padrões Web em Governo Eletrônico” de modo a padronizar os ambientes virtuais e acelerar o processo de adaptação e migração para tecnologias mais modernas, e ainda aumentar a qualidade da comunicação com a sociedade.

Segundo Machado (2018), a participação popular desperta no legislador o cumprimento da ação de legislar. O autor sustenta que "o cidadão exige respostas rápidas e eficazes aos problemas cruciais (dever de agir com a possível presteza e eficácia)". Deste modo, o autor destaca que a promoção da transparência nos órgãos públicos tem como requisitos o dever de divulgação de informações atualizadas de interesse coletivo em sítios oficiais da internet e o acesso automatizado por sistemas externos em formatos abertos. O que leva ao conceito de Governo aberto, o qual diz respeito à uma nova visão da Administração Pública que promove projetos e ações pautadas nos seguintes

princípios: Transparência, Prestação de Contas e Responsabilização (Accountability), Participação Cidadã, Tecnologia e Inovação.

1.3. Boas práticas de usabilidade e linguagem simples

Dentre as recomendações de boas práticas, vale destacar a Cartilha da Usabilidade (Brasil 2010), a qual tem como objetivo apresentar a usabilidade, inserindo-a no contexto do desenvolvimento e manutenção de sítios de governo eletrônico. A cartilha possui recomendações que devem ser observadas, assim como subsídios para testes que podem ser utilizados tanto pela equipe interna do órgão quanto para a contratação ou licitação.

Para Nielsen (2007), a usabilidade pode ser definida como um atributo de qualidade atrelado à facilidade de uso de algo, ou seja, refere-se à presteza com que os usuários aprendem a usar determinada ferramenta. Winckler e Pimenta (2002) definem usabilidade como o termo técnico usado para descrever a qualidade de uso de uma interface.

Deste modo, conforme explicam os autores, quando a usabilidade é considerada durante o processo de desenvolvimento de interfaces Web, vários problemas podem ser eliminados como, por exemplo, o tempo de acesso à informação pode ser reduzido, tornando informações facilmente disponíveis aos usuários e evitando a frustração de não encontrar informações no site. Portanto, a usabilidade não está apenas ligada às questões tecnológicas, Cybis et al. (2010) explica que ela se refere também à relação estabelecida entre usuário, tarefa, interface, equipamento e demais aspectos do ambiente que o usuário utiliza o sistema.

A usabilidade, então, pode ser definida como o estudo ou a aplicação de técnicas que proporcionem a facilidade de uso de um sítio eletrônico, buscando assegurar que qualquer pessoa consiga usá-lo e que este funcione da forma esperada pela pessoa (Brasil, 2010).

Ao falar de usabilidade como meio de proporcionar o acesso à informação, outro atributo necessário é o uso de linguagem simples nestes

portais, uma vez que um dos maiores desafios de alcance a informação é a uniformização de uma plataforma que contemple diferentes perfis de usuários, de modo a fornecer uma ferramenta acessível tanto ao público leigo quanto ao público que tem mais familiaridade ao digital.

Cappelli et al. (2021, p. 14) define como objetivo da linguagem simples a fácil compreensão e localização das informações através de um texto claro e inclusivo, tornando-se, assim, a base para a transparência e consequentemente o ponto inicial para a participação cidadã.

A Lei de Acesso à Informação faz referência ao uso linguagem simples ao trazer, em seu art. 8º, § 3º, I, que é dever dos órgãos e entidades públicas “conter ferramenta de pesquisa de conteúdo que permita o acesso à informação de forma objetiva, transparente, clara e em linguagem de fácil compreensão”.

O uso de uma linguagem de fácil compreensão é um recurso capaz de aproximar e incluir a sociedade nas atividades do governo. No momento em que uma plataforma não contempla o uso de uma comunicação simplificada, coloca-se em risco a igualdade entre os usuários, podendo causar, assim, a exclusão social.

Segundo Oliveira (2018), um problema muito comum é a falsa ilusão por parte dos criadores que os todos possuem os conhecimentos técnicos essenciais para uma navegação efetiva, o que na verdade demonstra a dificuldade que eles têm de trabalhar projetando as possíveis necessidades dos usuários.

2 FERRAMENTAS DE BUSCA NO ÂMBITO DA ALECE

Ao passo que se deseja desenvolver uma gestão transparente, é necessário que seja levado em consideração a diversidade de perfis da sociedade, principalmente quando se deseja impulsionar o fácil acesso às informações, tendo-se em vista que o critério de orientação para o desenvolvimento de uma ferramenta digital deve contemplar a usabilidade e o

uso da linguagem simples, de tal modo que a comunicação desta seja acessível para qualquer tipo de perfil de usuário.

Sendo a transparência um importante meio de promover a inclusão social, compete aos três poderes desenvolver meios eficazes de garantir um Governo Aberto. Quanto ao Poder Legislativo, a participação cidadã é o pilar fundamental na tomada de decisões. A representação da sociedade pelos parlamentares não se restringe à eleição, mas a um intercâmbio de ideias. Para isto, é necessário promover espaços de participação e diálogo nos debates legislativos. Os recursos tecnológicos surgem oportunamente nesse contexto para romper barreiras de distância.

2.1. Processos Legislativos na plataforma da ALECE

Como a atividade-fim das Casas Legislativas é entregar leis para a sociedade, melhor que ela para entender o processo legislativo, com base na plataforma da ALECE, por isso, na realização de uma pesquisa de campo exploratória com um grupo de treze pessoas, as quais acessaram no período de dezembro de 2022 a plataforma eletrônica da Casa Legislativa do Ceará (localizada no sítio eletrônico <http://al.ce.gov.br/>). Importante destacarmos que a ALECE atualizou a sua plataforma em janeiro de 2023, portanto, as percepções apresentadas pelos participantes foram embasadas na plataforma anterior, a qual compete-nos apresentá-la no primeiro momento à título de contextualização.

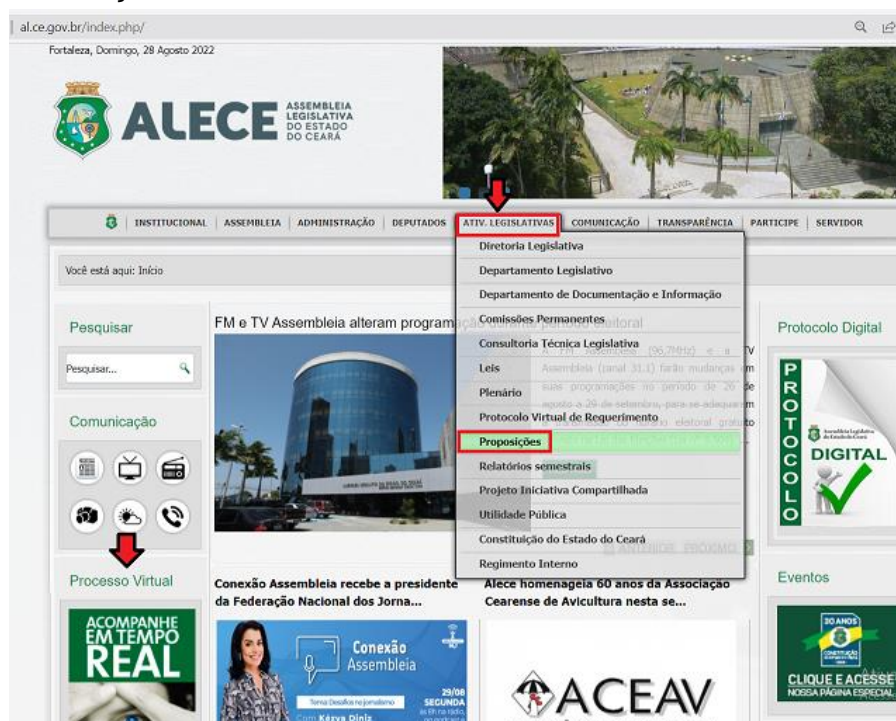


Figura nº1

A anterior plataforma possuía um layout, conforme a figura nº 1, onde era possível alcançar a pesquisa por proposições legislativas através de dois caminhos: o “Acompanhe em tempo real” e “Atividades Legislativas”, identificados nas setas na referida figura.

Cada um dos caminhos demonstrados na imagem possuíam um formato de pesquisa distintos. Ao clicar no caminho “Acompanhe em tempo real”, o usuário era direcionado para uma segunda janela, onde era aberto o sistema “v-doc”, criado em 2012, sem histórico de revisões posteriores, conforme apresentado no documento “Virtualização de documentos” disponibilizado no tópico “Ajuda” e “Passo a Passo Legislativo” (figura nº 2):

HISTÓRICO DE REVISÕES

Data	Versão	Descrição	Autor	Revisor
04/02/2012	1.0	Criação do documento	Marisa Lima	

Figura nº 2

O primeiro caminho (figura nº 3) se apresenta em um formato de preenchimento de formulário, o qual, para obter êxito na pesquisa, é necessário que o usuário preencha minimamente o “Nº da proposição” e a confirmação do *captcha*. Sendo os demais preenchimentos facultativos.

De acordo com o Modelo de Acessibilidade em Governo Eletrônico (eMAG), o *CAPTCHA* (*Completely Automated Public Turing Tests to Tell Computers and Humans Apart*) é um teste interativo utilizado para diferenciar computadores de seres humanos. Os *CAPTCHAS* comuns usam imagens que expressam símbolos e caracteres. Segundo May

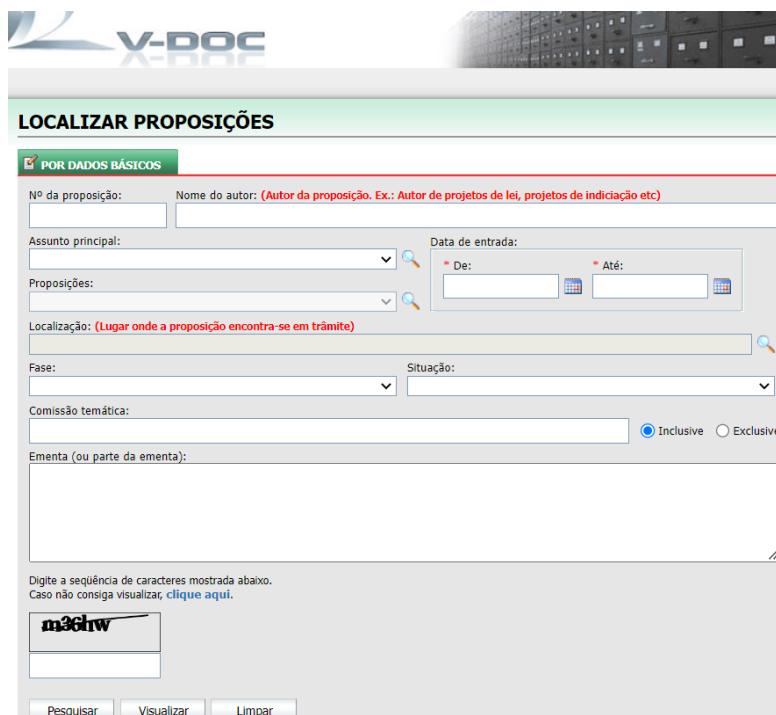


Figura nº 3

(2005), a ferramenta do captcha pode se transformar em um obstáculo para pessoas com deficiências visuais ou de aprendizado. Apesar de existirem alternativas de solução através do formato de áudio, ainda assim elas também apresentam problemas de acessibilidade (May, 2005; Soares; Spelta, 2017). Sendo assim, embora exista a boa intenção em promover segurança à plataforma, tal recurso acaba por limitar o acesso aos usuários que apresentam alguma dificuldade de fluência digital ou deficiência visual.

Prosseguindo a estrutura de pesquisas na ALECE, o segundo meio de pesquisa por proposições legislativas no site era localizado na aba superior identificado como “Atividades Legislativas”, seguindo o seguinte caminho ilustrado na figura 4:

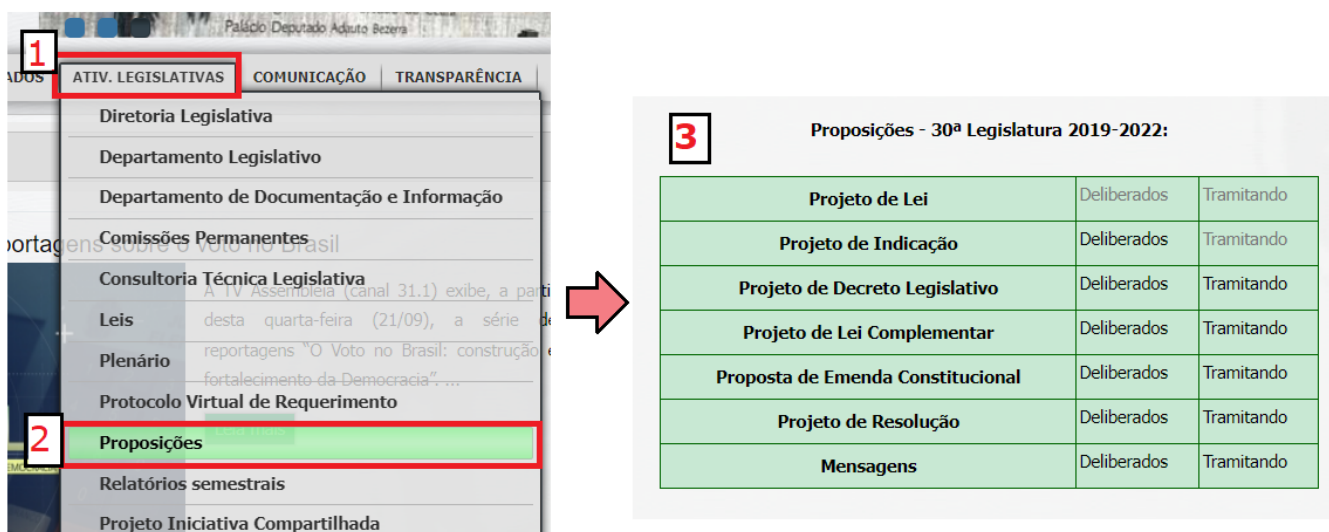


Figura nº 4

Após clicar em Proposições (indicada na Figura 4 como item 2), é aberta uma segunda janela (item 3 da Figura 4). Nesta janela é possível o usuário escolher, através das opções de natureza de projeto, se deseja realizar pesquisa por proposições em deliberação ou em tramitação, em ambas a janela seguinte é a mesma, mudando apenas o conteúdo de pesquisa. À título exemplificativo, vejamos o resultado das proposições de lei em tramitação (Figura nº 5).



Projeto de Lei
Tramitando
2019 / 2022

Ordenar:

POR NÚMERO

POR ANO

POR AUTOR

Exibindo registros 1 a 20 (de 732)
Página 1 de 37: [1 2 3 4 5 6 7 8 9 10] Próximas 10 Páginas | Última

Busca:

Tudo

Nº do Proj.: 1/22	Autor: WALTER CAVALCANTE	Entrada: 19.01.22	Expediente: 03.02.2022		
Ementa: CONSIDERA DE UTILIDADE PÚBLICA A ASSOCIAÇÃO JOÃO BATISTA DE CARVALHO FILHO, COM SEDE NO MUNICÍPIO DE FORTALEZA, NO ESTADO DO CEARÁ.					
Descrição:					
Distribuição/Comissões: CCJR Localização: CCJR Em 19.01.22 - Departamento Legislativo Em 03.02.22 - Leitura do Expediente Em 10.02.22 - Comissão de Constituição, Justiça e Redação					
Memorando: -	Emenda(s): -	Autógrafo: -	Lei: -	Veto nº: -	OBS: TRAMITANDO

Figura nº 5

Como podemos ver pela ilustração da figura nº 5, este segundo caminho possui um formato de mais simplificado em relação ao primeiro, sendo possível realizar a pesquisa apenas pelo preenchimento da opção “Busca”. Contudo, algumas opções dentro da janela de “Busca”, quando selecionadas, demonstram sem resultados, apresentando, assim, inexistência de alguns recursos da ferramenta.

Busca:

Aprovados
Tudo
Nº Proj.
Ano
Autor
Lei
Ementa
Dilegência
Prazo
Visto
Sobrestado
Veto
Vetado
Aprovados
Retirados
Prejudicados
Rejeitados
Arquivado

Figura nº 6

Conforme se pode observar na imagem ao lado (figura nº 6), a ferramenta “Busca” disponibiliza uma série de opções de pesquisa, porém, ao realizar uma busca por cada um dos tópicos, sem o preenchimento da aba acima, no caso, uma pesquisa genérica, e apenas escolhendo as opções dentro da segunda aba, foi possível observar que atualmente apenas obtêm-se êxito nas 6 primeiras opções (Tudo, “Nº de proj.”, Ano, Autor, Lei e Ementa), enquanto as demais apresentam-se sem resultados. Pôde-se confirmar este dado realizando uma pesquisa na plataforma tanto na atual legislatura, como nas anteriores. Aparecendo a seguinte imagem (figura 7) quando selecionada as outras opções além das 6 primeiras:



Visualizando registros
Texto procurado:

[Voltar](#)

Nº Proj.	Ano	Autor	Lei	Ementa	Status	Editar
----------	-----	-------	-----	--------	--------	--------

Encontrados registros...

Figura nº 7

Importante destacar que, embora a plataforma tenha sido atualizada, os meios de pesquisa “Acompanhe em tempo real (v-doc)” e “Atividades Legislativas” permanecem vigentes, modificando apenas as suas localizações no site.

2.2. Experiência de usuário na busca por processos legislativos no *website* da ALECE

Adentrando na pesquisa exploratória realizada, vale ressaltar que os dados coletados foram frutos das experiências de treze usuários na plataforma anterior à atualização de 2023 da ALECE, tornando oportuno, assim, à título de interpretação, perceber as melhorias na atualização em comparação à versão anterior, bem como algumas imprecisões que ainda se apresentam presente na versão de 2023.

Com o fito de interpretar a primeira experiência de usuário com o site da Casa Legislativa Cearense, concentrou-se como público alvo um grupo de pessoas que nunca haviam acessado o site da ALECE.

A pesquisa foi elaborada através de um formulário google, dividido em duas partes: a primeira, intitulada como “Identificação de perfil”, tendo como propósito delinear o perfil dos participantes, coletando dados como: idade, nível de escolaridade e fluência digital, esta última, dedicamos perguntas que pudessem nos orientar o nível de familiaridade de cada usuário com o digital. A segunda parte do formulário propõe ao participante o alcance de três objetivos de pesquisa no site da Assembleia. Importante mencionar que nesta segunda parte, realizamos anotações do que se observou na navegação de cada

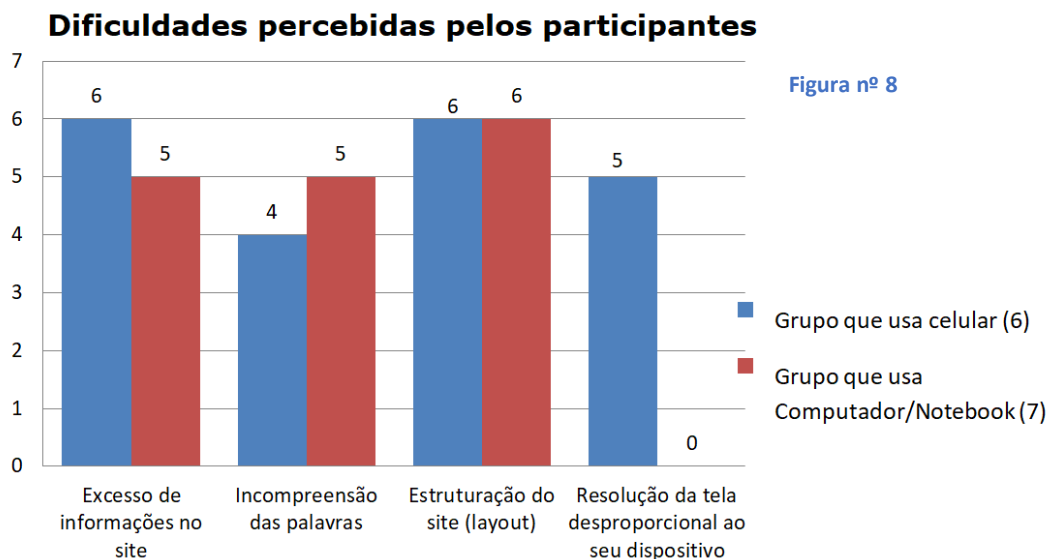
participante no website, identificando padrões de pesquisa durante o cumprimento dos três objetivos.

A investigação sobre a usabilidade demonstrou que o participante ao acessar o site da ALECE foi provocada para a localização de três objetos de pesquisas: (i) localizar a ferramenta onde tramitam os projetos dos deputados, orientando os participantes como sinônimos: processo legislativo e processo virtual; (ii) localizar projetos em uma temática à escolha do participante; e (iii) identificar projetos na temática escolhida que foram aprovados. Em cada um destes objetivos foram cronometrados o tempo de acordo com o momento que o participante cumpria o objetivo ou quando desistia. Após cada objetivo, o participante foi submetido a um formulário de satisfação, onde se perguntou o seu nível de dificuldade em localizar a ferramenta, dando a oportunidade ao participante listar quais suas dificuldades e quais sugestões realizaria para aprimorar a ferramenta. Convém mencionar que realizou-se as anotações sobre as opções onde os participantes realizaram tentativas ao localizar os objetivos resultaram com o intuito de explorar as possíveis interpretações que o *layout* do site gera, uma vez observado padrões de pesquisa realizados por uma maioria dos participantes.

No formulário de Fluência Digital, questionou-se aos participantes qual seu dispositivo de preferência, orientando-os, posteriormente, a utilizarem o respectivo dispositivo como meio de pesquisa para cumprir os três objetivos. Cumpre observar que os seis usuários que selecionaram o celular como dispositivo de preferência alertaram como dificuldade majoritária na interação com o site o excesso de informações e estruturação do site (*layout*). Enquanto que cinco afirmaram observar como fator de dificuldade o fato da resolução da tela ser desproporcional ao seu dispositivo, e quatro afirmaram sentir dificuldade na compreensão das palavras.

Quanto ao grupo de sete pessoas que selecionaram computador e/ou notebook como dispositivos de preferência, nenhum marcou a resolução de tela desproporcional como dificuldade sentida na interação. Porém, seis

alertaram a estruturação do site, e cinco alertaram como dificuldade a incompreensão das palavras e o excesso de informações como dificuldade.



Durante a realização da pesquisa, observou-se que, do grupo das treze pessoas, majoritariamente, nove pessoas realizaram tentativas na ferramenta de busca localizada ao lado esquerdo do site (figura nº 9) e frequentemente não alcançaram o resultado que desejavam ao utilizar

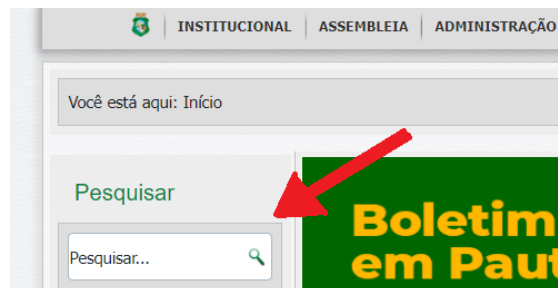


Figura nº9

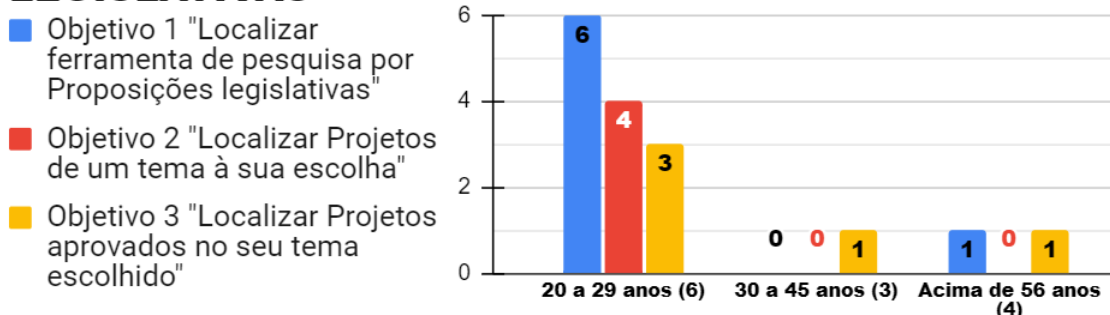
a respectiva ferramenta. Apenas um participante deste grupo alcançou êxito em apenas um dos três objetivos da pesquisa através exclusivamente dessa ferramenta. Importante mencionar observou-se que a respectiva ferramenta demonstrou uma tendência de resultado apenas de notícias no site da ALECE, o que gerou insatisfação do grupo que realizou tentativas de buscas pelos processos legislativos, uma vez que a ferramenta não direcionou outras fontes de pesquisa na plataforma. Sob este aspecto, os nove participantes apontaram no formulário como sugestão o aprimoramento da “lupa de pesquisa”. Embora um destes usuários tenha alcançado êxito através dessa ferramenta, ainda assim, a efetividade da pesquisa apenas ocorreu após cinco tentativas, e, além disso, o participante indicou, em uma escala de 0 a 5, nível 5 de dificuldade no

uso da ferramenta e, juntamente, ao grupo que não obteve sucesso, ainda apontou como sugestão também o aprimoramento desta ferramenta, indicando que a mesma poderia ser mais objetiva e direcionada.

Quanto ao aspecto de identificação de perfil dos usuários e êxito na pesquisa pelos três objetivos, observou-se que, o público de vinte a vinte nove anos, totalizado em um grupo de seis pessoas, demonstraram uma efetividade maior em alcançar os objetivos em comparação aos outros grupos. Vejamos:

Figura nº 10

ÊXITO NA PESQUISA POR PROPOSIÇÕES LEGISLATIVAS



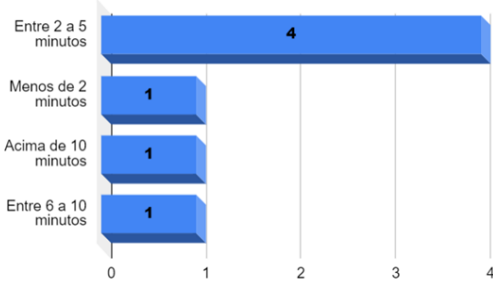
Conforme se pode observar, do grupo de seis usuários da faixa de vinte a vinte e nove anos, todos alcançaram êxito no primeiro objetivo, porém, no decorrer do cumprimento dos objetivos seguintes, houve uma queda no alcance. Pode-se observar que, do total dos treze participantes, apenas três, ambos identificados no grupo de 20 a 29 anos, conseguiram alcançar os três objetivos solicitados. Importante observar que o usuário da segunda faixa etária representada no gráfico acima alcançou êxito apenas no último objetivo através da ferramenta de busca, localizando as informações solicitadas através de uma notícia na plataforma. Embora o terceiro objetivo contemple parte do segundo objetivo, ainda assim não considerou alcançado o segundo objetivo em razão da não localização de uma das ferramentas de busca por Atividades Legislativas no site, como apresentado no segundo capítulo deste trabalho.

Importante apontar também o parâmetro de tempo investido pelos usuários durante o cumprimento de cada objetivo. Vejamos os dados coletados:

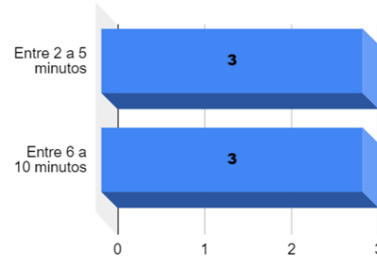


Figura nº 11

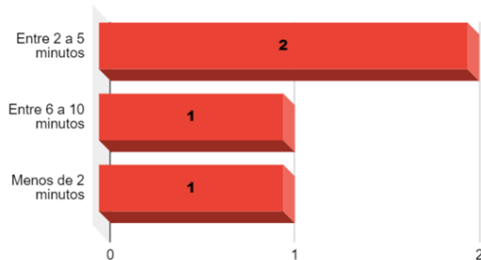
Contagem de Tempo (Êxito no Objetivo 1)



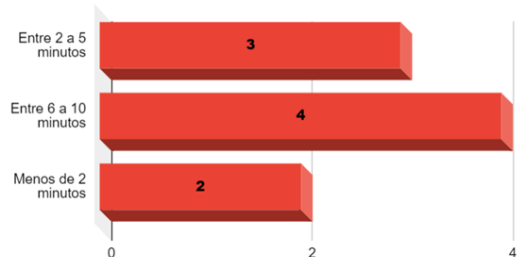
Contagem de Tempo (Desistência no Objetivo 1)



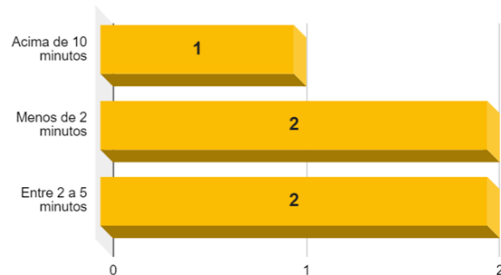
Contagem de Tempo (Êxito no Objetivo 2)



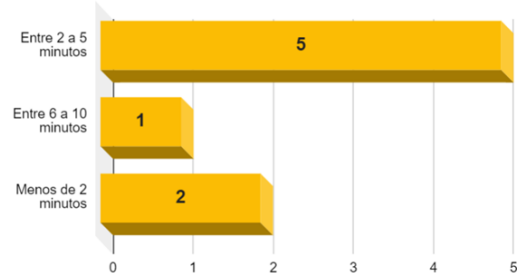
Contagem de Tempo (Desistência no Objetivo 2)



Contagem de Tempo (Êxito no Objetivo 3)



Contagem de Tempo (Desistência no Objetivo 3)



Conforme pode-se observar nos dados, o tempo média identificado, independente do alcance ou não no objetivo, foi o investimento de tempo de entre 2 a 5 minutos. Importante destacar o que se observa em comum no grupo de três usuários na desistência do objetivo 1 e no grupo de 4 usuários na desistência do objetivo 2, ambos investiram entre 6 a 10 minutos e ainda assim não localizaram as ferramentas solicitadas, o que nos direciona a questionar de que modo a linguagem e a usabilidade do site tem sido considerada na experiência de usuário. Sob este aspecto, os participantes mencionaram, nas sugestões solicitadas durante o formulário, que teriam alcançado os objetivos se o website adequasse a linguagem para um público mais geral, mencionando inclusive a adequação de termos jurídicos, tais como “proposições

deliberadas”, “tramitadas”, para uma linguagem mais simples e flexível ao público. Com o este apontamento de um dos usuários, perguntou-se aos participantes seguintes se estes conseguiam diferenciar os termos, apenas dois participantes, do total de treze, conseguiram diferenciar, sendo um da área do Direito e o segundo de área diversa, mas pela presunção do significado dos termos conseguiu identificar a diferença entre os termos.

Outra sugestão em comum apontada pelos participantes foi o *layout* e o excesso de informações no site. Sob esse ponto, importante destacar que, conforme apresentado no capítulo anterior, a plataforma fornecia dois caminhos para localização de proposições legislativas: *v-doc* (“Acompanhe em tempo real”) e a busca pelo tópico “Atividades Legislativas” e consequentemente “Proposições”, visto isto, observou-se que nenhum dos participantes que alcançaram êxito utilizou a plataforma *v-doc*, apenas utilizaram a busca pelas “Atividades Legislativas”. Embora alguns tenham identificado e clicado na plataforma do *v-doc*, pode-se observar que a plataforma, por solicitar mais informações a serem preenchidas, provavelmente induziu os participantes a optarem por buscar outras fontes de pesquisa. Ao final da pesquisa, perguntou-se a estes participantes, que identificaram o sistema *v-doc* e não o utilizaram, o que os induziu a desistir de usar aquela ferramenta, os participantes comumente responderam que não identificaram aquela ferramenta como adequada e que presumiram ser uma ferramenta apenas para o público interno da instituição, interpretando que necessitariam de todas as informações que a plataforma solicita.

3 PERCEPÇÕES E PROGRESSOS NO WEBSITE DA ALECE

Com os resultados da pesquisa, pode-se observar indícios na plataforma que podem ter dificultado o alcance dos objetivos que tinham como foco a localização de projetos por suas temáticas. Observou-se que o caminho “Atividades Legislativas”, o qual por unanimidade foi o utilizado pelo grupo que conseguiu identificar uma das plataformas, possui uma limitação à palavras que constem necessariamente na respectiva ementa da proposição, não sendo

possível localizar, então, uma pesquisa de forma ampla sobre matérias que constem sobre determinado assunto. Ou seja, se porventura escrever-se “meio ambiente” na seção “Ementa”, apenas se localizará proposições que façam menções diretas ao respectivo nome preenchido, não sendo contemplado proposições que apesar de tratarem sobre aquela temática, não fazem menção às palavras na ementa. Podemos citar, por exemplo, o Projeto de Lei 79/2022 que traz a seguinte ementa "Institui a política pública estadual do Hidrogênio Verde e dá outras providências", embora trate sobre a temática de meio ambiente, a localização da proposição restaria prejudicada se digitarmos a palavra-chave “meio ambiente” na barra de pesquisa.

Convém mencionar, em paralelo, a plataforma de pesquisa por processos legislativos da Câmara dos Deputados, o “e-democracia”, criado em 2019, o qual organiza suas proposições por temas que compõem a matéria de cada projeto (figura nº 12). Portanto, embora o projeto não contemple o nome da temática em sua ementa ou em seu corpo de dispositivos, o sistema apresenta um indicador de quais temáticas compõem aquela proposição. Vejamos:



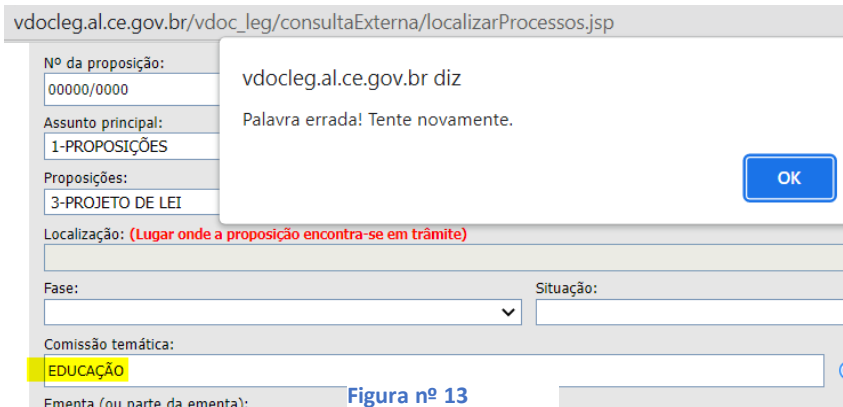
The screenshot displays the 'Propostas legislativas' interface. At the top, there is a search bar labeled 'Buscar'. Below it, three proposal cards are shown, each with a red arrow pointing to its category header. The first card, under 'SEGURANÇA', is titled 'Prisão em 2ª Instância' and mentions a PEC to transform extraordinary and special appeals. The second card, under 'CIÊNCIA E TECNOLOGIA' and 'CONSUMIDOR', is titled 'Viabilização de medicamentos que contenham Cannabis sativa em sua formulação'. The third card, under 'ESPORTES', is titled 'Proteção e apoio psicológico à mulher atleta vítima de violência física ou sexual'. Each card includes a brief description, a 'Veja mais!' link, and a status 'Participação encerrada em [date]' with an 'ACESSAR' button.

Figura nº12

Além da organização por temáticas, a ferramenta de âmbito federal possui um layout dinâmico e interativo com o usuário, disponibilizando uma área de login, onde o usuário pode participar ativamente das audiências,

votações, podendo até mesmo editar e sugerir alterações em dispositivos nas proposições.

Retornando a plataforma da ALECE, pode-se observar que a versão atual ainda permanece sem a adesão de um meio que contemple uma pesquisa por temática. Embora não tenha sido um meio utilizado pelos participantes, é oportuno mencionar a possibilidade de pesquisa por “Comissão temática” pelo sistema “v-doc”, opção a qual pressupõe-se que seria a ferramenta adequada para localizar projetos por temas, contudo, ao realizar tentativas de temas comuns tais como “meio ambiente”, “educação” e “saúde”, a mesma apresenta resultados genéricos, inclusive apresentando a mesma quantidade de resultados em todos os temas, o que nos leva a interpretar que não houve a aplicação do filtro. Vejamos os *prints* apresentados na figura nº 14 (ALECE. Sistema V-doc. Disponível em https://vdocleg.al.ce.gov.br/vdoc_leg/index.jsp. Acessado em 23 set. 22):



vdoleg.al.ce.gov.br/vdoc_leg/consultaExterna/localizarProcessos.jsp

Nº da proposição: 00000/0000

Assunto principal: 1-PROPOSIÇÕES

Proposições: 3-PROJETO DE LEI

Localização: (Lugar onde a proposição encontra-se em trâmite)

Fase: [dropdown]

Situação: [dropdown]

Comissão temática: EDUCAÇÃO

Fementa (ou parte da ementa):

Palavra errada! Tente novamente.

OK

Figura nº 13

À título de exemplo, pesquisou-se, um formato genérico ao digitar “00000/0000” em “Nº da Proposição”, que a plataforma entende como uma pesquisa ampla, limitando-se apenas à natureza de projetos, na opção “Proposição”, onde selecionou-se “Projetos de Lei” e ao filtro por tema em “Comissão temática”, onde pesquisou nos temas de meio ambiente, educação e saúde, sendo estes dois últimos digitados sem acento e trocando o “Ç” pela letra “C”, levando em consideração que a plataforma não compreendeu palavras com acento ou “ç”. Pode-se observar que nas três pesquisas o

resultado foi o mesmo, 3760 projetos de lei, realizou-se, para confirmar o que se presume, uma pesquisa sem inserir nenhum filtro na aba “Comissão temática”, obtendo a mesma quantidade de resultados, nos levando a interpretação da ausência de uma ferramenta que facilite a localização de proposições por assuntos temáticos.

Quanto ao layout e ao excesso de informações mencionados pelos participantes sobre o anterior website, merece destaque que a atualização do site da ALECE adotou uma interface mais simplificada, proporcionando uma melhor distribuição das informações através de um layout mais harmônico e com uma estruturação mais embasada em imagens e tópicos de fácil acesso, tornando oportuno uma melhor experiência de usuário.

Por outro lado, observou-se em comum na versão anterior e na atual que o website não utiliza plug-ins de acessibilidade tais como “*hand talks*” ou “*vlibras*”. Tais recursos tecnológicos são aplicativos que traduzem automaticamente conteúdos digitais em diversos suportes (textos, áudios e vídeos) para a Língua Brasileira de Sinais (Silva, Mendes, Santos, 2020). A não adesão de recursos como estes acabam limitando o manuseio da plataforma por pessoas com deficiência. A título de exemplo, vale mencionar instituições que são adeptas em seus *websites*, a pelo menos um desses *plug-ins*: Governo Federal, Câmara dos Deputados, Senado e o Tribunal de Justiça do Estado do Ceará.

É de bom tom mencionar a homenagem recebida pela Casa Legislativa de Roraima com o Prêmio Innovare sobre sua plataforma virtual em 2022. O mencionado prêmio tem como objetivo reconhecer práticas de excelência que contribuem para a modernização da Justiça e prestação de serviço jurisdicional com agilidade e qualidade no país (Gurgel, 2022). O reconhecimento traz por consequência a referência de um meio efetivo, proporcionando, desta forma, a percepção de elementos que podem ser agregados por outras plataforma, utilizando-se de um *benchmarking*, técnica onde uma determinada instituição observa o desempenho de outra instituição, analisando os pontos fortes e

fracos desta com o propósito de agregar pontos positivos e aperfeiçoar um determinado trabalho (Lankford, 2000; Stevenson, 1996)

CONCLUSÃO

O desenvolvimento do presente trabalho possibilitou a interpretação de como a usabilidade e o uso de linguagem simples em plataformas governamentais podem proporcionar uma boa experiência de usuário, garantindo assim o acesso à informação e a transparência em um governo aberto. No caso em específico, com a experiência observada na pesquisa de campo em relação ao website da ALECE, pode-se evidenciar, com as percepções apresentadas pelos participantes, a importância do gerenciamento de informações distribuídas no site, bem como o uso de linguagem de fácil compreensão como fatores colaboradores no alcance da informação. Com o foco sobre os processos legislativos da ALECE, ressalta-se que, embora tenha ocorrido a atualização do site, os meios de pesquisa sobre as tramitações legislativas, o v-doc e a “Atividades Legislativas”, permanecem com suas ferramentas vigentes, alterando-se apenas a sua localização no site.

Dada a importância do assunto, torna-se necessária a reflexão de quais recursos poderiam ser utilizados para aprimorar estas ferramentas que objetivam a localização dos processos legislativos. Em analogia a outros *websites*, pode-se tomar como referência o recurso de organização de proposições por temáticas, tal como o já mencionado “e-democracia” da Câmara dos Deputados, como um importante recurso que proporciona uma interatividade e fluidez com os usuários, apto a suprir a demanda de alcançar a diversidade de perfis de usuários. Bem como se destaca a Casa Legislativa de Roraima, homenageada com o prêmio Innovare, a qual possibilita também a busca por temáticas através do recurso “Indexação” no seu Sistema de Apoio ao Processo Legislativo (SAPL). Portanto, vista a adesão a esse tipo de ferramenta por outras plataformas, surgiria em bom tom um recurso similar que possibilitasse este tipo de recurso no atual *website* da ALECE.



Assembleia Legislativa
do Estado do Ceará

UNIPACE

ESCOLA SUPERIOR DO PARLAMENTO CEARENSE

Observada a manutenção das plataformas “v-doc” e “Atividades Legislativas”, vale refletir, como apontado em sugestões pelos participantes da pesquisa de campo, atualizar o layout nesses caminhos de pesquisa de Processos legislativos, tal como ocorreu na página inicial da plataforma. Quanto ao uso da linguagem simples, importante ressaltar que o *website* permaneceu com o uso de expressões como “Deliberados” e “Tramitados” ao referir-se às proposições no caminho de pesquisa “Atividades Legislativas”, valendo refletir a atualização das expressões para termos mais simples de fácil compreensão, conforme se comprovou em pesquisa a dificuldade apresentada por usuários em diferenciar os termos.

A respectiva pesquisa aplicada ao website da ALECE se mostra relevante para que a instituição possa compreender qual é a percepção das pessoas que acessam sua plataforma virtual. Tendo como base as informações obtidas com a aplicação da pesquisa, é possível verificar a efetividade do site em fornecer informações e serviços aos interessados, além de identificar possíveis desafios e oportunidades de melhoria.

O website da Assembleia Legislativa é uma ferramenta importante para a comunicação com a sociedade, pois permite o acesso a informações relevantes, como proposições em tramitação. É fundamental, portanto, que a Assembleia Legislativa esteja sempre atenta às tendências e demandas dos usuários, investindo em melhorias constantes em seu site para torná-lo ainda mais efetivo e eficiente.

Por fim, com base nos resultados da pesquisa, a Assembleia Legislativa poderá promover melhorias no site que facilitem a navegação e acesso às informações, melhorando assim sua efetividade. Além disso, poderá ser oferecido um atendimento mais qualificado e personalizado aos usuários, prestando-lhes um serviço mais ágil e eficiente.

REFERÊNCIAS

BOBBIO, Norberto. **Elogio da serenidade e outros escritos morais**. 2. ed. Tradução de Marco Aurélio Nogueira. São Paulo: Unesp, 2011. p. 98-99

BRASIL. Câmara dos Deputados. **E-democracia**. Disponível em: <<https://edemocracia.camara.leg.br/>>. Acesso em: 21 ago 2022

BRASIL. **O que é Governo Aberto**. Controladoria-Geral da União. Disponível em: <<https://www.gov.br/cgu/pt-br/governo-aberto/governo-aberto-no-brasil/o-que-e-governo-aberto>>. Acesso em 28 ago. 2022.

BRASIL. Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011. Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei no 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei no 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei no 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências. In: Diário Oficial da República Federativa do Brasil, Brasília, DF, 18 nov. 2011. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm>. Acesso em 01 mar. 2022.

BRASIL. **Padrões Web em Governo Eletrônico: Cartilha de Usabilidade**. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação - Brasília: MP, SLTI, 2010.

CAPPELLI, Cláudia; NUNES, Vanessa; OLIVEIRA, Rodrigo. **Transparência e Transformação Digital: O Uso da Técnica da Linguagem Simples**. Sociedade Brasileira de Computação, 2021.

CEARÁ. Tribunal de Justiça. Disponível em: <<https://www.tjce.jus.br/>>. Acesso em: 21 ago 2022

CENEVIVA, R.; FARAH, M. F. S. **Democracia, avaliação e accountability: a avaliação de políticas públicas como instrumento de controle democrático**. In: Encontro de Administração Pública e Governança da ANPAD, 2006, São Paulo, Anais... São Paulo: EnAPG ANPAD, 2006.

CYBIS, W. BETIOL, A. H. FAUST, R. **Ergonomia e usabilidade: conhecimentos, métodos e aplicações**. 2. Ed. São Paulo. Novatec Editora. 2010.

GURGEL, Suellen. **Justiça e Cidadania SAPL da Assembleia Legislativa de Roraima disputa o Prêmio Innovare**. Disponível em: <<https://www.jornalopainel.com/justica-e-cidadania-sapl-da-assembleia-legislativa-de-roraima-disputa-o-premio-innovare/>>. Acesso em 22 jan. 2023.

LANKFORD, W. M. **Benchmarking: Understanding the basics**. The Coastal Business Journal, v. 1, n. 1, p. 57-62, 2000



Assembleia Legislativa
do Estado do Ceará

UNIPACE

ESCOLA SUPERIOR DO PARLAMENTO CEARENSE

MACHADO, Luis Fernando Pires. **A lei que ensina a fazer leis**. Belo Horizonte: Edições Superiores, 2018.

NIELSEN, J; LORANGER, H. **Usabilidade na web**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2007.

OLIVEIRA, Cynthia; SANTOS, Ismael; SANTOS, Mateus. **Avaliação da usabilidade e da acessibilidade do portal da transparência do Governo do Estado de Pernambuco**. In: ENCONTRO NACIONAL DOS ESTUDANTES DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO, CIÊNCIA E GESTÃO DA INFORMAÇÃO, 41., Rio de Janeiro, 2018. Anais... Rio de Janeiro: Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro, 2018. 16p.

PARTICIPAÇÃO CIDADÃ. **Parlamento Aberto**. Disponível em: <<https://www.parlamentoaberto.leg.br/participacao/participacao>>. Acesso em: 22 jan. 2023.

PINTO, José Antônio Gomes de. **Investigando portais de governo eletrônico de estados no Brasil: muita tecnologia, pouca democracia**. Revista de administração Pública, Rio de Janeiro, v. 42, n. 3, p. 471 - 493, maio/jun. 2008.

RORAIMA. Assembleia Legislativa. SAPL. **Prêmio Inovare**. Disponível em: <<https://al.rr.leg.br/2022/06/13/reconhecimento-consultora-do-premio-innovare-conhece-sistema-de-apoio-ao-processo-legislativo/>>. Acesso em: 21 ago 2022

PLATT NETO, O. A.; CRUZ, F. da; ENSSLIN, S. R.; ENSSLIN, L. **Publicidade e transparência das contas públicas: obrigatoriedade e abrangência desses princípios na administração pública brasileira**. Contabilidade Vista & Revista, Belo Horizonte, v. 18, n. 1, p.75-94, jan./mar. 2007. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=197014728005>.

SENADO. Programa Interlegis. SAPL. **Sistema de Apoio ao Processo Legislativo**. Disponível em: <<https://www12.senado.leg.br/interlegis/produtos/salp>>. Acesso em: 21 ago 2022

SILVA, Queila Pahin da, MENDES, Núbia Flávia Oliveira; SANTOS, Sylvana Karla da Silva de Lemos. **Tecnologia Assistiva no processo de ensino-aprendizagem de Surdos**. Revista Principia. João Pessoa, n.50, p.23 33,2020.

WINCKLER, Marco; PIMENTA, Marcelo Soares. **Avaliação de usabilidade de sites web**. In: NEDEL, Luciana Porcher (Org.). Escola de Informática da SBC Sul (ERI 2002). Porto Alegre: [s.n.], 2002. v. 1. Disponível em: <<https://www.irit.fr/~Marco.Winckler/2002-winckler-pimenta-ERI-2002-cap3.pdf>> Acesso em: 20 jul. 2022