

ATENDIMENTO AO PÚBLICO VIA WEB SITE

Rose Mary Gonçalves & Mário César Ferreira
 Laboratório de Ergonomia, Universidade de Brasília –UnB

O serviço de atendimento ao público de órgãos governamentais, geralmente, é alvo de críticas de seus usuários, devido aos problemas advindos das disfunções da burocracia: filas, demoras, excesso de papéis... Os usuários estão cada vez mais exigentes quanto à qualidade dos serviços recebidos, mais conscientes dos direitos de cidadania e vigilantes quanto ao desempenho da instituição pública. Buscando responder às exigências de aprimorar a qualidade dos serviços prestados, as instituições públicas vêm adotando paulatinamente as Tecnologias da Informação (TI) nos serviços de atendimento ao público.

O objetivo geral deste trabalho é avaliar a eficiência e a eficácia de *Web Site* como instrumento no serviço de atendimento ao público. A hipótese geral é que os limites de usabilidade (extrínsecos e intrínsecos) de um *site* reduzem a seu papel na interação entre governo-cidadão, o que impacta negativamente na sua utilidade. O estudo fundamenta-se no modelo teórico-metodológico ErgoPublic (Ferreira, 2000) como norteador para a análise da situação-problema, associado à literatura específica de ergonomia aplicada à informática (Scapin, 1986; Bastien, 1991; Senach, 1993; Baesler, 1997; Murthy & Sarac, 1997; Parizotto, 1997; Cybis, 2000) devido as particularidades desse atendimento, mediado por aparato tecnológico (*Web site*), o qual será analisado sob duas dimensões: a sua utilidade e a sua usabilidade. A utilidade do *Web site* é definida como as propriedades funcionais que tornam o *site* um meio eficaz para interação entre a instituição e o seu público; visa determinar em que medida o mesmo satisfaz as necessidades dos usuários (Senach, 1993).

A usabilidade (grau de adequação aos objetivos dos usuários e às exigências do trabalho) é avaliada segundo as propriedades intrínsecas (apresentação e organização das informações que traduzem a coerência interna) e extrínsecas (interface compatível com o perfil dos usuários e com as finalidades organizacionais que traduzem a coerência externa) do *site* (Senach, 1993). Essas propriedades expressam a noção de transparência operativa (Rabardel, 1995) da interface. A abordagem metodológica baseou-se em instrumentos / procedimentos característicos da Análise Ergonômica do Trabalho -AET (Guérin *et al.*, 1997). Para investigar a utilidade do *site*, realizou-se análise de conteúdo de 887 *e-mails* recebidos pelo órgão. Para a análise da usabilidade realizou-se: a) avaliação heurística combinada com a inspeção baseada em guias de estilo e recomendações ergonômicas; b) inspeção cognitiva; c) aplicação de *checklist* e; d) ensaios de interação *in loco*. Nesses últimos, participaram 21 sujeitos, aos quais solicitou-se a execução de uma tarefa identificada como representativa do atendimento do órgão.

Os resultados mostraram que há uma crescente adoção do *site* pelos usuários para interação com o órgão público, devido a disponibilização de serviços, informações e aplicativos via *Web*, aumentando, em consequência, a demanda dos usuários pela oferta de outros serviços no site. Os resultados das avaliações intrínseca e extrínseca do *site* apontaram diversos indicadores críticos de usabilidade (p.ex., agrupamentos realizados sem uma seqüência lógica aparente, *trame* com mobilidade, densidade informacional, inconsistência na concepção das páginas...) que foram classificados de acordo com o nível de gravidade (Nielsen, 1999). Ao cotejar-se esses resultados com os obtidos nas interações dos usuários, constatou-se que diversos desses indicadores efetivamente dificultam a interação dos usuários, sendo que a informação incorreta e o uso de siglas internas ao órgão (que torna a informação ininteligível aos usuários) apontados na avaliação como sendo de gravidade 4, constituíram-se em barreiras (Cybis, 2000) para os usuários, impedindo-os de finalizarem a tarefa o que em uma situação de atendimento, tomaria o *site* inútil para

realização do serviço. Conclui-se que o atendimento via *Web sites* é viável e desejável, pois são notórios os benefícios para integração governo-cidadão. Os desenvolvedores devem, contudo, observar os parâmetros ergonômicos para Interface Humano- Computador -IHC, visando garantir a usabilidade do mesmo e, conseqüentemente, aumentar sua utilidade no atendimento ao público.

Palavras-chave: ergonomia; atendimento ao público; *Web Site*; utilidade; usabilidade.