O Boletim de Conjuntura (BOCA) publica ensaios, artigos de revisão, artigos teóricos e empíricos, resenhas e vídeos relacionados às temáticas de políticas públicas.

O periódico tem como escopo a publicação de trabalhos inéditos e originais, nacionais ou internacionais que versem sobre Políticas Públicas, resultantes de pesquisas científicas e reflexões teóricas e empíricas.

Esta revista oferece acesso livre imediato ao seu conteúdo, seguindo o princípio de que disponibilizar gratuitamente o conhecimento científico ao público proporciona maior democratizacão mundial do conhecimento.



BOLETIM DE CONJUNTURA

BOCA

Ano VI | Volume 17 | Nº 50 | Boa Vista | 2024

http://www.ioles.com.br/boca

ISSN: 2675-1488

https://doi.org/10.5281/zenodo.10681692

BOLETIM DE CONJUNTURA

www.ioles.com.br/boca

GOVERNO ELETRÔNICO
E O DIREITO DE ACESSO À INFORMAÇÃO PELO CIDADÃO

Jean Frederick Brito Xavier[1]

Asa Fujino[2]

Resumo

A pesquisa teve como objetivo investigar as práticas do governo eletrônico e verificar se o Estado considera a pluralidade dos cidadãos brasileiros nos processos de concepção e implementação de e-gov. Partiu-se da hipótese de que os serviços são concebidos na perspectiva "ofertista-linear", isto é, como vitrine de eventuais serviços prestados pelo Estado, mas sem considerar aspectos de acessibilidade física e cognitiva dos potenciais usuários. Trata-se de estudo exploratório, fundamentado em referencial teórico e análise do portal de 3 instituições que oferecem serviços de interesse público: Instituto Benjamin Constant (IBC), Tribunais Especiais do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro(TJRJ) e a Prefeitura da cidade do Rio de Janeiro (PMRJ). A análise dos portais incluiu: avaliação técnica de usabilidade, de acordo com as Heurísticas de Nielsen e os princípios do Desenho Universal; a avaliação na perspectiva de seus usuários, a partir da realização de tarefas sugeridas; e um estudo netnográfico sobre as formas de interação dos usuários com as respectivas instituições no ambiente digital. Os resultados da análise técnica mostram que as instituições atendem apenas parcialmente requisitos de acessibilidade digital; na análise pelos usuários, a instituição melhor avaliada (PMRJ) recebeu apenas 57,5% de aprovação, seguida pelo IBC (54,8%) e TJRJ (33,3%); e na análise netnográfica constatou-se baixa interação entre as instituições e usuários dos serviços. A hipótese foi confirmada e sugere-se que as instituições públicas revejam as bases que fundamentam a concepção dos serviços de e-gov, incluindo correção de problemas observados e estudo dos potenciais usuários para tornar as soluções digitais mais compreensíveis e possibilitar maior interação com os cidadãos.

Palavras-chave: Acessibilidade Digital; Direito de Acesso à Informação; Governo Eletrônico; Netnografia; Transparência Pública.

Abstract

The research aimed to investigate e-government practices and verify whether the State considers the plurality of Brazilian citizens in the e-government design and implementation processes. The starting point was the hypothesis that services are conceived from a "linear-offerist" perspective, that is, as a showcase of possible services provided by the State, but without considering aspects of physical and cognitive accessibility for potential users. This is an exploratory study, based on theoretical framework and analysis of the portal of 3 institutions that offer services of public interest: Benjamin Constant Institute (IBC), Special Courts of the Court of Justice of the State of Rio de Janeiro (TJRJ) and the City Hall of the city of Rio de Janeiro (PMRJ). The analysis of the portals included: technical usability evaluation, in accordance with Nielsen's Heuristics and the principles of Universal Design; the evaluation from the perspective of its users, based on the performance of suggested tasks and a netnographic study on the ways in which users interact with their respective institutions in the digital environment. The results of the technical analysis show that institutions only partially meet digital accessibility requirements; in the analysis by users, the best evaluated institution (PMRJ) received only 57.5% approval, followed by IBC (54.8%) and TJRJ (33.3%); and in the netnographic analysis, low interaction between institutions and service users was found. The hypothesis was confirmed and it is suggested that public institutions review the bases underlying the conception of e-gov services, including correction of observed problems, and potential user`s studies, to make digital solutions more understandable and enable greater interaction with citizens.

Keywords: Digital Acessibility; Electronic Government; Netnography; Public Transparency; Right of Access to Information.

[1] Doutor em Ciência da Informação pela Universidade de São Paulo (USP). E-mail: jeanfrederick3@hotmail.com

[2] Professora da Universidade de São Paulo (USP). Doutora em Ciências da Comunicação. E-mail: asa.fujino@gmail.com

INTRODUÇÃO

A evolução tecnológica possibilita a conectividade de toda a sociedade, desde os aplicativos pessoais até os bancos de dados dos governos, e estimula a democratização dos meios de produção de informação e do uso da internet.

Desta maneira, é construída uma nova dinâmica social marcada pela superação de limites de espaço e tempo, principalmente no que diz respeito às relações sociais. Anteriormente, os órgãos apenas estavam abertos ao público em horários predeterminados, porém, com as páginas e os diversos perfis na internet, a relação entre usuários e provedores de serviços torna-se constante e ininterruptos. Processos, que antes eram vistos somente em papel e padeciam de lentidão, nesta nova realidade social demandam soluções digitais e otimizadas estimulando o surgimento de novas soluções tecnológicas integradas ao cotidiano dos cidadãos.

A esse respeito, cumpre destacar que o uso destas novas soluções, assim como das TIC-tecnologias de informação e comunicação, pelo Estado, é conhecido como e-gov ou governo eletrônico, traduzido na modernização dos processos internos (burocráticos), a fim de melhorar a gestão pública, e em âmbito externo, na melhoria dos serviços públicos (comunicação com a sociedade).

Assim, um aspecto que é comum e essencial para o sucesso de todos os pontos do governo eletrônico é a compreensão do potencial usuário do serviço ofertado. Independentemente de ser o usuário interno (servidor), o cidadão, uma empresa ou até mesmo outro governo, a migração dos serviços antes analógicos e até mesmo a criação de novas soluções devem sempre ter como norte inicial o potencial de acessibilidade do usuário que será o cliente.

Ao considerar o cidadão comum, isto é, o cidadão não especialista, sem domínio das línguas de especialidade ou de conhecimentos especializados sobre temas de interesse geral, que é o potencial usuário de serviços disponibilizados nas plataformas e-gov, o uso das novas soluções digitais demanda interfaces simples e objetivas, com cada vez maior potencial de interação com o usuário nos mais diversos dispositivos (*smartphones, tablets, notebooks*, etc.). Tal fato exige do Estado iniciativas empreendedoras, pois o mesmo deve se modernizar e posteriormente fomentar a inclusão digital e às novas tecnologias, tendo em vista que a relação entre governantes e a sociedade civil, bem como a relação entre o Estado e a sociedade tende a ser cada vez mais dinâmica e transparente.

Sendo assim, surgem questões relacionadas à Ciência da Informação e às Humanidades Digitais, que podem ser sintetizadas na seguinte pergunta: como tornar as soluções digitais compreensíveis dentro do atual universo composto por uma heterogeneidade de usuários?

Ao investigar esta questão, o presente trabalho buscou entender até que ponto o governo eletrônico, enquanto interface Estado-cidadão, realmente considera o cidadão como potencial usuário dos seus serviços digitais quando da concepção de seus serviços. Tal investigação ganha importância quando se percebe que os avanços tecnológicos alcançados podem não se traduzir necessariamente em soluções democráticas, que estimulem a participação cidadã nos negócios do Estado, uma vez que é consenso que, para além da infraestrutura, é necessária uma política pública voltada para a inclusão de cidadãos na sociedade digital.

Assim, a pesquisa partiu do pressuposto que não basta investimentos apenas na construção de ambientes digitais se as interfaces não forem concebidas para propiciar acessibilidade e navegabilidade adequadas para que o cidadão tenha, de fato, condições para acesso aos serviços ofertados pelas instituições de Estado e, consequentemente, às informações necessárias para sua tomada de decisão, condições necessárias para promoção do exercício da cidadania no país e acesso às informações de qualidade para grupos sociais historicamente desfavorecidos.

Trabalhou-se com a hipótese de que apesar das diversas iniciativas fundamentadas nos princípios da transparência e acessibilidade, na prática o governo eletrônico não é acessível ao cidadão comum, pois não inclui estudo das características do potencial usuário de tais serviços, que, no caso brasileiro, é bastante diversificado. Além disso, considerou-se que os serviços são concebidos na perspectiva "ofertista-linear" isto é, como vitrine de eventuais serviços prestados pelo Estado, mas sem considerar aspectos de acessibilidade física e/ou material e cognitiva dos potenciais usuários.

A pesquisa teve como objetivo geral analisar as práticas de governo eletrônico no Brasil, a fim de verificar se o Estado considera a pluralidade dos cidadãos brasileiros nos processos de concepção e implementação do e-gov. e como objetivos específicos: i) Identificar critérios utilizados pelo provedor de serviços e-gov para garantir a acessibilidade dos mais diversos perfis de cidadãos, potenciais usuários dos serviços ofertados; ii) Identificar facilidades e/ou dificuldades de acessibilidade e navegabilidade por parte de usuários de serviços de e-gov; iii) Analisar interações entre usuários e provedores de serviços de e-gov em perfis institucionais na rede social: *Facebook*

A originalidade e relevância desta pesquisa se dão pela necessidade de informações atualizadas acerca da atuação do governo eletrônico brasileiro, tendo em vista que diversos aspectos estão em constante mutação, pois são impactados pela evolução tecnológica e as contínuas mudanças gerenciais do Estado, e, por isso, influenciam diretamente na construção de um governo digital e transparente.

Esses fatores são complementados pela carência de literatura, tanto nacional quanto internacional, sobre avaliação de governo eletrônico na perspectiva dos cidadãos usuários dos serviços e pelo caráter inédito do período de pandemia, que levantou diversas questões acerca da inclusão digital, a

gestão de dados, acesso digital do cidadão aos serviços públicos, dentre outras questões que tangem o universo pesquisado.

MÉTODO E PROCEDIMENTOS

O estudo é descritivo, de natureza aplicada e exploratória, fundamentado em referenciais teóricos da Ciência da Informação e de sua interface com outros campos do conhecimento científico, que circundam o problema analisado. Tal procedimento é necessário tendo em vista o caráter interdisciplinar do governo eletrônico, como objeto de pesquisa, que demanda olhares múltiplos para que seja analisado e possibilite propostas de melhoria.

A opção pela utilização de pesquisas descritivas tem como finalidade a descrição da atuação prática do Governo Eletrônico quanto a facilitar o acesso à Informação Pública, sob o aspecto do usuário da Informação, e é enquadrada como aplicada, uma vez que ao investigar a atuação do governo eletrônico brasileiro, através de estudos de casos, tem o propósito de contribuir para fins práticos, relativamente imediatos, com intuito de obter possíveis soluções para problemas concretos.

A pesquisa bibliográfica foi realizada no período de dezembro de 2019 a dezembro de 2020, nas bases de dados: Brapci - Base de Dados em Ciência da Informação; Repositório Institucional Digital do Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia – IBICT;The Scientific Electronic Library Online – SciELO; Repositório Institucional da Universidade Aberta (UAb);Journal of the Association for Information Science and Technology (JASIST);Portal Brasileiro de Publicações Científicas em Acesso Aberto (OASISBR); Portal de Periódicos Capes; Scientific Electronic Library Online – Scielo; Web of Science; e Repositório Institucional da Universidade de Lisboa. Foram utilizados os seguintes termos de busca nas plataformas citadas: “e-gov”, “governo eletrônico”, “ciência da informação”, “transparência pública”, “acesso à informação pública”, “acessibilidade”, “privacidade de dados”, “interfaces”, “desenho universal”, “estudos de usuários” e “sociedade da informação”, “cultura e sociedade”, “Lei Geral de Proteção de Dados” e “Humanidades Digitais”.

Também foram objeto de estudo as legislações acerca do acesso à informação e ao governo eletrônico e analisados estudos produzidos pelo Comitê Gestor da Internet no Brasil – CGI.br, visando apresentar dados sobre o uso de tecnologias de informação e comunicação no Brasil, como, por exemplo, a pesquisa sobre o uso das tecnologias de informação e comunicação no setor público brasileiro: “TIC Governo Eletrônico 2019”; e a pesquisa “TIC Domicílios”; dados do Censo 2010, do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE (IBGE, 2010), com o objetivo de apresentar dados oficiais sobre o perfil da população brasileira, principalmente no que se refere à Educação e acesso à

infraestrutura de comunicação. Cabe acrescentar que não foi possível atualizar os dados até a conclusão da pesquisa, em função do atraso no estudo por parte do IBGE.

Foi realizada uma pesquisa documental, que inclui documentos institucionais dos órgãos analisados nos estudos de caso, tais como os Planos de Desenvolvimento Institucional (PDI), Estatutos, Regimentos Internos, Planos de Dados Abertos, dentre outros. A pesquisa tem seu objeto delimitado temporalmente no período que compreende julho de 2021 a janeiro de 2022, com foco nas instituições públicas brasileiras sediadas no território fluminense e considerou-se cidadãos brasileiros como usuários potenciais desses serviços. Para representar a diversidade de perfis sócio-econômico-educacionais dos potenciais usuários de governos eletrônicos foram selecionados 43 (quarenta e três) participantes de diversas idades, gênero, graus de instrução, incluindo PcD – Pessoas com Deficiência, particularmente aqueles com deficiência visual (total e parcial). A seleção de instituições públicas localizadas na cidade do Rio de Janeiro foi em função da necessidade de conhecer localmente a instituição e seus potenciais usuários, e, principalmente, das restrições de locomoção impostas pela pandemia. Considerou-se também que a localização geográfica das instituições ou dos usuários não seria determinante para a pesquisa, uma vez que potenciais usuários de serviços públicos brasileiros, ofertados via eletrônica, podem estar fisicamente localizados em diferentes localidades.

Por fim, objetivando compreender o problema social concreto, a pesquisa contemplou três estudos de caso de governo eletrônico. Na seleção das instituições, considerou-se como critérios: a) instituições de interesse do público em geral; b) instituições representativas dos 3 poderes (federal, estadual e municipal); e c) instituições que prestam serviços de naturezas diversas, mas de interesse geral para todos os cidadãos. Assim, foram selecionadas: no âmbito federal, o Instituto Benjamin Constant (IBC); no âmbito estadual, o Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro (TJRJ), com ênfase nos Tribunais Especiais; e no âmbito municipal, a Prefeitura do Município do Rio de Janeiro (PMRJ).

Cada estudo de caso consistiu de três etapas:

a) Análise do site de acordo com os princípios de usabilidade, a partir das heurísticas de Nielsen (2007) que entende que a usabilidade diz respeito à capacidade de o sistema interagir efetivamente com o usuário, principalmente através do uso de uma interface que permita tal procedimento de forma simplificada. O conceito de usabilidade está discriminado na ISO 9241, como “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” O método, de acordo com Nielsen (1993) trata de avaliação de usabilidade baseado no julgamento de um avaliador, que procura problemas de usabilidade numa interface com o usuário, através da análise e interpretação de um conjunto de dez

princípios ou heurísticas. (NIELSEN,1993):1-Visibilidade do estado do sistema ;2- Correspondência entre o sistema e o mundo real; 3-Liberdade e controle ao usuário;4-Consistência e padrões;5-Suporte para o usuário reconhecer, diagnosticar e recuperar erros; 6-Prevenção de erros; 7-Reconhecer em vez de relembrar; 8-Flexibilidade e eficiência de uso; 9-Design estético e minimalista e 10-Ajuda e documentação

b) Análise do site com base nos princípios do Desenho Universal (DU), que foram adaptados aos ambientes virtuais. Também foram utilizados como parâmetros a legislação específica sobre acesso à informação e as boas práticas definidas por publicações como o WCAG 2.0 e o eMAG 3.1, com as recomendações de acessibilidade a serem seguidas nos portais eletrônicos acessíveis a todos os perfis de usuários.

Com base nas referidas publicações e princípios, foram confeccionados dois instrumentos de análise da interface dos *websites* do governo eletrônico: Questionário aos usuários e Aspectos avaliados nos sites pelo autor.

c) Estudo dos sites selecionados, na perspectiva de seus usuários, através da navegação orientada no site. Aos usuários foram propostas tarefas, de acordo com um roteiro, bem como a possibilidade de usarem o site livremente.

Considerando que o objetivo do estudo foi o de avaliar os serviços e-gov por parte dos cidadãos, considerou-se que os participantes deveriam representar grupos heterogêneos que constituem a sociedade brasileira, incluindo PcD-Pessoas com Deficiência, que atualmente são cerca de 12,5 milhões (6,7% da população), dos quais parte significativa, equivalente a 6,5 milhões (3,2% da população), são de pessoas com alguma deficiência visual (IBGE, 2010).

A seleção de voluntários para participarem da pesquisa teve apoio do IBC - Instituto Benjamin Constant, que, por ser instituição federal que atua na área da Educação, em diferentes níveis de formação, é uma fonte importante para compreensão dos cidadãos que acessam o site institucional, incluindo PcD - Pessoas com Deficiências diversas. A pesquisa com usuários foi realizada de 1 de agosto a 30 de novembro de 2021.

Na composição do grupo de participantes considerou-se dois pontos fundamentais: 1- ser maior de idade, tendo em vista que se buscou indivíduos que tivessem maturidade para entender a importância da pesquisa para o exercício da cidadania e 2- possuir alguma ligação, ou seja, participar da comunidade IBC. Apesar de a pesquisa incluir análise dos sites de outras Instituições, como o IBC possui um perfil amplo de usuários, partiu-se do pressuposto que seria possível conseguir um grupo de usuários que refletisse a diversidade da sociedade e, inclusive, possibilitaria avaliar eventuais diferenças em relação à pesquisa no site do próprio IBC e a pesquisa em sites de outras instituições, em função de

experiências anteriores nos diferentes sites, uma vez que os três sites selecionados para o estudo de caso são de instituições que atuam em áreas de interesse público geral e constituem-se em instrumentos de gestão de democracia eletrônica.

Tendo em vista a necessidade de distanciamento social e as restrições impostas pela pandemia da COVID-19 as atividades que exigiam contato com os participantes da pesquisa foram realizadas de forma remota. Assim, ao receber a lista de contatos dos possíveis participantes, foram enviados convites por meio de mensagens do aplicativo virtual *WhatsApp,* selecionado por facilitar o contato com todos, incluindo PcD Visual. Para evitar problemas de locomoção foi proposto que cada participante desenvolvesse as atividades em seu ambiente particular.

Os participantes que aceitaram o convite receberam o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE), com explicações acerca da pesquisa e inclusive os aspectos éticos, bem como receberam os formulários disponibilizados *online* (Google Docs), para que respondessem questões mistas (fechadas e abertas), sobre o êxito em resolver as tarefas sugeridas e suas percepções sobre o site proposto.

Todos os participantes foram convidados a acessar o site do IBC, pelo endereço <http://www.ibc.gov.br>, o site do TJRJ, pelo endereço <http://www.tjrj.jus.br> e o site da Prefeitura do Rio de Janeiro, pelo endereço <https://prefeitura.rio>. Os participantes responderam 65 questões com intuito de avaliar a percepção da usabilidade do site web e a interação com o usuário. Foi sugerido um roteiro para aqueles que por acaso preferissem usá-lo, porém foi esclarecido que eles poderiam ter autonomia para pesquisa, uma vez que o objetivo principal era conhecer suas percepções no uso dos sites e eventuais dificuldades de navegabilidade.

Delimitou-se que seriam aceitos apenas adultos, mas com diferentes perfis de escolaridade, de gênero e que incluísse indivíduos com diferentes barreiras de acesso à informação digital, como cegueira ou baixa visão. Foram enviadas mensagens de áudio a 143 pessoas, sendo 86 alunos da reabilitação do IBC, Curso Técnico em Massoterapia 13 alunos, Curso Técnico em Instrumento Musical 9, Curso Técnico em Artesanato Integrado ao Ensino Médio 9, Curso Técnico em Revisão de Textos em Braille 8, 18 servidores do Departamento Técnico Especializado - DTE. Destes 143 indivíduos, 41 responderam ao questionário**.** Também foi enviado e-mail para o grupo de servidores e para o grupo de professores da Instituição, também caracterizado pela diversidade de formação e de atuação em cursos de diferentes níveis, e com isso, obtivemos mais 2 voluntários, somando o total de 43 respostas.

Assim, foi possível realizar a pesquisa com diversos perfis de usuários dos sites elegidos. Para atingir este fim, foi elaborado um roteiro de entrevista e propostas de tarefas que serviam como norte,

principalmente para os indivíduos que tinham dúvidas acerca das possíveis atividades que poderiam ou deveriam ser executadas nos sites.

Abaixo pode-se observar um quadro com o perfil geral dos voluntários que participaram da pesquisa.

Quadro 1 - Perfil de participantes por gênero, faixa etária e nível de escolaridade

Distribuição dos participantes em cada grupo		Quantidade
Faixa etária	60 +	14
	30 – 59	26
	18 - 29	3
Nível de escolaridade	Ensino fundamental	5
	Ensino Médio	17
	Ensino superior	21

Fonte: Elaboração própria. Adaptada de Xavier (2022).

Foi alcançado o objetivo de obter respostas de um público com padrões diferentes de escolaridade, tendo em vista que 48,8% dos entrevistados apresenta nível superior, 39.5% ensino médio e 11.6% ensino fundamental.

A pesquisa buscou contemplar cidadãos de diversas faixas etárias compreendidas entre 20 e 75 anos. Para garantir o anonimato da pesquisa cada voluntário foi identificado por uma sigla sequencial. No quadro a seguir apresenta-se perfil individual dos participantes da pesquisa:

Quadro 2 - Grupo participante da pesquisa

Participante	Idade	Gênero	Grau de escolaridade	Tipo de deficiência
P1	28	M	Ensino superior	Visual total
P2	43	M	Ensino médio	Visual parcial
P3	77	M	Ensino fundamental	Visual parcial
P4	40	M	Ensino médio	Visual parcial
P5	55	M	Ensino superior	Transtorno de déficit de atenção (tdah) com hiperatividade
P6	43	M	Ensino médio	Dislexia
P7	51	M	Ensino superior	Visual total
P8	50	M	Ensino superior	Visual parcial
P9	27	M	Ensino superior	Visual total
P10	56	M	Ensino superior	Visual parcial
P11	35	M	Ensino médio	Visual parcial
P12	60	M	Ensino médio	Visual total
P13	64	M	Ensino fundamental	Visual total
P14	47	M	Ensino médio	Visual parcial
P15	60	M	Ensino médio	Visual parcial
P16	46	M	Ensino fundamental	Visual total
P17	54	M	Ensino médio	Visual parcial
P18	20	M	Ensino médio	Visual total
P19	48	M	Ensino superior	Visual parcial
P20	75	F	Ensino fundamental	Não
P21	30	F	Ensino superior	Visual total
P22	31	F	Ensino superior	Visual parcial
P23	56	F	Ensino superior	Não
P24	45	F	Ensino superior	Visual total
P25	49	F	Ensino superior	Visual total
P26	65	F	Ensino médio	Visual parcial
P27	36	F	Ensino superior	Visual total
P28	67	F	Ensino médio	Visual total
P29	68	F	Ensino superior	Não
P30	40	F	Ensino superior	Não
P31	35	F	Ensino médio	Baixa visão
P32	54	F	Ensino superior	Motora
P33	53	F	Ensino médio	Visual total
P34	50	F	Ensino médio	Visual parcial
P35	61	F	Ensino superior	Visual parcial
P36	41	F	Ensino superior	Visual parcial
P37	62	F	Ensino médio	Visual total
P38	60	F	Ensino superior	Transtorno de déficit de atenção (tdah) com hiperatividade
P39	63	F	Ensino superior	Não
P40	43	F	Ensino médio	Visual parcial
P41	72	F	Ensino médio	Não
P42	40	F	Ensino fundamental	Não
P43	47	F	Ensino superior	Visual total

Fonte: Elaboração própria. Adaptada de Xavier (2022).

Em relação à divisão da amostra por gênero, foram identificados 19 homens e 24 mulheres. Destes, 34.9% são deficientes visuais totais, 37.2% são deficientes visuais parciais, 2.3% têm dislexia, 2.3% são diagnosticados com deficiência motora, 4.7% têm transtorno e Déficit de atenção, 2.3% têm baixa visão e 16.3% não têm qualquer deficiência.

Os portais analisados foram:

a) *Instituto Benjamin Constant – IBC*, https://www.gov.br/ibc/ (2021), enquanto Órgão do Poder Executivo Federal, especificamente do Ministério da Educação, que além de ser tradicional na estrutura do Estado Brasileiro, pois foi fundado em setembro de 1854, é um dos principais Institutos de referência ao ensino e atendimento de PcD - Pessoas com Deficiência, particularmente, a visual, no país. Fato determinante para a escolha desta instituição é o fato de o IBC oferecer cursos que abrangem da educação básica ao ensino superior, incluindo pós-graduação stricto sensu, além de cursos técnicos profissionais. Entendeu-se ser relevante a análise do seu portal, que deve se comunicar com o público em geral, inclusive com as pessoas com diferentes graus de deficiência visual, representativas do maior porcentual entre as PcD no país, conforme dados do IBGE (2010), e que ao mesmo tempo segue os padrões do Governo Federal sobre acessibilidade.

b) *Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro* (TJRJ), <http://www.tjrj.jus.br/> (2021), com ênfase nos Tribunais Especiais, enquanto Órgão do Poder Judiciário Estadual, que é fundamental para a garantia dos direitos dos cidadãos do Estado do Rio de Janeiro e foi escolhido especialmente o enfoque nos Tribunais Especiais, tendo em vista que estes recebem demandas de cidadãos que podem atuar sem a presença de um profissional do direito, mas que necessitam conseguir acessar o conteúdo e entender o funcionamento de todo o processo. Deste modo, possibilita excluir os usuários especialistas no tema.

c) *Prefeitura da Cidade do Rio de Janeiro*, https://prefeitura.rio (2021), enquanto Órgão do Poder Executivo Municipal, que tem diversas atribuições que afetam diretamente o cotidiano do cidadão em geral, que vive na cidade do Rio de Janeiro, como acesso a taxas, serviços de limpeza urbana, serviços de saúde e vacinação, serviços relacionados à educação, dentre outros.

O processo disposto nesta etapa segue o método de pesquisa proposto por Nielsen (2012), que é divido em três etapas: a reunião de usuários do sistema avaliado, a apresentação de tarefas que devem ser realizadas e a comunicação com os usuários enquanto os mesmos interagem com a interface do sistema.

Para complementar informações acerca da interação dos usuários com os sites oficiais, realizou-se um estudo netnográfico nos perfis oficiais do *Facebook* das três Instituições analisadas. Salienta-se que o Facebook foi selecionado para análise pelo fato de as três instituições manterem perfil institucional na rede e por ser a rede social atualmente mais popular e com maior abrangência em termos de público cadastrado.

Este item está relacionado com o objetivo complementar deste trabalho que é o de obter aspectos netnográficos ou etnográficos virtuais e coletar informações que vão além do próprio formulário apresentado

A netnografia, de acordo com Kozinets (2014) é um método de pesquisa baseado na observação dos participantes e no trabalho de campo online, que tem por base a observação de uma multiplicidade de formas de comunicação mediada no ambiente digital como fonte de dados para a compreensão e a representação etnográfica dos fenômenos culturais presentes em fóruns, bate-papos e grupos de notícias, como também blogs, comunidades audiovisuais, fotográficas e de *podcasting,* mundos virtuais, jogadores em rede, comunidades móveis e websites de redes sociais. Esperou-se, com esta pesquisa, buscar impressões subjetivas dos usuários, com o fim de entender a sua percepção sobre o governo eletrônico e sobre o site das Instituições analisadas.

A CIENCIA DA INFORMAÇÃO E O USUÁRIO CIDADÃO

A Ciência da Informação (CI), conforme Capurro (2003), pode ser compreendida a partir de três paradigmas, que dividem temporalmente a história desta Ciência: o paradigma físico, paradigma cognitivo e o paradigma social. O primeiro é compreendido de 1945 até meados de 1970, e é marcado pelo grande enfoque nos sistemas de informação, em detrimento do usuário no processo de recuperação da informação. O segundo, entre 1970 até por volta de 1990, se refere ao paradigma cognitivo, que, ao contrário do anterior, tem a ênfase no sujeito como agente que converte a informação em conhecimento. O terceiro, a partir de 1990, se refere ao paradigma social, que destaca a reflexão do sujeito contextualizado em sua relação com a informação.

Para além das referidas divisões paradigmáticas, entende-se que as dinâmicas informacionais são objetos de análise devido à importância e a complexidade das mesmas, considerando que os aspectos relacionados ao fluxo informacional tornaram-se gradativamente mais complexos e dinâmicos, devido à evolução tecnológica, exigindo enfoques interdisciplinares e soluções multidisciplinares. Neste contexto, a CI através do seu aspecto interdisciplinar, possibilita o diálogo entre diversas outras áreas como, por exemplo, o Direito, a Tecnologia da Informação, as Humanidades Digitais, a Sociologia, e a atuar na solução de problemas relacionados à tecnologia e à acessibilidade informacional dos mais diversos perfis de usuários da informação.

Sob tal demanda, surge como uma subárea da Ciência da Informação (CI) o estudo de usuário, que, conforme Gandra e Duarte (2013), é resultante da importância em identificar as diversas dinâmicas que envolvem os usuários de biblioteca para aperfeiçoar as soluções oferecidas, e a partir disto, desenvolver novas soluções para tornar a informação (independente do seu formato, suporte ou natureza), disponível ao potencial usuário compreendido como a pessoa ou organização que demanda

informação. Cabe destacar que os conceitos desta subárea não se limitam às discussões nas bibliotecas e, inclusive, são apropriados para reflexões acerca do uso de sistemas informatizados de informações.

Esse tipo de pesquisa é importante para que os sistemas de informação possam atender aos mais diversos perfis de usuários, principalmente no grau de pluralidade que as sociedades estão atingindo em nosso tempo e no grau de amplitude que os sistemas alcançam com o uso da internet, principalmente quando é considerado o acesso a serviços do Estado em um governo democrático, cada vez mais sob a perspectiva do cidadão, no contexto da chamada democracia eletrônica.

Como observam Sánchez-Ortiz; Ramaprasad; Syn (2018), muitos governos de diferentes países passaram a usar as TIC para melhorar seus serviços, facilitar o acesso à informação e estimular a participação social. No entanto, do ponto de vista dos pesquisadores de diversos campos, é importante investigar o governo eletrônico como objeto e campo de pesquisa para propor soluções que contribuam para implementar governos eletrônicos mais eficientes.

A preocupação passa a ser identificar características específicas dos usuários que compõem o público para o qual os serviços foram concebidos para detectar quais grupos precisariam de uma maior atenção por parte dos órgãos detentores e divulgadores de informações, para que seja garantido o acesso não apenas físico, mas também cognitivo da informação, pois como observa Fujino (2017):

> [...] na Ciência da Informação, a acessibilidade informacional depende do conhecimento das necessidades de informação do potencial usuário, além dos aspectos que envolvem a infraestrutura para acesso e divulgação, condições fundamentais para o desenvolvimento de mediações que viabilizem o acesso cognitivo e apropriação das informações pelo usuário. (FUJINO, 2017, p. 237).

Deste modo, torna-se imperativa a reflexão sobre a eficiência do governo eletrônico, quanto a aspectos de acessibilidade informacional, para atender os diversos perfis de cidadãos.

Os novos processos de comunicação eletrônica e difusão da informação potencializaram o intercâmbio entre os mais diversos atores sociais, antes afastados por limitações físicas. Hjarvard (2014, p.24), observa que a cultura e a sociedade vivem uma intensiva "midiatização", que ocorre através de uma "variedade de espaços sociais e contextos culturais" e, que, em outras palavras, representa uma das mudanças da forma de lidar com a informação em sociedade, por instituições sociais, o que impõe novos padrões de comunicação mediada entre o poder público e os cidadãos.

Stroparo (2021) e Taborda *et al*. (2023) apontam, inclusive, o surgimento do conceito de "smart cities ", traduzido como cidades inteligentes, que se referem a ambientes urbanos que fazem uso de tecnologias de comunicação e informação (TICs) para otimizar a administração e promover a gestão

pública mais próxima da população, utilizando meios digitais em plataformas virtuais para proporcionar serviços que são críticos para a cidade, como educação, saúde, transporte, etc.

Sendo assim, quando se investiga a acessibilidade na atual sociedade da informação, deve-se considerar que as TICs devem ser utilizadas para contribuir com o desenvolvimento do cidadão nas esferas intelectual, política, social, econômica e cultural e é necessária a criação de páginas no ambiente online, que seja acessível simultaneamente e indiscriminadamente ao máximo para os usuários, de forma a garantir a cidadania digital. Tal preocupação deve ser de todos os atores sociais, que seguem o norteamento do Estado, através do seu ordenamento jurídico e boas práticas divulgadas. Portanto, para que os sistemas públicos, bem como as páginas dos Órgãos Públicos, na internet, serem realmente acessíveis devem atender às expectativas e especificidades de cada tipo de usuário, com o uso de interfaces de comunicação, que contemplem ao máximo as necessidades e especificidades dos usuários, que interagem com o mundo de formas distintas (TORRES; MAZZONI; ALVES, 2002).

Sociedade da informação e inclusão digital na web

Desde as primeiras sociedades, tanto a produção quanto a divulgação do conhecimento estiveram sob domínio de poucos indivíduos, que possuíam o monopólio sobre a escrita e os meios de comunicação. Tal dinâmica social é modificada com o surgimento das TICs que, gradativamente, possibilitou o uso, a descentralização da produção e do compartilhamento da informação e modificou a dinâmica econômica e social de diferentes grupos, com impactos político, econômicos e sociais decorrentes da atratividade de novos negócios intensivos em conhecimento e em informação.

A lógica de consumo da Informação é modificada na Sociedade da Informação e existe uma tendência de que o acesso aos meios de consumo e produção de informação sejam mais democratizados à população. Pode-se perceber na atualidade, principalmente através das redes sociais, que indivíduos sem qualquer formação ou vínculo com alguma organização, produzem informação e a disseminam em ambientes virtuais como o Twitter, YouTube, Instagram, *Facebook*, Blogs, Wikis, e diversos outros aplicativos e redes de compartilhamento de arquivos.

Em termos distintos, Moraes (2001, p.70) aponta que no ciberespaço as pessoas se agregam por blocos de interesse e são simultaneamente emissores e receptores de informação e os "sites afiguram-se como infomídias interativas: estocam, processam e distribuem dados e imagens oriundos de diversos ramos do conhecimento".

Se por um lado estes novos aplicativos e ambientes virtuais possibilitaram uma maior participação dos cidadãos, grupos econômicos tem se beneficiado destas novas dinâmicas. Nesse

contexto, o Fórum Econômico Mundial, alerta para a necessidade de "ampla colaboração entre os setores público e privado, entre empresas gigantes e startups, e com grupos de defesa dos direitos dos consumidores e da sociedade civil" (WORD ECONOMIC FORUM, 2019, p. 5).

Segundo a Cartilha de Acessibilidade na Web (W3C Brasil) a Web foi criada em 1991, por Tim Berners-Lee, que também criou o W3C, que define a Web como, "*World Wide Web*, ou WWW, ou W3, ou simplesmente web, é um dos serviços oferecidos na Internet, concebido para disponibilizar permanentemente informações a todos os usuários". A cartilha traz recomendações de acessibilidade para conteúdo web ou WCAG 1.0, que é um padrão de acessibilidade para pessoas com deficiência e o WCAG 2.0, que é derivado do primeiro, e possui 12 diretrizes, organizadas em quatro princípios (perceptível, operável, compreensível e robusto) e três níveis (A, AA e AAA) (BRASIL, 2019).

O primeiro princípio diz respeito à apresentação das informações e componentes da interface de usuário, de forma que sejam percebidas pelos usuários e estabelecem orientações relacionadas à usabilidade, navegabilidade, segurança, e possibilidade efetiva de busca e recuperação de informação. Incluem o uso de língua de sinais e audiodescrição estendida para facilitar o acesso de materiais pré-gravados; uso de letras grandes, braile, fala, linguagem simplificada; uso de cores para destacar informações, controle de áudios automáticos (nas páginas web), uso de contraste ideal, fontes ampliadas, planos secundários, espaçamento e outras iniciativas que tornam a percepção das informações disponibilizadas mais acessíveis.

O segundo princípio é nomeado como "operável" e é relacionado "a interoperabilidade do sistema, pelo usuário". As diretrizes se referem à "acessibilidade pelo teclado", que é aplicável a qualquer indivíduo que não deseja ou pode usar o *mouse* ou prefere somente usar o teclado; "tempo suficiente", que indica o fornecimento de tempo suficiente aos usuários para lerem e utilizarem o conteúdo disponibilizado; "convulsões e reações físicas", que indica não criar conteúdo de uma forma conhecida que pode causar convulsões, como o uso de flashes e "navegável" que diz respeito à necessidade de fornecer maneiras de auxiliar os usuários a navegar, localizar conteúdos e determinar o local onde eles se localizam.

O terceiro princípio é "compreensível", que se relaciona com a legibilidade, visando tornar o conteúdo legível, e a necessidade de que seja indicada mudança de línguas, assim como o significado de palavras, siglas e abreviaturas que são apresentadas; a criação de páginas Web que funcionem de forma previsível; a assistência de entrada, que busca auxiliar os usuários a evitar e corrigir erros, informando-os sobre possíveis procedimentos para melhor uso do site.

O quarto princípio é nomeado como "robusto", que se refere a possibilidade do conteúdo ser interpretado de forma confiável por uma ampla variedade de agentes de usuário, incluindo tecnologias

assistivas e visa maximizar a compatibilidade com os agentes de utilizador atuais e futuros, incluindo as tecnologias de apoio.

Essas diretrizes são úteis para possibilitar análise das interfaces para acesso à informação disponibilizadas pelos governos eletrônicos e possibilitar maior compreensão acerca do estágio real da sociedade da informação no Brasil. Nesta direção, este trabalho propõe uma reflexão que parte do pressuposto de que avanços tecnológicos não se traduzem em efetivo avanço para o usuário da informação, que pode ser entendido neste estudo como o cidadão. Tal questão é um desafio, tendo em vista as possíveis diferenças sócio-educacionais existentes entre os mais diversos tipos de cidadãos brasileiros, consumidores dos sistemas e serviços de informação públicos, conforme observado por Xavier (2022) em sua pesquisa de doutorado.

O Acesso à Informação pública é pilar central dos governos democráticos, uma vez que possibilitam a expansão da participação social e o maior controle da administração pública pela sociedade, dificultando práticas ilícitas. No Brasil, o direito à informação pública enquanto um direito fundamental democrático aparece pela primeira vez na Constituição de 1988, conforme o Artigo 5º da Constituição Federal, que no seu Inciso XIV, diz: "é assegurado a todos o acesso à informação e resguardado o sigilo da fonte, quando necessário ao exercício profissional"; e acrescenta no Inciso XXXIII:

> [...] todos têm direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral, que serão prestadas no prazo da lei, sob pena de responsabilidade, ressalvadas aquelas cujo sigilo seja imprescindível a segurança da sociedade e do Estado". (BRASIL, 1988).

Este direito é expresso na LAI - Lei de Acesso à informação, Lei Federal nº 12.527 de 18 de novembro de 2011, regulamentada pelo Decreto nº 7.724, de 16 de maio 2012. Esta Lei tem o propósito de regulamentar o direito constitucional de acesso dos cidadãos às informações públicas e tem seus dispositivos aplicáveis aos três Poderes da União, Estados, Distrito Federal e Municípios. Esta lei destaca a transparência pública no cenário nacional, aproximando a administração pública a práticas democráticas.

> A Controladoria Geral da União (CGU), atual Ministério da Transparência, Fiscalização e Controle (MTFC), é responsável pelo monitoramento da LAI em todo Poder Executivo Federal e produziu o seu Manual da Lei de Acesso à Informação para Estados e Municípios (2011), em que define os princípios orientadores da Lei, como a publicidade máxima, transparência ativa, abertura de dados, promoção de um governo aberto e também estabelece o amplo acesso à informação como regra e o sigilo, como exceção. (CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO, 2011).

Fujino (2017) observa que o estado brasileiro tem construído um aparato legal para garantir o acesso e a transparência às informações públicas, porém, aponta ser responsabilidade dos pesquisadores da Ciência da Informação estudar e investigar carências e dificuldades a serem sanadas na implementação da legislação visando promover qualificação da ação informacional e garantir melhores condições de acessibilidade do ponto de vista físico e também cognitivo. (FUJINO, 2017, p.252).

Uma sociedade inclusiva, segundo Sassaki (2010, p.5) "é capaz de atender a seus membros através da quebra de barreiras, de modo que os atributos pessoais sejam recebidos como condições normais dos cidadãos". Cabe destacar, que de acordo com a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência) barreiras podem ser definidas como qualquer entrave, obstáculo, atitude ou comportamento que limite ou impeça a participação social da pessoa, bem como o gozo, a fruição e o exercício de seus direitos à acessibilidade, à liberdade de movimento e de expressão, à comunicação, ao acesso à informação, à compreensão, à circulação com segurança.

Um dos caminhos para fortalecer as relações governo–cidadão é a capacitação dos cidadãos para compreender e utilizar a informação disponibilizada pelo Estado. Para tanto, é necessário disponibilizar ferramentas acessíveis não apenas do ponto de vista material, mas também cognitivo, de tal modo que os cidadãos, de diferentes níveis sociais ou educacionais, tenham acesso facilitado às informações de interesse público e o governo eletrônico deve ser uma delas.

ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DE DADOS

A pesquisa partiu do pressuposto que, no contexto do mundo conectado é responsabilidade de o Estado implementar serviços públicos de qualidade e consolidar mecanismos ágeis de comunicação com a sociedade, a fim de propiciar condições de acesso aos serviços pelos cidadãos e melhorar a gestão pública, uma vez que o conceito de e-gov pressupõe a prestação eletrônica de serviços públicos e a democracia digital, consubstanciado em ações que visam aprimorar a participação do cidadão e a transparência política, por intermédio de ferramentas que facilitem seu acesso à informações e serviços públicos.

Buscou-se no presente trabalho analisar a atuação do governo eletrônico na sociedade, com enfoque específico nas interfaces em ambiente web, para verificar se elas foram concebidas para atender a pluralidade de perfis de usuários dos serviços online.

Análise de acordo com as Heurísticas de Nielsen

Foram analisados os sites das três Instituições para verificar se atendiam as heurísticas de Nielsen, e buscou-se medir um ponto relacionado a cada heurística. Nos casos que foram escritas duas questões cada uma valeu 0,5 para contabilizar 1 ponto por heurística. No total esperava-se alcançar 10 pontos.

A primeira heurística buscou perceber se os usuários dos sites são mantidos informados sobre o progresso do sistema com feedback em tempo razoável e se os usuários sabiam se estavam logados e por quanto tempo. Esta Heurística não foi pontuada pelas Instituições, pois não foi percebido nenhum retorno, assim como não tinha a possibilidade de se "logar" nos sites.

A segunda heurística testada foi a correspondência entre o sistema e o mundo real. Foram aplicadas duas perguntas valendo 0,5 pontos. A primeira diz respeito ao sistema, para verificar se utiliza conceitos e linguagem familiar ao usuário em vez de termos orientados ao sistema e todos pontuaram. A segunda é expressa na pergunta "Excesso de informações destacadas geram uma poluição visual e confusão mental?" e o site do IBC e o da Prefeitura se mostraram adequados, enquanto o do TJRJ não foi considerado satisfatório.

A terceira heurística é relacionada à liberdade e controle do usuário, e foi avaliada através da pergunta "Usuários tem total liberdade para realizar ações e desfazer? "que valia 1 ponto. O site do IBC não atendeu a tal heurística, o da Prefeitura não se aplicou e apenas o TJRJ atendia e pontuou 1 ponto.

A quarta heurística relacionada à consistência e padronização foi avaliada por duas perguntas que valiam 0,5 pontos: O projeto de elementos como objetos e ações tem o mesmo significado ou efeito em diferentes situações?" e "textos estão padronizados com a mesma cor?" O site do IBC não pontuou em oposição ao site do TJRJ e da Prefeitura que atenderam aos requisitos.

A quinta heurística trata das Prevenções contra erros e foi medida através da pergunta "O site busca impedir erros do usuário?". O site do IBC e o do TJRJ atenderam positivamente, mas não foi verificável no site da prefeitura do Rio de Janeiro

A sexta heurística diz respeito a "Reconhecer em vez de relembrar" e o tópico de avaliação foi "O usuário não deve necessitar de lembrar-se de nada e a interação deve ser direta." E todas as Instituições zeraram tal ponto.

A sétima heurística diz respeito à Flexibilidade e eficiência de uso e foi avaliada com dois tópicos: "Uso de contraste acaba dificultando por completo a acessibilidade em algumas páginas" e "O site é navegável por atalhos que auxiliam a navegação?" A primeira questão somente pode ser avaliada e

pontuada pelo IBC, que oferece possibilidade de alteração do contraste e a segunda pergunta sobre usos de atalhos que auxiliam a navegação foi pontuada por todos os três sites.

A oitava heurística diz respeito ao Design estético e minimalista e foi medido por duas questões "O conteúdo é exposto de forma minimalista?", que não foi atendida por nenhuma instituição e "O sistema possui informações objetivas e diretas", que somente foi atendido pela prefeitura do Rio de Janeiro.

A nona heurística é a Ajuda ao usuário para reconhecer e diagnosticar erros e foi medida pelo tópico "Mensagem de erro deve ser emitida com linguagem simples" e apenas o site da prefeitura não pontuou, por não ser aplicável.

A décima e última heurística é nomeada "ajuda e documentação" que foi avaliada pela questão "O sistema fornece informações que auxiliam os usuários?" em que o TJRJ pontuou em oposição ao IBC e o site da prefeitura.

Como resultado da análise heurística de Nielsen nos sites das 3 instituições obteve-se em uma escala de 10 pontos: 4 pontos para o IBC, 6 para o TJRJ e 3 para a Prefeitura do Rio de Janeiro. Tais resultados são preocupantes, pois as heurísticas, como apontado no referencial teórico, são princípios gerais para desenvolvimento de interfaces mais adequadas aos usuários, de modo a possibilitar melhor navegabilidade, interação e experiência dos usuários. Porém, neste trabalho as heurísticas buscam junto à análise baseada na planilha do pesquisador, entender como as Instituições atendem aos requisitos normativos e resultados mostram que as instituições analisadas estão aquém do esperado para configurar uma democracia eletrônica.

Análise de acordo com os princípios do desenho universal e E-MAG 3.1.

A adoção do Desenho Universal visa possibilitar interação com recursos de tecnologia assistiva que proporciona às PcD maior autonomia e a minimizar barreiras que as impedem de acesso à informação e outros direitos garantidos pela Constituição.

Na análise do pesquisador baseada em uma planilha de pesquisa na qual constam as pontuações das 3 instituições, o IBC obteve: 41 satisfatórios, 15 não satisfatórios e 1 não se aplica. O TJRJ 16 negativos e 39 favoráveis e 2 não se aplicam. A Prefeitura da Cidade do Rio de Janeiro obteve 38 favoráveis, 15 negativas, e 4 não se aplicavam. Sendo assim, na análise do pesquisador considera-se que a Instituição IBC apresenta melhores indicadores e em segundo lugar o TJRJ e em terceiro lugar a Prefeitura do Rio de Janeiro.

Cabe observar que assim como as heurísticas de Nielsen, a planilha de análise criada para avaliação do pesquisador, parte dos estudos e investigações das publicações referenciadas no decorrer desta pesquisa e que, inclusive, pautam as ações de diversos órgãos públicos. No caso específico das Instituições analisadas, resultados mostram que elas atendem parcialmente as heurísticas de Nielsen e aos quesitos previstos no instrumento utilizado pelo pesquisador. Tal constatação acende um alerta, pois, como apontado na LAI - Lei de Acesso à Informação, os sites governamentais são importantes na disseminação de informações oficiais e na comunicação virtual com os cidadãos e, portanto, devem considerar, em sua concepção, critérios que assegurem acessibilidade de conteúdo a todos. Neste sentido, as ferramentas de pesquisa devem possibilitar acesso à informação de maneira transparente, clara, objetiva e em linguagem de fácil compreensão.

Análise a partir das experiências dos voluntários participantes da pesquisa

Na análise a partir das experiências dos voluntários que participaram da pesquisa, constatou-se que, de fato, os sites não atendem a muitas das necessidades dos usuários. Pode-se observar, na tabela 1, um breve resumo das respostas relacionadas às respectivas Instituições.

Tabela 1 - Comparativo das respostas dos entrevistados

Item avaliado e índices de avaliação S (sim); R (regular); N (não)	**Prefeitura do Município do Rio de Janeiro (PMRJ)**	**Instituto Benjamin Constant (IBC)**	**Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro (TJRJ)**
Organização das informações	S: 57,5% R: 42,5% N: 0	S: 54,8% R: 42,9% N: 2,3%	S: 33,3% R: 52,4% N: 14,3%
Aprovação geral do Site	S: 72,5% R: 0% N: 27,5%	S: 71,4% R: 2,5% N: 23,8	S: 34,1 % R:17,1% N:48,8%
Facilidade em encontrar o Serviço de Informações ao Cidadão – SIC	S:70% N:30,0%	S: 69% N:29,1%	S: 24,4% N: 75,5%
Possibilidade de usar alteração de contraste	Não	Sim	Não
Facilidade de encontrar endereços, telefones e horários de atendimento	S: 65% R: 15% N: 20%	S: 81% R: 0% N: 19%	S: 72% R: 3% N: 25%
Necessidade de chamar alguém pra ajudar a navegar nos sites	S: 10% R:10% N: 80%	S: 12,2% R: 17,1% N: 70,7%	S: 24,4% R: 31,7% N: 43,9%
Dificuldade de navegação	S: 65% N: 35%	S: 78,6 % N: 21,4%	S: 82,9% N: 17,1%

Fonte: Elaboração própria. Adaptada de Xavier (2022).

Quando questionados sobre a organização das informações e o quão claras estavam, o site da prefeitura do Rio de Janeiro obteve melhor avaliação, tendo em vista que 57,5% dos entrevistados responderam positivamente sobre suas impressões, 42,5% disseram ser regular e nenhum se manifestou como descontente. Em segundo lugar está o IBC com 54,8% de aprovação; 42,9% que consideram

regular e 2,3% consideram ruim. Por fim, o TJRJ teve apenas 33,3% de aprovação enquanto 52,4% consideraram regular e 14,3% dos entrevistados reprovaram o site nesses aspectos.

A mesma dinâmica foi reproduzida quando foi perguntado sobre aprovação do site, facilidade de acesso às informações nos sites e autonomia para navegação , em que novamente podemos observar a aprovação maior do site da prefeitura da cidade do Rio de Janeiro, seguida pelo do IBC e o do TJRJ.

O entendimento dos usuários seguiu a mesma lógica, demonstrando a maior reprovação dos usuários que visitaram o site do Tribunal do Estado do Rio de Janeiro, com objetivo de acessar os Tribunais Especiais.

O "ranking" dos sites apresentou sequências semelhantes de aprovação, como por exemplo, quanto ao acesso ao Serviço de Informações ao Cidadão – SIC, já que 70% dos usuários do site da prefeitura do RJ responderam satisfatoriamente, 69% dos usuários do IBC responderam positivamente e apenas 24,4% dos usuários do TJRJ conseguiram encontrar um caminho para o SIC ou equivalente.

Tais resultados são alarmantes, pois apontam para uma deficiência dos Órgãos Públicos analisados em atender um aspecto previsto na LAI - Lei de Acesso à Informação, que é assegurar o acesso amplo e transparente do cidadão ao SIC das instituições públicas.

Cabe observar que o site do IBC ganha destaque quanto ao uso de alteração de contraste, que é o único que utiliza esta ferramenta que auxilia na visibilidade para diversos perfis de usuários e no quesito sobre a facilidade de encontrar endereços, telefones e horários de atendimento:

Ao relacionar as manifestações textuais complementares dos usuários ao perfil individual dos respondentes do Quadro2, percebe-se que, com exceção de um respondente, os demais são pessoas com diferentes graus de deficiência visual. Tal resultado aponta para a importância de as instituições implementarem recursos simples que possibilitam melhor acessibilidade não apenas para PcD Visual, mas a todos os demais potenciais usuários, principalmente idosos.

Quando questionados sobre a possibilidade ou não de chamar alguém pra ajudar a visitar os sites, novamente o site da prefeitura do RJ é apresentado como a melhor opção em termos de autonomia do usuário, seguido do site do IBC e por fim, do TJRJ.

Em concordância com os dados apresentados e buscando concluir sobre a possibilidade de o site ser mais simples, os usuários apontaram maior dificuldade no site da TJRJ, seguido do IBC e da Prefeitura:

É possível constatar, a partir dos dados analisados, que o site da prefeitura do RJ atende melhor os cidadãos, seguido do site do IBC e do TJRJ. Porém, é importante notar que mesmo o site da prefeitura, que teve melhores índices, foi apontado por não atender amplamente as necessidades de seus usuários.

Saliente-se que na análise das respostas de todos os participantes da pesquisa, não se identificou relação entre facilidades e ou dificuldades apontadas pelos participantes dos diferentes grupos, com exceção dos aspectos relacionados à maior dificuldade de PcD visual no que tange ao uso de alteração de contraste e ausência de legendas ou descrição de imagens. Também não foi percebido que os voluntários, por serem da comunidade IBC, tiveram maior facilidade ou familiaridade no site da Instituição em comparação com os outros sites. De igual modo, problemas relacionados a excesso de links ou problemas de layout, que dificultam a localização dos usuários, foram apontados por participantes de diversos perfis, com ou sem deficiência visual, diferentes idades e nível educacional.

Análise netnográfica

Sobre o aspecto netnográfico da pesquisa na página oficial das Instituições no *Facebook,* foi constatada uma baixa rotina de publicação no perfil do IBC, o que gera uma falta de engajamento, inclusive por não existir interações nas postagens.

Nesse sentido, convém observar que, quando perguntado aos participantes da pesquisa sobre as razões para uso do Facebook, os respondentes, em sua grande maioria, portanto, independente de idade, gênero, formação educacional ou deficiência visual, apontaram : praticidade e informalidade; resposta mais rápida; atualidade; informação em tempo real e "falar com uma pessoa", o que reflete a importância de as instituições criarem canais mais ágeis de interação com seus potenciais usuários, considerando o contexto digital atual .

Outro aspecto interessante a ser observado pelas instituições é o fato de os usuários reconhecerem que, embora alguns aspectos técnicos que poderiam facilitar a acessibilidade e navegabilidade pelos perfis, por parte de PcD Visual, dependam de decisões do gestor da plataforma, os responsáveis pelos perfis institucionais poderiam ter o cuidado de incluírem descrições e legendas nas imagens disponibilizadas em seus perfis, pois , como relatou uma usuária que é cega, adulta, com ensino superior " a grande vantagem das redes sociais é a possibilidade de acrescentar experiências de pessoas que passaram pela mesma situação" (P43)

O TJRJ apresentou um padrão de publicação maior que o IBC, porém ainda foi deficiente quanto à interação com os usuários. Ademais, apresenta iniciativas não percebidas no perfil do IBC, como de desejar um feliz ano novo, que gera aproximação e simpatia dos usuários com o perfil da Instituição.

Quando foi analisado o perfil do Facebook da Prefeitura do Rio de Janeiro, foi identificada constância nas publicações, com interações do administrador da conta que interage e responde aos usuários. Percebeu-se que, mesmo na falta de conteúdos inéditos, publicações desejando "Feliz ano

novo" ou até mesmo retrospectivas do ano ou da semana, funcionam como uma forma de interagir com a sociedade e manter um grau de engajamento na plataforma.

Em cada perfil foi calculada uma média dos usuários que interagiram curtindo o post mais popular no mês. Cabe destacar que é compreensível que, pelo caráter de cada Instituição, é comum que o IBC tenha uma quantidade menor de seguidores em comparação ao TJRJ, assim como em relação à prefeitura do Rio de Janeiro, devido a abrangência e especificidade de cada Instituição. Assim, procurou-se respeitar essas diferenças de proporção analisando o porcentual de manifestações de usuários em relação ao total de seguidores, e foi possível identificar que a publicação com maior influência do IBC engajou a porcentagem de 0,010% dos usuários que seguem a página da Instituição, assim como a publicação com maior interação do TJRJ atingiu a 0,0211 e no caso da Prefeitura do Rio de Janeiro 0,4% dos seguidores da página reagiram à publicação mais curtida.

CONCLUSÕES

A investigação identificou aspectos críticos na concepção, implantação e na comunicação realizadas por Instituições Públicas no ambiente Web e evidenciou falhas técnicas no atendimento a orientações de referência sobre o assunto.

Os resultados mostram que os sites das instituições analisadas não atendem adequadamente nem as heurísticas de Nielsen e nem os princípios do Desenho Universal. Esta constatação é duplamente preocupante, pois tanto as heurísticas de Nielsen, quanto o Desenho Universal, têm por objetivo a concepção de interfaces mais amigáveis para o usuário e a evitar que eles necessitem de manual de instruções para interagir com a interface. Nesse sentido, a pesquisa revela que os governos não estão sendo capaz de propiciar quebra de barreiras, principalmente para que PcD possam atuar em condições normais como todos os demais cidadãos, com ou sem deficiência (SASSAKI, 2010).

Complementarmente, é necessário observar que a obediência às normas, embora possa facilitar o acesso físico, não se traduz em possibilidades de acesso cognitivo, por esta razão infere-se que apesar de o site da prefeitura do Rio de Janeiro ter recebido menor nota na avaliação técnica, recebeu maior nota na avaliação dos usuários, e apresentou melhor desempenho na análise netnográfica no *Facebook*. Tal constatação confirma alerta de Torres, Mazzoni e Alves (2002) e observação de Fujino (2017) sobre o fato de que apenas o atendimento de requisitos técnicos não se traduz em eficiência, quando se busca garantir condições mais adequadas para o acesso pelos usuários e que é importante considerar que usuários interagem com o mundo de formas diferentes, o que demanda melhor conhecimento das suas necessidades, daí a importância da adoção regular de estudos de usuários (GANDRA; DUARTE, 2013).

De fato, na avaliação pelos usuários foi constatado que o público entrevistado não teve uma percepção plena nos sites apresentados. O site da prefeitura do Rio de Janeiro, mais bem avaliado, teve apenas 57,5% de aprovação, seguido pelo site do IBC com 54,8% e do TJRJ com 33,3% de aprovação. No caso do TJRJ, embora se proponha a atender cidadãos sem a necessidade de advogados, foi constatada a dificuldade dos usuários com o uso de termos jurídicos, próprios da língua de especialidade, de difícil compreensão para o cidadão comum, e que foi sintetizada por um deles, como "excesso de juridiquês".

Os depoimentos dos usuários apontam que os problemas observados independem do nível socioeducacional e que é necessário maior atenção aos aspectos de acessibilidade visual. Como exemplo do exposto está o fato percebido tanto nas análises do pesquisador, quanto nas análises dos usuários, que apenas o site do IBC apresentava a opção de alteração de contraste e, mesmo assim, esta opção não atendia a todas as páginas do site, impossibilitando o acesso integral de algumas páginas, o que evidencia que existem aspectos a serem melhorados com o uso maior de ferramentas de acessibilidade para pessoas com baixa visão como alteração de contraste, adaptação para recepção de ampliadores de tela, uso de legendas nas imagens, imagens estas que devem ser utilizadas com economia e sempre buscando um aspecto minimalista, que facilitará ao usuário entender o propósito da Instituição e do site, conforme é apresentado consensualmente nas principais publicações sobre acessibilidade.

A análise netnográfica também apontou nível de interação entre instituições e usuários muito aquém do esperado em democracias eletrônicas.

É possível afirmar que a abertura para o maior contato com os cidadãos e a integração com as redes sociais é uma necessidade de nossos tempos e na análise netnográfica e nos questionários, foi percebido que a Prefeitura do Rio de Janeiro apresentou melhor desempenho por possibilitar maior e mais intensa interação com e entre os usuários na plataforma *Facebook,* seguido pelo perfil do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro e por fim, o perfil do Instituto Benjamin Constant.

No que se refere à PcD, também se constatou que, embora a web proporcione oportunidades mais ágeis para os cidadãos acompanharem ações dos governos, os sites das próprias instituições não estão plenamente de acordo com os princípios de acessibilidade e navegabilidade, o que vai na contramão da legislação brasileira que trata dos direitos das PcD à informação, ao trabalho e à educação e da LAI- lei de acesso à informação (CGU, 2011).

Desta forma, foi possível confirmar a hipótese, que foi subdividida em 2 aspectos que se complementam, pois, o primeiro aponta que, apesar das diversas iniciativas que buscam atender aos princípios da transparência e acessibilidade, na prática o governo eletrônico não é acessível ao cidadão comum, uma vez que se constatou que o planejamento de tal programa não obedece na totalidade as

orientações normativas para construção de sites acessíveis e não incluiu estudo das características do potencial usuário, que no caso brasileiro, é bastante diversificado em relação a nível socioeconômico-educacional e, conforme dados do IBGE (2010), é composto por parcela considerável de PcD, principalmente visual.

O segundo aspecto também foi confirmado e diz respeito à oferta de serviços, que são concebidos na perspectiva "ofertista-linear", sem considerar aspectos de acessibilidade física ou material e cognitiva dos potenciais usuários. De fato, constatou-se que os sites, conforme concebidos, apresentam muitas informações sobre a própria instituição, mas sem considerar alguns princípios básicos do Desenho Universal na concepção da interface para interação com o usuário. Considerando que são instituições públicas, cujo potencial usuário é o cidadão comum, é necessário que tais instituições invistam maiores esforços na concepção de interfaces mais amigáveis que efetivamente colaborem para que o cidadão possa exercer seu direito de acesso à informação.

As três Instituições analisadas no estudo são tradicionalmente reconhecidas na Administração Pública e atendem a diversos norteamentos legais, mas, apesar de inserirem no seu cotidiano as boas práticas administrativas, enfatiza-se que para tornar as soluções digitais compreensíveis dentro deste universo, o atendimento às normas é de suma importância e deve ser complementado com um estudo de usuários, complementado por realização de testes e adequações para que, de fato, a comunicação entre instituições e sociedade ocorra.

A Internet, se por um lado, contribuiu para a transformação da sociedade em direção à maior valorização do conhecimento e das formas de comunicação, exige reposicionamento por parte das instituições, principalmente públicas, para otimizar a administração e promover a gestão pública tornando-a mais próxima da população, como apontado por Stroparo (2021) e Taborda *et al*. (2023), de modo a garantir acessibilidade efetiva à informação pelos cidadãos, pois com as mudanças sociais causadas principalmente pelas TIC, as demandas sociais têm sido ampliadas e os governos estão sendo cobrados quanto a uma modernização ampla e prática. É urgente evitar a ampliação da divisão digital e da desigualdade de acesso identificada no relatório TIC Governo Eletrônico 2019, que menciona aumento substancial de 8% entre 2017 e 2019 de indivíduos que não utilizam serviços de e-gov por dificuldades encontradas e aumento de 9% de indivíduos que declaram que os serviços que necessitam não estão disponíveis na web. Considerando o tempo decorrido após publicação do referido relatório, a velocidade de inserção das tecnologias de comunicação e informação na sociedade atual, os custos de transporte e deslocamento físico, além de tempo, para que um cidadão possa ir presencialmente até as fontes de informação é urgente que instituições públicas revejam suas políticas de comunicação com os cidadãos no ambiente digital, através da adoção de padrões de qualidade na construção das interfaces

digitais e, principalmente, considerando a diversidade populacional brasileira em relação à acesso à infraestrutura e perfil socioeducacional.

REFERÊNCIAS

BRASIL. **Acesso à informação pública**: uma introdução à lei 12.527, de 18 de novembro de 2011. Brasília: Controladoria Geral da União, 2011. Disponível em: <www.gov.br>. Acesso em:11/08/2023.

BRASIL. **eMAG Modelo de Acessibilidade em Governo Eletrônico**. Brasília: Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, 2014. Disponível em: <www.gov.br>. Acesso em:11/08/2023.

BRASIL. **Manual da Lei de Acesso à Informação para Estados e Municípios**. Brasília: Controladoria Geral da União, 2013. Disponível em: <www.gov.br>. Acesso em:11/08/2023.

BRASIL. **Proposta de política de governo eletrônico para o Poder Executivo Federal**. Brasília: ENAP, 2000. Disponível em: <www.gov.br>. Acesso em:11/08/2023.

BRASIL. **Cartilha de acessibilidade na Web**: legislação brasileira e diretrizes sobre acessibilidade na Web. São Paulo: Comitê Gestor da Internet no Brasil, 2015. Disponível em: <www.w3c.br>. Acesso em: 11/04/2023.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília: Planalto, 1988. Disponível em: <www.planalto.gov.br>. Acesso em:11/08/2023.

BRASIL. **Lei n. 12.527, de 18 de novembro de 2011**. Brasília: Planalto, 2011. Disponível em: <www.planalto.gov.br>. Acesso em: 21/05/2023.

CAPURRO, R. "Epistemologia e Ciência da Informação". **Anais do V Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação**. Belo Horizonte: UFMG, 2003.

COMITÊ GESTOR DA INTERNET NO BRASIL. **TIC Kids Online Brasil**: pesquisa sobre o uso da internet por crianças e adolescentes no Brasil. São Paulo: CGI.br, 2019.

FUJINO, A. "Acessibilidade informacional de PCD no contexto da lei de acesso à informação: desafios para estudo de usuários". **Informação em Pauta**, vol. 2, 2017.

GANDRA, T. K.; DUARTE, A. B. S. "Interlocuções entre a análise de domínio e os estudos de usuários da informação: contribuições para uma abordagem sociocognitiva". **Anais do XIV Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação**. Florianópolis: ENANCIB, 2013.

HJARVARD, S. "Midiatização: conceituando a mudança social e cultural". **Matrizes**, vol. 8, n. 1, 2014.

IBGE - Instituto Brasileiro de Geografia E Estatística. **Censo demográfico de 2010**. Brasília: IBGE, 2010. Disponível em: <www.ibge.gov.br>. Acesso em: 22/01/2021.

KOZINETS, R. V. **Netnografia**: realizando pesquisa etnográfica online. Porto Alegre: Editora Penso, 2014

MORAES, D. **O concreto e o virtual**: mídia, cultura e tecnologia. Rio de Janeiro: Editora DP&A, 2001.

NIELSEN, J. **Usability engineering**. San Francisco: Morgan Kaufmann Publishers, 1993.

NIELSEN, J.; LORANGER, H. **Usabilidade na web**: projetando websites com qualidade. São Paulo: Editora Elsevier, 2007.

SÁNCHEZ-ORTIZ, A.; RAMAPRASAD, A.; SYN, T. "Comparative Analysis of E-Gov Services: An Ontology-Based Approach". *In*: ALCAIDE MUÑOZ, L.; RODRÍGUEZ BOLÍVAR, M. (eds.). **International E-Government Development**. Cham: Palgrave Macmillan, 2018.

SASSAKI, R. K. **Inclusão**: construindo uma sociedade para todos. Rio de Janeiro: Editora WVA, 2010.

STROPARO, T. R. "Smart cities, mobilidade urbana e envelhecimento humano em tempos de pandemia: exclusão e isolamento". **Boletim de Conjuntura (BOCA)**, vol. 5, n. 14, 2021.

TABORDA, L. E. *et al*. Acessibilidade da pessoa idosa a serviços públicos nas plataformas digitais no município de ponta grossa-pr. **Boletim de Conjuntura (BOCA)**, vol. 14, n. 42, 2023.

TORRES, E. F.; MAZZONI, A. A.; ALVES, J. B. M. "A acessibilidade à informação no espaço digital". **Revista Ciência da Informação**, vol. 31, n. 3, 2002.

XAVIER, J. F. B. **Governo eletrônico**: o cidadão e o direito de acesso à informação (Tese de Doutorado em Ciência da Informação). São Paulo: USP, 2022.



BOLETIM DE CONJUNTURA (BOCA)

Ano VI | Volume 17 | Nº 50 | Boa Vista |2024

http://www.ioles.com.br/boca

Editor chefe:

Elói Martins Senhoras

Conselho Editorial

Antonio Ozai da Silva, Universidade Estadual de Maringá

Vitor Stuart Gabriel de Pieri, Universidade do Estado do Rio de Janeiro

Charles Pennaforte, Universidade Federal de Pelotas

Elói Martins Senhoras, Universidade Federal de Roraima

Julio Burdman, Universidad de Buenos Aires, Argentina

Patrícia Nasser de Carvalho, Universidade Federal de Minas Gerais

Conselho Científico

Claudete de Castro Silva Vitte, Universidade Estadual de Campinas

Fabiano de Araújo Moreira, Universidade de São Paulo

Flávia Carolina de Resende Fagundes, Universidade Feevale

Hudson do Vale de Oliveira, Instituto Federal de Roraima

Laodicéia Amorim Weersma, Universidade de Fortaleza

Marcos Antônio Fávaro Martins, Universidade Paulista

Marcos Leandro Mondardo, Universidade Federal da Grande Dourados

Reinaldo Miranda de Sá Teles, Universidade de São Paulo

Rozane Pereira Ignácio, Universidade Estadual de Roraima