

**Eixo Temático: Estratégia e Internacionalização de Empresas**

**A AVALIAÇÃO DE SITES A PARTIR DA PERCEPÇÃO DO USUÁRIO: O CASO DA  
PRÓ-REITORIA DE GESTÃO DE PESSOAS DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE  
SANTA MARIA**

**WEBSITES EVALUATION THROUGH THE USER PERCEPTION: THE PRO-  
RECTORY OF PEOPLE MANAGEMENT OF SANTA MARIA FEDERAL  
UNIVERSITY CASE**

Carolina Schneider Bender, Felipe Dagort, Laura Beatriz Hartman, Géssica Lovato Sório, Andressa Fighera e Luciana Flores Batistella

**RESUMO**

O presente artigo objetiva avaliar o site da Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas –PROGEP (www.ufsm.br/progep) da Universidade Federal de Santa Maria, quanto a prestação de informações e serviços aos servidores da Instituição. Para tanto, foram realizadas entrevistas semiestruturadas, utilizando como base constructos propostos pelo e-Gov, organizados por Rampelotto (2013). A pesquisa caracteriza-se como um estudo de caso com abordagem qualitativa. Como resultado geral, pode-se indicar que, em relação à prestação de informações e serviços, o site não tem uma avaliação homogênea. Além disso, observa-se que os usuários entrevistados, de um modo geral, percebem o site da PROGEP como uma ferramenta consultiva.

**Palavras-chave:** Tecnologias de Informação e Comunicação, Governo Eletrônico, Interesse Público

**ABSTRACT**

This article aims to evaluate the Pro-Rectorry of People Management - PROGEP - website (www.ufsm.br/progep), in terms of the information and services provision to the Institution's employees. For that, semi-structured interviews were carried out, based on constructions proposed by e-Gov, organized by Rampelotto (2013). This is a case study with a qualitative approach. As a result, it can be highlighted that the site does not have a homogeneous evaluation in the provision of information and services. In addition, interviewed users, in general, perceive the PROGEP website an advisory tool.

**Keywords:** Information and Communication Technologies, e-Government, Public Interest

## 1. Introdução

A sociedade da informação pode ser vista como uma organização geopolítica dada a partir da terceira revolução industrial, com impacto direto no uso da informação e das tecnologias da informação e comunicação –TICs (Santos e Carvalho, 2009). As TICs criaram o potencial para a existência de um fluxo de informação bidirecional, tornando possível que a sociedade civil controle o Estado sobre princípios democráticos, sem paralisar sua efetividade como agência de interesse público (Castells, 2006). O Estado, por sua vez, busca apoiar sua gestão no desenvolvimento de políticas que utilizem essas novas tecnologias, visando a melhoria da gestão públicas e a entrega de informações, serviços e canais de participação para a sociedade (BRASIL, 2014).

Do surgimento de novas Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs) despontou um novo modelo de gestão, na área pública, denominado Governo Eletrônico. Para Rothberg (2010, p.2), o Governo Eletrônico se relaciona à gestão pública e “envolve a prestação de serviços que usualmente exigiriam a presença em filas, o preenchimento de formulários em papel para envio postal e a espera de prazos maiores”. Segundo Araújo e Maia (2014), o objetivo do governo eletrônico é fazer uso dessa nova tecnologia de forma a ampliar o acesso pelos cidadãos aos serviços públicos. Para Braga (2007), o uso das ferramentas de TICs pode transformar positivamente a forma como governo e cidadão se relacionam, possibilitando uma convivência mais democrática e participativa entre eles.

Dessa forma, há o entendimento de que sítios e portais institucionais disponibilizados devam ser facilmente utilizados e possibilitem ao cidadão a interação prevista. Santos, Bernardes e Mezzaroba (2009) defendem que a gestão pública deve ser capaz de assimilar as transformações tecnológicas, passando a reconhecer e incorporar as diretrizes de governo eletrônico de maneira a incentivar formas participativas de realização da democracia digital.

A Universidade Federal de Santa Maria (UFSM), fundada em 1960, sendo a primeira universidade pública do interior do país, tem investido, cada vez mais, em tecnologia e possibilidades de acesso. Projeto e lançamento de novo site, serviços disponíveis via *online*, prestação de auxílio tecnológico a diversos setores e enfrentamento das questões de segurança eletrônica são alguns exemplos de práticas adotadas pela instituição. A UFSM possui em sua estrutura nove pró-reitorias, responsáveis pelas políticas gerais da universidade e pela tomada de decisões referentes às suas respectivas áreas. A Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas (PROGEP) é a unidade competente pelo planejamento, implementação, coordenação e avaliação das atividades que envolvem os servidores docentes e técnico-administrativos em educação da Universidade Federal de Santa Maria.

Nos últimos anos, os sites de unidades vinculadas à Universidade Federal de Santa Maria estão sendo padronizados, de forma a possuírem o mesmo layout. O site da Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas passou por esta padronização no ano de 2015, sendo necessário transpor as informações do site antigo para o novo. Verificou-se, neste processo, que nem todas as informações foram transpostas, diminuindo a quantidade de informações presentes no site. Além disso, naquele momento, também não houve a preocupação de atualizar as informações que estavam sendo incluídas no novo site.

Considerando o exposto, em virtude do extenso rol de serviços e informações que podem ser disponibilizados aos servidores através do site da Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas, e em virtude das recentes alterações pelas quais passou, elaborou-se o seguinte problema de pesquisa: “Como o site da Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas da Universidade Federal de Santa Maria é avaliado por seus usuários, sob o ponto de vista da prestação de informações e serviços?”

Assim, o objetivo principal é avaliar o site da Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas (PROGEP)- [www.ufsm.br/progep](http://www.ufsm.br/progep) -da Universidade Federal de Santa Maria, quanto a prestação

de informações e serviços aos servidores da Instituição. Para tanto, serão realizadas entrevistas semiestruturadas com servidores da Instituição, utilizando como base constructos propostos pelo e-Gov, organizados por Rampelotto (2013).

## **2. Comunicação de interesse público**

Comunicação Pública (CP) é um conceito relativamente novo no campo da comunicação. Uma constante que se observa em pesquisas bibliográficas, diz respeito à relevância da cidadania, do indivíduo enquanto cidadão, para a comunicação. DUARTE expressa que:

Comunicação Pública coloca a centralidade do processo de comunicação no cidadão, não apenas por meio da garantia do direito à informação e à expressão, mas também do diálogo, do respeito a suas características e necessidades, do estímulo à participação ativa, racional e corresponsável. Portanto, é um bem e um direito de natureza coletiva, envolvendo tudo o que diga respeito a aparato estatal, ações governamentais, partidos políticos, movimentos sociais, empresas públicas, terceiro setor e, até mesmo, em certas circunstâncias, às empresas privadas (DUARTE, 2012, p. 61).

O autor completa seu raciocínio defendendo que os debates sobre comunicação pública carregam a tentativa de viabilizar uma mudança no foco da comunicação, o qual sairia dos interesses dos gestores e da organização para ser direcionado ao atendimento dos interesses do conjunto da sociedade de maneira consciente, responsável e estratégica.

A comunicação pública extrapola o entendimento linear de ser apenas a comunicação emanada do aparato estatal para os seus públicos, os cidadãos. Brandão (2012) demonstra que a comunicação pública pode ser o processo comunicativo que se instaura entre o Estado, o governo e a sociedade com o objetivo de informar para a construção da cidadania.

Para exercer a cidadania é necessário o acesso à informação pública. Essa informação, portanto, é considerada de interesse público. Bueno (2012) chega a não diferenciar os termos comunicação pública e comunicação de interesse público. No entanto, o autor é enfático na diferenciação necessária entre a CP e a Comunicação no Serviço Público. “A comunicação de interesse público busca abranger as ações e atividades que têm como endereço a sociedade, independentemente de sua origem (pública ou privada)” (BUENO, 2012, p. 136).

### **2.1. Tecnologias da Informação, Comunicação e Governo Eletrônico**

No final do século XX, a partir da terceira revolução industrial, dá-se início a chamada Sociedade da Informação, e assim as Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs), principalmente a internet, começam a se desenvolver. Com isso, alteram-se condutas, costumes, consumo, lazer, relações e formas de se comunicar (PEREIRA; SILVA, 2011), e a administração pública passa a utilizar-se das TIC como aliados, ampliando e transformando a relação entre governo e sociedade.

Ao serem adotadas pelo setor público, as Tecnologias da Informação e Comunicação promovem a eficiência e a efetividade das funções governamentais, garantindo o acesso à informação e o aprimoramento da qualidade da prestação de serviços (Brasil, 2014). No documento TIC – Governo Eletrônico de 2013, ressalta-se que a adoção das TICs por parte dos órgãos governamentais está apoiada na estruturação dos programas de governo eletrônico (e-Gov), que no Brasil são chamados de GovBR (Brasil, 2014).

Como explica o portal GovBR, o governo eletrônico brasileiro está sustentado por três ideias fundamentais: participação cidadã, melhoria do gerenciamento interno do Estado e a

integração com parceiros e fornecedores. As TIC's se tornaram um meio pelo qual o governo pode transformar seu relacionamento com toda a sociedade nos mais diversos âmbitos. Assim, o GovBR não deve ser entendido como uma simples transposição para o ambiente virtual de serviços antes prestados apenas na forma presencial, ele deve ser praticado como nova forma de relacionamento e até mesmo de governar (BRASIL, 2015).

Como política de e-Gov, há quase duas décadas o governo brasileiro vem investindo no desenvolvimento e oferta de serviços públicos nos portais governamentais na internet. Neste período, vem acontecendo um alinhamento entre interesses e necessidades da população com a evolução desses serviços. A medida em que são feitos incrementos em usabilidade, acessibilidade, linguagem visual e escrita, arquitetura de conteúdo e interoperabilidade (para citar questões focadas na interface de interação com o usuário) o governo se torna mais efetivo no atendimento ao cidadão. (BRASIL, 2007)

Sobre o desenvolvimento das ferramentas aplicadas ao GovBR, existe uma complexa cadeia de produção que viabiliza e mantém os serviços em constante aperfeiçoamento junto as esferas públicas municipais, estaduais e federais e nos três poderes. Um dos atributos dessa cadeia é avaliar os serviços implantados (BRASIL, 2007). Com esse intuito, foram criados pelo Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão para o Departamento de Governo Eletrônico, no ano de 2007, os primeiros indicadores e métricas para a avaliação de e-Serviços do Brasil. Esses indicadores servem como subsídio para avaliação a que esta pesquisa se propõe a fazer.

### 3. Metodologia

Trata-se de estudo de caso aplicado na Universidade Federal de Santa Maria. Segundo Yin (2005), o estudo de caso possibilita a investigação de um fenômeno contemporâneo dentro de seu contexto da vida real, contribuindo para compreendermos melhor os processos organizacionais. Para Gil (1991), o estudo de caso é caracterizado pelo estudo exaustivo e em profundidade de poucos objetos, de forma a permitir conhecimento amplo e específico do mesmo.

Quanto à abordagem, utilizou-se o método qualitativo. Creswell (2010, p. 43) define a abordagem qualitativa como sendo “um meio para explorar e para entender o significado que os indivíduos ou os grupos atribuem a um problema social ou humano”. Dentre as técnicas utilizadas em pesquisas qualitativas, destaca-se a entrevista em profundidade (Malhotra, 2001), sendo esta a técnica utilizada nesta pesquisa. Segundo Lakatos e Marconi (2006), a entrevista tem como objetivo principal a obtenção de informações do entrevistado sobre determinado assunto ou problema.

Para a realização da entrevista, contou-se com a população de servidores ativos da Universidade Federal de Santa Maria, totalizando 4.767 pessoas. Os servidores inativos, ou aposentados, por sua característica de não utilizar com frequência o site da PROGEP para busca de informações, não foram considerados nesta pesquisa. A seleção dos sujeitos para a entrevista ocorreu com uma amostra não probabilística por conveniência. Dentre os servidores selecionados, optou-se por entrevistar diferentes perfis representativos, ocupantes dos cargos de técnico-administrativos em educação, docentes e de cargos de gestão, lotados nos Centros de Ensino e na Reitoria. Ao todo, foram entrevistados, por meio de entrevista semiestruturada, 6 (seis) servidores pertencentes ao quadro de pessoal da Instituição.

A estruturação do roteiro de perguntas da entrevista, bem como sua análise, foi elaborada de acordo com os constructos propostos pelo e-Gov, organizados, conforme Rampelotto (2013), em agrupamentos de quatro construtos propostos na matriz teórica (BRASIL, 2007), que se encontram demonstrados no Quadro 1.

**Quadro 01 – Descrição dos construtos segundo Indicadores e Métricas para Avaliação de e-Serviços**

INDICADOR	DESCRIÇÃO
Maturidade <sup>1</sup>	O serviço é prestado de maneira totalmente desmaterializada e completa. Compreende as fases de <i>Informação</i> - caracterizada pela descrição das informações básicas necessárias para cada procedimento ou serviço tais como: onde obter, horário e local de funcionamento da instituição e pré-requisitos necessários- ; <i>Interação</i> : Este estágio oferece a possibilidade de pesquisa, obtenção e submissão dos formulários necessários para a realização do procedimento em questão, além de links para outras informações relevantes-; e <i>Transação</i> - o estágio de evolução tecnológica no nível transacional já permite a obtenção completa do serviço público de forma on-line. O serviço é totalmente realizado por meio eletrônico e está disponível 24 horas durante os sete dias da semana. Neste estágio os usuários podem conduzir, inclusive, transações financeiras on-line. Além disso, a estrutura departamental por trás da prestação de serviços deixa de ser percebida. " Outro atributo, a comunicabilidade (agrupada no mesmo constructo) diz respeito à receptividade e abertura do Estado à influência e participação dos cidadãos, assim como a capacidade de oferecer ajuda para facilitar o acesso às informações prestadas. Entre esses mecanismos estão a disponibilização de informações como correio eletrônico e telefone das instituições, além de mecanismos diversos que ajudem o usuário no esclarecimento de dúvidas referentes à prestação dos serviços;
Disponibilidade	Verifica o quanto o serviço prestado está disponível para acesso dos cidadãos. Isso significa que não basta apenas a presença do serviço na forma eletrônica, mas é preciso que o cidadão seja capaz de acessá-lo na hora que melhor lhe convier e de forma rápida, sem esperas pelo carregamento da página ou aplicação;
Facilidade	Traduz a qualidade do sistema que permite aos usuários confiar no serviço prestado, valorizando a capacidade do governo de oferecer segurança às informações e canais relativos ao serviço prestado. Esse indicador verifica se o serviço apresenta informações sobre segurança contra falhas imprevistas, integridade, confidencialidade e autenticidade das informações veiculadas. Ele verifica também se o site esclarece os usuários quanto aos direitos e responsabilidades relativas às informações divulgadas e se a data de publicação dos seus conteúdos é divulgada, demonstrando claramente tratar-se de conteúdo atualizado.
Confiabilidade	Traduz a qualidade do sistema que permite aos usuários confiar no serviço prestado, valorizando a capacidade do governo de oferecer segurança às informações e canais relativos ao serviço prestado. Esse indicador verifica se o serviço apresenta informações sobre segurança contra falhas imprevistas, integridade, confidencialidade e autenticidade das informações veiculadas. Ele verifica também se o site esclarece os usuários quanto aos direitos e responsabilidades relativas às informações divulgadas e se a data de publicação dos seus conteúdos é divulgada, demonstrando claramente tratar-se de conteúdo atualizado.

Fonte: BRASIL, 2007

Ainda, conforme Rampelotto (2013, p. 07):

Os construtos Maturidade e Comunicabilidade consolidaram-se em um único fator, que passará a ser identificado apenas como Maturidade, já que as variáveis que integram a comunicabilidade adequam-se aos referenciais teóricos que tratam desse tema. Da mesma forma, os construtos Acessibilidade e Transparência agruparam-se em um fator que terá sua nomenclatura combinada pelas duas definições. Os construtos Disponibilidade, Facilidade de Uso e Confiabilidade mantiveram sua estrutura, enquanto o construto Multiplicidade de Acesso foi excluído em face

<sup>1</sup> Os construtos maturidade e comunicabilidade foram agrupados segundo instrumento de Rampelotto et al (2013)

da incompatibilidade com o objetivo do estudo, já que trata da avaliação de outros canais de atendimento eletrônico.

Assim, o instrumento utilizado para a entrevista contendo as perguntas e os respectivos construtos encontra-se descrito no Quadro 2.

**Quadro 02 – Instrumento de entrevista**

Perguntas	Constructos
Quantas vezes você acessa o site da Progep (em média, por mês)?	-
Por que você acessa o site da Progep? Quais motivações te levam a acessar?	-
Que tipo de informações você considera básicas para constarem no site da Progep, o que não pode faltar, na sua opinião?	Maturidade
Em que momentos e lugares você usa o site da Progep (em casa, no trabalho, final de semana)?	Maturidade
Sobre o seu relacionamento com a Progep, em que medida o site dessa pró-reitoria supre todas as necessidades?	Maturidade
Fale sobre suas tentativas de entrar em contato com a Progep pelo site. Você se sentiu ouvido, pode encaminhar solicitações, teve retorno adequado e ágil?	Maturidade
Durante a navegação no site podem ocorrer algumas dúvidas. Se você já as teve, o que fez para solucioná-las? O próprio site forneceu subsídios para resolver essas questões?	Maturidade
Você já acessou o site da Progep em diferentes dias e horários? Como foram as experiências? Funcionou em todas as ocasiões?	Disponibilidade
Como você classifica a velocidade de carregamento das páginas para acesso às informações e serviços no site da Progep? (bom, ótimo, ruim, regular e porquê?)	Disponibilidade
O que você acha da página inicial do site da Progep em relação às informações disponíveis?	Facilidade de uso
Como você avalia o agrupamento de informações no site da Progep?	Facilidade de uso
Com relação ao fluxo de informações do site e rapidez de acesso ao conteúdo buscado, como você avalia o site? (em termos de fluxo de informações, acesso e rapidez)	Facilidade de uso
Em relação ao download de documentos pelo site, o que você acha? Como foi sua experiência no uso?	Disponibilidade
Ainda em relação ao download, como você localiza os arquivos necessários ao seu uso no site?	Facilidade de uso
Durante a navegação no site, pode ocorrer de você não ter localizado a informação desejada. Essa situação já aconteceu com você? Conte-nos sobre ela. Nesse caso, a ferramenta de busca existente facilitou a localização da informação?	Facilidade de uso
Na sua opinião, a forma como as informações estão estruturadas na página inicial da Progep é adequada? De que forma elas facilitam ou dificultam sua navegação?	Facilidade de uso
Ainda sobre a página inicial da Progep, você consegue identificar as informações e serviços que são disponibilizados? Em alguma situação você não identificou tais informações e precisou recorrer a outra alternativa?	Facilidade de uso
Quando você navega pelo site, consegue interromper ou cancelar transações com autonomia? Como você descreve sua interação com o site em termos de navegabilidade?	Facilidade de uso
Você considera o layout da página atrativo? Gostaria de sugerir alterações nesse sentido?	Facilidade de uso
Ao acessar o site da Progep, você compreende com facilidade os textos, descrições, notícias e informações? Qual a sua opinião sobre a linguagem do site?	Facilidade de uso
Com relação ao site da Progep, como você avalia as notícias que são apresentadas? E as informações? Qual sua avaliação com relação as notícias e informações atualizadas?	Confiabilidade
Quando você está consultando informações no site da Progep, qual o seu sentimento em relação a confiança?	Confiabilidade
Quando você está utilizando os serviços do site da Progep como, por exemplo, portal de capacitação, portal do RH, portal do servidor, como você se sente em relação à segurança? Acredita que seus dados estejam protegidos?	Confiabilidade

Fonte: elaborado pelos autores

De posse das informações, após a transcrição das entrevistas, utilizou-se a análise de conteúdo, contemplando as três etapas propostas por Bardin (1979), sendo elas: pré-análise, exploração do material e tratamento dos resultados e interpretação.

#### 4. Análise dos resultados

Em relação à Maturidade, com base no cruzamento das respostas dadas nas entrevistas com os atributos mínimos que são investigados na avaliação de e-Serviços, percebe-se que para os usuários entrevistados, o site da PROGEP está entre o nível de Informação e o de Interação, apresentando algumas características ligadas a cada um deles, não a totalidade de ambos. Isso fica explícito na fala do entrevistado 1 quando ele diz "que as informações não estão tão bem organizadas o que o obriga a vasculhar o site". De um modo geral, o site é percebido como uma importante fonte de informações sobre a PROGEP e seus serviços, mas essas informações nem sempre são facilmente encontradas o que obriga os usuários a buscarem informações e encaminhamentos via contato telefônico ou presencial. A seguinte fala do entrevistado 6 ilustra a afirmação ao dizer que "quando o site não responde (as dúvidas) ele recorre aos colegas, e como terceira opção ele busca o contato telefônico". Com base nesses dados, pode-se inferir que o site ainda não alcançou o último nível, o de Transação - que depende do funcionamento apropriado dos outros níveis.

A estrutura departamental da PROGEP está muito visível na organização do site na percepção dos entrevistados, sendo esta uma das evidências mais fortes que demonstram que o nível transacional ainda está por ser alcançado. A fala da segunda entrevistada, evidenciando que ela acredita que os menus devem ser mais bem pensados para que sejam compreensíveis para quem não conhece as siglas que nomeiam as coordenadorias e setores da PROGEP é outra evidência que corrobora para essa interpretação. No nível transacional, a estrutura departamental já não fica aparente, uma vez que o site é organizado para acompanhar o fluxo de prestação de serviços ao usuário, não apenas para informar os setores ou departamentos de um órgão do governo. Neste nível, o site não serve apenas como mera fonte de informação ou interação, ele se funde com o próprio serviço e passa a ser a ferramenta essencial de atendimento ao cidadão. Além disso, em relação à comunicabilidade, os usuários apontam a ausência de um mecanismo de busca e de uma sessão de FAQ como problemas a serem superados, evidenciando mais uma vez que a maturidade ainda é um desafio para os gestores do site da PROGEP.

Em comparação aos outros constructos, as respostas dadas ao conjunto de perguntas relacionado à disponibilidade, mostrou ser esse construto a característica menos polêmica e a mais bem avaliada. Menos polêmica, pois foi a que gerou as respostas menos divergentes, mais diretas, precisas e elogiosas entre todos os constructos. E a mais bem avaliada por haver uma unanimidade entre os respondentes: todos usaram adjetivos como ótimo, bom, satisfatório, ágil, rápido, adaptado e fácil para descrever a agilidade e o fluxo de dados ao acessar o site da PROGEP. Falas como as do entrevistado 5 quando ele afirma que o site "está sempre disponível e o carregamento da página é normal, dentro do padrão ao qual estou acostumado" e a do entrevistado 2 ao dizer que o site tem "carregamentos rápidos, adaptados a diferentes plataformas e dispositivos" confirmam a afirmativa anterior.

Outro ponto relevante é que os entrevistados compararam a performance do site da PROGEP com outros serviços online da própria universidade e de fora dela, dizendo que a experiência no site da PROGEP é melhor ou igual a encontrada nesses serviços. Ou seja, a performance nem sempre é medida pelo serviço em si, mas também na relação com o contexto onde ele está inserido. Caberia, então, ao responsável pelo serviço estar atento a esse contexto para manter o nível de satisfação do usuário. Havendo uma evolução no contexto, seria possível sugerir que essa evolução também venha a ser exigida pelos usuários do site da PROGEP.

Em relação à linguagem dos textos do site (notícias, informações, documentos e instruções), dentro do construto Facilidade de Uso, a maioria dos respondentes foi elogiosa como podemos ver nas seguintes passagens de diferentes entrevistados "estou satisfeito em relação à qualidade dos textos do site", "os textos são claros, pontuais e objetivos", "a linguagem e a facilidade dos textos eu considero acessíveis."

No entanto, em relação à navegabilidade e à pro-atividade, as avaliações foram no sentido de apontar deficiências. A estrutura de menus foi criticada, como sendo complicado entendê-la na busca por informações. Outro ponto importante que foi criticado é o fato de que o site, na opinião dos entrevistados, não está organizado para atender com clareza usuários que ainda não são da instituição. Em suma, o site não é considerado de boa navegabilidade e pró-ativo, e embora tenha boa linguagem, não foi considerado um site intuitivo e fácil de usar.

Dentro de confiabilidade, a sensação de segurança é expressa claramente pelos usuários entrevistados, mas a mesma não é atribuída à presença de elementos formais de segurança no site da PROGEP. Essa sensação de segurança existe em virtude da confiabilidade que a UFSM, o CPD e a própria PROGEP logram frente aos entrevistados. Em relação à atualização do site e confiabilidade nas informações, os entrevistados se mostraram bastante satisfeitos, considerando as notícias úteis e que as informações transmitem segurança, o que fica claro com palavras como: relevante, confiáveis, bem-apresentadas, oportunas, frequentemente atualizadas, citadas pelos mesmos. Um dos entrevistados sugere que um profissional de jornalismo poderia aumentar ainda mais a qualidades das notícias.

A seguir, apresenta-se o quadro 3 onde sintetiza-se a avaliação do site da PROGEP realizada por este artigo.

**Quadro 03 – Síntese da avaliação do site da PROGEP**

<b>CRITÉRIOS</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>
Maturidade	O site é visto como importante fonte de informações e relacionamento, mas ainda não é totalmente satisfatório. Possui características informacionais e interacionais incompletas e pode evoluir rumo à prestação completa de serviços.
Disponibilidade	Muito bem avaliada. O site está disponível em diversas plataformas com agilidade de carregamento.
Facilidade de Uso	O site possui boa informação, expressa de forma clara, mas mal organizada e de acesso não facilitado.
Confiabilidade	Boa percepção dos usuários quanto à segurança e confiabilidade do site, atribuindo essa percepção à confiabilidade da própria instituição.
Principais Pontos a Melhorar	Organização/reestruturação das informações Departmentalização dos menus Aprimoramento da ferramenta de busca Atendimento direcionado a diferentes perfis de usuários Atenção ao fato de que o site pode ser visto como o cartão de visitas da UFSM
Principais Pontos Fortes	Disponibilidade, agilidade e adaptação a diferentes plataformas Sensação de segurança ao navegar Notícias relevantes e atualizadas

Fonte: elaborado pelos autores

## 5. Considerações finais

Esta pesquisa originou-se de uma inquietação dos servidores da PROGEP frente à atualização do site da referida Pró-Reitoria para um modelo novo de layout padronizado pela Universidade Federal de Santa Maria. De acordo com os servidores que participaram do processo de migração, a seleção e a localização das informações foram bastante modificadas, depois de anos de uma organização já bem legitimada pelo uso. Em outras palavras, nem todas as informações foram transpostas para o novo layout, diminuindo a quantidade de informações



presentes no site. Além disso, naquele momento, também não houve a preocupação de realizar a atualização das informações que estavam sendo incluídas no novo site. No entanto, nenhum dos entrevistados citou a migração do site ou mencionou se o modelo anterior era melhor, pior ou mais completo em nenhum dos constructos. O fato do site da PROGEP ser relativamente novo não apareceu em nenhuma das respostas dadas pelos entrevistados. Muitas respostas foram no sentido de que as informações do site não são fáceis de serem encontradas, mas não podemos afirmar se isso acontece apenas no site novo ou se já ocorria no site anterior.

Em relação ao problema de pesquisa propriamente dito, que diz respeito à prestação de informações e serviços, o site não tem uma avaliação homogênea. No entanto, percebe-se que os usuários entrevistados, de um modo geral, percebem o site da PROGEP mais como uma ferramenta consultiva - fonte de notícias, repositório de documentos, resoluções e editais - do que como um local para realização de procedimentos e transações da natureza burocrática da instituição (o que é uma meta dos indicadores e-Gov). Usando os constructos como referência, os usuários entrevistados percebem o site ainda como um serviço imaturo, apesar de disponível e confiável. Essa imaturidade fica expressa por esse caráter consultivo do site que os usuários apontaram, somada à reorganização das informações de difícil acesso e a excessiva departamentalização dos menus.

Finalmente, em relação aos principais pontos do site a serem melhorados, conforme apontaram os entrevistados, espera-se que os gestores possam buscar melhorias de forma a suprir tal necessidade. Sugere-se que novas avaliações sejam realizadas, periodicamente, a fim de monitorar a percepção do usuário.

## 6. Referências Bibliográficas

ARAÚJO, C.L.B., MAIA, L.C.G. Gestão Pública e Governo Eletrônico: Estudo sobre Sítios Institucionais de Prefeituras no Estado de Minas Gerais. **Democracia Digital e Governo Eletrônico**, Florianópolis/SC, n. 10, p. 76-103, 2014.

BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. Lisboa: Edições 70, 1979.

BRAGA, S. O papel das TICs na institucionalização das democracias: um estudo sobre a informatização dos órgãos legislativos na América do Sul com destaque para o Brasil. **Brasília: Câmara dos Deputados**, Coordenação de Publicações, 2007.

BRANDÃO, E. P. Conceito de comunicação pública. In: DUARTE, J. (org). **Comunicação pública: Estado, mercado, sociedade e interesse público**. São Paulo: Atlas, 2012.

BRASIL. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação. Departamento de Governo Eletrônico. **Indicadores e Métricas para avaliação de e-Serviços**. Brasília, 2007.

\_\_\_\_\_. **Pesquisa sobre o uso das tecnologias da informação e comunicação no setor público brasileiro [livro eletrônico]**: TIC Governo Eletrônico 2013. Coordenação executiva e editorial: Alexandre F. Barbosa; tradução para o inglês: Prioridade Consultoria. São Paulo: Comitê Gestor da Internet no Brasil, 2014. Disponível em: <[http://cetic.br/media/docs/publicacoes/2/TIC\\_eGOV\\_2013\\_LIVRO\\_ELETRONICO.pdf](http://cetic.br/media/docs/publicacoes/2/TIC_eGOV_2013_LIVRO_ELETRONICO.pdf)>. Acesso em: <20/07/2016>

\_\_\_\_\_. **Histórico do Programa de Governo Eletrônico Brasileiro**. 2015. Disponível em <<http://www.governoeletronico.gov.br/sobre-o-programa/historico>> Acesso em <21/07/2016>

- BUENO, W. C. Comunicação, iniciativa privada e interesse público. In: DUARTE, J. (org). **Comunicação pública: Estado, mercado, sociedade e interesse público**. São Paulo: Atlas, 2012.
- CASTELLS, Manuel . Trad. Roneide Venâncio Majer. **A sociedade em rede**. 9. ed. São Paulo: Paz e Terra, 2006.
- CRESWELL, John. **Projeto de pesquisa: métodos qualitativo, quantitativo e misto**. 2. ed. Porto Alegre: Bookman, 2010.
- DUARTE, J. Instrumentos de comunicação pública. In: DUARTE, J. (org). **Comunicação pública: Estado, mercado, sociedade e interesse público**. São Paulo: Atlas, 2012.
- GIL, Antônio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. São Paulo: Atlas, 1991.
- LAKATOS, Eva Maria, MARCONI, Marina Andrade. **Fundamentos de metodologia científica**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2006.
- MALHOTRA, Naresh. **Pesquisa de marketing: uma orientação aplicada**. Porto Alegre: Bookman, 2001.
- PEREIRA, D. M.; SILVA, G. S. As Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs) como aliadas para o desenvolvimento. **Caderno de Ciências Sociais Aplicadas**, Vitória da Conquista/BA, n. 10, p. 151-74, 2010.
- RAMPELOTTO, A. , LOBLER, M. L. , VISENTINI, M. S. . Avaliação da efetividade do sítio da Receita Federal na Internet: um referencial para práticas de e-gov. In: IV Encontro de Administração da Informação EnADI/ANPAD, 2013, Bento Gonçalves - RS. Anais do IV Encontro de Administração da Informação EnADI/ANPAD, 2013.
- ROTHBERG, D. Portais eletrônicos de governo e a contribuição da informação e da comunicação para a expansão da cidadania. In: Anais do 34º Encontro Anual da Anpocs (Associação Nacional de Pós-Graduação e Pesquisa em Ciências Sociais). Caxambu, MG, 2010.
- SANTOS, Tania Steren. **Do artesanato intelectual ao contexto virtual: ferramentas metodológicas para a pesquisa social**. Sociologias. n. 22. Porto Alegre, 2009.
- SANTOS, P.L.V.A.C; CARVALHO, A.M.G. Sociedade da Informação: avanços e retrocessos no acesso e no uso da informação. **Inf. & Soc. : Est.**, João Pessoa/PB, v. 19, n. 1, p.45-55, jan./abr. 2009.
- VERGARA, Sylvia Constant. **Métodos de pesquisa em administração**. São Paulo: Atlas, 2006.
- YIN, Robert. **Estudo de Caso: planejamento e métodos**. 3. ed. Porto Alegre: Bookman, 2005.