



CÂMARA DOS DEPUTADOS
Centro de Formação, Treinamento e Aperfeiçoamento
Programa de Pós-Graduação

Cristina Jacobson Jácomo Cinnanti

Portais do Legislativo:
um estudo sobre a usabilidade e a efetividade do portal
da Câmara Legislativa do Distrito Federal

Brasília

2011

Cristina Jacobson Jácomo Cinnanti

**Portais do Legislativo:
um estudo sobre a usabilidade e a efetividade do portal
da Câmara Legislativa do Distrito Federal**

Monografia apresentada ao Programa de Pós-Graduação do Cefor como parte das exigências do curso de Especialização em Gestão Pública Legislativa.

Orientador: João Luiz Pereira Marciano

Brasília

2011

AUTORIZAÇÃO

Autorizo a divulgação do texto completo no sítio da Câmara dos Deputados e a reprodução total ou parcial, exclusivamente, para fins acadêmicos e científicos.

Assinatura: _____

Data:

Cinnanti, Cristina Jacobson Jácomo.

Portais do Legislativo [manuscrito]: um estudo sobre a usabilidade e a efetividade do portal da Câmara Legislativa do Distrito Federal / Cristina Jacobson Jácomo Cinnanti. -- 2011.

73 f.

Orientador: João Luiz Pereira Marciano.

Impresso por computador.

Monografia (especialização) -- Curso de Gestão Pública Legislativa, Câmara dos Deputados, Centro de Formação, Treinamento e Aperfeiçoamento (Cefor), 2011.

1. Distrito Federal (Brasil). Câmara Legislativa. 2. Poder legislativo, Distrito Federal (Brasil), avaliação. 3. Gestão do conhecimento. 4. Tecnologia da informação. 5. Acesso à informação. I. Título.

CDU 342.52(817.4)

**Portais do Legislativo:
um estudo sobre a usabilidade e a efetividade do portal da Câmara Legislativa do
Distrito Federal**

Monografia – Curso de Especialização em Gestão Pública Legislativa
1º Semestre de 2011

Aluna: Cristina Jacobson Jácomo Cinnanti

Banca Examinadora:

João Luiz Pereira Marciano

Erika Maria Bastos de Assis

Brasília, 17 de junho de 2011

À minha família – meu marido, Aderson, e minhas filhas, Carolina e Mariana –, que incondicionalmente têm me apoiado e incentivado a realizar meus sonhos.

Agradeço a todos os que contribuíram para descortinar à minha frente o universo da Arquitetura de Informação, compartilhando seus conhecimentos e indicando-me caminhos que eu jamais tinha percorrido, especialmente meu querido amigo Jair Cardoso Filho e meu sempre admirado mestre, professor Roberto Miranda.

Agradeço à querida amiga Maria Inez Dorça da Silva, que, com grande capricho, realizou a revisão do texto deste trabalho acadêmico.

Agradeço, também, ao meu orientador, João Luiz Pereira Marciano, pela enorme disponibilidade, competência e parceria ao longo do processo de construção desta monografia, e pelas suas observações sempre tempestivas, norteadoras e valiosas.

Por fim, sou imensamente grata aos sujeitos desta pesquisa, amigos e desconhecidos que se submeteram ao protocolo de avaliação da usabilidade do Portal da CLDF, sem cuja colaboração este estudo não seria possível.

“Não sei se a vida é curta ou longa para nós, mas sei que nada do que vivemos
tem sentido, se não tocarmos o coração das pessoas.
Muitas vezes basta ser: colo que acolhe, braço que envolve, palavra que
conforta, silêncio que respeita, alegria que contagia, lágrima que corre, olhar
que acaricia, desejo que sacia, amor que promove.
E isso não é coisa de outro mundo, é o que dá sentido à vida. É o que faz com
que ela não seja nem curta, nem longa demais, mas que seja intensa,
verdadeira, pura enquanto durar.
Feliz aquele que transfere o que sabe e aprende o que ensina”.

Cora Coralina

RESUMO

Tendo como referencial teórico a Gestão do Conhecimento e da Informação, a Arquitetura da Informação, a Interação Humano-Computador e o *Design* Centrado no Usuário, este estudo avalia a efetividade e a usabilidade do Portal corporativo da Câmara Legislativa do Distrito Federal, restringindo seu escopo aos tópicos pertinentes ao processo legislativo, e, dentro dessa delimitação, pretende responder às seguintes questões de pesquisa: a) a arquitetura da informação do portal corporativo da Câmara Legislativa do Distrito Federal está em conformidade com o enfoque do *design* centrado no usuário?; b) a arquitetura da informação do portal corporativo da Câmara Legislativa do Distrito Federal favorece a interação humano-computador?; c) como os usuários avaliam a usabilidade do portal corporativo da Câmara Legislativa do Distrito Federal?; d) a proposta de arquitetura da informação adotada favorece a interação entre a população e a instituição?; e) que mudanças são sugeridas pelos usuários para facilitar a navegação e o acesso à informação desejada? Assim, o Portal foi avaliado quanto à usabilidade e à efetividade, mediante a submissão dos sujeitos a protocolo específico. O estudo, orientado pela metodologia da pesquisa-ação, seguiu os passos de avaliação diagnóstica das informações sobre o processo legislativo contidas no Portal eletrônico da CLDF, a construção do protocolo destinado à avaliar a usabilidade e a efetividade do Portal, a aplicação desse protocolo aos sujeitos e a análise dos resultados obtidos. Em correspondência com o perfil dos usuários do Portal, a amostra foi composta por 7 servidores da área administrativa da CLDF, 7 servidores dos gabinetes dessa Casa, e 7 cidadãos sem vínculo com a Câmara Legislativa. Os dados encontrados revelaram que a arquitetura da informação do Portal avaliado é um obstáculo para a interação entre os cidadãos e a Casa, uma vez que não está em conformidade com o enfoque do *design* centrado no usuário e não favorece a interação humano-computador. Além disso, os usuários demonstraram-se insatisfeitos com a usabilidade do *website* e apresentaram sugestões para facilitar a navegação e o acesso à informação desejada na interface, além de recomendarem a revisão do Portal, com vistas a provê-lo de ferramentas mais eficazes e caminhos mais claros aos olhos do usuário.

Palavras-chave: Gestão do Conhecimento e da Informação, Arquitetura da Informação, Interação Humano-Computador, Design Centrado no Usuário, usabilidade e portal corporativo.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 - Sujeitos distribuídos pela relação com a CLDF	23
Figura 2 – Sujeitos distribuídos pela frequência de uso da internet	24
Figura 3 – Sujeitos distribuídos pelo gênero	24
Figura 4 – Sujeitos distribuídos pelo vínculo com a CLDF	25
Figura 5 – Sujeitos distribuídos pelo desempenho das tarefas	38
Figura 6 – Tela do Portal da CLDF na internet, referente à localização das notas taquigráficas das sessões plenárias.....	39
Figura 7 – Sujeitos distribuídos pelo grau de dificuldade das tarefas	40
Figura 8 – Sujeitos distribuídos pelo tempo de desempenho das tarefas	41
Figura 9 – Sujeitos distribuídos pelo sentimento obtido ao término das tarefas	42
Figura 10 – Sujeitos distribuídos pela origem.....	51
Figura 11 – Sujeitos distribuídos pela frequência de uso da internet	51
Figura 12 – Sujeitos distribuídos pelo vínculo com a CLDF	52
Figura 13 – Sujeitos distribuídos pela escolaridade	52
Figura 14 – Sujeitos distribuídos pelo tempo de serviço na CLDF.....	53
Figura 15 – Sujeitos distribuídos pela faixa etária	53
Figura 16 – Tela inicial do Portal da CLDF na internet.	63
Figura 17 – Tela do Portal da CLDF na internet, referente ao título Processo Legislativo	64
Figura 18 – Tela do Portal da CLDF na internet, onde se faz a pesquisa de proposições, com passo da tarefa I.a	65
Figura 19 – Tela do Portal da CLDF na internet, onde se faz a pesquisa de proposições, com passo da tarefa IV.a	66
Figura 20 – Tela do Portal da CLDF na internet, onde se faz a pesquisa de proposições, com passo da tarefa II.....	67
Figura 21 – Tela do Portal da CLDF na internet, onde se faz a pesquisa de proposições, com passo da tarefa II.....	68
Figura 22 – Tela do Portal da CLDF na internet, onde se faz a pesquisa de proposições, com passo da tarefa IV.a	69
Figura 23 – Tela do Portal da CLDF na internet, dentro de “Processo Legislativo”, onde estão as pastas contendo as atas sucintas e as notas taquigráficas, necessárias à realização da tarefa IV.b.....	70
Figura 24 – Tela do Portal da CLDF, onde estão contidas as atas sucintas e notas taquigráficas das sessões plenárias, com passo da tarefa IV.b.....	71
Figura 25 – Tela do Portal da CLDF, de página da nota taquigráfica da 103ª sessão ordinária, com conclusão da tarefa IV.b	72
Figura 26 – Tela do Portal da CLDF na internet, do título <i>Os Deputados</i>	73

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Disposição dos conteúdos informacionais do processo legislativo no Portal da CLDF	27
Tabela 2 – Caracterização da amostra	30
Tabela 3 – Distribuição de frequências dos resultados por origem dos sujeitos	31
Tabela 4 – Análise dos tempos gastos para a execução das tarefas propostas	42
Tabela 5 – Correlações significativas segundo o método de Spearman.....	54
Tabela 6 – Codificação das variáveis no SPSS v. 14	56

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO.....	10
CAPÍTULO 1 – Um recorte da teoria	12
1.1 Sobre a Gestão do Conhecimento e da Informação.....	12
1.2 Sobre a Arquitetura da Informação	13
1.3 Sobre a Interação Humano-Computador	15
1.3.1 Sobre o Design Centrado no Usuário na Interação Humano-Computador	15
1.4 Sobre a usabilidade e o <i>Design</i> Centrado no Usuário na Interação Humano-Computador	17
1.5 Sobre a avaliação da usabilidade dos portais eletrônicos	19
1.6 Sobre o Legislativo e a Gestão do Conhecimento e da Informação	20
CAPÍTULO 2 – O delineamento da pesquisa e a metodologia adotada	22
CAPÍTULO 3 – O processo legislativo no Portal da Câmara Legislativa do Distrito Federal	26
CAPÍTULO 4 – As revelações do protocolo de avaliação de usabilidade e efetividade do Portal da CLDF.....	29
4.1 Os resultados encontrados	29
4.1.1 Análise das tarefas	32
CAPÍTULO 5 – A avaliação da usabilidade do Portal da Câmara Legislativa do Distrito Federal	43
CAPÍTULO 6– A efetividade do Portal da Câmara Legislativa do Distrito Federal quanto à interação humano-computador	45
CAPÍTULO 7 – Considerações finais	47
REFERÊNCIAS	48
APÊNDICE A – Descrição da amostra	51
APÊNDICE B – Correlações significativas	54
APÊNDICE C – Protocolo de Avaliação da Usabilidade e da Efetividade do Portal da Câmara Legislativa do Distrito Federal, em relação aos assuntos pertinentes ao processo legislativo.	57
ANEXO I – O Portal corporativo da Câmara Legislativa do Distrito Federal.....	63

INTRODUÇÃO

O Poder Legislativo é um dos maiores símbolos da democracia. Quase tautologicamente, é o mais democrático dos poderes. Suas portas estão sempre abertas, sendo o contato de seus membros com a população intenso, próximo e constante.

A relação entre o Legislativo e o cidadão pode ser facilitada por intermédio de mecanismos de interação direta, tais como o Portal corporativo da instituição. Nele, a população pode encontrar as informações mais diversas sobre a estrutura, a composição, o funcionamento e a atuação do Poder Legislativo.

Em se tratando do Poder Legislativo do Distrito Federal, os interessados estão distribuídos por todas as 27 Regiões Administrativas, e poucos deles têm a possibilidade de acompanhar os trabalhos legislativos de perto. Pelo fato de a maior parte dos cidadãos se encontrar distante da fonte da informação, o Portal corporativo assume importância ainda maior, pois torna-se ferramenta essencial para disseminar informação relevante. Administrações regionais, entidades da sociedade civil e cidadãos, entre outros, podem acessar conteúdo do seu interesse, tais como a tramitação de proposições e de emendas orçamentárias, o andamento de CPIs, a legislação, a atuação de parlamentar da sua região etc.

Pela importância da comunicação institucional, têm-se intensificado os estudos voltados para a usabilidade dos portais corporativos, destacando-se o *design* centrado no usuário como requisito para a efetividade da interface. Sob essa ótica, de nada adianta uma complexa engenharia de software se sua apresentação não servir aos propósitos do usuário de acessar a informação que lhe é disponibilizada.

Também é crescente a preocupação com a efetividade dos inúmeros *sites* à disposição dos usuários da *web*. No que tange ao Poder Legislativo, o acesso às informações relevantes pelos cidadãos, sejam elas referentes ao processo legislativo, sejam elas as próprias leis, é um elemento reforçador da cidadania – esta, requisito da democracia – e do próprio Estado de direito.

Nesse sentido, é importante verificar se os portais dos Poderes Legislativos da Federação estão adequados aos sistemas cognitivos e conceituais do usuário, sendo considerados efetivos no que se refere ao acesso ao conteúdo informacional neles dispostos. Esta pesquisa parte do pressuposto que a gestão da informação e do conhecimento é uma questão estratégica para a organização e que o acesso à informação institucional, tanto pelo público interno quanto pelo externo, é um dos seus elementos essenciais. Dessa perspectiva,

voltamos nosso olhar para os portais corporativos do Poder Legislativo, buscando avaliar seu desempenho em relação à usabilidade e efetividade, tomando por base a satisfação do usuário final.

Assim, este estudo se centra na avaliação de modelos de arquitetura da informação aplicados ao Poder Legislativo, restringindo seu escopo ao estudo do Portal corporativo da Câmara Legislativa do Distrito Federal, particularmente à usabilidade e à efetividade da interface em relação aos conteúdos informacionais pertinentes ao processo legislativo, e pretende responder às seguintes questões de pesquisa:

1. A arquitetura da informação do Portal corporativo da Câmara Legislativa do Distrito Federal está em conformidade com o enfoque do *design* centrado no usuário?
2. A arquitetura da informação do Portal corporativo da Câmara Legislativa do Distrito Federal favorece a interação humano-computador?
3. Como os usuários avaliam a usabilidade do Portal corporativo da Câmara Legislativa do Distrito Federal?
4. A proposta de arquitetura da informação adotada favorece a interação entre os cidadãos e a Casa?
5. Que mudanças são sugeridas pelos usuários para facilitar a navegação e o acesso à informação desejada?

O Capítulo 1 apresenta o referencial teórico que orienta este estudo; o Capítulo 2 contém o delineamento da pesquisa e a metodologia adotada; o Capítulo 3 contextualiza as informações relativas ao processo legislativo no Portal da CLDF; o Capítulo 4 expõe os resultados encontrados mediante a aplicação do protocolo de avaliação da usabilidade e da efetividade do Portal aos sujeitos desta pesquisa, cujas análises se encontram nos Capítulos 5 e 6; o Capítulo 7 finaliza este trabalho, com algumas considerações e sugestões finais.

CAPÍTULO 1 – Um recorte da teoria

1.1 Sobre a Gestão do Conhecimento e da Informação

Atualmente, fala-se muito em gestão da informação e do conhecimento, imputando-se a esses temas grande relevância para o contexto organizacional. Discute-se, com frequência, a importância de se compartilhar informação e conhecimento no âmbito institucional, ou seja, entre os usuários internos. Paralelamente, enfatiza-se a necessidade de se intensificar a interação com o usuário externo, aumentando a comunicação e o tráfego informacional entre sociedade/cliente/usuário e organização. No entanto, para participar de modo coerente nesses diálogos, é preciso ter clareza sobre os conceitos envolvidos, diferenciando-se, *a priori*, dado, informação e conhecimento.

Há consenso, na literatura, de que há uma gradação entre dado, informação e conhecimento. Davenport e Prusak (1998) definem dado como o registro de um fato ou evento, ao passo que consideram informação uma mensagem, falada ou escrita, que envolve a existência de um emissor e de um receptor. A informação, diferentemente do dado, tem significado, e traz o propósito de modificar a compreensão ou o julgamento do receptor sobre certo fato ou evento. Os dados tornam-se informação quando o seu criador lhes acrescenta significado (Mcgee & Prusak, 1994; Davenport & Prusak, 1998). O conhecimento, por sua vez, deriva da informação, assim como esta deriva dos dados. No entanto, o conhecimento possui natureza bem mais complexa: origina-se da mente dos indivíduos, é “uma mistura fluida de experiência condensada, valores, informação contextual e insight experimentado, a qual proporciona uma estrutura para a avaliação e incorporação de novas experiências e informações” (Davenport & Prusak, 1998, p.6). Além disso, os autores salientam que, nas organizações, o conhecimento permeia os documentos, os repositórios, os processos de trabalho e as normas organizacionais. Na Sociedade do Conhecimento, este é considerado um ativo corporativo intangível e capaz de proporcionar à organização vantagem competitiva sustentável. Os ativos do conhecimento, contrariamente aos ativos físicos, não se deterioram com o uso, mas aumentam à medida que são utilizados (Mcgee & Prusak, 1994; Davenport & Prusak, 1998).

Da visão de Davenport e Prusak, depende-se a relevância de organizar e de compartilhar tanto as informações corporativas quanto o conhecimento institucional, pois a coerência e a coesão internas da organização resultarão, em grande medida, da sistematização,

compartilhamento e apropriação da informação e do conhecimento corporativos pelos colaboradores e gestores da organização.

Constata-se que, na Sociedade da Informação e do Conhecimento, consolidada pela revolução eletrônica, amplia-se o acesso à informação, uma decorrência de ter sido intensificado o uso das tecnologias da informação (Carvalho, 2002). A demanda informacional do usuário pode ser satisfeita se a instituição adotar uma arquitetura da informação adequada, o que só será possível se houver, em primeiro lugar, uma eficiente gestão da informação e do conhecimento. Zabet (2002) considera que o fluxo de informações corretas é essencial para o estabelecimento de relações internas positivas para a organização, assim como para que ela consiga se adaptar ao ambiente externo. Ele salienta, ainda, o caráter estratégico que o conhecimento assume na era da informação.

1.2 Sobre a Arquitetura da Informação

“Arquitetura da informação é a arte e a ciência de estruturar e organizar ambientes de informação para ajudar as pessoas a satisfazerem suas necessidades de informação de forma efetiva” (Toub, 2000 apud Reis, 2007, p.65).

A Arquitetura da Informação, área do conhecimento ainda no seu começo, tem como principal objetivo atender às necessidades de informação dos usuários de *websites*. Para isso, organiza e apresenta a informação de modo que ela seja assimilada com facilidade. Seu propósito é equilibrar forma e função para criar um ambiente útil e agradável, que satisfaça às necessidades dos seus usuários, o que fundamenta a adoção de abordagens de *Design Centrado no Usuário* (Reis, 2007).

Rodriguez (2002) define Arquitetura de Informações como um “conjunto de informações, modelos de dados e infraestrutura tecnológica necessária para suportar os fluxos de informações em uma organização, no qual estão incluídos a rede de computadores, o sistema de comunicação de dados, os equipamentos, o software básico, o software de banco de dados, as interfaces dos usuários e as aplicações” (Rodriguez, 2002, p. 334).

A Arquitetura da Informação busca compreender e atender a três dimensões de variáveis para organizar a informação: os usuários, as características do conteúdo a ser apresentado e as especificidades do contexto de uso do sistema de informação. A configuração usuário-conteúdo-contexto, e suas interdependências são únicas para cada *website*. O papel do arquiteto é conseguir equilibrá-la para que a informação certa seja acessada pela pessoa certa no momento certo (Reis, 2007).

Rodriguez (2002) recomenda que os sistemas surjam a partir de uma bem definida arquitetura de informações. Assim, devem estar alinhados com as necessidades dos fluxos de informações da organização, visando a dar suporte ao processo decisório. Ao mesmo tempo em que é preciso clareza nos objetivos, é essencial que haja simplicidade nos aplicativos. Para ele, a arquitetura de informações deve ser flexível o bastante para absorver inovações, que muitas vezes são sugeridas pelo próprio usuário.

Reis (2007) salienta que um projeto de arquitetura da informação apresenta, como produto final, documentos que especificam toda a organização informacional do *website*. Esses documentos registram as regras de classificação, ordenação, navegação, rotulação e busca do *website*, e demonstram a aplicação dessas regras nos conteúdos e serviços do *website*, gerando mapas de navegação (*sitegramas* e fluxos de navegação), esquemas das páginas (*wireframes*) e o vocabulário controlado.

Dentre os diversos tipos de problemas que podem afetar o uso de um *website*, destacam-se os relacionados com a organização das suas informações. A ocorrência de falhas nessa organização deixa os usuários confusos e frustrados, o que muitas vezes constitui obstáculo para o uso do *website*. A incapacidade de encontrar uma informação é um dos fatores que mais desagradam os usuários (Reis, 2007).

Partindo da premissa de que as pessoas estão em busca de determinada informação ou interação (comportamentos que geram necessidade de realização de tarefas), e que este é, reconhecidamente, o comportamento mais comum na internet, Memória (2005) alerta para o fato de que, por ser o *website* um meio orientado por tarefa, qualquer recurso que desorienta o usuário ou faça com que ele demore mais do que o necessário para realizar seu objetivo representa um grave erro de projeto.

Krug (2000), por sua vez, ressalta que o primeiro mandamento referente à usabilidade na *Web* é: “não me faça pensar”. Ele sustenta que a página da *Web* deve ser óbvia, autoexplicativa.

Duas disciplinas que estudam o *design* centrado no usuário podem auxiliar a melhorar a metodologia e a qualidade do produto final dos projetos de arquitetura da informação de *websites*: a Ciência da Informação e a Interação Humano-Computador. A Ciência da Informação colabora com seus estudos de usuários e necessidades de informação e pode auxiliar a compreendê-los melhor; já a Interação Humano-Computador colabora com suas análises de usabilidade que possuem técnicas para validar com usuários a eficácia e a eficiência das soluções (Reis, 2007).

1.3 Sobre a Interação Humano-Computador

Reis (2007) considera que as disciplinas Interação Humano-Computador e Ciência da Informação têm contribuído com estudos sobre os usuários, suas necessidades, seus comportamentos e as tarefas que desempenham ao interagir com sistemas. Segundo ele, essas disciplinas desenvolveram abordagens diferentes, mas complementares, para o *design* de sistemas centrados no usuário, criando fundamentos teórico-metodológicos, além de diversas técnicas próprias. Ambas as abordagens – Design Centrado no Usuário, da Interação Humano-Computador, e Ciência da Informação – procuram compreender as necessidades do usuário para construir sistemas que as atendam plenamente.

O sucesso de um projeto de *website* decorre do conhecimento profundo dos usuários e de suas necessidades. Quanto maior o conjunto de necessidades que o *website* atender, maior será a fidelização de seus usuários. Assim, as metodologias de projetos de arquitetura da informação precisam ter o mesmo olhar de quem está construindo um produto para atender as necessidades de seus clientes (Reis, 2007).

1.3.1 Sobre o Design Centrado no Usuário na Interação Humano-Computador

O foco das teorias sobre a Interação Humano-Computador (IHC) é compreender como ocorre o diálogo entre homens e computadores. Sua preocupação central é a usabilidade das interfaces computacionais. Essa disciplina orienta-se para o *design*, a avaliação e a implementação de sistemas de computação interativos para uso humano e para o estudo dos principais fenômenos que cercam esses sistemas (Reis, 2007).

Usabilidade é conceito-chave na Interação Humano-Computador. Para Nielsen e Loranger,

“A usabilidade é um atributo de qualidade relacionado à facilidade de uso de algo. Mais especificamente, refere-se à rapidez com que os usuários podem aprender a usar alguma coisa, a eficiência deles ao usá-las, o quanto lembram daquilo, seu grau de propensão a erros e o quanto gostam de utilizá-la. Se as pessoas não puderem ou não utilizarem um recurso, ele pode muito bem não existir” (Nielsen & Loranger, 2007, p. xvi).

De acordo com Reis (2007), a Norma ISO 9241-11 define usabilidade como a capacidade de um produto poder ser usado por usuários específicos para alcançar objetivos específicos com efetividade, eficiência e satisfação, em um contexto específico de uso.

Segundo Nielsen e Loranger (2007), *websites* com *design* ruim diminuem a velocidade

de navegação e desencorajam o usuário a utilizá-los. Quando os usuários não conseguem encontrar o que precisam, supõem que a informação não esteja disponível. Eles avaliam que, com um *design* mais útil, os usuários encontram e gerenciam facilmente as informações. Assim, um bom *design* navegacional mostra aos usuários onde eles estão, onde as informações estão localizadas e como conseguir o que precisam de maneira metódica.

Nielsen e Loranger (2007) afirmam que a navegação em um *site* deve ser consistente, pois isso ajuda os usuários a visualizarem a localização e as opções atuais e minimiza suposições. Nesse sentido, elementos navegacionais atuam como degraus para ajudar os usuários a passarem de uma área para outra. Modificar a navegação é como remover esses degraus. Uma boa navegação é previsível e faz com que as pessoas se sintam confortáveis em explorar o *site*. A navegação não precisa ser analisada ou memorizada, porque reflete a impressão dos usuários sobre como as informações devem ser representadas no espaço da *Web*. Uma boa navegação tem sentido e ordem, e há pouca ou nenhuma ambiguidade sobre onde os itens estão. Os usuários podem se mover para a frente, para trás, explorar o *site* e sentirem-se confiantes de que não se perderão no caminho (Nielsen & Loranger, 2007).

Reis (2007) sintetiza o pensamento de Nielsen e Loranger, afirmando que a navegação é um meio para um fim: seu propósito é levar as pessoas onde elas precisam estar rapidamente. Quanto mais eficiente a navegação, maior a probabilidade de as pessoas continuarem interessadas. Conforme afirmam Nielsen e Loranger, uma arquitetura da informação adequada faz com que os usuários se sintam à vontade para explorar e confiantes de que podem retornar facilmente às páginas antes visualizadas. Para esses autores, *sites* eficazes em direcionar as pessoas ao lugar correto são aqueles que correspondem às expectativas dos usuários. Eles alertam que é comum que os *sites* façam sentido para os seus autores, mas não para os usuários finais, pois a maneira como a organização estrutura as informações pode ser distinta de como os usuários veem essas informações. Dessa forma, a arquitetura da informação ideal de cada *site* é determinada pelos propósitos e objetivos únicos da empresa e de seus usuários.

Reis refere-se aos cinco atributos associados à usabilidade, definidos por Nielsen (1993), os quais são distintos e podem ser conflitantes, o que faz com que, muitas vezes, não possam ser privilegiados simultaneamente:

- **Facilidade de aprendizagem:** relaciona-se com a capacidade de um usuário começar a interagir rapidamente com o sistema logo na primeira vez que o utiliza.

- **Eficiência de uso:** relaciona-se ao grau de produtividade atingido pelo usuário depois que aprendeu a utilizar o sistema.
- **Facilidade de memorização:** representada pela retenção, ou seja, pela capacidade do usuário de voltar a utilizar o sistema após certo tempo sem precisar aprendê-lo novamente.
- **Baixa taxa de erros:** relacionada à medida do quanto o usuário pode ser induzido ao erro pelo sistema e o quanto pode se recuperar do mesmo e
- **Satisfação subjetiva:** representada pela medida do quanto o usuário se sente feliz de estar utilizando o sistema.

A preocupação com a construção de interfaces com alta usabilidade é o tema central da Interação Humano-Computador. Desse ramo do saber, surgem as principais críticas aos processos de *design* tradicionais da Engenharia de *Software*, orientados para o produto e com foco na funcionalidade do sistema, desfavorecendo a relação entre o *design* e as necessidades do usuário (Reis, 2007).

Para alcançar sucesso na usabilidade de uma interface, deve-se planejá-la a partir da compreensão dos processos cognitivos do usuário. Para isso, é preciso compreender como funciona a memória no curto e no longo prazo, como o ser humano retém a informação e é capaz de resgatá-la posteriormente quando houver necessidade.

Nesse sentido, são de grande auxílio as explicações de Lévy (1993): para retermos uma informação, ou seja, para gravá-la em nossa mente, é preciso que construamos uma representação dessa imagem. Quando, posteriormente, procurarmos a informação ou registro, seu resgate será possível se houver um caminho de associações que conduzam a ela. Para Lévy, “a estratégia de codificação, isto é, a maneira pela qual a pessoa irá construir uma representação do fato que deseja lembrar, parece ter um papel fundamental em sua capacidade posterior de lembrar-se desse fato” (Lévy, 1993, p. 79).

1.4 Sobre a usabilidade e o *Design* Centrado no Usuário na Interação Humano-Computador

Kafure e Cunha (2007), em seu texto *A usabilidade na gestão de marketing da biblioteca digital*, apresentam críticas à maneira como usualmente são concebidos os sistemas conceituais de Interface Humano-Computador da Biblioteca Digital (IBD) e salientam que, ao

contrário do que tem sido a prática costumeira, a usabilidade deve ser considerada em todas as fases da aplicação do subsistema, respeitando os modelos mentais do cliente-usuário.

Os autores recomendam que a IBD tenha o foco no cliente. Nesse sentido, para que o cliente obtenha efetividade, eficiência e satisfação na sua busca de informação nessa interface, a IBD deveria fazer uso tanto da pesquisa na gestão de *marketing*, com vistas a identificar as necessidades e os desejos dos clientes da biblioteca digital, quanto da usabilidade, mediante a análise das tarefas e atividades a que os usuários estarão expostos.

Kafure e Cunha avaliam que grande parte das dificuldades enfrentadas pelos clientes para recuperar informação em bibliotecas digitais se deve ao fato de que os projetistas não costumam considerar o ponto de vista do cliente, e definem as formas de consulta sem a participação dos usuários finais, à revelia de seus modelos mentais. Dessa postura dos projetistas resultam interfaces com baixa usabilidade e clientes angustiados. Carvalho (2002) chama a atenção para o seguinte: um *software* pode estar corretamente concebido no que tange à funcionalidade, mas inadequado em termos de usabilidade, e alerta que, nesse contexto, a interface será rejeitada pelo utilizador.

Kafure e Cunha tomam por base o trabalho de Norman, que relaciona a usabilidade da IBD à adequação do sistema conceitual definido pelo projetista e da imagem da interface ao modelo mental do cliente-usuário. Kafure e Cunha, ao mesmo tempo em que defendem a utilização de metodologia baseada no modelo mental do cliente, alertam para o fato de que sua aplicação é mais complexa, pois demanda a participação do usuário em todo o ciclo de aplicação, para que seja explicitado o seu modelo mental referente a cada tarefa ou atividade. Nesse sentido, a identificação das necessidades informacionais do cliente antecede o mapeamento no uso da interface.

Corroborando esse pensamento, Rubin (1994 apud Carvalho, 2002) e Smith e Mayes (1996 apud Carvalho, 2002), julgam que os testes de usabilidade devem ser realizados desde a fase de concepção da interface, persistindo durante todo o processo de seu desenvolvimento.

Ao longo de todo o texto, os autores procuram relacionar *marketing* e usabilidade. Eles enfatizam que o *marketing* deve considerar a subjetividade dos clientes, pois, para que o composto de *marketing* (rol de ferramentas utilizadas pela organização visando a alcançar seus objetivos em relação ao público-alvo) logre êxito, algumas condições precisam ser observadas: assim como a interface humano-computador, a informação à disposição do cliente-usuário deve ser compatível com o seu modelo mental e com sua capacidade para

decodificar a mensagem e absorvê-la. O cumprimento desses requisitos favorece o acesso e a usabilidade da informação.

Ferreira (1997) traz importante contribuição para esse assunto quando observa que a busca de informação pelo indivíduo não é um fim em si mesmo, mas serve ao propósito de subsidiá-lo em processos de tomada de decisão, de resolução de problemas e de alocação de recursos. Dessa forma, o sujeito que procura a informação deve estar no centro do processo. Seu modo de pensar e suas necessidades são o ponto de partida para a elaboração de qualquer produto, serviço ou interface criados para sua utilização.

A questão abordada por Kafure e Cunha (2007) é de grande relevância para o momento atual, em que o crescente uso de tecnologias tem provocado mudança de paradigma nos procedimentos de busca de informação. A busca por livros e artigos científicos nas bibliotecas físicas tem sido substituída, em grande medida, pelo acesso aos conteúdos informacionais disponíveis nas bibliotecas digitais. No entanto, para que o usuário obtenha sucesso na sua empreitada, ele precisa conseguir utilizar com facilidade as ferramentas colocadas à sua disposição. Nesse sentido, a IBD precisa estar alinhada com os modelos mentais do usuário e adequada aos seus processos cognitivos; só assim o objetivo de compartilhar a informação, essência da biblioteca digital, será atingido de forma satisfatória.

1.5 Sobre a avaliação da usabilidade dos portais eletrônicos

O teste de usabilidade dos portais eletrônicos visa a avaliar a capacidade de a plataforma atender seu objetivo, ou seja, de satisfazer às necessidades de informação do usuário. Para isso, observa-se como as pessoas utilizam o *website*, verificando o seu desempenho e identificando os pontos de dificuldade para proceder às melhorias necessárias.

Avalia-se o desempenho dos sujeitos na utilização do *website* em quatro aspectos: o tempo despendido para realizar as tarefas solicitadas (eficiência), a quantificação e qualificação dos erros cometidos (acurácia), a memorização dos passos requeridos para a realização das tarefas ou navegação no *website* (*recall*), e o sentimento do usuário após a conclusão das tarefas (resposta emocional).

Deve-se examinar a tarefa (o que será feito – o objetivo a ser alcançado) e a atividade (como será feito – a realização da atividade), que são os dois componentes básicos do trabalho a ser realizado. A usabilidade decorre de o acesso à informação ser alcançado com

efetividade, eficiência e satisfação, ou seja, mediante uma interação eficaz, uma utilização adequada dos recursos e com certo nível de conforto do usuário (Kafure, 2010).

Kafure *et al.* (2007) recomendam a caracterização dos usuários previamente à realização dos testes de usabilidade, verificando aspectos culturais tais como nacionalidade, escolaridade e região de residência, e aspectos funcionais, como o conhecimento das ferramentas da plataforma, além de identificar três categorias relativas à familiaridade com o uso da internet: a) usuários esporádicos, que usam a internet no máximo uma vez por semana, b) usuários habituais, que usam a internet no máximo três vezes por semana, e c) usuários assíduos, que permanecem habitualmente conectados à internet durante suas horas de trabalho.

De acordo com Nielsen (2000), a avaliação da usabilidade de um *website* por 15 sujeitos permitiria conhecer todos os problemas de usabilidade no desenho. No entanto, ele sugere que, para economia de recursos, a avaliação seja realizada utilizando-se apenas 5 sujeitos. Essa quantidade seria suficiente para identificar 85% dos problemas existentes na plataforma.

1.6 Sobre o Legislativo e a Gestão do Conhecimento e da Informação

O Poder Legislativo atua com base na delegação. O povo, titular do poder, delega-o ao político, que o exerce por meio da representação. Ao agir em nome dos que o elegeram, o parlamentar representa o País. Além disso, pode-se considerar que o Legislativo espelha a Nação, ou seja, possui as características e reflete os interesses dos vários segmentos da sociedade (Ames, 2010).

Espera-se que o parlamentar volte sua atuação para atender os interesses e necessidades do povo, expressando a vontade popular nas decisões governamentais. No entanto, no Brasil, os eleitores pouco influenciam o desempenho do mandato: uma vez em exercício, o parlamentar decide por si próprio, e não há mecanismos de controle de suas ações por parte do eleitor (Ames, 2010). A democracia representativa enfrenta o paradoxo de que o povo não participa do processo de tomada de decisão (Moisés, 2008).

Essa prática instituída gera dissonância entre os anseios da população e os encaminhamentos dados pelo Poder Legislativo. A incongruência se estende à expectativa que o cidadão tem sobre a atuação do parlamentar no que concerne à ética, aos valores e à moral e sobre o que ocorre na realidade.

A Gestão do Conhecimento e da Informação, aliada ao uso das ferramentas de Tecnologia da Informação, é um instrumento importante para aproximar povo e Poder Legislativo, oferecendo ao cidadão os meios para fiscalizar e influenciar a atuação parlamentar. Um portal corporativo bem desenhado favorece a comunicação e as trocas entre o eleitor e o deputado, assim como entre o cidadão e a Casa Legislativa. Para isso, pressupõe-se que estejam disponíveis, no portal, informações sobre a agenda da instituição, o processo legislativo, o desempenho dos deputados – discursos proferidos, proposições apresentadas, posicionamento em relação a assuntos polêmicos –, além de ferramentas de interatividade mediante as quais o usuário possa manifestar sua opinião, apresentar sugestões e comunicar-se com o parlamentar. Dessa forma, o portal corporativo atua nas duas vias: oferece ao público informações sobre os assuntos do Legislativo e capta os anseios, as críticas e as sugestões da sociedade.

Pode-se sintetizar que um portal corporativo com boa usabilidade e interatividade é uma ferramenta a favor da democracia, da cidadania e da promoção da confiança no Poder instituído, na medida em que torna suas ações mais transparentes e seus mandatários mais acessíveis, favorecendo a participação popular nos processos decisórios e na atuação parlamentar.

CAPÍTULO 2 – O delineamento da pesquisa e a metodologia adotada

Esta pesquisa, orientada pela metodologia da pesquisa-ação, consistiu em teste da usabilidade e da efetividade do Portal eletrônico da Câmara Legislativa do Distrito Federal, restringindo seu escopo aos conteúdos informacionais pertinentes ao processo legislativo. Outros conteúdos integrantes do Portal não foram analisados neste estudo. Essa restrição do escopo foi necessária para viabilizar a investigação; ademais, o recorte proposto justificou-se pelo fato de os conteúdos do processo legislativo constituírem um dos elementos centrais da atuação dos deputados distritais: a feitura das leis e normas que integram o ordenamento jurídico do Distrito Federal.

A primeira etapa deste estudo foi a realização de levantamento bibliográfico, com vistas a definir o referencial teórico da pesquisa e a obter subsídios para a elaboração do protocolo de avaliação da usabilidade do Portal da CLDF.

A segunda etapa da investigação referiu-se à avaliação diagnóstica do *website* da CLDF, a fim de identificar se as informações relevantes sobre os principais passos do processo legislativo se encontravam disponíveis no Portal eletrônico e, em caso positivo, verificar a sua localização.

Uma vez realizado o diagnóstico, elaborou-se protocolo específico de avaliação da usabilidade e da efetividade do portal, composto por explicações sobre o processo legislativo, tarefas a serem desempenhadas pelo sujeito, avaliação do desempenho do sujeito e dos sentimentos nele suscitados a cada tarefa.

Nielsen (2000) sugere a utilização de 5 sujeitos em procedimentos de avaliação de usabilidade na *web*. No entanto, suas recomendações são adequadas aos processos de construção de *websites*, momento em que várias avaliações consecutivas, com pequena quantidade de sujeitos, fornecem elementos suficientes para as correções e os ajustes necessários na arquitetura da informação, de forma a adequar o *design* ao usuário.

Por se tratar de uma pesquisa qualitativa e voltada para a avaliação da usabilidade de um Portal já estabelecido e em utilização, a amostra foi selecionada por conveniência, de forma a tornar exequível a investigação. Em correspondência com o perfil dos usuários do *website*, o protocolo de avaliação da usabilidade e da efetividade do portal da CLDF na internet foi aplicado a 21 sujeitos: 7 cidadãos residentes em Brasília, sem vínculo profissional com a Câmara Legislativa, 7 servidores da CLDF lotados em gabinetes parlamentares e 7 servidores da CLDF lotados na Terceira Secretaria, área responsável pelo processo legislativo

(3 da Divisão de Taquigrafia e Apoio ao Plenário, 2 da Divisão de Apoio às Comissões e 2 da Divisão de Informação e Documentação Legislativa) (Figura 1).

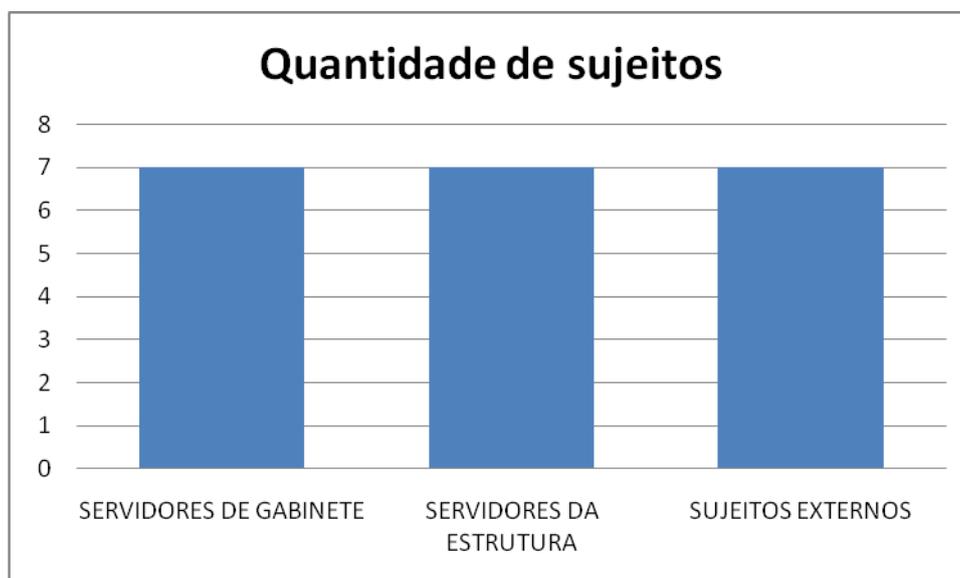


Figura 1 - Sujeitos distribuídos pela relação com a CLDF

A definição da amostra teve como princípio o fato de que os cidadãos são usuários efetivos ou potenciais do Portal eletrônico da Câmara Legislativa do Distrito Federal. O Portal é uma das ferramentas de comunicação entre a Instituição e a sociedade, é fonte de informações e instrumento da transparência perante o eleitor; os gabinetes são interface entre a CLDF e a sociedade, cujos atores muitas vezes buscam as informações de que necessitam nos gabinetes parlamentares, presencialmente ou por telefone; os servidores que trabalham diretamente com o processo legislativo dominam o conhecimento de seus ritos, e necessitam rotineiramente acessar informações sobre a tramitação de proposições, sobre sessões plenárias e sobre o funcionamento das comissões, entre outras.

Kafure *et al.* (2007) consideram que é importante categorizar os usuários em termos de frequência de uso da internet. Nesse sentido, a amostra desta pesquisa caracterizou-se aleatoriamente da seguinte forma: 4,8% dos sujeitos usam a internet menos de uma vez por semana, 4,8% dos sujeitos usam a internet uma ou duas vezes por semana, 57,1% dos sujeitos usam a internet diariamente, e 33,3% dos sujeitos trabalham conectados à internet o dia todo (Figura 2). Todos os sujeitos são falantes da língua portuguesa e leem da esquerda para a direita. Além disso, 12 dos sujeitos são homens e 9 são mulheres (Figura 3). Dentre os servidores da CLDF, 9 são efetivos e 5, de livre provimento (Figura 4).

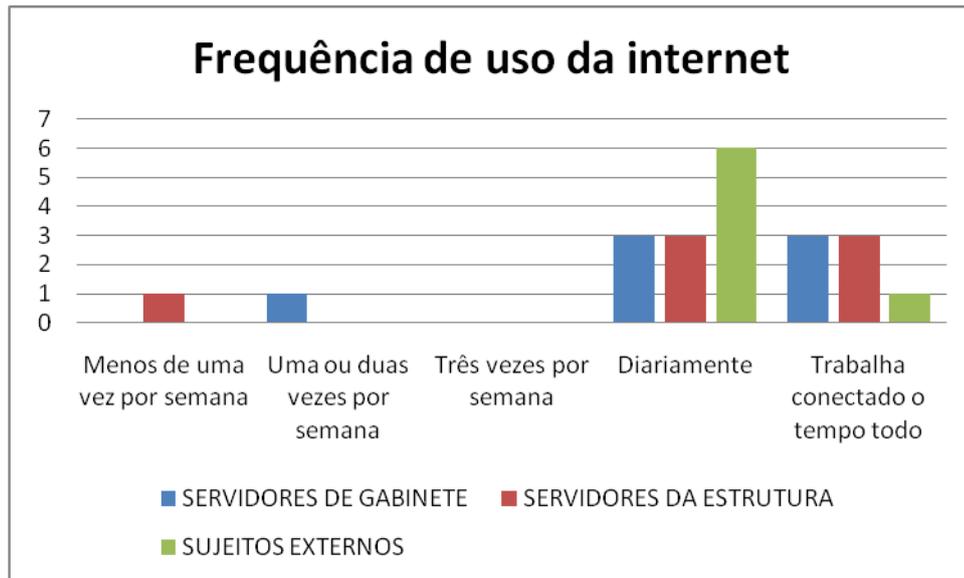


Figura 2 – Sujeitos distribuídos pela frequência de uso da internet

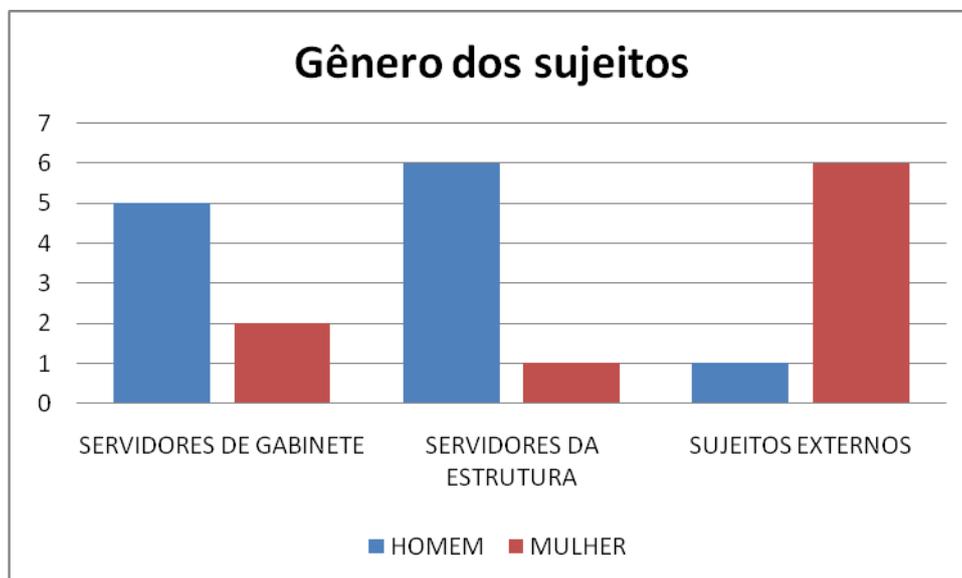


Figura 3 – Sujeitos distribuídos pelo gênero

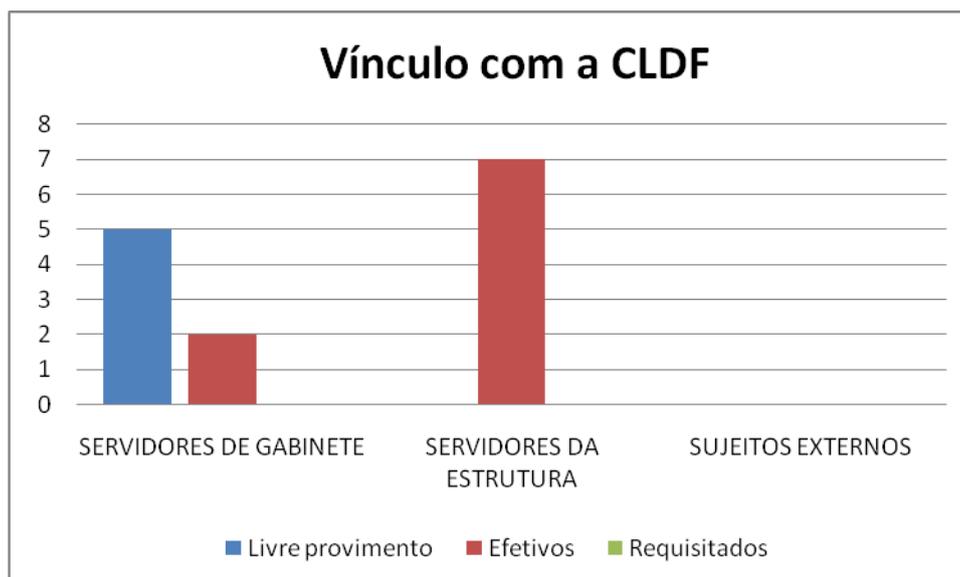


Figura 4 – Sujeitos distribuídos pelo vínculo com a CLDF

O protocolo de avaliação da usabilidade do Portal foi apresentado aos sujeitos, individualmente, quando dispunham de pelo menos 40 minutos livres para a realização das tarefas, em local silencioso, de forma que a atenção e a concentração não fossem prejudicadas e a atividade não fosse interrompida, e onde estivesse disponível computador conectado à internet. Após receberem as orientações iniciais da pesquisadora e lerem as informações sobre o processo legislativo, teve início a realização das tarefas no Portal eletrônico, que tinham duas naturezas: buscar, no Portal da CLDF na internet, informações pré-definidas, interagir com o Portal e enviar conteúdo para um parlamentar. O tempo para desempenhar cada tarefa, bem como as dificuldades encontradas e outros itens referentes à usabilidade e à interação humano-computador, foram registrados em formulário próprio. Assim, os sujeitos avaliaram o Portal quanto à usabilidade e à efetividade. Alguns deles apresentaram sugestões de melhoria para a interface.

CAPÍTULO 3 – O processo legislativo no Portal da Câmara Legislativa do Distrito Federal

O processo legislativo – descrito nos arts. 59 a 69 da Constituição Federal de 1988 e, no caso do Distrito Federal, previsto nos arts. 69 a 76 da Lei Orgânica do Distrito Federal e em inúmeros dispositivos do Regimento Interno da Câmara Legislativa do Distrito Federal – é o conjunto de procedimentos necessários à apreciação das proposições e à produção das normas jurídicas. Ele engloba uma sucessão de atos que culminam com a criação de emendas à Lei Orgânica, leis complementares, leis ordinárias, decretos legislativos, resoluções, emendas, indicações, moções e requerimentos.

O rito do processo legislativo prevê desde a iniciativa das proposições e o respectivo processo de apreciação até a sua sanção ou veto pelo Governador, concluindo suas etapas com o arquivamento do dispositivo ou proposição vetada ou com a promulgação e publicação da norma que passará a vigorar.

Ao cotejar as principais etapas do processo legislativo com o respectivo conteúdo informacional exposto no *website* da CLDF, verificou-se que todas estão disponíveis no Portal, à exceção das fases de elaboração das proposições e de apresentação à Câmara Legislativa para protocolização. Isso se justifica por se tratarem de procedimentos prévios, que antecedem o início da tramitação. Considera-se que a proposição inicia sua tramitação quando, após ser recebida pela CLDF, recebe numeração e é lida (anunciada) na sessão plenária. A partir da publicidade das proposições, os passos do processo legislativo estão contidos na interface institucional.

A Tabela 1 correlaciona cada fase do processo legislativo e as respectivas informações com o local em que são encontradas no Portal da CLDF.

Tabela 1 – Disposição dos conteúdos informacionais do processo legislativo no Portal da CLDF

PASSOS DO PROCESSO LEGISLATIVO	ONDE ENCONTRAR A INFORMAÇÃO NO PORTAL DA CLDF
Elaboração da proposição por um deputado distrital, por comissão da CLDF, pelo Governador, pelo Tribunal de Contas do Distrito Federal ou pelos cidadãos, dependendo do assunto tratado.	NÃO DISPONÍVEL
Apresentação da proposição à CLDF para protocolização.	NÃO DISPONÍVEL
Leitura em plenário da proposição já protocolada (numerada), momento em que a ela é comunicada à Casa e tem iniciada a tramitação.	<ul style="list-style-type: none"> • Proposições (sistema de acompanhamento da tramitação das proposições) • Atas das Sessões Plenárias (atas sucintas e notas taquigráficas). • Diário da Câmara Legislativa (atas sucintas e notas taquigráficas das sessões plenárias)
Publicação da redação inicial no Diário da Câmara Legislativa , para que a sociedade tenha conhecimento do texto e possa se manifestar a seu respeito.	<ul style="list-style-type: none"> • Proposições (sistema de acompanhamento da tramitação das proposições) • Atas das Sessões Plenárias (atas sucintas e notas taquigráficas). • Diário da Câmara Legislativa (atas sucintas e notas taquigráficas das sessões plenárias publicadas)
<p>Tramitação nas comissões:</p> <p>a) Relatoria</p> <p>b) Parecer</p> <p>c) Resultado da apreciação do parecer</p>	<p>a) Proposições (em algumas proposições há a indicação do relator, em outras, não); Atas das Sessões Plenárias (atas sucintas e notas taquigráficas).</p> <p>b) Proposições; Atas das Sessões Plenárias (atas sucintas e notas taquigráficas).</p> <p>c) Proposições; Atas das Sessões Plenárias (atas sucintas e notas taquigráficas)</p> <p>Obs.: A informação sobre a relatoria, os pareceres e o resultado de apreciação dos pareceres não está disponível no subtítulo Comissões.</p>

PASSOS DO PROCESSO LEGISLATIVO	ONDE ENCONTRAR A INFORMAÇÃO NO PORTAL DA CLDF
<p>Apreciação na sessão plenária, por todos os parlamentares, em um ou dois turnos, conforme sua natureza.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Proposições; • Atas das Sessões Plenárias (atas sucintas e notas taquigráficas). • Diário da Câmara Legislativa (atas sucintas e notas taquigráficas das sessões plenárias publicadas)
<p>Em se tratando de projetos de lei (complementar ou ordinária), após sua aprovação, deve ser encaminhado pela Câmara Legislativa à sanção do Governador. Este deve sancionar o projeto e providenciar sua publicação no Diário Oficial do Distrito Federal, para que a lei passe a existir.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Proposições; • Atas das Sessões Plenárias (atas sucintas e notas taquigráficas). • Diário da Câmara Legislativa (atas sucintas e notas taquigráficas das sessões plenárias publicadas)
<p>Caso o Governador não concorde com o texto do projeto de lei aprovado pela Câmara Legislativa, pode vetá-lo. O veto pode incidir sobre uma parte do texto ou sobre todo o projeto. O veto ao projeto de lei deve ser remetido pelo Governador à CLDF</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Proposições (sistema de acompanhamento da tramitação das proposições) • Atas das Sessões Plenárias (atas sucintas e notas taquigráficas). • Diário da Câmara Legislativa (atas sucintas e notas taquigráficas das sessões plenárias)
<p>Os deputados distritais, apreciarão o veto, e têm a prerrogativa de, mediante o voto, mantê-lo ou rejeitá-lo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Proposições; • Atas das Sessões Plenárias (atas sucintas e notas taquigráficas). • Diário da Câmara Legislativa (atas sucintas e notas taquigráficas das sessões plenárias publicadas)
<p>Leis sancionadas</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Legislação

Fonte: elaboração própria

CAPÍTULO 4 – As revelações do protocolo de avaliação de usabilidade e efetividade do Portal da CLDF

4.1 Os resultados encontrados

Os resultados da aplicação do protocolo de avaliação de usabilidade do Portal da Câmara Legislativa do Distrito Federal aos 21 sujeitos desta pesquisa trouxeram inúmeros elementos para reflexão.

A Tabela 5 (Correlações significativas segundo o método de Spearman), contida no Apêndice B, indica a existência de correlações significativas entre os resultados obtidos e as variáveis de categorização (etnográficas), tais como gênero, origem, escolaridade, vínculo com a CLDF e tempo de serviço na Instituição. Em contrapartida, os dados evidenciam que a frequência de uso da internet, bem como a faixa etária do sujeito, não se correlacionam significativamente com nenhum dos resultados obtidos.

As tabelas abaixo demonstram, respectivamente, a caracterização da amostra e a distribuição de frequências dos resultados por origem dos sujeitos (servidores lotados nos gabinetes, servidores lotados na área administrativa e sujeitos externos).

Tabela 2 – Caracterização da amostra

		SERVIDORES DE GABINETE	SERVIDORES DA ESTRUTURA	SUJEITOS EXTERNOS	TOTAL
QUANTIDADE DE SUJEITOS		7	7	7	21
VÍNCULO COM A CLDF	Livre provimento	5	0	0	5
	Efetivos	2	7	0	9
	Requisitados	0	0	0	0
FREQUENCIA DE USO DA INTERNET	Menos de uma vez por semana	0	1	0	1
	Uma ou duas vezes por semana	1	0	0	1
	Três vezes por semana	0	0	0	0
	Diariamente	3	3	6	12
	Trabalha conectado o tempo todo	3	3	1	7
ESCOLARIDADE	Ensino fundamental	0	0	0	0
	Ensino médio	1	0	1	2
	Ensino superior	4	4	4	12
	Pós-graduação	2	3	2	7
TEMPO DE SERVIÇO NA CLDF	Menos de 1 ano	4	0	0	4
	De 1 a 4 anos	0	1	0	1
	De 5 a 8 anos	2	1	0	3
	De 9 a 12 anos	0	0	0	0
	De 13 a 16 anos	0	1	0	1
	De 17 a 20 anos	1	4	0	5
FAIXA ETÁRIA	20 a 29anos	2	1	1	4
	30 a 39anos	3	3	1	7
	40 a 49anos	2	1	3	6
	50 a 59 anos	0	1	2	3
	60 a 69 anos	0	1	0	1

Tabela 3 – Distribuição de frequências dos resultados por origem dos sujeitos

Tarefa	I.a			I.b			II			III			IV.a			IV.b			V		
Desempenho*	ACO	APO	NÃO																		
Servidores de gabinete	4	1	2	4	1	2	0	6	1	6	0	1	5	0	2	1	0	6	4	0	3
Servidores da estrutura	3	3	1	3	3	1	0	5	2	5	0	2	6		1	2	2	3	7	0	0
Sujeitos externos	2	0	5	2	0	5	0	2	5	6	0	1	3	1	3			7	6	0	1
Total	9	4	8	9	4	8	0	13	8	17	0	4	14	1	6	3	2	16	17	0	4
Grau de dificuldade**	F	M	D	F	M	D	F	M	D	F	M	D	F	M	D	F	M	D	F	M	D
Servidores de gabinete	4	3	0	4	2	1	2	3	2	5	0	2	3	3	1	0	1	6	2	2	3
Servidores da estrutura	2	4	1	2	4	1	2	2	3	2	2	3	2	3	2	0	1	6	4	3	0
Sujeitos externos	0	2	3	0	2	3	1	1	5	6	0	1	2	1	4	0	0	7	3	2	2
Total	6	9	4	6	8	5	5	6	10	13	2	6	7	7	7	0	2	19	9	7	5
Tempo (min)	até 3	4 a 6	7 ou+	até 3	4 a 6	7 ou+	até 3	4 a 6	7 ou+	até 3	4 a 6	7 ou+	até 3	4 a 6	7 ou+	até 3	4 a 6	7 ou+	até 3	4 a 6	7 ou+
Servidores de gabinete	2	3	2	2	2	3	5	2	0	7	0	0	2	2	3	3	2	2	5	2	0
Servidores da estrutura	4	2	1	4	2	1	6	1	0	5	2	0	2	3	2	3	3	1	5	2	0
Sujeitos externos	0	1	6	0	1	6	3	3	1	6	1	0	1	3	3	3	1	3	5	2	0
Total	6	6	9	6	5	10	14	6	1	18	3	0	5	8	8	9	6	6	15	6	0
Sentimento***	S	I	F	S	I	F	S	I	F	S	I	F	S	I	F	S	I	F	S	I	F
Servidores de gabinete	4	1	2	4	1	2	3	0	4	3	2	2	1	2	4	0	0	7	3	1	3
Servidores da estrutura	0	0	0	1	1	5	1	1	5	1	0	6	4	0	3	2	0	5	5	0	2
Sujeitos externos	2	0	5	2	0	5	0	1	6	6	0	1	3	0	4	0	0	7	5	0	2
Total	6	1	7	7	2	12	4	2	15	10	2	9	8	2	11	2	0	19	13	1	7

***Legenda:**- Atingiu Completamente o Objetivo (ACO); Atingiu Parcialmente o Objetivo (APO); Não Atingiu o Objetivo (NÃO)

****Legenda:** Fácil (F); Mediano (M); Difícil (D)

*****Legenda:** Satisfação (S); Indiferença (I); Frustração (F)

4.1.1 Análise das tarefas

Análise da tarefa I.a

A tarefa I.a consistiu em o sujeito ser capaz de acompanhar o andamento de determinado projeto de lei no Portal da CLDF. Ao analisar o desempenho da amostra para essa tarefa, identifica-se que 42,9% atingiram completamente o objetivo, 38,1% não o atingiram, e 19% (4 sujeitos) atingiram-no parcialmente. 57,1% dos servidores de gabinete, 42,9% dos servidores da estrutura e 28,6% dos sujeitos externos concluíram a tarefa com sucesso. Não conseguiram realizá-la 71,4% dos externos, 28,6% dos servidores de gabinete e 14,3% dos servidores da estrutura. 42,9% dos servidores da estrutura e 14,3% dos sujeitos lotados nos gabinetes realizaram a tarefa apenas parcialmente. Vale ressaltar que, por ocasião da aplicação do teste de usabilidade a tais sujeitos, o sistema estava lento e impediu a conclusão da tarefa, apresentando seguidas mensagens de erro, a despeito de os passos corretos para o êxito da tarefa terem sido efetuados. Nenhum dos sujeitos externos enfrentou problemas de funcionamento do sistema ao realizar o teste.

Também na realização da tarefa I.a, nota-se desempenho superior dos homens em relação às mulheres: 50% dos homens atingiram completamente o objetivo, contra 33,3% das mulheres. Enquanto 55,6% das mulheres não atingiram o objetivo, apenas 25% dos homens não lograram êxito na realização da tarefa.

Quanto ao grau de dificuldade da tarefa, 28,6% da amostra a avaliaram como fácil, e proporção idêntica como difícil. Os restantes 42,9% julgaram o grau de dificuldade mediano. 57,1% dos servidores de gabinete avaliaram a tarefa como fácil, 57,1% dos servidores da estrutura julgaram o seu grau de dificuldade mediano, e 71,4% dos sujeitos externos a consideraram difícil. Em relação ao gênero, 41,7% dos homens consideraram a tarefa fácil, ao passo que apenas 11,1% das mulheres tiveram a mesma percepção. Em contrapartida, 55,6% das mulheres e apenas 8,3% dos homens julgaram a tarefa difícil.

O tempo empregado para a realização da tarefa I.a variou de 2 a 13 minutos.

De modo geral, o sentimento de frustração foi dominante em relação ao desempenho da tarefa I.a: 57,1% declararam-se frustrados, ao passo que 33,3% declararam-se satisfeitos e 9,5% disseram-se indiferentes. Em relação à origem dos sujeitos, 57,1% dos servidores de gabinete manifestaram satisfação. Em oposição a essa percepção, 71,4% dos servidores da estrutura e 71,4% dos sujeitos externos declararam-se frustrados ao término da tarefa. A

frustração dos servidores da estrutura decorre dos problemas de funcionamento do sistema durante a realização do teste, fato que impediu a conclusão da tarefa proposta. Quanto aos sujeitos externos, a frustração se deveu à dificuldade de localizar a informação.

Análise da tarefa I.b

A tarefa I.b consistiu em ler o texto integral da proposição relativa ao item I.a, e o tempo despendido para a sua realização foi contado a partir do término da tarefa anterior, uma vez que ela consistia em etapa prévia para o alcance da tarefa I.b. A percentagem de acertos e erros na realização dessa tarefa foi equiparada: 38,1% da amostra atingiram completamente o objetivo, e a mesma proporção não o atingiu, ao passo que 23,8% atingiram-no parcialmente.

Percebe-se que os servidores da estrutura tiveram maior facilidade para encontrar a informação, seguidos pelos servidores de gabinete e, com pior desempenho, os sujeitos externos. 42,9% dos servidores da estrutura e igual proporção dos servidores de gabinete atingiram completamente o objetivo. Apenas 28,6% dos sujeitos externos conseguiram essa marca, sendo que 71,4% dos sujeitos desse grupo não atingiram o objetivo. Em contrapartida, verifica-se que apenas 14,3% dos servidores da estrutura não conseguiram realizar a tarefa, contra 28,6% dos servidores de gabinete. Da mesma forma como ocorreu em relação à tarefa I.a, parcela dos servidores da estrutura (42,9%) e dos gabinetes (28,6%) realizou a tarefa apenas parcialmente em decorrência de problemas com o sistema do Portal, que apresentou mensagens de erro, embora os passos seguidos pelos sujeitos para a obtenção da informação solicitada tenham sido os corretos.

Correlacionando o gênero do sujeito com o desempenho alcançado para a tarefa I.b, nota-se que os homens demonstraram desempenho superior às mulheres na realização dessa tarefa: 50% dos homens atingiram completamente o objetivo, ao passo que apenas 22,2% das mulheres tiveram esse mesmo desempenho.

Em relação ao grau de dificuldade da tarefa, 28,6% da amostra consideraram-na fácil, 38,1% consideraram-na mediana, e 33,3% consideraram-na difícil. Em coerência com os resultados encontrados no cruzamento entre as variáveis *gênero* e *desempenho aferido*, constata-se que 55,6% das mulheres avaliaram a tarefa como difícil, enquanto apenas 16,7% dos homens tiveram a mesma percepção. Em contrapartida, 11,1% das mulheres julgaram a tarefa fácil, e 33,3% avaliaram como mediano o seu grau de dificuldade. Quanto ao gênero masculino, foram idênticas as quantidades de sujeitos que avaliaram a tarefa como fácil e

mediana: 41,7%.

Cruzando-se as variáveis *dificuldade da tarefa* e *origem do sujeito*, percebe-se que a maioria dos servidores de gabinete (57,1%) avaliou a tarefa como fácil e igual proporção dos servidores da estrutura a avaliou como mediana. A maior parte dos sujeitos externos (71,4%) julgou-a difícil.

O tempo despendido na realização da tarefa I.b variou de 0,10 a 0,65 minutos.

Verifica-se que os resultados em relação ao sentimento obtido ao final da tarefa I.b foram idênticos aos encontrados para a tarefa I.a: 57,1% declararam-se frustrados, 33,3%, satisfeitos e 9,5%, indiferentes. Aqui também não foram verificadas diferenças significativas entre o sentimento de homens e mulheres. No entanto, considerando-se a origem dos sujeitos, os servidores de gabinete demonstraram maior satisfação (57,1%), enquanto os servidores da estrutura e os sujeitos externos manifestaram frustração ao término da tarefa (71,4% de ambos os grupos).

Análise da tarefa II

A tarefa II consistiu em identificar o relator de determinada proposição. É importante ressaltar que a avaliação do desempenho dos sujeitos nessa tarefa encontra-se prejudicada, em razão de o relator do projeto de lei especificado ainda não ter sido designado quando da coleta dos dados. 57,1% da amostra percorreram o caminho correto e localizaram a interface que deveria conter a informação solicitada, porém, como o relator ainda não fora designado, não atingiram completamente o objetivo. Considerou-se, então, que esses sujeitos atingiram parcialmente o objetivo, e que os restantes 42,9% não o atingiram.

Os servidores da CLDF demonstraram maior facilidade para realizar a tarefa: 85,7% dos servidores de gabinete e 71,4% dos servidores da estrutura percorreram o caminho correto para obter a informação solicitada, enquanto apenas 14,3 % dos sujeitos externos tiveram esse desempenho.

Mais uma vez, nota-se diferença expressiva entre o desempenho masculino e o feminino: 91,7% dos homens atingiram parcialmente o objetivo, ao passo que 88,9% das mulheres não atingiram o objetivo.

23,8% da amostra avaliaram que a tarefa era fácil; 28,6% avaliaram o seu grau de dificuldade como mediano e 47,6% a julgaram difícil. Parcela expressiva dos servidores de gabinete (42,9%) avaliou o grau de dificuldade da tarefa como mediano; 42,9% dos

servidores da estrutura e 71,4% dos sujeitos externos consideraram-na difícil.

Embora o tempo para a realização da tarefa II tenha variado entre 1 e 13 minutos, 66,7% dos sujeitos utilizaram de 1 a 3 minutos para desempenhar a tarefa.

71,4% dos sujeitos manifestaram-se frustrados ao término da tarefa. Isso é compreensível, uma vez que a informação solicitada não estava disponível no Portal.

Análise da tarefa III

A tarefa III consistiu em sugerir a um parlamentar um projeto de lei específico. 81% da amostra atingiram completamente o objetivo, e apenas 19% não obtiveram sucesso. Em relação a essa tarefa, não se identificam diferenças significativas entre o desempenho de homens e mulheres, nem em relação à origem dos sujeitos.

Quanto ao grau de dificuldade da tarefa, 69,1% da amostra consideraram-na fácil, 28,6% julgaram-na difícil e 9,5% julgaram o grau de dificuldade mediano. Aqui também não se encontram diferenças significativas entre os gêneros. No entanto, percebe-se uma atribuição diferente do grau de dificuldade da tarefa III em relação à origem do sujeito: 71,4% dos servidores de gabinete e 85,7% dos sujeitos externos julgaram-na fácil. Apenas 28,6% dos servidores da estrutura tiveram essa mesma percepção. 42,9% desse grupo avaliaram a tarefa como difícil.

52,4% dos sujeitos levaram entre 1 e 2 minutos para realizar a tarefa; 42,9% necessitaram de 3 a 4 minutos, e 4,8% levaram 8 minutos para concluí-la.

Em relação ao sentimento obtido ao final da tarefa III, 47,6% dos sujeitos declararam-se satisfeitos, 42,9% frustrados e 9,5% indiferentes. As mulheres declararam-se mais satisfeitas do que os homens: 55,6% das mulheres contra 41,7% dos homens. Considerando-se a origem dos sujeitos, também se nota diferença: 85,7% dos sujeitos externos e 42,9% dos servidores de gabinete manifestaram-se satisfeitos ao término da tarefa, ao passo que 85,7% dos servidores da estrutura declararam-se frustrados.

Análise da tarefa IV.a

A tarefa IV.a consistiu em localizar projeto de lei especificado e verificar se o veto apostado pelo Governador fora mantido ou rejeitado pelos deputados distritais. 66,7% da amostra atingiram completamente o objetivo, 28,6% não o atingiram e 4,8% atingiram-no

parcialmente. Não se percebem diferenças significativas entre o desempenho de homens e mulheres. Quanto à origem dos sujeitos, os servidores da CLDF apresentaram desempenho superior ao verificado pelos sujeitos externos: 71,4% dos servidores de gabinete e 81,7% dos servidores da estrutura realizaram a tarefa com sucesso, enquanto apenas 42,9% dos sujeitos externos atingiram completamente o objetivo.

Quanto ao grau de dificuldade da tarefa, 38,1% da amostra julgaram-na difícil, 33,3% consideraram-na fácil e 28,6% julgaram o grau de dificuldade mediano. Proporção igual de homens e mulheres (33,3%) avaliou a tarefa como fácil. A diferença está em que 55,6% das mulheres e 25% dos homens a julgaram difícil, ao passo que 11,1% das mulheres e 41,7% dos homens consideraram mediano o grau de dificuldade. Quanto à origem dos sujeitos, percebe-se grande variação do grau de dificuldade atribuído dentro de cada grupo. Apenas entre os sujeitos externos encontra-se uma unidade de avaliação, com 71,4% desse grupo julgando a tarefa difícil.

O tempo despendido pelos sujeitos para a realização da tarefa variou entre 2 e 16 minutos.

Em relação ao sentimento obtido ao final da tarefa IV.a, 52,4% dos sujeitos declararam-se frustrados, 38,1% satisfeitos e 9,5% indiferentes. Não são percebidas diferenças significativas entre os sentimentos declarados por homens e mulheres. Contudo, quando a origem do sujeito é considerada, constata-se que a maioria dos servidores da estrutura (57,1%) sentiu satisfação, contrariamente aos servidores de gabinete e aos sujeitos externos que, na mesma proporção, manifestaram-se frustrados.

Análise da tarefa IV.b

A tarefa IV.b consistiu em verificar como cada parlamentar se posicionou em relação ao veto referido na tarefa IV.a. 76,2% da amostra não atingiram o objetivo, 14,3% atingiram completamente o objetivo e 9,5% atingiram-no parcialmente. 100% das mulheres fracassaram na tarefa, ao passo que 25% dos homens conseguiram realizá-la integralmente e 16,7% deles realizaram-na parcialmente. Quanto à origem dos sujeitos, nota-se diferença expressiva, com desempenho superior alcançado pelos servidores da estrutura: enquanto 100% dos sujeitos externos, 85,7% dos servidores de gabinete e 42,9% dos servidores da estrutura não conseguiram realizar a tarefa, 28,6% dos servidores da estrutura a realizaram completamente e 28,6% parcialmente. Os que obtiveram êxito parcial percorreram os caminhos corretos na

navegação do portal, mas enfrentaram problemas com o funcionamento do sistema, que apresentou mensagem de erro e não abriu o *link* desejado.

90,5% da amostra consideraram o grau de dificuldade da tarefa difícil e declararam-se frustrados. Apenas 28,6% dos servidores da estrutura manifestaram satisfação ao término da tarefa. O tempo utilizado para desempenhar a tarefa variou entre 1 e 9 minutos, sendo que 2 sujeitos sequer tentaram realizá-la. Realmente, essa tarefa possuía complexidade maior, uma vez que o sujeito precisava realizar etapas intermediárias de recuperação de informação e relacionar essas etapas ao objetivo final.

Análise da tarefa V

A tarefa V consistiu em localizar as notas taquigráficas de sessão plenária especificada. 81% da amostra atingiram completamente o objetivo, e apenas 19% não obtiveram sucesso na realização da tarefa. Em relação a essa tarefa, não se identificam diferenças significativas entre o desempenho de homens e mulheres. Entretanto, ao levar-se em conta a origem do sujeito, verifica-se que os servidores da estrutura da CLDF apresentaram desempenho superior, seguidos dos sujeitos externos e dos servidores de gabinete. 100% dos servidores da estrutura, 85,7% dos sujeitos externos e 57,1% dos servidores de gabinete atingiram completamente o objetivo.

Quanto ao grau de dificuldade da tarefa, 38,1% da amostra consideraram-na fácil, 38,1% julgaram-na mediana e 23,8%, difícil. Considerando-se a origem do sujeito, 57,1% dos servidores da estrutura avaliaram o grau de dificuldade como fácil, 42,9% dos sujeitos externos como mediano, e 42,9% dos servidores de gabinete a consideraram difícil.

Os sujeitos levaram de 1 a 7 minutos para realizar a tarefa. Um sujeito não tentou realizá-la.

Em relação ao sentimento obtido ao final da tarefa V, 61,9% declararam-se satisfeitos, 33,3%, frustrados, e 4,8%, indiferentes. As mulheres declararam-se mais satisfeitas do que os homens: 55,6% contra 41,7%. 71,4% dos servidores da estrutura e dos sujeitos externos expressaram satisfação ao término da tarefa. Quanto aos servidores de gabinete, 42,9% expressaram satisfação, 42,9%, frustração, e 14,3%, indiferença.

Mais um olhar sobre os resultados encontrados

As figuras que se seguem ilustram os resultados encontrados correlacionando-os com a origem dos sujeitos e com as demais variáveis.

A Figura 5 demonstra que os sujeitos alcançaram desempenho melhor nas tarefas III, IV.a e V.

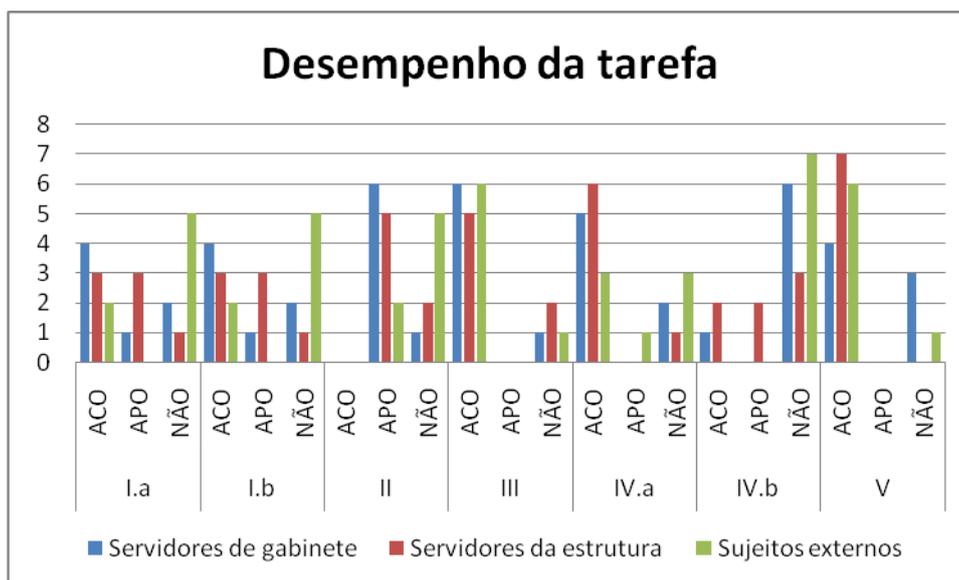


Figura 5 – Sujeitos distribuídos pelo desempenho das tarefas

A análise qualitativa, baseada na observação do sujeito ao realizar o teste de usabilidade do Portal, indica que, na realização da tarefa III, os usuários encontraram dois caminhos para encaminhar ao parlamentar de sua escolha a sugestão de um projeto de lei: por meio do *link Ouvidoria* e por meio do e-mail do parlamentar, que pode ser acessado no *link Deputados* – embora não estejam disponíveis os endereços eletrônicos de todos os deputados. Os usuários externos e os servidores de gabinete apresentaram grande facilidade para desempenhar essa tarefa.

Já a tarefa IV.a demandava uma pesquisa maior. Os usuários externos, em geral, fizeram uso da caixa de busca constante na página inicial do Portal – com os elementos ali encontrados puderam continuar a busca e realizar a tarefa. Já os servidores da CLDF, tanto os dos gabinetes quanto os da estrutura, procuraram, via de regra, em *Processo Legislativo/Proposições*, caminho mais curto para as informações sobre a tramitação de proposições, incluindo-se os vetos. Ressalte-se que alguns servidores buscaram antes em

Legislação, que contém as leis e normas já aprovadas e sancionadas, ou seja, normas com a tramitação concluída e em vigor.

A tarefa V consistia em localizar as notas taquigráficas de determinada sessão plenária. Os sujeitos externos lograram êxito procurando a informação na caixa de busca, e os servidores da CLDF fizeram o caminho da estrutura do site: *Processo Legislativo/Atas das sessões plenárias*. Vale frisar que, na maioria das vezes, foram necessárias várias tentativas para abrir a nota taquigráfica correta, pois os usuários não reconheciam o título *notas* como notas taquigráficas, julgando que eram notas específicas das atas sucintas das sessões, em razão da organização visual, conforme ilustra a Figura 6.

The screenshot shows a Windows Internet Explorer browser window displaying the CLDF website. The address bar shows the URL: <http://www.cl.df.gov.br/cldf/processo-legislativo-1/sessoes>. The page content includes:

Pe los links, abaixo, estão disponíveis as atas sucintas e as notas taquigráficas (atas circunstanciadas) das sessões ordinárias e extraordinárias de 2010.

5ª LEGISLATURA (2007-2010)
ATAS DA 1ª SESSÃO LEGISLATIVA EXTRAORDINÁRIA - 2010
 período legislativo extraordinário (autoconvocação)

DATA	EXTRAORDINÁRIAS
25/01/2010	1ª-extra = ATA - NOTAS
26/01/2010	2ª-extra = ATA - NOTAS
27/01/2010	3ª-extra = ATA - NOTAS

5ª LEGISLATURA (2007-2010)
ATAS DA 4ª SESSÃO LEGISLATIVA ORDINÁRIA - 2010
 período legislativo ordinário

DATA	ORDINÁRIAS	EXTRAORDINÁRIAS
02/02/2010	1ª-ord = ATA - NOTAS	
03/02/2010	2ª-ord = ATA - NOTAS	
04/02/2010	3ª-ord = ATA - NOTAS	
09/02/2010	4ª-ord = ATA - NOTAS	
10/02/2010	5ª-ord = ATA - NOTAS	
11/02/2010	6ª-ord = ATA - NOTAS	1ª-extra = ATA - NOTAS
18/02/2010	7ª-ord = ATA - NOTAS	
23/02/2010	8ª-ord = ATA - NOTAS	
24/02/2010	9ª-ord = ATA - NOTAS	
02/03/2010	10ª-ord = ATA - NOTAS	2ª-extra = ATA - NOTAS
03/03/2010	11ª-ord = ATA - NOTAS	
04/03/2010	12ª-ord = ATA - NOTAS	3ª-extra = ATA - NOTAS

On the right side, there is a sidebar with 'Próximos Eventos' listing dates and times for training and public hearings, and 'Links Úteis' with a link to the 'Tribunal de Contas'.

Figura 6 – Tela do Portal da CLDF na internet, referente à localização das notas taquigráficas das sessões plenárias

Destaca-se a dificuldade encontrada pelos sujeitos para realizar com sucesso a tarefa IV.b, que exigia dos usuários passos intermediários: para identificar como cada parlamentar havia se posicionado em relação ao veto referido no protocolo, o sujeito precisaria, em primeiro lugar, descobrir o número do projeto de lei que dispunha sobre o IPVA para o

exercício de 2010, e verificar se o veto a esse projeto tinha sido mantido ou rejeitado (tarefa IV.a); a partir daí, deveria identificar, no *link* já encontrado (*Processo Legislativo/Proposições*), em que sessão o veto fora mantido, e localizar a nota taquigráfica da referida sessão. Esse documento contém a folha de resultado de votação nominal, com o voto proferido pelo deputado distrital individualmente. Trata-se da tarefa mais complexa do protocolo. Verificou-se que os sujeitos que trabalham diretamente com o processo legislativo (servidores da estrutura) e que lidam com esses documentos no seu dia a dia apresentaram maior facilidade para realizar a tarefa IV.b, porém, constatou-se, também, que a existência dessa informação no Portal era desconhecida até mesmo da maioria dos servidores submetidos ao protocolo de avaliação de usabilidade do Portal da CLDF.

Corroborando o exposto em relação à Figura 5, a Figura 7 aponta o grau de dificuldade da tarefa IV.b como difícil. A tarefa II também foi considerada difícil pela maioria dos sujeitos. Provavelmente, isso se deve ao fato já explicado anteriormente, de que o relator da proposição ainda não tinha sido designado, de maneira que a informação não estava disponível no Portal. A tarefa V (localizar as notas taquigráficas especificadas) foi considerada a mais fácil pelos sujeitos, porém, essa avaliação não foi consensual. O grau de dificuldade das tarefas I.a e I.b foi considerado mediano pela maioria dos sujeitos.

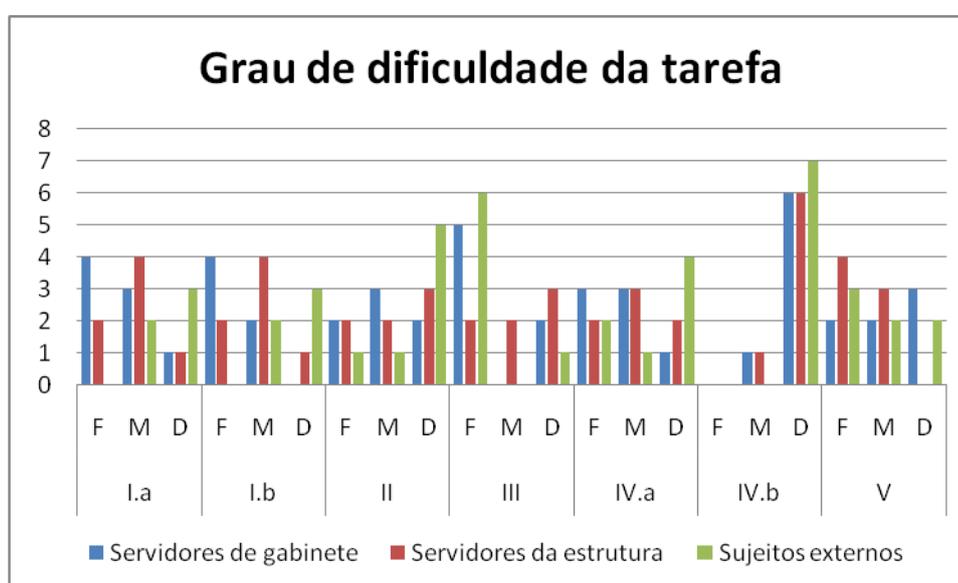


Figura 7 – Sujeitos distribuídos pelo grau de dificuldade das tarefas

Conforme ilustrado na Figura 8, as tarefas I.b, II, III e V demandaram menos tempo dos sujeitos para serem realizadas (até 3 minutos). A tarefa I.a foi a que necessitou de mais tempo, em razão do desempenho dos usuários externos, os quais apresentaram maior dificuldade para encontrar os caminhos para acompanhar o andamento da proposição.

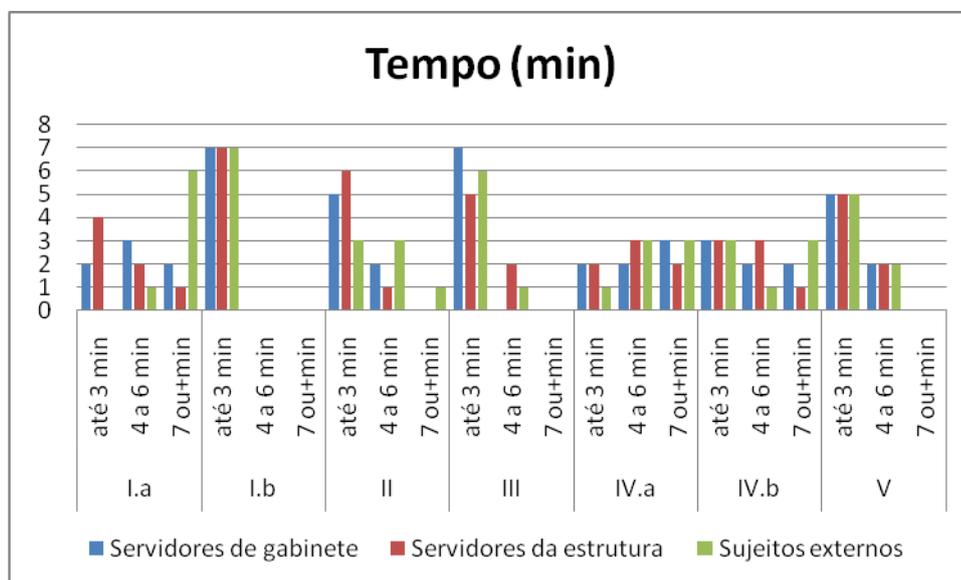


Figura 8 – Sujeitos distribuídos pelo tempo de desempenho das tarefas

A Tabela 4 apresenta os tempos medianos¹, em minutos, despendidos no cumprimento de cada tarefa. É importante salientar que há valores de tempo igual a zero na realização das tarefas IV.b e V. Isso se deve ao fato de alguns sujeitos não terem tentado realizar certas tarefas por acreditarem que a informação não estaria disponível, dada a navegação que já haviam efetuado, ou por estarem frustrados com as recorrentes falhas no sistema, lento e apresentando informação de erro de funcionamento em várias ocasiões. Esses valores, contudo, foram desconsiderados para efeito de cálculos.

¹ Usa-se a mediana, e não a média, pelo fato de a quantidade de registros ser inferior a 30, em obediência ao teorema do limite central, e pelo fato de a variável ser categórica (KVANLI; GUYNES; PAVUR, 1996).

Tabela 4 – Análise dos tempos gastos para a execução das tarefas propostas

	Tempo (em min.) gasto para realizar a tarefa I.a	Tempo (em min.) gasto para realizar a tarefa I.b	Tempo (em min.) gasto para realizar a tarefa II	Tempo (em min.) gasto para realizar a tarefa III	Tempo (em min.) gasto para realizar a tarefa IV.a	Tempo (em min.) gasto para realizar a tarefa IV.b	Tempo (em min.) gasto para realizar a tarefa V
Mediana	6	0,3	3	2	6	4	3
Moda	3	0,15	2	1	9	3	1
Mínimo	2	0,10	1	1	2	0	0
Máximo	13	0,65	13	8	16	10	7

Fonte: Adaptação a partir de análise realizada com o SPSS v. 14

A Figura 9 demonstra que o sentimento predominante ao término das tarefas de busca de informação no Portal da CLDF foi a frustração. Os sujeitos manifestaram-se frustrados mesmo em tarefas realizadas com sucesso, pois os caminhos não eram claros, e a navegação sofria constantes idas e vindas, novas tentativas, além das falhas de funcionamento no sistema por ocasião das buscas.

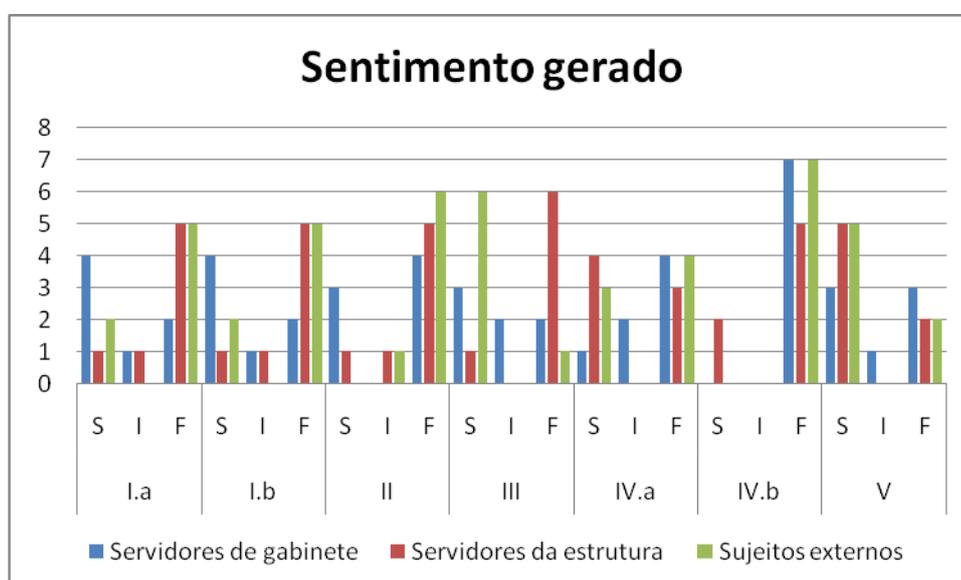


Figura 9 – Sujeitos distribuídos pelo sentimento obtido ao término das tarefas

CAPÍTULO 5 – A avaliação da usabilidade do Portal da Câmara Legislativa do Distrito Federal

Conforme mencionado no Capítulo 1, o teste de usabilidade de um *website* pretende verificar se a plataforma cumpre o objetivo de satisfazer as necessidades informacionais dos usuários. Mediante a aplicação do protocolo de avaliação da usabilidade do Portal da CLDF utilizado neste estudo, algumas necessidades de melhoria foram identificadas, considerando os aspectos eficiência (tempo de realização da tarefa), acurácia (quantificação dos erros cometidos), *recall* (memorização dos passos necessários para atingir o objetivo) e resposta emocional (sentimento após a conclusão da tarefa).

A Tabela 4, com a análise dos tempos gastos para a execução das tarefas propostas, demonstra que alguns usuários necessitaram de tempo excessivo para desempenhá-las. Embora os tempos mínimos para a realização das tarefas tenha variado de 0,10 minutos (tarefa I.b) a 2 minutos (demais tarefas), os tempos máximos oscilaram entre 7 e 13 minutos, excetuando-se o tempo máximo relativo à tarefa I.b, de 0,65 minutos. Some-se a isso as inúmeras ocasiões em que o sistema apresentou falha de funcionamento, o que constituiu obstáculo até mesmo para o usuário familiarizado com a interface. Em razão disso, avaliamos que, quanto à eficiência, a usabilidade do Portal não é satisfatória.

Observar a realização das tarefas *in loco* revelou recorrente dificuldade vivenciada pelos sujeitos externos para encontrar as informações desejadas. Esses usuários empreenderam diversas tentativas para encontrar o conteúdo desejado, indistintamente, para todas as tarefas propostas, repetindo a navegação e tentando outros caminhos. Na sua maioria, utilizaram a caixa de busca e consultaram o mapa do site, sem sucesso. Os servidores da CLDF, tanto os da área administrativa quanto os dos gabinetes, com raras exceções, também fizeram várias tentativas sem sucesso até que lograssem êxito na tarefa. Diante desses fatos, consideramos que também a acurácia não é satisfatória.

Com relação à memorização dos passos necessários à realização das tarefas, ficou evidente que os sujeitos familiarizados com o Portal apresentaram maior facilidade para encontrar as informações solicitadas. Mesmo dentre o grupo de servidores que participaram desde estudo, há aqueles que utilizam o *website* rotineiramente, e aqueles que não fazem uso dessa ferramenta no seu trabalho. Notou-se diferença nos desempenhos apresentados, com maior facilidade demonstrada pelos que navegam no Portal habitualmente. Embora o resgate de informações no Portal da CLDF exija uma sequência extensa de passos, aqueles que o

fazem sempre demonstraram alto *recall*. Então, com relação a esse aspecto, consideramos a usabilidade adequada.

O último aspecto a ser analisado é a resposta emocional do usuário. Tanto os dados coletados quanto a observação dos sujeitos ao realizarem as tarefas demonstram que a navegação no Portal da CLDF causa desconforto aos usuários que buscam informação nessa interface. Identifica-se sentimento predominante de frustração dos sujeitos (tarefas I.a, I.b, II, IV.a e IV.b), que manifestaram esse estado inclusive em ocasiões em que atingiram completamente o objetivo. Os caminhos da navegação, na maior parte das tarefas, não eram claros aos usuários, que expressaram angústia, raiva, decepção e frustração. Assim, também em relação ao sentimento gerado no usuário após a conclusão da tarefa, consideramos inadequada a usabilidade do Portal.

CAPÍTULO 6– A efetividade do Portal da Câmara Legislativa do Distrito Federal quanto à interação humano-computador

A efetividade do Portal relaciona-se ao cumprimento do seu propósito, qual seja, colocar a informação ao alcance do cidadão. Nesse ponto, faz-se necessário responder às questões norteadoras deste estudo:

1. A arquitetura da informação do Portal corporativo da Câmara Legislativa do Distrito Federal está em conformidade com o enfoque do *design* centrado no usuário?
2. A arquitetura da informação do Portal corporativo da Câmara Legislativa do Distrito Federal favorece a interação humano-computador?
3. Como os usuários avaliam a usabilidade do Portal corporativo da Câmara Legislativa do Distrito Federal?
4. A proposta de arquitetura da informação adotada favorece a interação entre os cidadãos e a Casa?
5. Que mudanças são sugeridas pelos usuários para facilitar a navegação e o acesso à informação desejada?

Quanto à primeira questão norteadora, constata-se que a arquitetura da informação do Portal corporativo da CLDF não está em conformidade com o enfoque do *design* centrado no usuário. Os achados provenientes da aplicação do protocolo de avaliação da usabilidade do Portal da CLDF aos sujeitos desse estudo apontam que há grande dificuldade de o público-alvo localizar o conteúdo informacional desejado. Os passos são extensos, os títulos contidos na interface não possuem significado claro para o sujeito externo, que não domina a linguagem técnica predominante no *site*. Também o sujeito interno enfrenta dificuldade, pois a arquitetura de informação não é intuitiva, construída sob a ótica do usuário, ao contrário, segue a lógica técnica.

Em resposta à segunda questão, tem-se que a complexidade dos caminhos para alcançar as informações desejadas, a terminologia adotada e o precário funcionamento do sistema, com repetidas falhas, também não favorecem a interação humano-computador. O sujeito experimenta frustração constante, sentimento desfavorável para o desejo de repetir a experiência.

Sobre a terceira questão, referente à avaliação dos sujeitos sobre a usabilidade do Portal: os usuários demonstraram-se insatisfeitos com a usabilidade, e demonstraram vivenciar um desafio ora instigador, ora angustiante. Os usuários externos comentaram que há

portais em que navegam pela primeira vez e não enfrentam tanta dificuldade para encontrar o conteúdo desejado. Percebe-se, claramente, que a arquitetura de informação atual não favorece a aproximação entre a sociedade e a Câmara Legislativa. Os participantes do estudo sugeriram a modificação da apresentação visual da interface, uma simplificação dos caminhos, com *links* específicos na página principal do Portal, especialmente para a consulta às proposições e para o contato com os deputados, entre outros.

Considerando-se a quarta questão norteadora, percebe-se que a proposta de arquitetura de informação atualmente adotada pelo Portal da CLDF desfavorece a interação entre os cidadãos e a Casa, uma vez que a navegação no *website* não é um processo fácil e intuitivo. Para encontrar a informação desejada, o usuário precisa realizar diversas operações lógicas, precisa ter domínio da terminologia técnica do processo legislativo e conhecer parte dos processos internos da Instituição. Diante desse contexto, alguns usuários externos expressaram que seria mais fácil fazer uma ligação telefônica para a Câmara Legislativa com vistas a obter a informação desejada. Usuários internos, por sua vez, manifestaram o desejo de buscar as informações no Portal da intranet, plataforma que já dominavam, pois consideraram difícil encontrar a informação no Portal da internet.

Os sujeitos apresentaram muitas sugestões para facilitar a navegação e o acesso à informação desejada no Portal da CLDF. Em primeiro lugar, sugeriram a adoção de uma linguagem mais próxima do entendimento do cidadão comum, que não domina os termos técnicos utilizados corriqueiramente no Poder Legislativo. Por exemplo, para o usuário externo, é difícil correlacionar *projeto de lei* com *proposição*. Nesse sentido, sugeriram a criação, na página inicial do Portal, de um campo específico para a pesquisa do projeto de lei desejado. Da mesma forma, sugeriram a criação de um campo para comunicar-se com o deputado distrital desejado. Outro ponto identificado pelos usuários é a dificuldade de obter respostas satisfatórias na caixa de busca existente na página oficial do Portal. Nesse sentido, recomendaram melhorias no processo de busca oferecido.

Os usuários apontaram como obstáculo a quantidade de passos necessários para chegar à informação desejada. Também julgaram haver muitos níveis com títulos sem significação para eles, sujeitos, o que dificulta a descoberta dos caminhos para o conteúdo procurado. As recorrentes falhas no sistema também originaram sugestões de melhorias para corrigi-las. Além disso, salientaram que a apresentação visual do Portal não é agradável, é carregada e com estética inadequada ao uso proposto. Assim, sugeriram a revisão do Portal, provendo-o de ferramentas mais eficazes e caminhos mais claros aos olhos do usuário.

CAPÍTULO 7 – Considerações finais

O Poder Legislativo é um dos alicerces do Estado democrático de direito. Sua atuação gera impacto imediato no dia a dia da sociedade, cujas práticas são ditadas e alteradas pelas leis que nascem no Parlamento. Em razão disso, o cidadão é um dos grandes interessados nas informações geradas nesse Poder. Informações pertinentes ao processo legislativo, a comissões parlamentares de inquérito, a audiências públicas, à atuação parlamentar e a outros temas são cruciais para o cidadão poder acompanhar o trabalho do Legislativo e, em consequência, atuar junto aos mandatários do Poder sugerindo modificações e melhorias, além de poder reivindicar ações e posicionamentos de seus representantes.

No caso do Poder Legislativo, o portal corporativo favorece a disseminação da informação para o usuário interno e externo, porém, deixa a desejar no tocante aos aspectos de usabilidade e efetividade. Entendemos como fundamental a revisão do Portal da CLDF, com vistas a que ele cumpra o seu papel de compartilhar com a sociedade as informações sobre sua atuação. A adoção de uma arquitetura de informação baseada no *design* centrado no usuário pode favorecer a transparência institucional, na medida em que coloca as informações disponíveis para o usuário e facilita o acesso a elas. Não é suficiente que o conteúdo do processo legislativo esteja disposto no Portal, é preciso que o usuário seja capaz de encontrá-lo sem sofrimento.

Uma vez que já realizamos o estudo exploratório sobre os conteúdos informacionais do processo legislativo contidos no Portal da Câmara Legislativa do Distrito Federal e avaliamos a usabilidade e a efetividade do *website*, sugerimos que, quando da reformulação do Portal, projeto já autorizado pela Instituição, a nova plataforma seja estruturada por caminhos intuitivos e adote termos significativos para o usuário, de modo a favorecer a interação humano-computador.

REFERÊNCIAS

AMES, José Luiz. **Democracia e representação**. Disponível em: <http://www.orecado.org/2006/08/democracia-e-representacao/>. Acesso em: 1º out. 2010.

BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil**: texto constitucional promulgado em 5 de outubro de 1988, com as alterações adotadas pelas Emendas Constitucionais nº 1/92 a 56/2007 e pelas Emendas Constitucionais de Revisão nº 1 a 6/94. Brasília: Senado Federal, 2008. 464 p.

CARVALHO, Ana Amélia Amorim. Testes de usabilidade: exigência supérflua ou necessidade? **Actas do 5º Congresso da Sociedade ...** 2002. Disponível em: <http://www.lits.dei.uminho.pt/tu.pdf>. Acesso em: 25 jun. 2010

DAVENPORT, Thomas H.; PRUSAK, Laurence. **Conhecimento empresarial**: como as organizações gerenciam o seu capital intelectual. Rio de Janeiro: Campus, 1998. 237 p.

DISTRITO FEDERAL (Brasil). **Lei orgânica**. Texto consolidado pelo Decreto Legislativo nº 1205. 4. ed. Brasília (DF): Câmara Legislativa do Distrito Federal, 2008. 272 p.

DISTRITO FEDERAL (Brasil). Câmara Legislativa. **Regimento interno**. Edição especial. Brasília (DF): Câmara Legislativa do Distrito Federal, 2007. 192 p.

FERREIRA, Sueli Mara. *Design* de biblioteca virtual centrado no usuário: a abordagem do *Sense-Making* para estudos de necessidades e procedimentos de busca e uso da informação. **Ciência da Informação**. Brasília, v. 26, n. 2, maio/ago. 1997. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0100-19651997000200014&script=sci_arttext&tlng=en. Acesso em: 29 jun. 2010.

KAFURE, Ivette *et al.* Evaluación de la Usabilidad de la Biblioteca Digital PREDICA. In: Seminário Internacional de Bibliotecas Digitais Brasil, 2007, São Paulo. **Anais do Seminário Internacional de Bibliotecas Digitais Brasil**. São Paulo: Sistema Integrado de Bibliotecas da USP, 2007.

KAFURE, Ivette; CUNHA, Murilo Bastos da. A usabilidade na gestão de marketing da biblioteca digital. In: AMARAL, Sueli Angélica do. (Org.). **Marketing na Ciência da Informação**. 1ª ed. Brasília, 2007, v. 1, p. 133-140.

KAFURE, Ivette. Imagem, usabilidade e emoção. In: MANINI, Miriam P.; MARQUES, Otacílio G.; MUNIZ, Nancy C. (Org.). **Imagem, memória e informação. Anais do Seminário Aberto do Grupo de Pesquisa Imagem, Memória e Informação**. 1ª ed. Brasília:

Ícone Editora e Gráfica, 2010.

KRUG, Steve. **Dont't make me think: common sense approach do web usability.** Indiana, USA: Circle.com Library – New Riders Publishing, 2000.

KVANLI, A. H.; GUYNES, C. S.; PAVUR, R. J. **Introduction to business statistics: A computer integrated, data analysis approach.** 4th. ed. St. Paul: West Publishing, 1996.

LÉVY, Pierre. **As Tecnologias da Inteligência.** Rio de Janeiro: Editora 34, 1993. 208 p.

MCGEE, James; PRUSAK, Laurence. **Gerenciamento estratégico da informação: aumente a competitividade e a eficiência de sua empresa utilizando a informação como ferramenta estratégica.** Rio de Janeiro: Campus, 1994. 244 p.

MEMÓRIA, Felipe. **Design para a internet: projetando a experiência perfeita.** Rio de Janeiro: Elsevier, 2005.

MOISÉS, José Álvaro. Cultura política, instituições e democracia: lições da experiência brasileira. **Rev. Bras. Ci. Soc.** v. 23, n. 66, São Paulo Feb. 2008. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0102-69092008000100002&script=sci_arttext. Acesso em 1º out. 2010

NIELSEN, Jakob. **Why you only need to test with only 5 users.** AlertBox 2000. Disponível em: <http://www.useit.com/alertbox/20000319.html>. Acesso em: 28 ago. 2010.

NIELSEN, Jakob; LORANGER, Hoa. **Usabilidade na web: projetando websites com qualidade.** Rio de Janeiro: Elsevier, 2007. 213 p. Disponível em http://books.google.com.br/books?hl=pt-BR&lr=&id=7SQRrEJR5pf0C&oi=fnd&pg=PR14&dq=usabilidade&ots=gTp4-MpZMn&sig=bjViWiXH6r4Jk_L8NwkJ_n84DQ#v=twopage&q&f=false. Acesso em: 29 jun. 2010.

REIS, Guilherme A. **Centrando a arquitetura da informação no usuário.** São Paulo, 2007, 127 p. Dissertação (mestrado). Escola de Comunicação e Artes. Universidade de São Paulo. Disponível em: <http://www.guilhermo.com/mestrado/index.asp> Acesso em: 25 de maio de 2010.

RODRIGUEZ, Martius V. R. **Gestão empresarial: organizações que aprendem.** Rio de Janeiro: Qualitymark: Petrobrás, 2002. 559 p.

ZABOT, João Batista M. **Gestão do conhecimento:** aprendizagem e tecnologia. Construindo a inteligência coletiva. São Paulo: Atlas, 2002. 142 p.

APÊNDICE A – Descrição da amostra

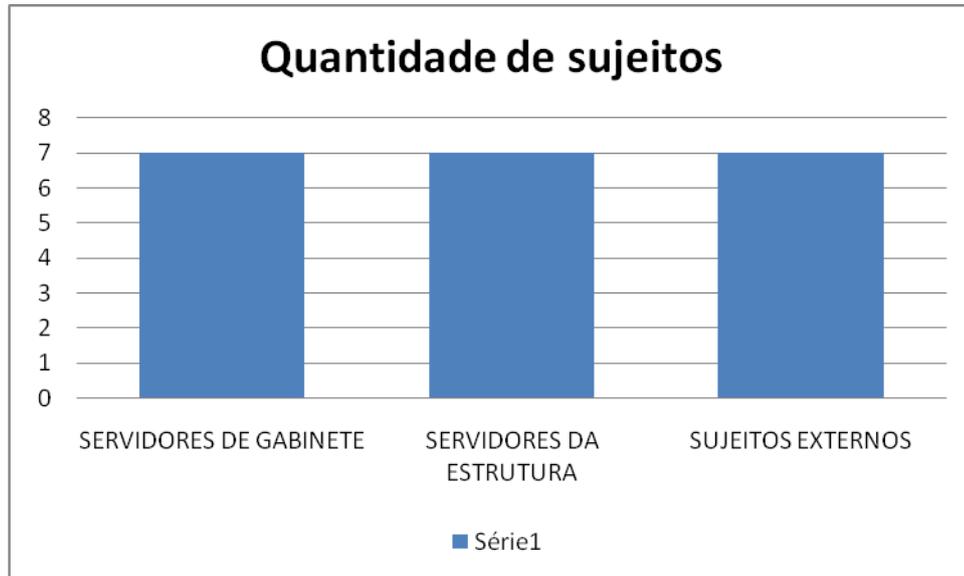


Figura 10 – Sujeitos distribuídos pela origem

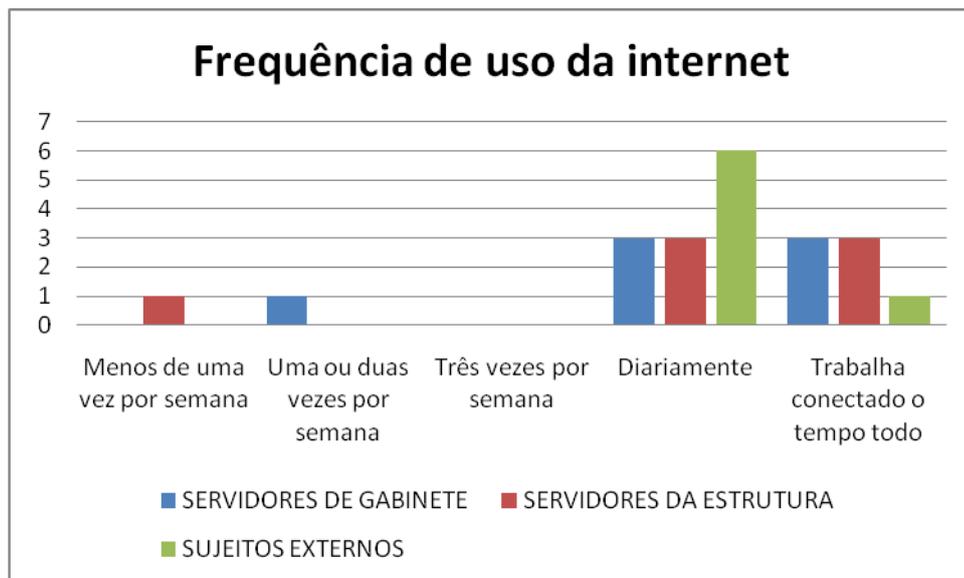


Figura 11 – Sujeitos distribuídos pela frequência de uso da internet

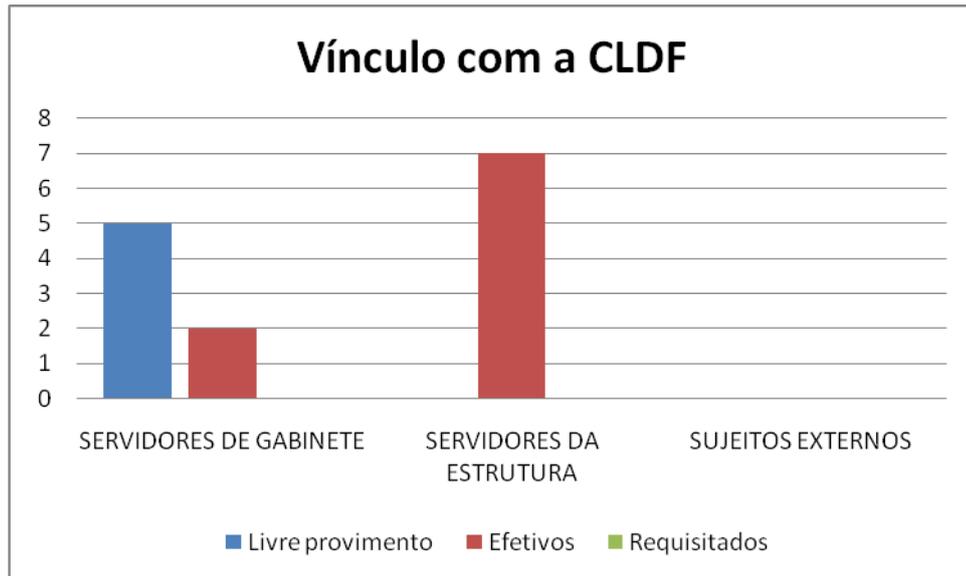


Figura 12 – Sujeitos distribuídos pelo vínculo com a CLDF

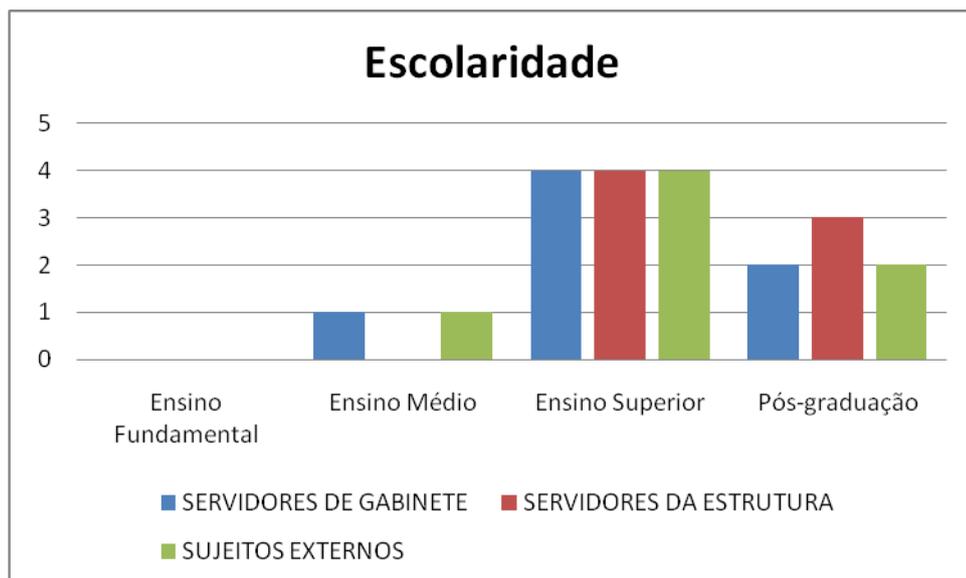


Figura 13 – Sujeitos distribuídos pela escolaridade

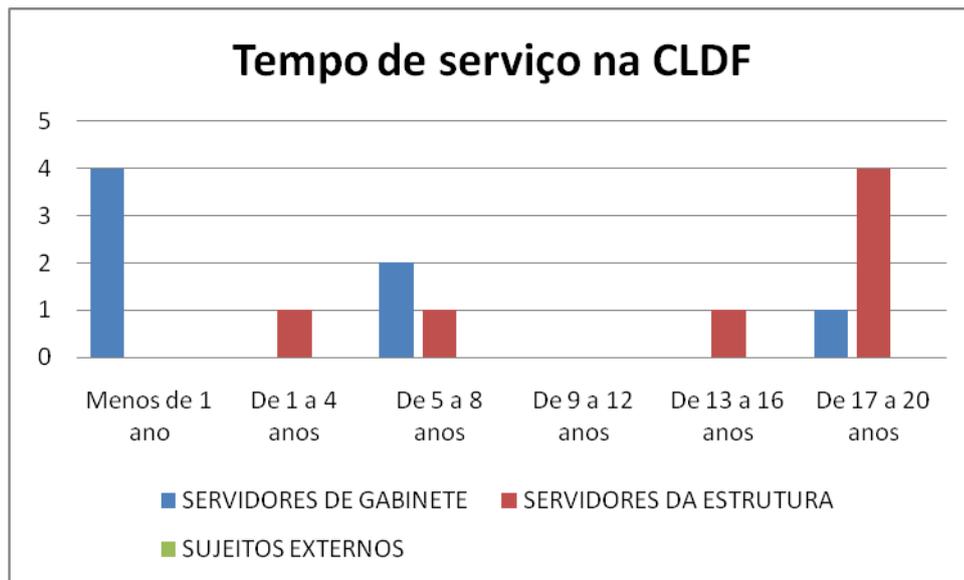


Figura 14 – Sujeitos distribuídos pelo tempo de serviço na CLDF

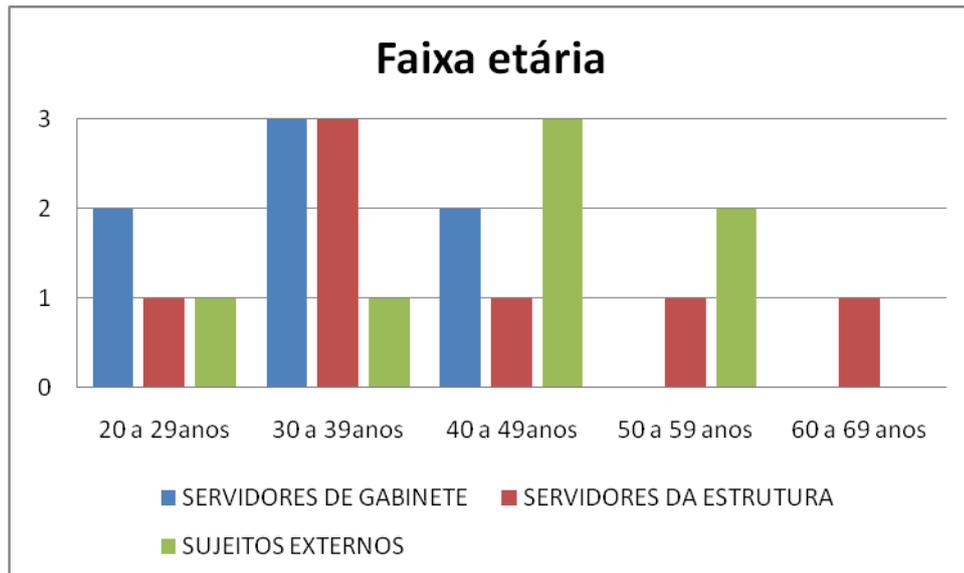


Figura 15 – Sujeitos distribuídos pela faixa etária

APÊNDICE B – Correlações significativas

A Tabela 5 mostra as situações onde houve correlação significativa entre as variáveis de categorização e as variáveis de resultado. Por exemplo, a primeira linha mostra o caso entre o gênero dos sujeitos e o grau de dificuldade em realizar a tarefa I.a ($\rho = -0,509$; $N = 21$; $p = 0,018$). A Tabela 6 mostra a codificação das variáveis.

Combinando-se as informações de ambas as tabelas, é possível interpretar as correlações. Por exemplo, o sinal negativo na primeira linha da Tabela 5 mostra que, quando o gênero *aumenta*, ou seja, vai de 1 (mulher) para 2 (homem), o grau de dificuldade na tarefa I.a diminui. Em outras palavras, os homens têm menor grau de dificuldade que as mulheres para desempenhar a tarefa I.a. De modo análogo, a correlação positiva entre a origem do sujeito e o grau de dificuldade para realizar a tarefa I.a mostra que, quanto mais *externamente* o sujeito se situa em relação à CLDF, tanto maior é a dificuldade reportada.

Tabela 5– Correlações significativas segundo o método de Spearman²

Variável de categorização	Variável de resultado	Correlação de Spearman	Significância (bicaudal) ³
Gênero	Grau de dificuldade na tarefa I.a	-0,509	0,018
	Tempo gasto para realizar a tarefa I.a	-0,530	0,014
	Grau de dificuldade na tarefa I.b	-0,439	0,047
	Tempo gasto para realizar a tarefa I.b	-0,521	0,016
Origem	Desempenho na tarefa II	-0,806	0,000
	Grau de dificuldade na tarefa II	-0,481	0,027
	Desempenho na tarefa IV.b	-0,480	0,028
	Grau de dificuldade na tarefa I.a	0,694	0,000
	Tempo gasto para realizar a tarefa I.a	0,496	0,022
	Grau de dificuldade na tarefa I.b	0,593	0,005
	Tempo gasto para realizar a tarefa I.b	0,471	0,031
	Desempenho na tarefa II	0,589	0,005

² Correlação não paramétrica, ou seja, para $N < 30$.

³ Significativa a 0,05 (ou seja, com intervalo de confiança de 95%).

	Tempo gasto para realizar a tarefa V	0,478	0,029
Vínculo com a CLDF	Tempo gasto para realizar a tarefa I.a	-0,680	0,008
	Tempo gasto para realizar a tarefa I.b	-0,697	0,006
	Tempo gasto para realizar a tarefa II	-0,575	0,031
	Tempo gasto para realizar a tarefa IV.b	0,791	0,001
Escolaridade	Desempenho na tarefa III	0,636	0,002
	Sentimento obtido ao final da tarefa III	0,445	0,043
	Desempenho na tarefa V	-0,545	0,011
	Grau de dificuldade na tarefa V	-0,497	0,022
	Sentimento obtido ao final da tarefa V	-0,448	0,042
Tempo de serviço na CLDF	Tempo gasto para realizar a tarefa I.a	-0,578	0,031
	Tempo gasto para realizar a tarefa I.b	-0,598	0,024
	Tempo gasto para realizar a tarefa IV.b	0,560	0,037

Tabela 6 – Codificação das variáveis no SPSS v. 14

Variável	Categorias	Código
Gênero	Mulher	1
	Homem	2
Origem	Gabinetes	1
	Estrutura da CLDF	2
	Externo	3
Vínculo com a CLDF	Livre provimento	1
	Efetivo	2
Escolaridade	Nível fundamental	1
	Nível médio	2
	Nível superior	3
	Pós-graduação	4
Tempo de serviço na CLDF	Menos de um ano	1
	De 1 a 4 anos	2
	De 5 a 8 anos	3
	De 9 a 12 anos	4
	De 13 a 16 anos	5
	De 17 a 20 anos	6

APÊNDICE C – Protocolo de Avaliação da Usabilidade e da Efetividade do Portal da Câmara Legislativa do Distrito Federal, em relação aos assuntos pertinentes ao processo legislativo.

Prezado(a) usuário(a),

Como requisito para a conclusão de pós-graduação em Gestão Pública Legislativa, estou realizando uma pesquisa para avaliar a usabilidade do Portal da Câmara Legislativa do Distrito Federal (CLDF) em relação aos conteúdos informacionais do processo legislativo. Gostaria da sua participação. Para isso, basta você realizar as tarefas especificadas no roteiro que lhe apresentarei, visando encontrar informações no Portal da CLDF. Se você não tem conhecimento sobre o processo legislativo, não se preocupe. Você terá uma breve introdução sobre o assunto.

Muito obrigada!

INTRODUÇÃO

Você sabe como são feitas as leis da sua cidade?

1. Primeiro, um projeto de lei é elaborado por um deputado distrital ou pelo Governador, dependendo do assunto tratado. As Comissões da CLDF, o Tribunal de Contas do Distrito Federal e os cidadãos também podem propor projetos de lei.
2. Quando o projeto está pronto, ele é apresentado à Casa, ou seja, à CLDF. A primeira etapa da tramitação do projeto de lei é sua leitura em plenário, momento em que esse documento recebe um número e passa a existir oficialmente.
3. Depois o projeto é publicado no Diário da Câmara Legislativa. Esse é um passo importante, pois dá publicidade ao texto da lei em construção, para que a sociedade dele tenha conhecimento e possa se manifestar a seu respeito.
4. Também logo após a leitura em plenário, o projeto de lei é distribuído às Comissões que devem apreciá-lo, ou seja, analisá-lo e oferecer-lhe um parecer (elaborado por um relator), que pode ser favorável ou contrário à proposição. Esses pareceres também são apreciados no âmbito das Comissões antes de o projeto de lei ser finalmente votado na sessão plenária.
 - a. Os projetos de leis, as emendas a projetos ou a leis já em vigor, e outros atos da Câmara Legislativa, enquanto estão na fase de debates na Casa, são chamados *proposições*.
 - b. As Comissões são órgãos da CLDF compostos por um subgrupo de deputados distritais para apreciar as proposições em maior profundidade, dar parecer sobre elas e discutir temas relevantes a cada área temática. Também existem Comissões destinadas a avaliar a legalidade e constitucionalidade da proposição e o impacto econômico-financeiro que sua aprovação acarretará.
5. Uma vez que os pareceres todos sejam apreciados pelas comissões, o projeto de lei é votado na sessão plenária, por todos os parlamentares, em primeiro e em segundo turnos.
6. Aprovado nos dois turnos, o projeto é encaminhado pela Câmara Legislativa ao Governador, para que seja sancionado. O Governador deve sancionar o projeto e providenciar sua publicação no Diário Oficial do Distrito Federal, para que a lei passe a existir.
7. Caso o Governador não concorde com o texto do projeto de lei aprovado pela Câmara Legislativa, pode vetá-lo. O veto pode incidir sobre uma parte do texto ou sobre todo o projeto.
8. O veto ao projeto de lei deve ser remetido pelo Governador à CLDF para ser apreciado pelos deputados distritais, que podem mantê-lo ou rejeitá-lo.

SITUAÇÕES PRÁTICAS

- I. Imagine que você seja um funcionário contratado por uma empresa que presta serviços para o Governo do Distrito Federal, e deseje:
- Acompanhar **o andamento do projeto de lei que obriga as empresas contratadas pela administração pública do Distrito Federal a fornecer plano de saúde aos seus funcionários;**
 - Ler o texto integral** dessa proposição.

Onde você procuraria essas informações no Portal da CLDF?

- II. Você soube que outra proposição do seu interesse, o Projeto de Lei nº 1.704, de 2010, que “Dispõe sobre a proibição da aquisição de produtos alimentícios destinados à merenda escolar, pelo governo do Distrito Federal, cujo teor de açúcar adicionado não conste nas embalagens”, foi encaminhado para a Comissão de Educação e Saúde para ser apreciado. Você deseja saber **quem foi designado relator dessa proposição**. Como você buscaria essa informação no Portal da CLDF?
- III. Suponha que você esteja bastante envolvido com as questões da sua categoria de trabalho, e deseje **sugerir a um parlamentar um projeto de lei específico que traga segurança e benefícios para todos os profissionais da sua área**. Como você faria isso utilizando o Portal da CLDF?
- IV. Você sabe que no mês de dezembro de 2010 foi apreciado o veto do Governador ao projeto de lei que estabelece os valores de IPVA para 2010. Como você buscaria as informações abaixo no Portal da CLDF?
- O veto foi mantido ou rejeitado?**
 - Como cada parlamentar se posicionou em relação ao veto?**
- V. Seu chefe lhe pediu as **notas taquigráficas da 35ª Sessão Extraordinária de 2010, que foi realizada em 10/11/10**. Como você atenderia à solicitação, utilizando o Portal da CLDF?

Agora, gostaria que você respondesse a uma breve avaliação, relativa à facilidade ou dificuldade que você encontrou ao desempenhar cada tarefa, e ao sentimento (frustração, satisfação, indiferença) que o uso do portal da CLDF lhe gerou.

Caso necessite, você pode utilizar o campo *Observações* para tecer comentários sobre a realização da tarefa correspondente.

TAREFA	DESEMPENHO	GRAU DE DIFICULDADE	TEMPO (em minutos)	SENTIMENTO	OBSERVAÇÕES
	1. Atingiu completamente o objetivo 2. Atingiu parcialmente o objetivo 3. Não atingiu o objetivo	1. Fácil 2. Mediano 3. Difícil		a. Satisfação b. Indiferença c. Frustração	
I.a					
I.b					
II					
III					
IV.a					
IV.b					
V					

Agora, gostaria de colher alguns dados a seu respeito. Eles não serão usados para identificação, mas para analisar os dados de resposta.

1. Você é:

Mulher ou Homem.

2. **Com que frequência você utiliza a internet?**

Menos de uma vez por semana;

Uma ou duas vezes por semana;

Três vezes por semana;

Diariamente;

Trabalha conectado o tempo todo.

3. **Você é servidor da CLDF?**

Sim

Não

4. **Caso seja servidor da CLDF, em que categoria você se enquadra?**

Livre provimento; Requisitado ou Efetivo;

Trabalha em gabinete ou Trabalha na estrutura administrativa

Há quanto tempo você trabalha na CLDF? Há ____ anos

5. **Qual é a sua escolaridade concluída mais elevada?**

Ensino fundamental;

Ensino médio;

Ensino superior;

Pós-graduação

6. **Qual é a sua faixa etária, em anos completos?**

20 a 29 anos;

30 a 39 anos;

40 a 49 anos;

50 a 59 anos;

60 a 69 anos.

Utilize o espaço abaixo para comentários, críticas ou observações a esta pesquisa (ou aos assuntos aqui abordados).

Muito obrigada pela sua participação!

ANEXO I – O Portal corporativo da Câmara Legislativa do Distrito Federal

Apresentam-se a seguir algumas figuras ilustrativas de telas do Portal da Câmara Legislativa do Distrito Federal na internet referentes a passos para a realização das tarefas solicitadas aos sujeitos desta pesquisa. Na tela inicial, no menu de cor cinza, à esquerda, têm-se o *link Processo Legislativo* (Figuras 16 e 17), que é o caminho para a realização da maior parte das tarefas propostas no protocolo para avaliação da usabilidade do Portal da CLDF.

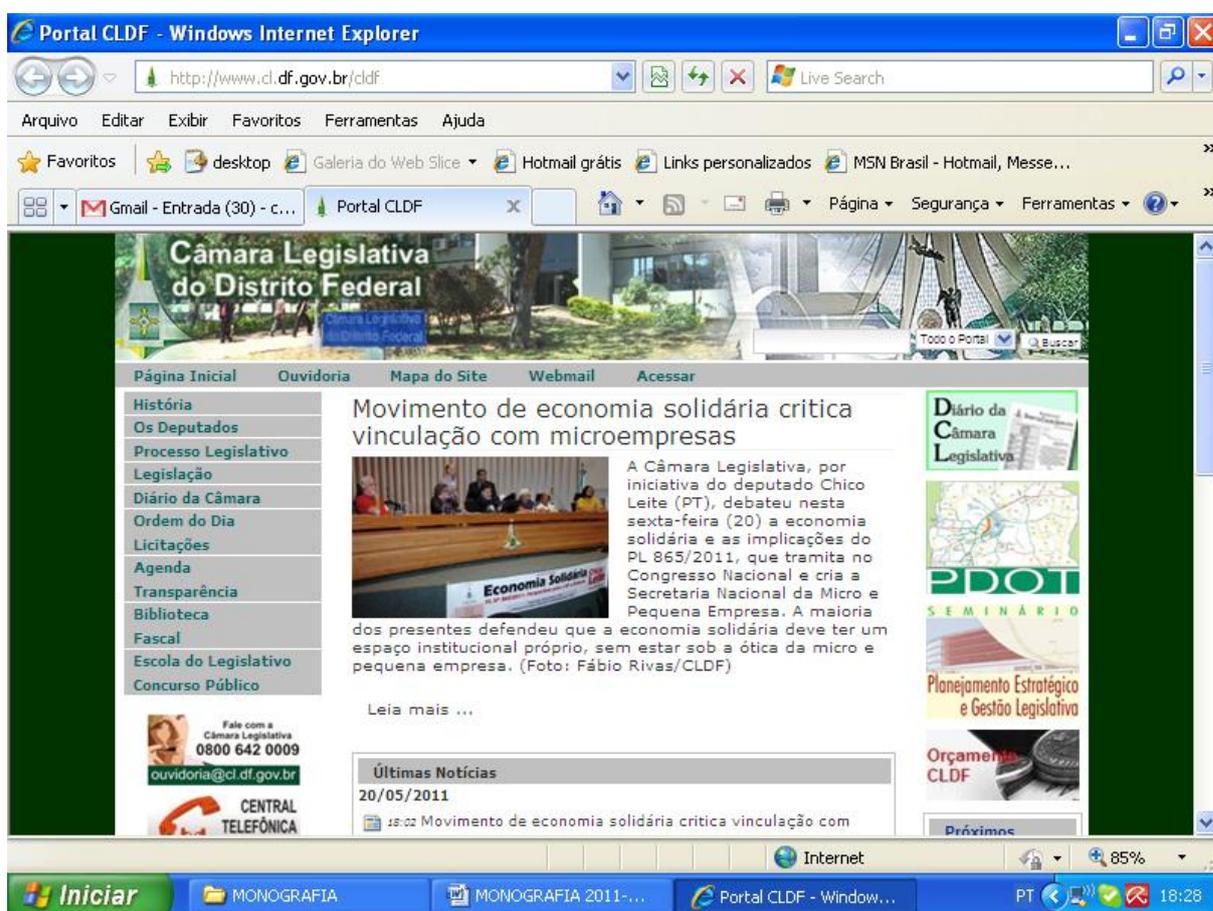


Figura 16 – Tela inicial do Portal da CLDF na internet.

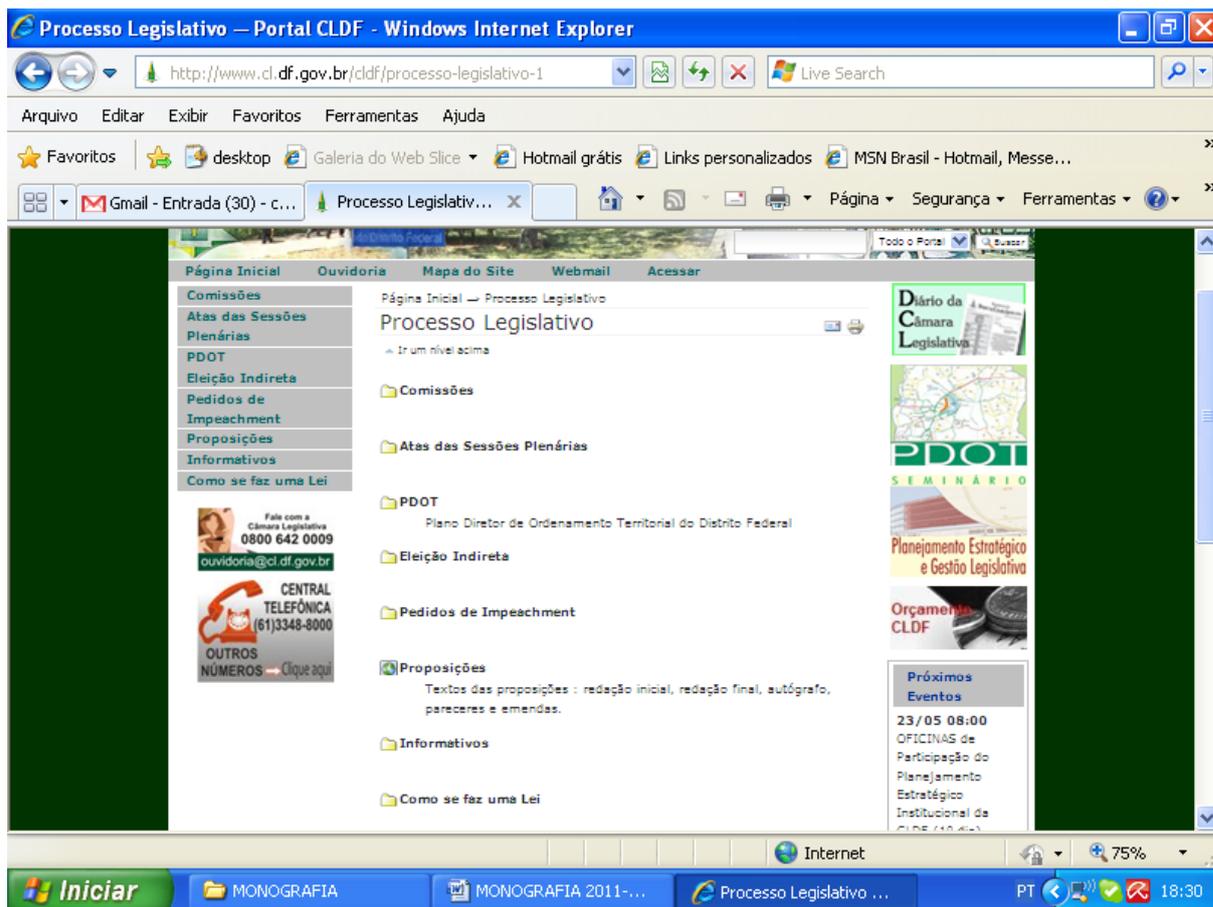


Figura 17 – Tela do Portal da CLDF na internet, referente ao título Processo Legislativo

Em *Proposições* (Figura 17) – subtítulo de *Processo Legislativo* – podem ser efetuadas consultas às diversas proposições em tramitação, tais como os projetos de lei mencionados no protocolo apresentado aos sujeitos deste estudo. Essas consultas podem ser realizadas mediante a inserção dos dados do projeto de lei, ou por meio de pesquisa textual, que era o caminho para a realização das tarefas I.a e IV.a, conforme ilustrado nas Figuras 18 e 19, e a inserção dos dados da proposição, previamente conhecidos, levava à solução da tarefa II, conforme pode ser verificado na Figura 20.

The screenshot shows the 'Proposições' page of the CLDF Portal. The search criteria are: Espécie: Decreto de Lei; Número: (empty); Ano: (empty); Autoria: (empty); Deputado: (empty); Órgão Legislativo: (empty); Pesquisa Textual: plano de saúde. The search results table is as follows:

Resultado Máximo da Pesquisa Textual: 500		
1	PL 88/2011	INSTITUI A OBRIGATORIEDADE DO FORNECIMENTO DE PLANO DE SAÚDE AOS FUNCIONÁRIOS DAS EMPRESAS PRESTADORAS DE SERVIÇO CONTRATADAS PELA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA DIRETA E INDIRETA NO ÂMBITO DO DISTRITO FEDERAL. 100%

Figura 18 – Tela do Portal da CLDF na internet, onde se faz a pesquisa de proposições, com passo da tarefa I.a

The screenshot shows the 'Proposições' page of the CLDF Portal. The search form is filled with the following data:

- Espécie: Projeto de Lei
- Número: (empty)
- Ano: 2009
- Autoria: (empty)
- Deputado: (empty)
- Órgão Legislativo: (empty)
- Pesquisa Textual: ipva 2010

The search results table shows the following data:

Resultado da Pesquisa : 13			
1	PL 1454/2009	ESTABELECE A Pauta de valores venais dos veículos automotores do Distrito Federal para efeito de lançamento do imposto sobre a propriedade de veículos automotores - IPVA para o exercício de 2010 e dá outras providências.	100%
2	PL 1455/2009	ALTERA OS INCISOS XXI E XXII DO ART. 9º DA LEI Nº 4.388, DE 5 DE AGOSTO DE 2009, QUE TRATA DAS DIRETRIZES...	50%

Figura 19 – Tela do Portal da CLDF na internet, onde se faz a pesquisa de proposições, com passo da tarefa IV.a

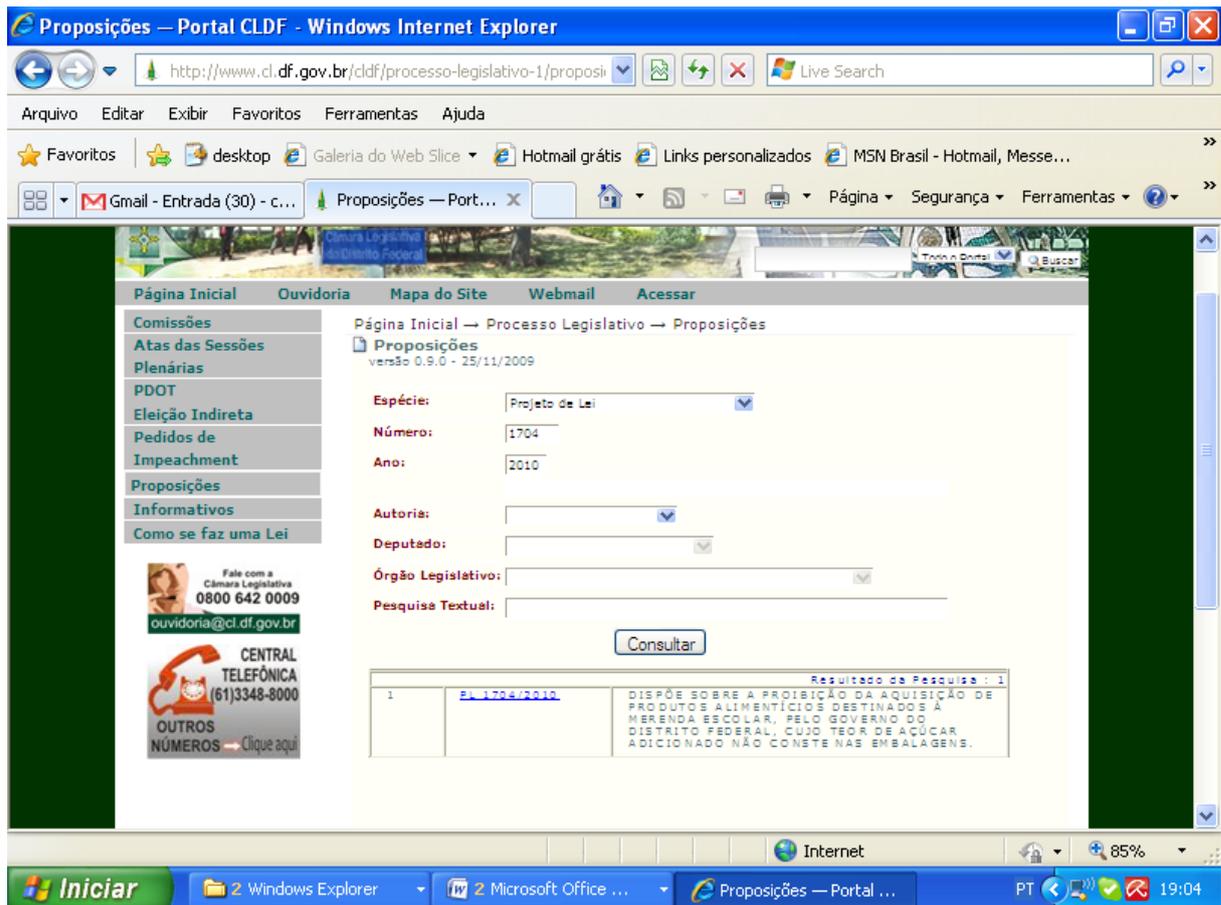


Figura 20 – Tela do Portal da CLDF na internet, onde se faz a pesquisa de proposições, com passo da tarefa II

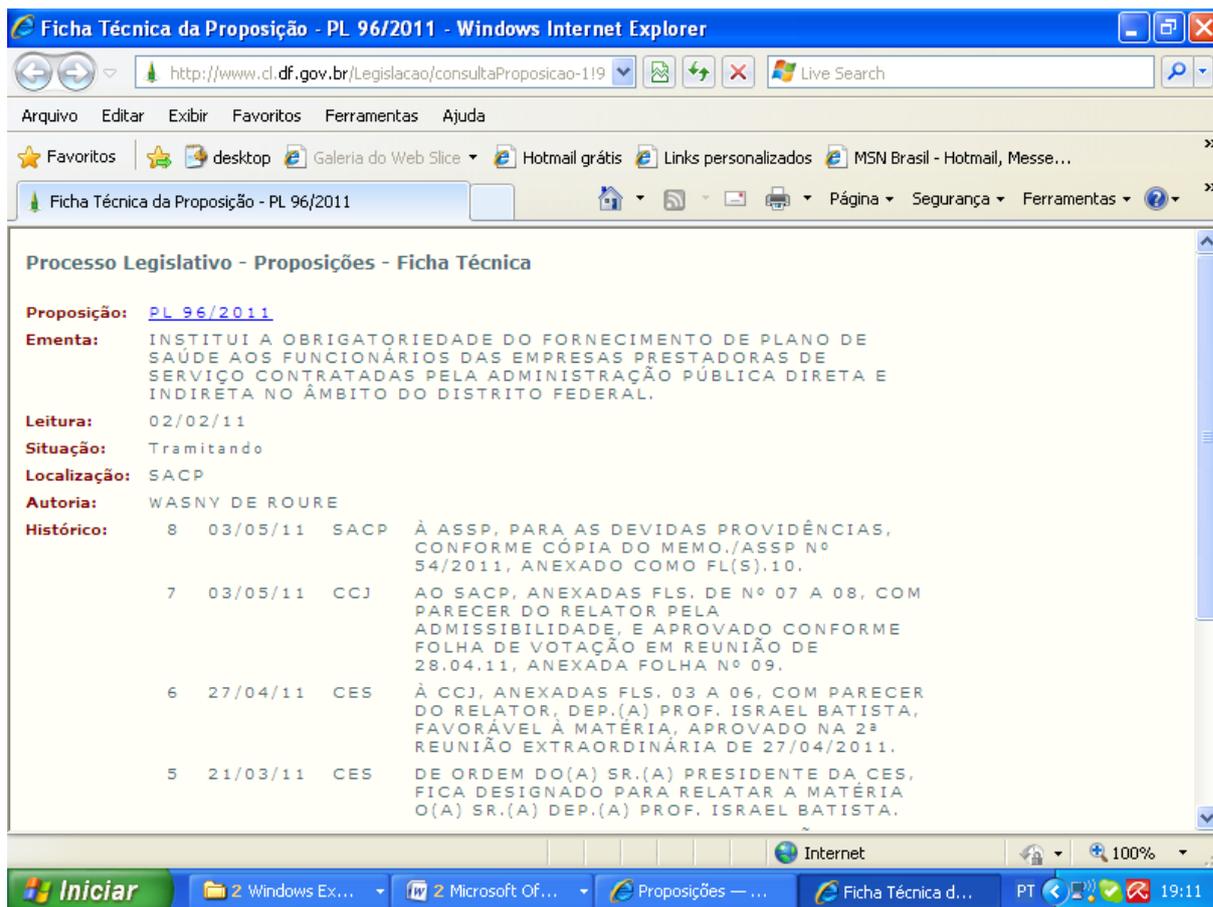


Figura 21 – Tela do Portal da CLDF na internet, onde se faz a pesquisa de proposições, com passo da tarefa II

Passo seguinte ao ilustrado na Figura 18, a etapa ilustrada na Figura 21 encerra a tarefa I.a. Para concluir-se a tarefa I.b, basta clicar no número do Projeto (PL 96/2011), no alto da página, em azul e sublinhado, e abre-se o texto integral da proposição.

A conclusão da tarefa II é similar. Nesse ponto, consta o nome do relator designado para dar parecer à proposição. Contudo, no caso do projeto de lei indicado no protocolo, quando da aplicação do teste de usabilidade aos sujeitos, embora a proposição tivesse sido distribuída para a Comissão de Educação e Saúde, o relator ainda não havia sido designado.

Também as tarefas IV.a e IV.b exigem esse caminho, porém, não se encerram nessa etapa. Para a realização de ambas com êxito, é necessária maior atenção por parte do sujeito e habilidade para estabelecer relações lógicas.

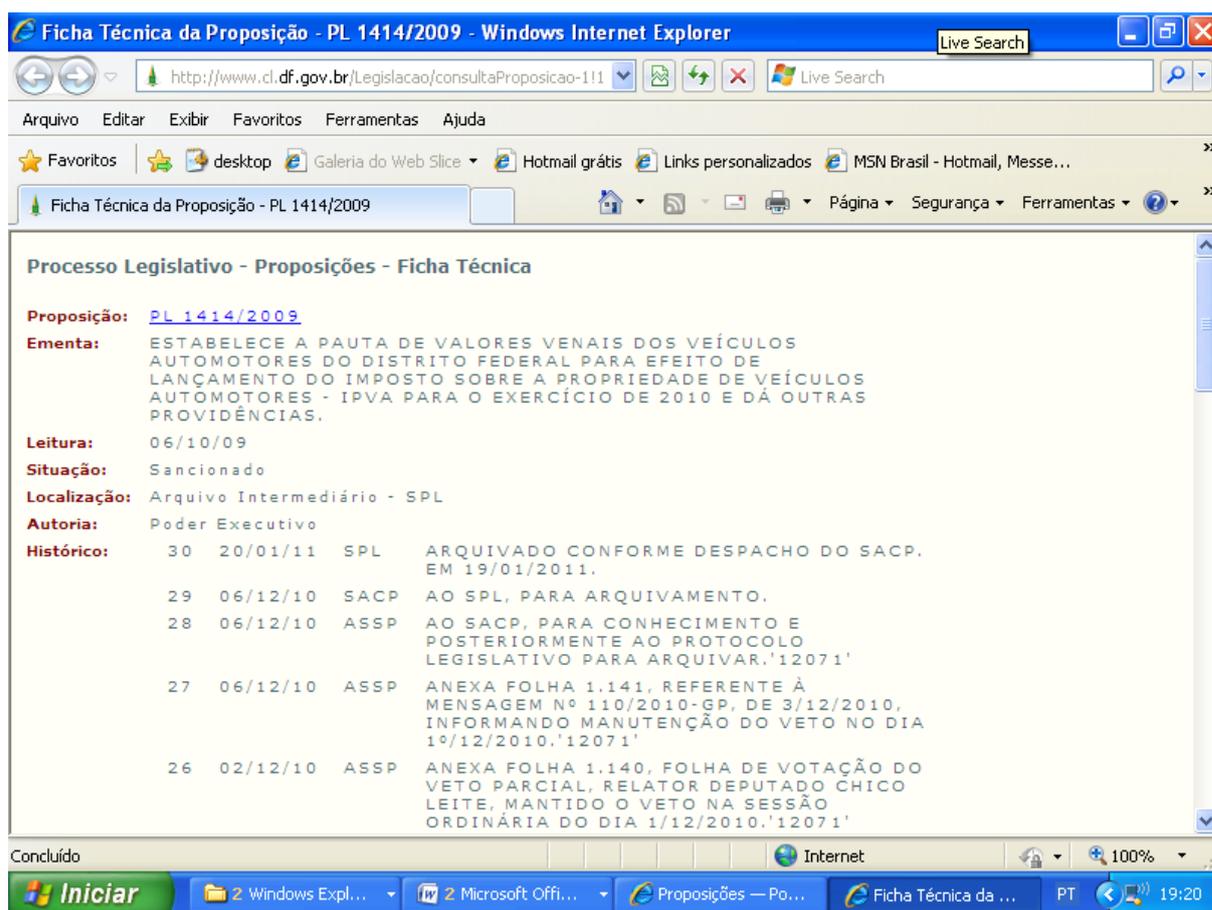


Figura 22 – Tela do Portal da CLDF na internet, onde se faz a pesquisa de proposições, com passo da tarefa IV.a

O lançamento 27, contido na Figura 22, finaliza a tarefa IV.a, ao informar a manutenção do veto, e indica a continuidade da tarefa IV.b. Para sua realização, o sujeito precisa encontrar a folha de resultado da votação inserta nas notas taquigráficas da sessão plenária do dia 1º/12/2010, conforme ilustrado sequencialmente nas Figuras 23, 24 e 25.

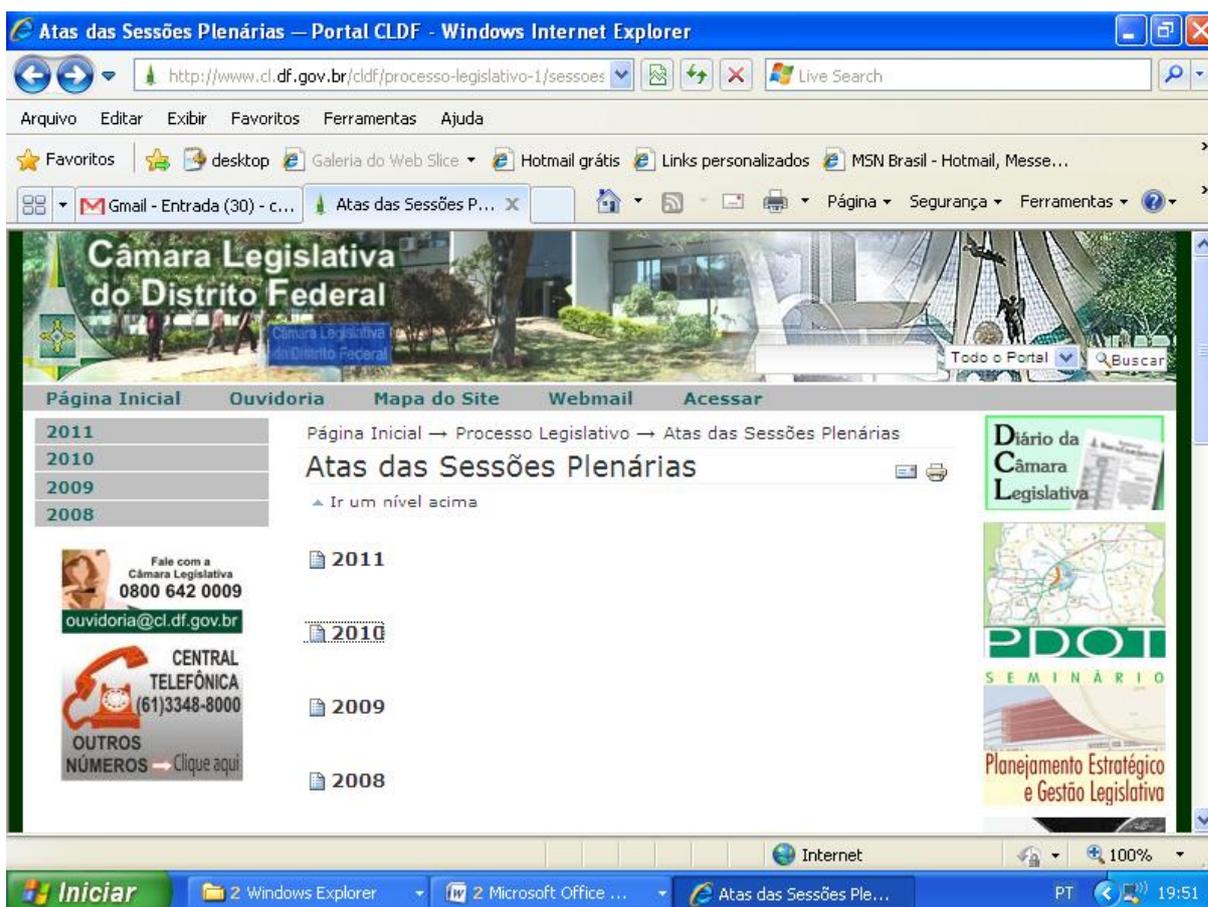


Figura 23 – Tela do Portal da CLDF na internet, dentro de “Processo Legislativo”, onde estão as pastas contendo as atas sucintas e as notas taquigráficas, necessárias à realização da tarefa IV.b

Em *Atas das Sessões Plenárias* visualizam-se as atas sucintas das sessões plenárias ordinárias e extraordinárias, bem como as respectivas notas taquigráficas (atas circunstanciadas), conforme demonstrado nas Figuras 23 e 24. O acesso às notas taquigráficas era necessário para solucionar as tarefas IV.b e V.

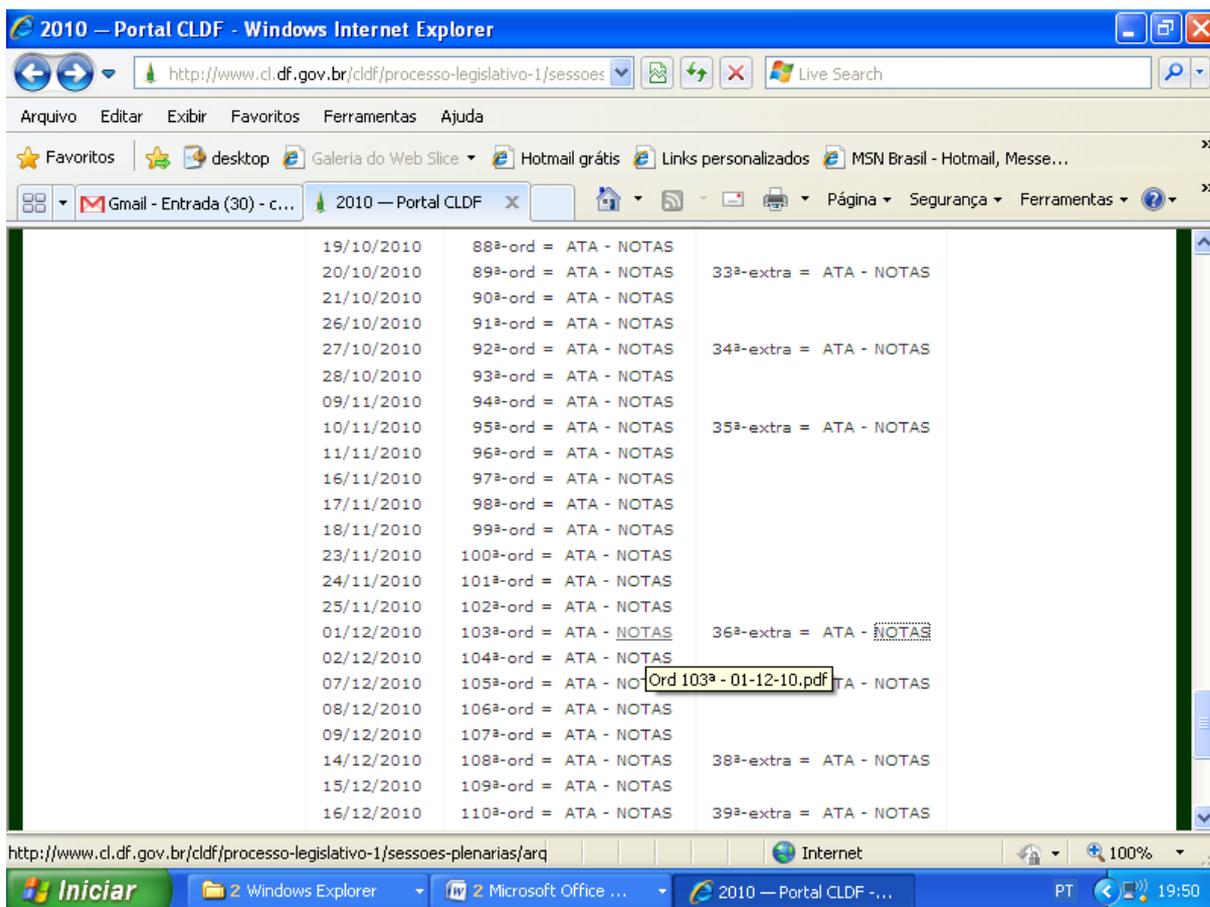


Figura 24 – Tela do Portal da CLDF, onde estão contidas as atas sucintas e notas taquigráficas das sessões plenárias, com passo da tarefa IV.b

Na Figura 24, estão contidas as soluções das tarefas IV.b e V, com o acesso às notas taquigráficas, respectivamente, da 103ª Sessão Ordinária e da 35ª Sessão Extraordinária. A Figura 25 mostra a folha de resultado de votação do veto mencionado na tarefa IV.a. Rolando-se a barra lateral, é possível acompanhar como votou cada deputado distrital.

CÂMARA LEGISLATIVA DO DISTRITO FEDERAL
 2ª SECRETARIA - DIRETORIA LEGISLATIVA
 DIVISÃO DE TAQUIGRAFIA E APOIO AO PLENÁRIO
 SETOR DE TAQUIGRAFIA

NOTAS TAQUIGRÁFICAS

Data	Horário Início	Sessão/Reunião	Página
01/12/2010	15h15min	103ª SESSÃO ORDINÁRIA	9

CÂMARA LEGISLATIVA DO DISTRITO FEDERAL DATA: 01/12/2010
 ASSESSORIA DE PLENÁRIO E DISTRIBUIÇÃO
REGISTRO DE VOTAÇÃO NOMINAL DE VETO

VETO TOTAL (VETOS) PARCIAIS (AS): *out. 5%*

PROJETO DE LEI COMPLEMENTAR Nº: _____
 Nº do Projeto de Lei Nº: *1.914/10*

Autor: Deputado(a): _____
 Relator: Deputado(a): *Chico Leite*

PS	NOME DO DEPUTADO(A)	SIM	NÃO	ABST	AUS	DV
	AGUIALDO DE JESUS - PRB	X				
	ALIRIO NETO - PPS	X				
	AVILTON GOMES - PR	X				
	BATISTA DAS COOPERATIVAS - PRB	X				
	BENEDITO DOMINGOS - PP	X				
	BENÍCIO TAVARES - PMDB	X				
	CABO PATRÍCIO - PT	X				
	CHICO LEITE - PT	X			X	
	CRISTIANO ARAÚJO - PTB	X			X	
	DOUTOR CHARLES - PTB	X			X	
	ELIANA PEDROSA - DEM	X				
	ÉRIKA KOKAY - PT	X			X	
	GERALDO NAVES	X			X	
	JACQUELINE RORIZ - PMN	X			X	
	MILTON BARBOSA - PSDB	X			X	
	PAULO RORIZ - DEM	X			X	

Concluído Zona desconhecida

Figura 25 – Tela do Portal da CLDF, de página da nota taquigráfica da 103ª sessão ordinária, com conclusão da tarefa IV.b

Legislatura Atual (2011-2014) - www.cl.df.gov.br/cldf/parlamentares

Câmara Legislativa do Distrito Federal

Página Inicial | Ouvidoria | Mapa do Site | Webmail | Acessar

Legislaturas

Página Inicial → Os Deputados

Legislatura Atual (2011-2014)

Quadro Geral

Sexta Legislatura (2011 - 2014)

Agaciel Maia - PTC	Cristiano Araújo - PTB	Patrício - PT
Ayilton Gomes - PR	Dr. Michel - PSL	Prof. Israel Batista - PDT
Benedito Domingos - PP	Eliane Pedrosa - DEM	Raad Massouh - DEM
Benício Tavares - PMDB	Evandro Garla - PRB	Rejane Pitanga - PT
Celina Leão - PMN	Joe Valle - PSB	Rôney Nemer - PMDB
Chico Leite - PT	Liliane Roriz - PRTB	Washington Mesquita - PSDB
Chico Vigilante - PT	Luzia de Paula - PPS	Wasny de Roure - PT
Cláudio Abrantes - PPS	Olair Francisco - PTdoB	Wellington Luiz - PSC

Copyright © Câmara Legislativa do Distrito Federal
Praça Municipal, Quadra 2, Lote 5
Setor de Indústrias Gráficas
Fone: +55(61)3348-8000, Brasília - DF - Brasil

Figura 26 – Tela do Portal da CLDF na internet, do título *Os Deputados*

A Figura 26, acima, ilustra o título *Os Deputados*, onde se podem acessar informações sobre cada deputado distrital, bem como mecanismos de contato com o parlamentar (telefone, *e-mail*, *website*, etc.), solução para a tarefa III. A Ouvidoria, cujo *link* está contido na página inicial do Portal, foi outro caminho encontrado pelos usuários para concluir essa tarefa.