

Processo da comunicação digital entre o IBGE e os informantes de suas pesquisas

Camila Fernandes de Oliveira¹ – Universidade Metodista de São Paulo
oliveirafcamila@gmail.com

Alexandre Scherrer Tome² – Universidade Metodista de São Paulo
mestre.scherrer@gmail.com

¹ Aluna do curso de Pós Graduação em Gestão de Mídias Digitais

² Professor orientador do trabalho de conclusão do curso de Pós Graduação em Mídias Digitais

PROCESSO DA COMUNICAÇÃO DIGITAL ENTRE O IBGE E OS INFORMANTES DE SUAS PESQUISAS

RESUMO

Esta pesquisa tem como objetivo compreender como o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) se comunica com o informante de suas pesquisas por meio do subsite *Respondendo ao IBGE*, identificando as características gerais do portal IBGE, do subsite, analisando se as heurísticas de usabilidade são seguidas ou não. O *Respondendo ao IBGE* é fundamental para estabelecer uma cooperação com os informantes, essenciais para a realização das pesquisas pela instituição. A metodologia utilizada nesta pesquisa foi de abordagem qualitativa de natureza exploratória, baseando-se nas pesquisas de usabilidade em softwares, trazidas para os portais do governo. A análise heurística de usabilidade demonstrou que a estrutura do site está defasada em relação à do portal, sendo necessárias mudanças estruturais e de conteúdo a fim de manter sua eficiência. Embora o site inclua bastante informação relevante aos informantes, elas não são exibidas da maneira acessível ao usuário.

Palavras-chave

IBGE; Comunicação digital; Avaliação heurística de usabilidade.

PROCESSO DA COMUNICAÇÃO DIGITAL ENTRE O IBGE E OS INFORMANTES DE SUAS PESQUISAS

INTRODUÇÃO

O IBGE (Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística) tem como missão “Retratar o Brasil com informações necessárias ao conhecimento de sua realidade e ao exercício da cidadania.”, o que inclui, em suas funções como instituição, a documentação e a disseminação das informações que produz, colocando seu portal na internet como importante canal de comunicação com os cidadãos. Para realização de suas pesquisas, o Instituto necessita da participação dos informantes, que são pessoas, empresas e instituições públicas que respondem aos questionários das pesquisas que o IBGE realiza. Embora haja uma legislação regulando as atividades do IBGE, garantindo o sigilo de suas pesquisas e a obrigatoriedade de prestação de informações pelos informantes, é importante se estabelecer por meio de seu canal de informação com o cidadão um fluxo de informações sobre seus procedimentos de pesquisa que sejam disponíveis e acessíveis para garantir a confiabilidade da instituição.

Essa pesquisa parte da observação que a comunicação entre o IBGE e seus informantes não é eficiente e nem bem direcionada àqueles que são necessários à realização das pesquisas, baseando-se nas seguintes perguntas de pesquisa: Como se diferencia a comunicação do IBGE para os usuários de dados (aqueles que acessam sites e mídias digitais para buscar os resultados das pesquisas) e os informantes das pesquisas (aqueles que precisam responder às pesquisas)? Como são aplicadas as heurísticas de usabilidade no portal do IBGE? Que estratégias de comunicação são usadas no subsite voltado aos informantes das pesquisas (<http://respondendo.ibge.gov.br>)?

Para cumprir sua missão institucional e oferecer subsídios de dados estatísticos necessários ao desenvolvimento do país, o IBGE precisa dialogar com diversos públicos que, de modo a se pensar em seus formatos de comunicação, é dividido entre os usuários dos dados produzidos (que podem ser órgãos públicos, acadêmicos, empresas, o cidadão comum) e os informantes das pesquisas (que também podem ser órgãos públicos, acadêmicos, empresas, e o cidadão comum selecionado a partir do seu endereço de residência). No entanto, em breve análise dos produtos digitais da instituição, nota-se que o foco da quantidade e na qualidade da informação está nos usuários dos dados produzidos, apesar de ser fundamental uma comunicação eficiente com o informante para que a pesquisa seja realizada e os dados produzidos.

PROCESSO DA COMUNICAÇÃO DIGITAL ENTRE O IBGE E OS INFORMANTES DE SUAS PESQUISAS

Para a realização da pesquisa, definiu-se como objetivo geral compreender como o IBGE deveria se comunicar com o informante de suas pesquisas usando suas mídias digitais, comparando as estratégias adotadas na comunicação com o público usuário de dados e o público informante. Para operacionalização da pesquisa, tem-se como objetivos específicos: Identificar as heurísticas de usabilidade aplicáveis para portais governamentais e como se aplicariam ao Respondendo ao IBGE; Definir as características do subsite respondendo.ibge.gov.br e do portal do IBGE; Caracterizar a aplicação das heurísticas de usabilidade no site apontando suas concordâncias e discordâncias.

Justifica-se a necessidade da realização dessa pesquisa no momento atual pela reestruturação do portal do IBGE em 23 de setembro de 2017, e o lançamento de novas versões de alguns de subsites: *IBGE Educa* (25 de abril de 2018), *Cidades* (24 de abril de 2017), a proximidade de uma grande operação censitária (Censo Demográfico de 2020) e o crescimento da utilização da internet e a modernização dos canais de informação do Governo Federal.

Jackob Nielsen (1995) destaca-se como um dos principais teóricos de usabilidade, apresentando dez heurísticas – expressão usada aqui como recomendações –, originalmente aplicadas para softwares, ainda são aproveitadas para avaliação de websites. No Brasil, o trabalho de Cláudia Dias (2007) se sobressai, estudando a usabilidade em portais corporativos, estabeleceu sete heurísticas. A avaliação realizada nesse trabalho também se baseia nas Cartilhas do Departamento de Governo Eletrônico – de redação e de usabilidade.

1 REFERENCIAL TEÓRICO

A realização da análise de usabilidade dos sites se baseia no trabalho de Nielsen (1995), que estabeleceu 10 heurísticas de usabilidades para *softwares* que, apesar de passados mais de 20 anos, ainda se mantêm atuais por conta de sua consistência com o atendimento às necessidades dos usuários e não um alinhamento com tecnologias específicas à época. Dias (2007) faz uma releitura desse trabalho aplicando a sites do governo federal, trazendo mais especificidade entre o trabalho de Nielsen e o objeto dessa pesquisa.

PROCESSO DA COMUNICAÇÃO DIGITAL ENTRE O IBGE E OS INFORMANTES DE SUAS PESQUISAS

A primeira heurística definida por Nielsen (1995) é a *visibilidade do status do sistema*, que orienta que o sistema precisa manter os usuários informados sobre o que está ocorrendo a partir de suas ações por meio de um *feedback* compreensível em um tempo razoável. Essa recomendação também é destacada no trabalho de Dias (2007), que a relaciona aos “meios disponíveis para informar, orientar e conduzir o usuário durante a interação com o portal corporativo.” Para atender a essa heurística, deve haver nos sites do IBGE uma indicação de onde o usuário veio e onde está no momento. Ainda, em sites que tem um conteúdo mais pesado, com carregamento mais demorado, é esperado que se comunique o que se está esperando, com uma barra de progressão.

A segunda heurística de Nielsen (1995) é: *correspondência entre o sistema e o mundo real*, que estabelece que o sistema deve utilizar a linguagem dos usuários, escolhendo palavras e conceitos familiares a eles, em vez de escolhas definidas por jargão ou estruturas de construção próprias do sistema e da instituição que o estabelece. Aqui se destaca que o sistema deve se apropriar das convenções do mundo real, trazendo as informações em uma ordem lógica e natural ao usuário. Na especificação de Dias (2007), essa heurística “refere-se à correlação direta entre o portal e seu contexto de aplicação.”, reforçando o papel do portal em ser compatível com as necessidades dos usuários. O site, especialmente o *Respondendo ao IBGE*, deve usar linguagem comum ao usuário e não jargão específico da instituição. Além disso, a estrutura de menus e links deve atender a uma ordem comum ao mundo real, não a estruturas organizacionais da instituição.

A terceira heurística: *controle do usuário e liberdade* ressalta a importância de se oferecer uma “saída de emergência” clara ao usuário para os momentos que escolherem um caminho por engano, como um suporte para desfazer e refazer, também aplicada por Dias aos portais governamentais. O site precisa manter links de retorno visíveis e compreensíveis ao usuário, assim, se em busca por um conteúdo, ele acabar no caminho errado, é possível retornar à última escolha correta de link a fim de tentar outro caminho.

A heurística: *consistência e padrões* destaca a necessidade de se manter uma coerência nas escolhas de formatos e conteúdos, para que o usuário não precise ter a dúvida se palavras, situações ou ações que parecem diferentes geram o mesmo resultado. Na aplicação de Dias (2007) aos portais

PROCESSO DA COMUNICAÇÃO DIGITAL ENTRE O IBGE E OS INFORMANTES DE SUAS PESQUISAS

governamentais, destaca-se que a interface do portal precisa ter homogeneidade, em que “contextos ou situações similares devem ter tratamento e/ou apresentação similares.”. Essa consistência seria esperada no layout dos subsites do IBGE, que sendo padronizado, facilitaria a navegação e, na estrutura interna de cada subsite, ao se tratar do mesmo tipo de conteúdo, como ao se tratar de pesquisas, usar o mesmo formato para todas.

Para *prevenção de erros*, Nielsen (1995) e Dias (2007) destacam a importância de que o projeto do sistema seja feito de forma a impedir a ocorrência de um erro e informar ao usuário condições que o fariam cometer um erro antes que realizem a ação. No site do IBGE, a prevenção de erros é essencial na realização de pesquisas e na eliminação de qualquer link quebrado.

A *valorização do reconhecimento ao invés de lembrar*, para Nielsen (1995) tem como objetivo reduzir a necessidade do usuário memorizar ações, caminhos e opções para que tenha liberdade e autonomia na navegação, oferecendo para isso indicações do uso do sistema, de quando e como ele reagirá a cada ação do usuário. Para atender essa heurística é importante manter os caminhos fáceis, trazendo os conteúdos em poucos cliques e com termos fáceis de reconhecer e lembrar.

A *flexibilidade e eficiência de uso* ofereceria um sistema flexível a tipos diferentes de usuários, oferecendo recursos que acelerem o uso dos experientes, sem prejudicar a experiência dos iniciantes. Na aplicação de Dias (2007), “diz respeito à capacidade do portal em se adaptar ao contexto e às necessidades e preferências do usuário, tornando seu uso mais eficiente.” A flexibilidade seria atender bem tanto aos informantes recorrentes que buscam uma informação que já viram como aos informantes novos.

Para atender um *design estético e minimalista*, o sistema deve eliminar informações irrelevantes ou raramente necessárias, considerando que cada informação que tenha essas características estaria concorrendo com informações que são relevantes e importantes. Dias (2007) também destaca na aplicação aos portais as características de *legibilidade, a estética e a densidade informacional*, a fim de facilitar a leitura e compreensão do conteúdo do portal. É necessário aos subsites do IBGE, especialmente ao *Respondendo ao IBGE* que se mantenha o layout limpo de informações visuais desnecessárias e com destaque às informações importantes.

PROCESSO DA COMUNICAÇÃO DIGITAL ENTRE O IBGE E OS INFORMANTES DE SUAS PESQUISAS

Ao estabelecer que o sistema “ajude os usuários a reconhecer, diagnosticar e recuperar erros”, Nielsen (1995) orienta que as mensagens de erros necessitam ter linguagens simples, adequadas ao usuário, identificando o problema e sugerindo a solução ou opções de soluções.

Nielsen (1995) define ainda a heurística *ajuda e documentação*, que lembra que mesmo um sistema que pode ser usado sem documentação, pode necessitar oferecer ajuda, para isso, as informações desse tipo devem ser fáceis de pesquisar, de encontrar, e focadas na experiência do usuário. Os sites devem trazer uma página de perguntas frequentes, tanto sobre o site, como sobre seu conteúdo, podendo no caso específico dos subsite ser como um índice para o conteúdo da página.

2 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A metodologia utilizada nesta pesquisa foi de abordagem qualitativa de natureza exploratória, utilizando-se o método de avaliação heurística de usabilidade baseado nas heurísticas de Nielsen (1995) e Dias (2007). A pesquisa qualitativa se destaca como escolha, por algumas características trazidas por Gibbs (2009), como a possibilidade de desenvolver e refinar conceitos e hipóteses no processo da pesquisa. “A pesquisa qualitativa parte da ideia de que os métodos e a teoria devem ser adequados àquilo que se estuda.” (GIBBS, 2009, P. 9). Já Del Carratore (2010, p. 31) destaca que “a pesquisa descritiva procura classificar, explicar ou interpretar os fenômenos que ocorrem, independentemente de suas causas primeiras ou origens.”. Para Stake (2011, p. 25), as características especiais de um estudo qualitativo são o fato de ser interpretativo, experiencial, situacional e personalístico.

Machado, Ferreira e Vergara (2014) apresentam o método de análise heurística de usabilidade como uma opção indireta de avaliação de interface, por não incluir o usuário da interface no processo, o que o torna um método de avaliação com mais facilidade de ser aplicado por ter custos reduzidos com a preparação. Reconhece-se nesse trabalho a avaliação de Nielsen (1995), destacada por Machado, Ferreira e Vergara (2014) e por Maciel et. al (2004), de que o método aumenta sua eficiência à medida que aumentam o número de avaliadores.

PROCESSO DA COMUNICAÇÃO DIGITAL ENTRE O IBGE E OS INFORMANTES DE SUAS PESQUISAS

A fim de operacionalizar a análise, coletaram-se os dados em uma planilha eletrônica no formato *check-list* de presença, ausência e observações sobre o atendimento às heurísticas de usabilidade nos sites, com o objetivo de listar os problemas encontrados. Machado, Ferreira e Vergara (2014) apontam que “dessa forma torna-se mais fácil a correção do erro e a seleção das novas alternativas de substituição na interface.”.

O website selecionado como objeto para a realização dessa pesquisa foi o respondendo.ibge.gov.br, subsite do portal do IBGE (Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística), um órgão federal que “se constitui no principal provedor de dados e informações do País, que atendem às necessidades dos mais diversos segmentos da sociedade civil, bem como dos órgãos das esferas governamentais federal, estadual e municipal.” (IBGE)

Para a realização de suas pesquisas, o IBGE necessita da colaboração dos informantes, que podem ser pessoas naturais, jurídicas, ou instituições públicas. Embora a obrigatoriedade de prestar essas informações seja prevista na legislação, é necessário estabelecer um bom relacionamento baseado na comunicação transparente entre a instituição e esses informantes.

As comunicações divulgadas em seu portal e em seus perfis de redes sociais têm como principal público os usuários da informação que produzem (sejam eles instituições públicas, privadas, sociedade civil, a imprensa, comunidade científica, acadêmica ou os cidadãos de forma geral), mas há pouco foco naqueles que são os informantes das pesquisas, as partes que necessitam dar entrevistas, preencher questionários, passar a informação necessária à construção de dados, produção de índice, e todos os resultados que são posteriormente divulgados. Essa comunicação entre a Instituição e essa parcela dos cidadãos, cuja ação e disponibilidade são essenciais para a produção das estatísticas oficiais, é o objeto deste trabalho.

Em seu portal, há uma seção destinada a esse público, os informantes, ela pode ser acessada em seus menus ou diretamente no site respondendo.ibge.gov.br. Além desse espaço, o IBGE usa eventualmente os perfis de redes sociais para lembrar seus seguidores da importância de atender

PROCESSO DA COMUNICAÇÃO DIGITAL ENTRE O IBGE E OS INFORMANTES DE SUAS PESQUISAS

bem os pesquisadores da instituição e quais são os principais cuidados que se deve ter para garantir que a pessoa que se está atendendo de fato trabalha para a Instituição. Em uma análise exploratória prévia, foi verificado que não ocorre um destaque consistente a esse público informante nos perfis de rede sociais. Entre os dias 01/03/2018 e 31/05/2018, o tema foi trazido apenas duas vezes no Facebook, com o mesmo conteúdo reproduzido no Twitter e sem menção no Instagram ou no YouTube. No dia 23/04/2018, a postagem divulgava uma imagem com o texto “Você quer saber mais sobre as nossas pesquisas ou tem alguma dúvida a respeito dos dados do IBGE? Entre em contato pelos nossos canais de atendimento: 0800 721 81 81, site: ibge@ibge.gov.br, tendo como legenda o horário de atendimento do canal. No dia 30/04/2018, o foco foi mais específico no público informante, com uma imagem de uma pessoa exibindo um crachá do IBGE, atrás do texto “Você foi procurado pelo IBGE? Se você está participando de alguma pesquisa do IBGE e quer tirar dúvidas, digite respondendo.ibge.gov.br O Respondendo é o lugar certo para esclarecer as dúvidas e conhecer mais sobre as pesquisas.” Com a legenda “O IBGE trabalha o tempo todo pesquisando em domicílios, empresas e estabelecimentos. A página *Respondendo ao IBGE* (<http://respondendo.ibge.gov.br/>) foi criada para tirar dúvidas, verificar a identidade do entrevistador e conhecer mais sobre nossas pesquisas. Receba bem o entrevistador do IBGE para construirmos juntos o conhecimento sobre o Brasil.”

Essa tendência consolida como principal canal disponível ao informante o site respondendo.ibge.gov.br, ao qual o cidadão selecionado para uma pesquisa terá acesso se for informado pelo pesquisador ou se entrar para explorar o portal do IBGE.

O público desse subsite – o informante – foi lembrado durante a análise, pensando que o site deveria ser acessível a ele, considerando que a avaliação de heurísticas é um método indireto, é um procedimento em que “os avaliadores simulam o comportamento dos usuários quando interagindo com uma interface e predizem problemas.” (MACIEL et. al, 2004)

PROCESSO DA COMUNICAÇÃO DIGITAL ENTRE O IBGE E OS INFORMANTES DE SUAS PESQUISAS

3 DISCUSSÃO E ANÁLISE DOS DADOS

3.1 Descrição do Portal

Quando o informante entra no site principal do IBGE, ele visualiza no corpo principal as notícias de divulgação dos resultados das pesquisas, na barra lateral direita um resumo dos últimos índices divulgados, no menu à esquerda links para os sites paralelos de temas específicos, com um menu visual complementado abaixo com a descrição resumida daquele recurso, voltados principalmente para os usuários da informação, mas incluindo também o link para o *Respondendo o IBGE*.

No primeiro menu superior, há os links padronizados para sites da administração federal, reproduzidos em todos os sites .gov.br, com o objetivo de facilitar o acesso à informação. O segundo menu superior exibe o logo do IBGE, e os links para as seções do portal ou sites paralelos ao principal INSTITUCIONAL, RESPONDENTES, LOJA, ATENDIMENTO, menu de idiomas, e o PORTAL ANTIGO do IBGE. Abaixo desse menu, há a opção de Busca. E abaixo da Busca, o terceiro menu superior exibe as opções Estatísticas, Geociências, Biblioteca, Agência de Notícias, Calendários, Nossos sites, abrindo as duas primeiras para outras opções de navegação.

O principal canal direcionado aos informantes das pesquisas do IBGE é o *respondendo.ibge.gov.br*, encontrado em dois menus, no segundo menu superior, com a identificação RESPONDENTES, e no menu lateral esquerdo, com a identificação RESPONDENDO.

3.2 Descrição do Canal *Respondendo ao IBGE*

Ao acessar o site *Respondendo ao IBGE*, especialmente se for a partir do Portal, já é notável a diferença de estética e estilo adotada. O Portal do IBGE teve sua nova versão reestruturada lançada em 23 de setembro de 2017, no entanto, os sites paralelos, como *Respondendo ao IBGE*, ainda não sofreram alterações. O layout não é responsivo e em sua estética ainda é marcante o projeto pensado para telas de computador.

PROCESSO DA COMUNICAÇÃO DIGITAL ENTRE O IBGE E OS INFORMANTES DE SUAS PESQUISAS

O site segue o padrão de outros subsites acessíveis pelo portal ou pelo link direto, como o Biblioteca, o Downloads, o Atlas Escolar: o primeiro menu superior seguindo o padrão do Governo Federal, como o encontrado no Portal IBGE, na parte superior direita, há um campo de busca que direciona para resultados no site antigo do IBGE.

Abaixo da busca, há destaque para o nome do site *RESPONDENDO*, uma imagem ilustrativa e a descrição “Esse espaço é destinado aos informantes do IBGE, para tirar dúvidas, verificar a identidade do entrevistador e conhecer mais sobre nossas pesquisas.”

No menu superior, há quatro opções, um link para a home do site, *Você foi procurado pelo IBGE?*, *Verifique a identidade do entrevistador* e *Contato*.

No corpo do site também são exibidos links para essas duas primeiras seções exibidas no menu, com imagem ilustrativa e breve descrição, além de um link para *Conheça nossas pesquisas* e *Fique por dentro do Portal do IBGE*, que em sua descrição fala sobre o Censo Demográfico de 2010.

A página *Você foi procurado pelo IBGE?* é dividida em 6 seções, cujos links se organizam no menu lateral esquerdo, são elas:

O IBGE protege meus dados?: Essa seção explica as regras que se aplicam as pesquisas realizadas pelo IBGE para garantir a segurança dos dados dos informantes, incluindo links para a Política Institucional de Segurança da Informação e Comunicações (POSIC) e para os Princípios Fundamentais das Estatísticas Oficiais.

Como fui selecionado?: Essa seção trata de forma simples sobre a metodologia de seleção de um domicílio para as pesquisas domiciliares e de uma empresa para as pesquisas econômicas.

Como será a entrevista?: Essa seção explica o que acontece e o que não deve acontecer em uma entrevista, o formato que ela pode ter e os cuidados que o informante deve ter, os direitos e deveres que ele tem.

PROCESSO DA COMUNICAÇÃO DIGITAL ENTRE O IBGE E OS INFORMANTES DE SUAS PESQUISAS

Legislação: Essa seção menciona e explica a lei 5532 de 14 de novembro de 1968 e o decreto 73177, de 20 de novembro de 1973, que estabelece a obrigatoriedade da prestação de informação por toda pessoa natural e jurídica, e assegura o sigilo das informações prestadas.

Para que servem as pesquisas do IBGE?: Essa seção justifica a realização das pesquisas do IBGE e inclui a utilidade delas para o Setor Público, o Setor Privado, a Sociedade Civil, a Comunidade Científica, os Estudantes, e os indivíduos de forma geral.

Pesquisas: Essa seção cita e oferece um link para uma breve explicação para cada uma das pesquisas, sendo organizadas por tipo de informante (Pesquisas por domicílios, Pesquisas por empresas, estabelecimentos e entidades, Pesquisas por instituições públicas, e Outras Pesquisas). Essa seção também é acessível por um link direto disponível no corpo da home do subsite Respondendo.

O link do menu superior *Verifique a identidade do entrevistador* direciona a uma página que permite a busca de um entrevistador por CPF, número de matrícula na instituição, RG, ou nome.

O link do menu superior *Contato* direciona a uma página que oferece outro canal com usuário, o telefônico acessível pelo 0800, e um e-mail.

3.3 Análise de Usabilidade

Embora os recentes lançamentos do portal do IBGE e alguns subsites (IBGE Educa, Cidades, Censo 2017) demonstrem seguir um caminho em prol da maior usabilidade, o *Respondendo ao IBGE*, apresenta problemas importantes.

Foram avaliadas as heurísticas definidas por Nielsen (1995), e consolidadas para aplicação em portais de Governo por Dias (2007). Considerando como canal principal entre a instituição e o informante o site *Respondendo ao IBGE*, focou-se nos critérios de usabilidade que poderiam ser aplicados a um site como ele, de menor complexidade.

Ao analisar os critérios da diretriz *Visibilidade e reconhecimento do estado ou contexto atual, e condução do usuário*, verificou-se que o usuário que acesse o site *Respondendo ao IBGE*, apresentará

PROCESSO DA COMUNICAÇÃO DIGITAL ENTRE O IBGE E OS INFORMANTES DE SUAS PESQUISAS

dificuldades de navegação. Dos critérios selecionados, observou-se que o site atende apenas dois: apresenta o nome da página em destaque no canto esquerdo superior e utiliza links autoexplicativos. O usuário tem sua navegabilidade e capacidade de se situar no site (Onde estou?, Onde estive? e Para onde posso ir?) afetada pela fraca hierarquização estética do menu e da página inicial, a usabilidade ainda é preservada pelo fato do conteúdo do site ser simplificado, no entanto, seria melhor aproveitado esse recurso se fosse feita uma padronização de visual que incluísse um caminho mais claro ao usuário. Ao identificar nos títulos das páginas de conteúdo o caminho que se seguiu, a escolha de fontes compromete a qualidade, por tentar reunir em um mesmo espaço título e caminho de navegação.

Figura 1 - Escolha de fontes e hierarquização visual nos títulos das páginas



Você foi procurado pelo IBGE? » Pesquisas » Pesquisas por instituições públicas » Pesquisa de Informações Básicas Municipais – MUNIC

Fonte: Respondendo ao IBGE, 2018 (<https://respondendo.ibge.gov.br/>)

Um problema de destaque na página, presente em outros subsites do IBGE, é o recurso de busca, que não faz uma busca focada dentro do subsite, como o usuário poderia esperar, mas no conteúdo do portal antigo do IBGE, direcionando a uma nova página, com um esquema de navegação bastante diferente. Assim, se ele pesquisar “obrigatoriedade”, por exemplo, não será apresentado entre os primeiros dez resultados a página Legislação, presente no subsite, que fala sobre a obrigatoriedade de prestação de informação para os informantes. Mesmo ao buscarmos uma expressão específica dessa página (Sou obrigado a participar?) não somos direcionados a ela. A busca entre aspas não traz nenhum resultado e a busca simples da frase retorna a outras páginas que trazem as palavras “obrigado” e “participar”. Essa característica, além de minimizar a utilização do próprio

PROCESSO DA COMUNICAÇÃO DIGITAL ENTRE O IBGE E OS INFORMANTES DE SUAS PESQUISAS

subsite, prejudica a localização do usuário, que sem aviso é direcionado ao portal antigo. Servindo o subsite para reunir as informações essenciais aos informantes, sua estrutura deveria ser pensada para manter o usuário em sua página enquanto não se esgotassem as respostas que ela poderia trazer. Esse é um problema também causado por links que direcionam ao portal antigo ou outro subsite, como o link *Por dentro do Portal IBGE*, presente na página inicial, que encaminha para um subsite do Censo 2010. Por último nessa heurística de *Visibilidade do contexto pelo usuário*, observa-se outro problema: Não é usado o atributo ALT no código HTML das imagens, que deveria apresentar a descrição das imagens, para quando o usuário opta por suprimir figuras na configuração do seu navegador web, ou para usuários que usam leitores de tela.

Ao avaliarmos a heurística *Projeto estético e minimalista*, notamos que por um lado o conteúdo do subsite mais simplificado e com um objetivo específico favorece a conformidade com a heurística, mas por outro lado, as possibilidades que isso traria não são bem aproveitadas. A tela inicial do subsite não traz um alinhamento harmonioso das posições dos links, com escolhas de ícones metafóricos com pouco significado ao usuário. Entre as características do subsite que conservam uma conformidade com essa diretriz está a utilização de textos curtos, de recurso de hiperlinks para dividir o conteúdo, e de no máximo dois tipos de fontes. No entanto, o contraste entre texto e fundo é prejudicado com a escolha de cinza para ambos, um mais claro no fundo, e um mais escuro para as fontes, prejudicando a legibilidade, especialmente considerando que o site não é responsivo para dispositivos móveis e as fontes são relativamente pequenas, ainda mais considerando seu baixo peso causado pelo contraste.

Quando avaliamos a aplicação da heurística *Controle de usuário*, notamos duas características positivas, consideradas também em *Visibilidade e reconhecimento do estado ou contexto atual, e condução do usuário*: as páginas permitem ao usuário o controle da navegação – situar-se onde está e para onde pode ir, ao mesmo tempo em que permite o retorno à situação anterior -, e apresenta em todas as páginas a opção de retorno à página inicial do subsite, marcada com o ícone de uma casa. No entanto, um serviço de busca eficiente é um dos principais recursos para atender essa diretriz,

PROCESSO DA COMUNICAÇÃO DIGITAL ENTRE O IBGE E OS INFORMANTES DE SUAS PESQUISAS

que fica prejudicada pelo problema mencionado anteriormente que ocorre nesse serviço, que redireciona o usuário para resultados da pesquisa encontrados no portal antigo sem aviso prévio. Para torná-la melhor e garantir o controle do usuário, a busca deveria ser restrita ao conteúdo do subsite e seus resultados deveriam abrir no próprio subsite.

O subsite atende a heurística *Flexibilidade e eficiência de uso* naqueles critérios que são favorecidos pelo fato de seu conteúdo ser específico para um fim: Não há páginas sem um conteúdo útil para passar ou organizar uma informação; na identificação de links, são escolhidos termos de fácil identificação ao usuário; não são necessários muitos cliques para chegar a uma informação. A flexibilidade é prejudicada nos seguintes aspectos: o sistema de busca não oferece correção ortográfica ou sugestão de alternativa aos temas buscados, os tamanhos dos textos e imagens são fixos, não se adaptando a diferentes tamanhos de monitor; o site não é responsivo aos dispositivos móveis; há necessidade de rolagem de barra para visualizar todas as informações principais da página inicial, mesmo sendo um conteúdo específico no subsite. Essa heurística estabelece que a estrutura do texto deve destacar o mais importante no início, se aprofundando no decorrer do texto ou em hiperlinks. Por um lado, isso é aplicado no subsite ao dividir temas que possam vir a ser do interesse do usuário, por outro lado, tanto na forma quanto no conteúdo não há um padrão textual aplicado em todos os textos. Ao explicar as pesquisas, por exemplo, alguns textos iniciam pela finalidade de seus resultados, outros pelo tipo de informante, outros pelo formato de coleta.

Atendendo a *Prevenção de erros*, prevalece nas escolhas dos títulos das páginas um formato claro para os usuários em formato de perguntas (O IBGE protege meus dados? Como fui selecionado? Como será a entrevista?), mas é, no entanto, prejudicado por uma exceção, a página *Legislação*. Essa seria uma das principais páginas visitadas pelos informantes, já que uma das dúvidas daqueles selecionados às pesquisas é se são obrigados a participar. A página apresenta o subtítulo *Sou obrigado a participar?*, mas por ele não ser destacado no menu, reduz a eficiência da página e prejudica o padrão de perguntas. Além disso, outros achados prejudicam a prevenção de erros: ao acessarmos *Pesquisa sobre o Uso das Tecnologias de Informação e Comunicação nas Empresas - TIC-Empresa*, é identi-

PROCESSO DA COMUNICAÇÃO DIGITAL ENTRE O IBGE E OS INFORMANTES DE SUAS PESQUISAS

ficado um erro 404, em vez de direcionar a explicação da pesquisa; a tela inicial apresenta um link para o subsite do Censo 2010, passando a ideia de desatualização do site; o conteúdo da primeira página destacada, *Você foi procurado pelo IBGE?*, inclui a frase *Estamos construindo esse site para você que foi ou será entrevistado(a) pelo IBGE.*, embora essa noção de “construção em andamento” seja prejudicial a reputação do site, além de passar a sensação de que o conteúdo está sendo atualizado no momento, enquanto outros indícios denotam que ele não tem revisão ou atualização constantes.

Para atender melhor a heurística da *Consistência*, seria necessária uma mudança na estrutura e no layout do subsite, que, como outros subsites antigos, se distinguem muito do portal antigo do IBGE, do portal novo, e dos novos subsites (Cidades, Censo 2017, Agência de notícias, IBGE Educa), a fim de que eles tenham a mesma localização dos elementos comuns, além de usarem as mesmas terminologias, cores, fontes, formatos de campos e mensagens, garantindo unidade e identidade entre eles. Além disso, destaca-se na divisão de seu principal conteúdo, uma alternância na posição de fala do usuário no texto: A seção *Você foi procurado pelo IBGE?* sugere uma pergunta ao leitor, enquanto as subdivisões desse texto (O IBGE protege meus dados? Como fui selecionado? Como será a entrevista?) sugerem perguntas do leitor. Nesse caso, seria ideal uma unidade no formato, escolhendo uma pessoa para pergunta, se a estrutura de perguntas se mantiver.

Quanto à heurística de *Compatibilidade com o contexto*, a estrutura do site não demonstra destaque em promover respostas às três perguntas principais dos informantes “Do que se trata a pesquisa?”, “Sou obrigado a responder?”, “Como garantir que estou falando com um pesquisador da instituição?”. Para haver a compatibilidade com o contexto, deve-se ter em mente as motivações do usuário que o site pretende atender para definir destaques, hierarquizações e estruturas dos conteúdos.

A análise de usabilidade do site do *Respondendo ao IBGE*, a partir do portal da Instituição, evidenciou necessidades de melhorias no design, no conteúdo e na sua estruturação. Partindo do portal, observa-se que o link para o *Respondendo ao IBGE* aparece com dois nomes distintos, res-

PROCESSO DA COMUNICAÇÃO DIGITAL ENTRE O IBGE E OS INFORMANTES DE SUAS PESQUISAS

pondentes e respondendo, o que dificulta o fortalecimento de uma identidade. Dentro do subsite, notamos que há fraca hierarquização estética e indicativos pouco claros de onde o usuário se situa, o recurso de busca não é eficiente e não atende às expectativas do usuário, o design do site tem baixo contraste entre o texto e o fundo, o site não é responsivo para dispositivos móveis, o conteúdo dos textos não é padronizado a fim de facilitar ao usuário a localização de informações.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A realização desse estudo buscou responder a três perguntas: Como se diferencia a comunicação do IBGE para os usuários de dados e os informantes das pesquisas? Como são aplicadas as heurísticas de usabilidade no portal do IBGE? Que estratégias de comunicação são usadas no subsite *Respondendo ao IBGE*? O resultado da pesquisa identificou que a comunicação por meio do site voltada à divulgação dos resultados das pesquisas é mais desenvolvida que aquela direcionada aos informantes. Ao analisar as heurísticas de usabilidade definidas por Nielsen (1994), observaram-se características presentes no site *Respondendo ao IBGE* que necessitam de alterações e características ausentes no subsite e que precisam estar presente a fim de atender melhor as demandas dos informantes.

O objetivo principal no início dessa análise era como o IBGE deveria se comunicar com os seus informantes utilizando por meio do site *Respondendo ao IBGE*, e o objetivo foi alcançado a partir da realização dos objetivos específicos, ao identificarmos as características gerais do portal IBGE e do subsite *Respondendo ao IBGE*, avaliarmos a aplicação das heurísticas de usabilidade, comparando a comunicação do portal e a do subsite.

É destacado o fato de que o subsite não teve a atualização e reestruturação encontradas no portal e em outros subsites (como o *IBGE Educa* e o *Cidades*), tornando-o antiquado em comparação aos sites mais modernos, sua estética e seu formato não são adequados para a visualização em plataformas móveis e ele ainda apresenta falhas na utilização que dificultam que ele atenda seu propósito. A avaliação de heurísticas de usabilidade de um site serve para avaliar se uma página

PROCESSO DA COMUNICAÇÃO DIGITAL ENTRE O IBGE E OS INFORMANTES DE SUAS PESQUISAS

cumpra seu objetivo. Considerando a necessidade de cooperação dos informantes para a realização das pesquisas, espera-se que aquele veículo responda às dúvidas dos informantes e que isso seja feito de forma acessível e eficiente, especialmente demonstrando em seu formato e deixando claro em seu conteúdo a consideração pelos Princípios Fundamentais das Estatísticas Oficiais, em especial por aqueles que afetam diretamente a coleta de dados, como os padrões profissionais, a ética, a prevenção do mau uso dos dados, a confidencialidade e a legislação que rege a produção de estatísticas oficiais.

Uma das limitações desse estudo é o objeto analisado, considerando que o portal do IBGE reúne um volume grande de informações, ainda mais ampliado pelos mais de 30 subsites com conteúdo específico, não foi possível nesse estudo incluir análise de todo conteúdo, sendo necessário restringir ao site *Respondendo ao IBGE*. Considerando os achados da análise de um subsite, mostram-se importantes estudos semelhantes de outros subsites, considerando-se a relevância dos dados produzidos pelo IBGE e sua divulgação.

Além disso, considerando que a eficiência de uma análise heurística de usabilidade aumenta à medida que aumentam o número de avaliadores, tornam-se necessárias novas análises heurísticas por outros avaliadores preparados para sugerir mudanças à página *Respondendo ao IBGE*.

A partir desse estudo, identifica-se a necessidade de revisão e reestruturação do site analisado, buscando-se atender as necessidades do informante das pesquisas. Para tal, o planejamento das mudanças devem considerar as estatísticas de acesso de cada uma das páginas internas do site, de onde o usuário vem, quanto tempo permanece na página, além de conhecer o que ele mais busca em outros canais de comunicação como o 0800 e a rede de atendimento formado pelas agências de coleta. A partir do conhecimento do público do site e de suas necessidades, se fará um site mais eficiente em atender suas demandas, hierarquizando a informação, entregando o resultado necessário, construindo na medida necessária um site fácil de acessar que ainda permita o aprofundamento do conteúdo por meio da ligação com outros sites da instituição.

PROCESSO DA COMUNICAÇÃO DIGITAL ENTRE O IBGE E OS INFORMANTES DE SUAS PESQUISAS

Considerando que a eficiência da avaliação heurística de um sistema – ou website – aumenta na proporção que aumenta o número de avaliadores, considera-se uma boa perspectiva de estudos futuros novas avaliações do Respondendo ao IBGE, anteriores ou posteriores a possíveis mudanças implementadas no site. Além disso, ponderando-se que esse estudo teve como foco específico o site *Respondendo ao IBGE*, mostra-se também relevante a realização de análises heurísticas semelhantes para outros subsites do IBGE, tanto aqueles voltados para informantes de pesquisas, como o questionarios.ibge.gov.br, voltado para pesquisas econômicas realizadas com empresas, ou para usuários de informação, como o site downloads.ibge.gov.br, voltado para obter mapas e outros materiais prontos para download. As análises heurísticas isoladas ou comparativas entre os subsites do IBGE, sejam com públicos semelhantes ou com públicos distintos, tanto aqueles subsites com conteúdo mais simples, como aqueles que necessitam de maior suporte, colaborariam para tornar o portal IBGE e seus sites auxiliares mais eficientes no cumprimento da missão da instituição.

REFERÊNCIAS

- BRASIL. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. Padrões Web em Governo Eletrônico e-PWG - Cartilha de Redação Web (Webwriting). Brasília, DF, 2010a. Disponível em: <<http://epwg.governoeletronico.gov.br/cartilha-redacao>>. Acesso em 02 jun. 2018.
- BRASIL. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. Padrões Web em Governo Eletrônico e-PWG - Cartilha de Usabilidade. Brasília, DF, 2010b. Disponível em: <<http://epwg.governoeletronico.gov.br/cartilha-usabilidade>>. Acesso em 02 jun. 2018.
- DEL CARRATORE, L. R. R. Pesquisa científica em comunicação: uma abordagem conceitual sobre os métodos qualitativo e quantitativo. In: Comunicação & Inovação, São Caetano do Sul, v. 10, n. 19:(29-35) jul-dez 2009 Disponível em < http://seer.uscs.edu.br/index.php/revista_comunicacao_inovacao/article/view/899/748>. Acesso em 20 ago. 2018.

PROCESSO DA COMUNICAÇÃO DIGITAL ENTRE O IBGE E OS INFORMANTES DE SUAS PESQUISAS

- DIAS, C. Heurísticas para avaliação de usabilidade de portais corporativos. Brasília: Universidade de Brasília, 2001. In: Usabilidade na WEB: criando portais mais acessíveis. Rio de Janeiro: Alta Books, 2007. Disponível em: <http://www.oocities.org/claudiaad/heuristicas_web.html>. Acesso em 02 jun. 2018. [recurso eletrônico]:
- GIBBS, G. **Análise de dados qualitativos**: Coleção Pesquisa Qualitativa. Porto Alegre: Artmed, 2009
- IMMICH, Leandro Sidnei. **Avaliação heurística da usabilidade do website do IBGE : Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística**. 2011. 72 f. TCC (Graduação) - Curso de Ciência da Computação, Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Instituto de Informática, Porto Alegre, 2011. Disponível em: <<http://hdl.handle.net/10183/36882>>. Acesso em: 02 jun. 2018.
- INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA (Brasil). **IBGE lança portal mais leve e amigável**. 2017. Disponível em: <<https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/agencia-noticias/2012-agencia-de-noticias/noticias/17058-ibge-lanca-portal-mais-leve-e-amigavel.html>>. Acesso em: 05 jun. 2018
- INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA (Brasil). **Princípios Fundamentais das Estatísticas Oficiais**. 2017. Disponível em: <https://www.ibge.gov.br/institucional/documentos-ibge.html?option=com_content&view=article&id=16148>. Acesso em: 05 jun. 2018.
- INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA (Brasil). **Respondendo ao IBGE**. 2017. Disponível em: <<https://respondendo.ibge.gov.br/>>. Acesso em: 05 jun. 2018.
- MACHADO, L.; FERREIRA, E.; VERGARA, L. G. L.. Métodos de avaliação de usabilidade: características e aplicações. In: 3º CONEPRO-SUL CONGRESSO DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO DA REGIÃO SUL, 3., 2014, Joinville. **Anais...** . Joinville: 2014. Disponível em: <<https://www.researchgate.net/publication/306375261>>. Acesso em: 15 jul. 2018.

PROCESSO DA COMUNICAÇÃO DIGITAL ENTRE O IBGE E OS INFORMANTES DE SUAS PESQUISAS

- MACIEL, Cristiano; NOGUEIRA, José Luis Tomaselli; CIUFFO, Leandro Neumann; GARCIA, Ana Cristina Bicharra. Avaliação Heurística de Sítios na Web. In: VII ESCOLA DE INFORMÁTICA DO SBC -CENTRO-OESTE, 2004, Cuiabá. SUCESU-MT 2004 Conference: Sociedade do Conhecimento. Cuiabá: PAK Multimídia, 2004. Disponível em: <https://www.researchgate.net/publication/271272684_Avaliacao_Heuristica_de_Sitios_na_Web>. Acesso em: 15 jul. 2018.
- NIELSEN, J. **10 Usability Heuristics for User Interface Design**. 1995. Disponível em: <<http://www.nngroup.com/articles/ten-usability-heuristics/>>. Acesso em 02 jun. 2018.
- NIELSEN, J.; LORANGER, H. **Prioritizing Web usability**. Berkeley: New Riders, 2006.
- SOUSA, T. A. F. ; Nascimento, L. ; ANER, Luiz . **Uma avaliação preliminar do portal IBGE conforme as diretrizes de Nielsen e Tahir para inspeção de usabilidade da homepage**. In: 5º Congresso Internacional de Ergonomia e Interfaces Humano-Computador, USIHC, 2005, Rio de Janeiro. Rio de Janeiro, LEUI, 2 e 3 de junho de 2005, 2005. Disponível em <<http://www.taissasousa.com/papers/usihc2005d.pdf>>
- ROTHBERG, D.; VALENÇA, A. da S. **Comunicação pública para cidadania no avanço das redes sociais oficiais**. Animus, v. 13, n. 26, p. 1-15, 2014. Disponível em: <<http://hdl.handle.net/11449/135537>>. Acesso em 02 jun. 2018.
- STAKE, R. E. **Pesquisa Qualitativa: estudando como as coisas funcionam**. Porto Alegre: Penso. 2010
- TORQUATO, G. **A comunicação nas organizações públicas e associativas**. In: _____ Comunicação nas organizações [recurso eletrônico]: empresas privadas, instituições e setor público. São Paulo: Summus, 2015.

PROCESSO DA COMUNICAÇÃO DIGITAL ENTRE O IBGE E OS INFORMANTES DE SUAS PESQUISAS

ABSTRACT

This research aims to understand how the Brazilian Institute of Geography and Statistics (IBGE) communicates with the informants of their researches using the website *Answering to IBGE*, identifying the general characteristics of the IBGE main web portal, of this website, analyzing if the usability heuristics are followed or not. The *Answering to IBGE* is fundamental to establish cooperation with the informants, essential to the institution for conducting the research. The methodology used in this research was a qualitative exploratory approach, based on software usability research, brought to the government web portals. The heuristic analysis of usability demonstrated that the structure of the website is outdated in comparison to the web portal, requiring structural and content changes in order to maintain its efficiency. Although it includes a lot of relevant information to informants, they are not displayed in the most accessible way to the user.

Keywords

IBGE; Digital Communication; Usability Heuristic Evaluation.