



**UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
CENTRO DE EDUCAÇÃO
MESTRADO PROFISSIONAL EM GESTÃO NAS ORGANIZAÇÕES
APRENDENTES**

MATEUS LINS DE OLIVEIRA

**IDENTIDADE PADRÃO DE COMUNICAÇÃO DIGITAL DO GOVERNO
FEDERAL: uma análise à luz da metodologia *Common Assessment Framework***

**João Pessoa
2018**

MATEUS LINS DE OLIVEIRA

**IDENTIDADE PADRÃO DE COMUNICAÇÃO DIGITAL DO GOVERNO
FEDERAL: uma análise à luz da metodologia *Common Assessment Framework***

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação Mestrado Profissional em Gestão nas Organizações Aprendentes da Universidade Federal da Paraíba em cumprimento às exigências para obtenção do título de Mestre.

Orientador: Prof. Dr. Eládio José de Góes Brennand

**João Pessoa
2018**

Catálogo na publicação
Seção de Catalogação e Classificação

048i Oliveira, Mateus Lins de.
IDENTIDADE PADRÃO DE COMUNICAÇÃO DIGITAL DO GOVERNO
FEDERAL: uma análise à luz da metodologia Common
Assessment Framework / Mateus Lins de Oliveira. - João
Pessoa, 2018.
142 f. : il.

Orientação: Eládio José de Góes Brennand.
Dissertação (Mestrado) - UFPB/MPGOA.

1. Governo Eletrônico. 2. Comunicação Digital. 3.
Portal Institucional. 4. Gestão da Qualidade. 5. Common
Assessment Framework. I. Brennand, Eládio José de Góes.
II. Título.

UFPB/BC

MATEUS LINS DE OLIVEIRA

**IDENTIDADE PADRÃO DE COMUNICAÇÃO DIGITAL DO GOVERNO
FEDERAL: uma análise à luz da metodologia *Common Assessment Framework***

Dissertação apresentada ao Programa de
Pós-Graduação Mestrado Profissional em
Gestão nas Organizações Aprendentes da
Universidade Federal da Paraíba em
cumprimento às exigências para obtenção
do título de Mestre.

BANCA EXAMINADORA



Prof. Dr. Eládio José de Góes Brennand

Orientador – MPGOA/UFPB



Professor (a). Dr(a). Edna Gusmão de Góes Brennand

Membro Interno – MPGOA/UFPB



Prof. Dr. Guilherme Ataíde Dias

Membro Interno – MPGOA/UFPB

Prof. Dr. Lucidio dos Anjos Formiga Cabral

Membro Externo – PPGI/UFPB

**João Pessoa
2018**

AGRADECIMENTOS

A Deus.

Aos amores da minha vida, Michele e Ana Clara, pelo incentivo nos momentos de dificuldade e compreensão nos momentos de ausência.

Aos meus pais, por sempre incentivarem a educação dos filhos.

A minha sogra, por estar sempre presente.

Aos colegas de curso, pelo companheirismo ao longo desta caminhada.

A Paulo Ricardo e Aroldo Vaz, pela valiosa ajuda nos momentos finais.

A meu orientador, Eládio Brennand, por indicar o melhor caminho na realização de uma pesquisa científica.

Aos membros da banca, Guilherme Ataíde, Edna Brennand e Lucídio dos Anjos, pelas valiosas contribuições.

A todos que fazem o MPGOA.

A todos que torceram por mim.

RESUMO

O presente estudo tem como objetivo analisar se os interagentes dos sites da Universidade Federal da Paraíba (UFPB) identificam as premissas da Identidade Padrão de Comunicação Digital do Governo Federal (IDG) nos sites institucionais que adotaram essa Identidade nesse estabelecimento de ensino. A IDG é um conjunto de diretrizes, orientações, padrões e modelos criados pela Secretaria Especial de Comunicação Social da Presidência da República (SECOM) que é utilizado nos *sites* do Governo Federal, seja da administração direta ou indireta. Na UFPB, este modelo foi adotado em 2015 e já conta atualmente com mais de 290 páginas desenvolvidas pela Superintendência de Tecnologia da Informação (STI). Como recorte no objeto de pesquisa, foi analisado o *site* da Pró-Reitora Assistência e Promoção ao Estudante (PRAPE) e o da Pró-Reitora de Extensão e Assuntos Comunitários (PRAC). Para tanto, foram avaliados a percepção e o desempenho na visão dos interagentes divididos em três categorias: os discentes que navegam no *site* da PRAPE; a comunidade externa que frequenta a UFPB, mas não possui nenhum tipo de vínculo com a instituição, mas acessou o *site* da PRAC; e os conteudistas que realizam as postagens dos conteúdos e atualizam as respectivas páginas *web*. Metodologicamente, esta pesquisa tem uma abordagem quantitativa classificada como dos tipos exploratória e bibliográfica. A coleta de dados foi realizada através de questionários fechados aplicados aos interagentes dos respectivos *sites*. Por sua vez, a análise de dados foi norteadada por um instrumento de autoavaliação de Gestão da Qualidade Total da Administração Pública, a *Common Assessment Framework* (CAF), em sua versão adaptada ao setor de educação e com recorte em três critérios: o critério 6, que são os resultados orientados para o aluno; o critério 7, que são os resultados das pessoas; e o critério 8, que são os resultados da responsabilidade social.

Palavras-chave: Governo Eletrônico. Comunicação Digital. Portal Institucional. Gestão da Qualidade. *Common Assessment Framework*.

ABSTRACT

The present study aims to analyze if the members of the Universidade Federal da Paraíba (UFPB) websites identify the premises of the Digital Identity Standard of the Federal Government (IDG) in the institutional sites that adopted this Identity in this educational establishment. The IDG is a set of guidelines, orientation, standards and models created by the Special Secretariat for Social Communication of the Presidency of the Republic (SECOM), which is used on Federal Government websites, whether from direct or indirect administration. At the UFPB this model was adopted in 2015 and already has more than 290 pages developed by the Information Technology Superintendence (STI). As a part of the research object the site was analyzed the website of the Pro-Reitora Assistance and Promotion to the Student (PRAPE) and the Pro-Reitora of Extension and Community Affairs (PRAC). In order to do so, were evaluate the perception and performance in the view of the interagents divided into three categories: the students, who navigate the PRAPE website, the external community, that attends the UFPB, but does not have any kind of link with the institution, but has accessed the PRAC's and the content manager, who makes the posts about subjects and update the respective web pages. Methodologically, this research has a quantitative approach classified as exploratory and bibliographic. The data collection was done through a closed questionnaires applied to the interagents of the respective websites. In turn, the data analysis was guided by a self-assessment tool of Total Quality Management of Public Administration, the Common Assessment Framework (CAF), in its version adapted to the education sector and with highlighted in three criteria: the criteria 6, which are the student-oriented outcomes, the criteria 7, that are the results of people and the criteria 8, are the results of social responsibility.

Keywords: Electronic Government. Digital communication. Institutional Portal. Quality management. Common Assessment Framework.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Os pilares que norteiam a IDG	15
Figura 2 – Recorte dos critérios do modelo CAF	22
Figura 3 - Conexões entre a IDG e o modelo CAF	23
Figura 4 - Os pilares da comunicação digital	40
Figura 5 - Detalhamento da experiência digital comum	41
Figura 6 - Detalhamento da acessibilidade	48
Figura 7 - Detalhamento da economicidade	49
Figura 8 - <i>Site</i> do portal padrão da IDG	50
Figura 9 - Evolução da Administração Pública	57
Figura 10 - Critérios do modelo CAF	67

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Grau de concordância da dimensão 1, discentes assistidos pela PRAPE...	80
Gráfico 2 – Grau de concordância da dimensão 2, discentes assistidos pela PRAPE...	81
Gráfico 3 – Grau de concordância da dimensão 3, discentes assistidos pela PRAPE...	83
Gráfico 4 – Grau de concordância da dimensão 1, conteudistas da PRAPE.....	86
Gráfico 5 – Grau de concordância da dimensão 2, conteudistas da PRAPE.....	87
Gráfico 6 – Grau de concordância da dimensão 3, conteudistas da PRAPE.....	89
Gráfico 7 – Grau de concordância da dimensão 4, conteudistas da PRAPE.....	90
Gráfico 8 – Grau de concordância da dimensão 4, conteudistas da PRAPE.....	91
Gráfico 9 – Grau de concordância da dimensão 1, comunidade assistida pela PRAC...	94
Gráfico 10 – Grau de concordância da dimensão 2, comunidade assistida pela PRAC...	95
Gráfico 11 – Grau de concordância da dimensão 3, comunidade assistida pela PRAC...	97
Gráfico 12 – Grau de concordância da dimensão 4, comunidade assistida pela PRAC...	98
Gráfico 13 – Grau de concordância da dimensão 5, comunidade assistida pela PRAC.	100
Gráfico 14 – Grau de concordância da dimensão 1, conteudistas da PRAC.....	102
Gráfico 15 – Grau de concordância da dimensão 2, conteudistas da PRAC.....	103
Gráfico 16 – Grau de concordância da dimensão 3, conteudistas da PRAC.....	104
Gráfico 17 – Grau de concordância da dimensão 4, conteudistas da PRAC.....	106
Gráfico 18 – Grau de concordância da dimensão 5, conteudistas da PRAC.....	107

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Diferenciais semânticos da Escala Likert.....	25
Quadro 2 - Passos para elaboração de questionários	26
Quadro 3 - Paineis de pontuação dos meios do sistema clássico.....	28
Quadro 4 - Paineis de pontuação dos resultados do sistema clássico	29
Quadro 5 - Passos para o processo de melhoria contínua com a CAF	71
Quadro 6 - Diferenças entre o CAF e CAF Educação	72
Quadro 7 - Conexões entre a IDG e o CAF para os discentes assistidos pela PRAPE ..	78
Quadro 8 - Frequências da dimensão 1 dos discentes assistidos pela PRAPE.....	79
Quadro 9 - Frequências da dimensão 2 dos discentes assistidos pela PRAPE.....	81
Quadro 10 - Frequências da dimensão 3 dos discentes assistidos pela PRAPE.....	83
Quadro 11 - Conexões entre a IDG e o CAF para os conteudistas da PRAPE	84
Quadro 12 - Frequências da dimensão 1 dos conteudistas da PRAPE	85
Quadro 13 - Frequências da dimensão 2 dos conteudistas da PRAPE	87
Quadro 14 - Frequências da dimensão 3 dos conteudistas da PRAPE	88
Quadro 15 - Frequências da dimensão 4 dos conteudistas da PRAPE	89
Quadro 16 - Frequências da dimensão 5 dos conteudistas da PRAPE	91
Quadro 17 - Conexões entre a IDG e o CAF para a comunidade assistida pela PRAC .	93
Quadro 18 - Frequências da dimensão 1 da comunidade assistida pela PRAC	93
Quadro 19 - Frequências da dimensão 2 da comunidade assistida pela PRAC	95
Quadro 20 - Frequências da dimensão 3 da comunidade assistida pela PRAC	96
Quadro 21 - Frequências da dimensão 4 da comunidade assistida pela PRAC	98
Quadro 22 - Frequências da dimensão 4 da comunidade assistida pela PRAC	99
Quadro 23 - Conexões entre a IDG e o CAF para conteudistas da PRAC	101
Quadro 24 - Frequências da dimensão 1 dos conteudistas da PRAC	101
Quadro 25 - Frequências da dimensão 2 dos conteudistas da PRAC	103
Quadro 26 - Frequências da dimensão 3 dos conteudistas da PRAC	104
Quadro 27 - Frequências da dimensão 4 dos conteudistas da PRAC	105
Quadro 28 - Frequências da dimensão 5 dos conteudistas da PRAC	106
Quadro 29 - Pontuação final por dimensão da IDG.....	108
Quadro 30 - Pontuação final por dimensão da IDG.....	111

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

BSC	<i>Balanced Scorecard</i>
CAF	<i>Common Assessment Framework</i>
CMS	<i>Content Management System</i>
DGAEP	Direção-Geral da Administração e do Emprego Público de Portugal
EFQM	Fundação Europeia para a Gestão da Qualidade
EIPA	<i>European Institute of Public Administration</i>
e-MAG	Modelo de Acessibilidade em Governo Eletrônico
e-PWG	Padrões Web em Governo Eletrônico
GUI	<i>Graphical User Interface</i>
IDG	Identidade Padrão de Comunicação Digital do Governo Federal
LAI	Lei de Acesso à Informação
PDI	Plano de Desenvolvimento Institucional
PDRAE	Plano Diretor de Reforma do Aparelho do Estado
PNAD	Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios
PPE	Programa Planejando para a Excelência
PRAPE	Pró-Reitoria de Assistência e Promoção ao Estudante
PRAC	Pró-Reitoria de Extensão e Assuntos Comunitários
PROGEP	Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas
RAA	Região Autónoma dos Açores
SECOM	Secretaria Especial de Comunicação Social da Presidência da República
SGC	Sistema de Gerenciamento de Conteúdo
SMS	Secretaria Municipal de Saúde
STI	Superintendência de Tecnologia da Informação
TICs	Tecnologia de Informação e Comunicação
UE	União Europeia
UFCG	Universidade Federal de Campina Grande
UFPB	Universidade Federal da Paraíba
W3C	<i>World Wide Web Consortium</i>
WCAG	<i>Web Content Accessibility Guidelines</i>

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	12
2. ASPECTOS METODOLÓGICOS	14
2.1. Problemática	14
2.2. Objetivos	18
2.2.1 Objetivos Gerais	18
2.2.2 Objetivos Específicos.....	18
2.3. Tipos de pesquisa	19
2.4. Campo empírico e universo da pesquisa	20
2.5. Amostra da pesquisa.....	21
2.6. Coleta de dados	22
2.7. Tratamento dos dados	27
3. TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO.....	30
3.1. Governo Eletrônico.....	30
3.2. Arquitetura de Informação	36
3.3. Identidade Padrão de Comunicação Digital do Governo Federal	37
3.4. Pilares da Comunicação	40
3.4.1 Foco no cidadão.....	40
3.4.2 Experiência digital comum	41
3.4.3 Acessibilidade	45
3.4.4 Economicidade	49
3.5. UFPB – Universidade Federal da Paraíba.....	51
3.5.1 PRAC - Pró-Reitoria de Extensão e Assuntos Comunitários.....	53
3.5.2 PRAPE - Pró-Reitoria de Assistência e Promoção ao Estudante	54
4. GESTÃO PÚBLICA	56
4.1. As Três Formas da Administração Pública	56
4.1.1 Administração Pública Patrimonialista	57
4.1.2 Administração Pública Burocrática	57
4.1.3 Administração Pública Gerencial	58
4.1.4 Nova Gestão Pública	59
4.2. Gestão da Qualidade	60
4.3. O Modelo CAF	62
4.3.1 Definição	62

4.3.2	A Origem do CAF.....	63
4.3.3	Objetivos do CAF.....	65
4.3.4	Estrutura do CAF	67
4.3.5	Critérios do CAF	68
4.3.6	O Sistema de Pontuação do CAF.....	69
4.3.7	O CAF Educação	71
4.3.8	O CAF no Brasil.....	73
5.	ANÁLISE DE DADOS.....	75
5.1	Apresentação e análise de dados dos discentes assistidos pela PRAPE	78
5.1.1	Dimensão 1 - quanto à percepção da identificação das propriedades digitais e à imagem global do portal.....	79
5.1.2	Dimensão 2 - quanto à padronização, à logica de navegação e à qualidade dos serviços.....	80
5.1.3	Dimensão 3 - quanto ao acesso a partir de qualquer dispositivo e disponibilidade do serviço	82
5.2	Apresentação e análise de dados dos conteudistas da PRAPE	84
5.2.1	Dimensão 1 – quanto à percepção da identificação das propriedades digitais e à imagem global do portal.....	85
5.2.2	Dimensão 2 - quanto ao acesso igualitário e o nível de utilização das TICs	87
5.2.3	Dimensão 3 - quanto a soluções replicadas em qualquer sistema e o nível de sugestões recebidas e implementadas	88
5.2.4	Dimensão 4 - quanto ao desenvolvimento colaborativo e as revisões regulares	89
5.2.5	Dimensão 5 - quanto à otimização dos investimentos e o nível de envolvimento em atividades de melhoria	90
5.3	Apresentação e análise de dados da comunidade assistida pela PRAC	92
5.3.1	Dimensão 1 – quanto à percepção da identificação das propriedades digitais e à imagem global do portal.....	93
5.3.2	Dimensão 2 – quanto à padronização, à logica de navegação e à qualidade dos serviços.....	94
5.3.3	Dimensão 3 – quanto à credibilidade das informações, seu nível de confiança e reputação.....	96
5.3.4	Dimensão 4 - quanto à linguagem multimídia e de fácil compreensão	97
5.3.5	Dimensão 5 – quanto ao acesso a partir de qualquer dispositivo e à disponibilidade do serviço.....	99
5.4	Apresentação e análise de dados dos conteudistas da PRAC	100
5.4.1	Dimensão 1 - quanto à percepção da identificação das propriedades digitais e à imagem global do portal.....	101

5.4.2 Dimensão 2 - quanto ao acesso igualitário e ao nível de utilização das TICs,.....	102
5.4.3 Dimensão 3 – quanto a soluções replicadas em qualquer sistema e ao nível de sugestões recebidas e implementadas	104
5.4.4 Dimensão 4 – quanto ao desenvolvimento colaborativo e as revisões regulares ...	105
5.4.5 Dimensão 5 – quanto à otimização dos investimentos e ao nível de envolvimento em atividades de melhoria	106
6. CONSIDERAÇÕES FINAIS	109
REFERÊNCIAS	113
ANEXO A - Aprovação do Comitê de Ética do Centro de Ciências da Saúde	121
ANEXO B – Detalhamento do grau de concordância e posicionamento no ciclo PDCA do <i>site</i> da PRAPE na visão dos discentes	124
ANEXO C - Detalhamento do grau de concordância e posicionamento no ciclo PDCA do <i>site</i> da PRAPE na visão dos conteudistas	125
ANEXO D - Detalhamento do grau de concordância e posicionamento no ciclo PDCA do <i>site</i> da PRAC na visão da comunidade	127
ANEXO E - Detalhamento do grau de concordância e posicionamento no ciclo PDCA do <i>site</i> da PRAC na visão dos conteudistas	129
ANEXO F - Critérios e subcritérios do modelo CAF	131
APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO DISCENTES DA PRAPE	133
APÊNDICE B – QUESTIONÁRIO CONTEUDISTAS DA PRAPE	135
APÊNDICE C - QUESTIONÁRIO COMUNIDADE DA PRAC.....	137
APÊNDICE D – QUESTIONÁRIO CONTEUDISTAS DA PRAC	140

1. INTRODUÇÃO

Com o crescimento exponencial da tecnologia da informação e mais especificamente do uso da internet, as principais informações são disponibilizadas para a sociedade em páginas *web* devido a sua facilidade de acesso.

Akutsu e Pinho (2002) destacam que esse crescimento é uma oportunidade ímpar para que o governo crie novos serviços, com melhor qualidade e menor custo, fato esse o qual faz com que a sociedade participe da gestão governamental seja questionando, seja contribuindo.

Para tanto, novas ferramentas são desenvolvidas para permitirem a prestação de serviços de forma mais eficiente, tratando todos com impessoalidade, ao mesmo tempo em que divulgam suas ações e informações conforme rege o princípio constitucional da publicidade.

Na contra mão desse crescimento, segundo pesquisa divulgada pelo IBGE (2018), nota-se que 63,4 milhões de pessoas com 10 anos ou mais de idade não utilizaram a internet e que somente em 48,1 milhões de residências havia sua utilização, o que representa 69,3% dos domicílios. Destaca-se que em 97,2% dos domicílios com acesso à internet, o celular foi utilizado para esse fim.

Percebe-se também que o governo brasileiro vem demonstrando preocupação e se esforçando para diminuir tamanha exclusão no acesso e na entrega de informações e serviços essenciais sob sua responsabilidade.

Memoria (2006) relata que a navegação em um *site* deve ser uma experiência agradável, fazendo com que as pessoas sintam-se felizes por estar utilizando-a. Nesse sentido, com o objetivo de tornar a navegação em páginas *web* mais fácil, intuitiva e prazerosa, o Governo Federal implementa algumas medidas no que tange ao governo eletrônico. Dentre elas, destaca-se a criação de uma experiência única de navegação para os seus *sites* governamentais, além do aprimoramento da sua acessibilidade através de qualquer dispositivo, ou um computador ou dispositivos móveis como *smartphone* ou *tablet*. Dentre essas medidas de governo eletrônico, ressalta-se a criação de uma identidade única para os *sites* governamentais do Poder Executivo: a Identidade Padrão de Comunicação Digital do Governo Federal (IDG).

A IDG é definida por SECOM (2014b) como um conjunto de diretrizes, orientações, padrões e modelos a serem aplicados em portais institucionais e outras

propriedades digitais, e tem como principais objetivos a qualificação da comunicação, a padronização das propriedades e a garantia do acesso a todos em qualquer dispositivo e a qualquer momento.

No tocante ao uso da IDG, pelas instituições públicas de ensino superior, nota-se que a Universidade Federal da Paraíba (UFPB), através da Superintendência de Tecnologia da Informação (STI) já adota essa nova identidade nos mais variados setores como Pró-Reitorias, Centros de Ensino, Departamentos, Coordenações, Laboratórios, Bibliotecas, Programas de Pós-Graduações, Grupos de Pesquisa, Comissões, dentre outros. Dentre os principais *sites* desenvolvidos destaca-se o da Pró-Reitoria de Assistência e Promoção ao Estudante (PRAPE) e o da Pró-Reitoria de Extensão e Assuntos Comunitários (PRAC).

O contexto desta pesquisa tem como foco essa nova identidade adotada nos *sites* da UFPB, propondo assim analisar se os interagentes estão identificando as premissas da IDG dispostas nos manuais disponíveis pela Secretaria Especial de Comunicação Social da Presidência da República (SECOM): o foco no cidadão; a experiência digital comum; a acessibilidade e a economicidade.

Dessa forma, o primeiro capítulo versa sobre a introdução, seção em curso; o segundo, sobre os aspectos metodológicos, constituída pela problematização, objetivos gerais, objetivos específicos, classificação metodológica quanto ao tipo de pesquisa, detalhamento do campo empírico e do universo da pesquisa e a definição da amostra da pesquisa, da coleta e do tratamento dos dados. No terceiro capítulo, é contextualizada a tecnologia da informação e as ações de governo eletrônico, dentre elas a adoção da Identidade Padrão de Comunicação Digital (IDG) e suas premissas. Por sua vez, o quarto capítulo é dedicado à Gestão Pública, à Gestão da Qualidade e à apresentação de a um modelo autoavaliação de Qualidade, a *Common Assessment Framework* (CAF). No capítulo cinco, os dados coletados e tratados foram analisados e apresentados conforme sugerido pelo painel do CAF, trazendo então informações como sua pontuação segundo o grau de concordância, seu posicionamento no ciclo PDCA, assim como sua tendência e/ou resultado alcançado. Por fim, o capítulo seis apresentará as considerações finais, resumindo a análise e apresentando reflexões e sugestões para melhorias e pesquisas futuras.

Esperamos com esta pesquisa refletir sobre a utilização das premissas da IDG nos *sites* da UFPB e contribuir para uma melhoria contínua dessa importante ferramenta de comunicação de uso de toda comunidade acadêmica.

2. ASPECTOS METODOLÓGICOS

Este capítulo, apresenta todo o delineamento metodológico para a realização da pesquisa. Para tanto, partiu-se da contextualização da problemática, em seguida, a apresentação do objetivo geral e dos objetivos específicos, da classificação do tipo de pesquisa, do campo empírico e do universo da pesquisa; por fim, as definições e caracterização da amostra, coleta e tratamento dos dados obtidos.

2.1. Problemática

Dentre as metas e objetivos elencados no (PDI) 2014-2018 da Universidade Federal da Paraíba, destacam-se modernizar e aprimorar os processos gerenciais, assim como estruturar a UFPB para possibilitar uma ampla inclusão social, especificamente, no que se refere à acessibilidade, à permanência e à orientação pedagógica. Com o grande crescimento da internet, o governo oferece inúmeras ferramentas de Governo Eletrônico para que a sociedade possa acessar ações e informações governamentais. Nesse sentido, a UFPB adotou uma delas e assim desenvolve e oferta à comunidade páginas *web* como instrumento de divulgação de informações e ações e também de orientações sobre seus processos gerenciais, de ingresso à instituição, seus processos seletivos de assistência estudantil, ações de extensão, dentre outros. Essas páginas seguem uma identidade chamada Identidade Padrão de Comunicação Digital do Governo Federal (IDG), identidade essa foco de análise desta pesquisa.

A IDG é um conjunto de diretrizes, orientações, padrões e modelos que foram desenvolvidos e disponibilizados pela Secretaria Especial de Comunicação Social da Presidência da República (SECOM) para ser aplicado nos *sites* dos órgãos do Governo Federal.

Essa Identidade foi regulamentada pela SECOM, em 2014, através da Instrução Normativa nº 8 de 19 de dezembro de 2014, a qual traz também os princípios que norteiam esta identidade: economicidade; confiabilidade; acesso universal; interação e a transparência ativa, além de detalhar seus objetivos como exposto abaixo.

Art. 5º São objetivos da Identidade Padrão de Comunicação Digital:
I - qualificar a comunicação mediante a padronização da experiência de uso, de forma a permitir que o cidadão encontre e utilize, com mais

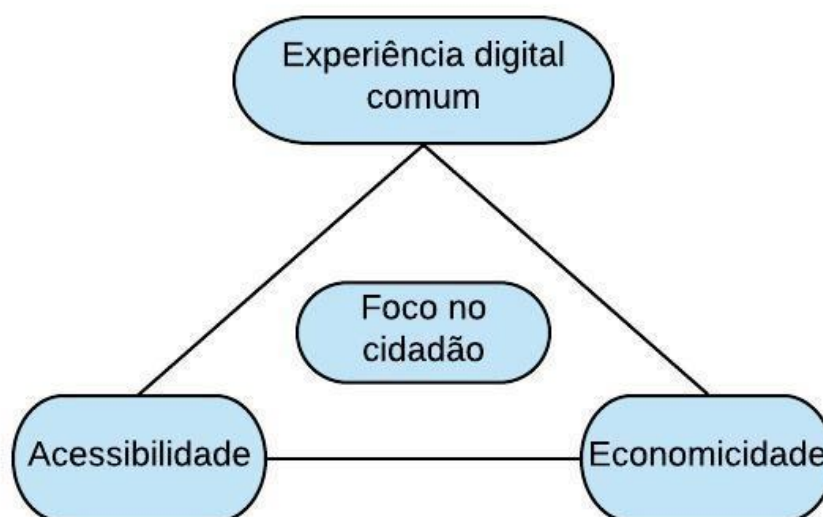
facilidade, informações sobre políticas públicas, equipamentos e serviços oferecidos pelo Governo Federal;

II - padronizar propriedades e soluções digitais com o fim de alinhar a estratégia de comunicação e informação dos órgãos e entidades, centrada no cidadão;

III - garantir o acesso a todos os interessados, independentemente da forma ou dispositivo de conexão, assegurando a acessibilidade digital e o acesso ubíquo (SECOM, 2014, p. 3).

A partir desses princípios e objetivos, foi exposto por SECOM (2014b), conforme figura 1, os quatro pilares que norteiam a Identidade Padrão Digital do Governo Federal: o foco no público; a experiência digital comum; a acessibilidade e a economicidade.

Figura 1 - Os pilares que norteiam a IDG



Fonte: Elaborado pelo autor, adaptado de SECOM (2014b).

Por foco no público, SECOM (2014b) destaca que, utilizando-se de uma linguagem multimídia e de fácil entendimento, o *website* torna-se acessível a todos. Junto a isso, há também o objetivo de fazer com que o interessado consiga, de fato, ter conhecimento e compreensão do assunto procurado.

Já a experiência digital comum é explicada por SECOM (2014b) como a finalidade de facilitar a identificação do público com as propriedades digitais ligadas ao Governo Federal, uma vez que, foi desenvolvida equilibrando os padrões estabelecidos e as especificidades de cada órgão do Poder Executivo. Ressalta-se que a padronização

foi intencional para que o cidadão não tenha dificuldade em conseguir informações ao acessar as propriedades digitais, numa tentativa de gerar mais credibilidade ao governo.

No que tange à acessibilidade, SECOM (2014b) destaca que a IDG busca garantir o acesso a todos, independentemente da forma ou dispositivo de conexão, assegurando a acessibilidade digital e o acesso universal conforme determina o Decreto nº 5.296, de 2004, que torna obrigatória a implementação dos critérios de acessibilidade.

Por fim, tem-se a economicidade, que é explicada por SECOM (2014b) como iniciativas desenvolvidas por um órgão e que podem ser aplicadas a outros órgãos do Poder Executivo, tendo como norte o uso ampliado, o desenvolvimento colaborativo e a replicação de soluções.

Na UFPB, cabe à Superintendência de Tecnologia da Informação (STI) desenvolver, hospedar e publicar os *sites* de acordo com a identidade adotada pelo Governo Federal, assim como, capacitar os conteudistas, profissionais responsáveis por alimentar e atualizar o conteúdo das páginas, podendo ser docentes, técnico-administrativos ou discentes bolsistas.

Esse modelo foi adotado pela UFPB em 2015 e até o final de abril de 2018 aproximadamente 290 *sites* já foram desenvolvidos e publicados para os mais diversos setores dessa universidade.

Salienta-se que, desde março de 2016, faço parte da equipe de desenvolvimento de *websites*, setor da STI responsável pelo desenvolvimento das páginas conforme modelo IDG. Ao longo da minha atuação profissional neste setor, tive a oportunidade de receber solicitações de desenvolvimentos de páginas para diversos setores e perceber uma inquietação constante dos gestores em ter uma página de qualidade, ou seja, segura, agradável de navegar, institucionalizada e padronizada, sem custos e acessível aos mais diversos interagentes e dispositivos.

Cabe aqui uma ressalva para destacar que adotaremos o termo “interagente” quando nos referimos aos participantes da interação no ciberespaço, como definido por Borges (2010), ou seja, quem acessa o *site*, pois acreditamos ser o mais adequado para definir o cidadão que busca informações em um *site*, uma vez que o termo usuário carrega consigo uma ideia de unilateralidade, sem a ideia de troca, interação e a intervenção segundo afirma Correa (2014), abandonando então os termos “usuário” e “público”.

Por se tratar de uma instituição pública, destaca-se a grande importância da qualidade e da eficiência nas prestações dos serviços oferecidos a cidadãos que têm

como particularidade ser um grupo bastante heterogêneo e diversificado, fato esse que pode ser confirmado na UFPB, pois essa instituição atende diariamente discentes, docentes, técnicos-administrativos, terceirizados, além de toda a comunidade externa que é assistida por esta universidade.

Nesse contexto, para que as atividades sejam executadas com excelência, é necessário avaliar o que é desenvolvido, afinal "medir é importante: o que não é medido não é gerenciado" (KAPLAN; NORTON, 1997 p.21).

Necessidade essa que converge com o que está exposto no Plano Diretor de Reforma do Aparelho do Estado, ao afirmar que

A modernização do aparelho do Estado exige, também, a criação de mecanismos que viabilizem a integração dos cidadãos no processo de definição, implementação e avaliação da ação pública. Através do controle social crescente será possível garantir serviços de qualidade (BRASIL, 1995. p. 40).

Juran (2015, p. 16) destaca ainda que "qualquer organização pode alcançar resultados empresariais mensuráveis ao aplicar métodos universais de gestão visando à qualidade". Dessa forma, dentre as mais variadas formas de avaliar a qualidade de um serviço, optou-se por um modelo de Gestão da Qualidade Total bastante difundida na União Europeia (UE), mas ainda pouco conhecida no Brasil; trata-se da *Common Assessment Framework* (CAF), ou Estrutura Comum de Avaliação.

O Instituto Europeu de Administração Pública, EIPA (2013, p. 82) destaca que "melhorar uma organização utilizando a CAF é um ato dinâmico e de melhoria contínua"; nesse sentido, o modelo CAF propõe a aprendizagem contínua para criar oportunidades de inovação e melhoria.

Pollitt et. al. (2006) destacam que o uso crescente da CAF na Europa e em outros lugares indica que mais e mais órgãos públicos estão ansiosos para usar informações de desempenho para aprendizado e desenvolvimento organizacional e não simplesmente para controle e prestação de contas.

Aprendizagem essa que permitirá que a instituição investigada possa desenvolver atitudes de "organização aprendente", corroborando o que afirma Senge (2014) ao definir organização aprendente como aquela que expande continuamente sua capacidade de criar os resultados que realmente deseja, na qual se estimulam padrões de pensamento novos e abrangentes, ao tempo em que as pessoas estão constantemente aprendendo a aprender coletivamente. O referido autor ainda afirma que "à medida que

o mundo se torna mais interconectado e os negócios se tornam mais complexos e dinâmicos, será mais fácil aprender no trabalho” (SENGE, 2014 p. 34).

Cabe, então, refletir que, apesar da UFPB ter adotado o modelo IDG nos *sites* de muitos dos seus setores, nunca houve uma investigação no que tange à percepção e o desempenho das premissas definidas pela IDG, seja ela o foco no público, a experiência digital comum, a acessibilidade ou a economicidade, de forma que, compete investigar se a expectativa criada pela Secretaria Especial de Comunicação Social da Presidência da República está sendo percebida pelos seus interagentes, ou seja, os interagentes dos *sites* da UFPB identificam as premissas da Identidade Padrão de Comunicação Digital do Governo Federal?

2.2. Objetivos

2.2.1 Objetivos Gerais

Analisar se os interagentes dos *sites* da UFPB identificam as premissas da Identidade Padrão de Comunicação Digital do Governo Federal segundo os critérios do CAF.

2.2.2 Objetivos Específicos

- Identificar os pilares de comunicação da Identidade Padrão de Comunicação Digital do Governo Federal que se conectam com os critérios do *Common Assessment Framework*.
- Identificar os subcritérios de percepção e de desempenho que se conectam com os pilares de comunicação apresentados pela Identidade Padrão de Comunicação Digital do Governo Federal.
- Relacionar as classes de interagentes da Identidade Padrão de Comunicação Digital do Governo Federal conforme os critérios do *Common Assessment Framework*.
- Verificar a percepção e o desempenho da Identidade Padrão de Comunicação Digital do Governo Federal na visão dos interagentes.

2.3. Tipos de pesquisa

No que tange à pesquisa científica, dois critérios de classificação são propostos por Vergara (2008): quanto aos fins e quanto aos meios. Quanto aos fins, esta pesquisa é classificada como exploratória, uma vez que não há pesquisas sobre o tema publicada em periódicos. Mattar (2009 p. 85) afirma que a pesquisa exploratória “visa prover o pesquisador de um maior conhecimento sobre o tema ou problema de pesquisa em perspectiva”. Brennand, Medeiros e Figueiredo (2012), por sua vez, dizem que a pesquisa exploratória ocorre quando o pesquisador não dispõe de informações sobre um determinado assunto, porém, deseja conhecê-lo de forma mais aprofundada. Essa definição é corroborada por Vergara (2008) ao afirmar que a pesquisa exploratória ocorre em áreas em que há pouco conhecimento acumulado.

Cabe aqui destacar que não foi possível observar na literatura estudos específicos sobre a IDG, assim como estudos sobre a percepção e o desempenho com a utilização do modelo CAF em páginas *web*, fatos esses que justificam a abordagem exploratória.

Dessa forma, se faz necessário investigar de forma aprofundada a IDG, conhecer suas premissas, diretrizes e características para que, somente em um segundo momento, se possa construir um cenário detalhado das premissas que compõem a IDG, ou seja, se as expectativas expostas por ela podem ser observadas nos *sites* da UFPB conforme indica os principais manuais da SECOM.

No que se refere aos meios de investigação, esta pesquisa classifica-se como pesquisa bibliográfica. Vergara (2008) descreve que pesquisa bibliográfica é aquela realizada com base nos livros, revistas, *sites*, ou qualquer outro material acessível ao público. Para Roesch (2012), representa a revisão de literatura, a seleção, leitura e análise dos textos relevantes ao tema. Para tanto, foram realizadas pesquisas em livros, dissertações, artigos, manuais, guias, *sites*, além de legislações e normas que regem os assuntos contemplados nesta pesquisa.

No capítulo sobre tecnologia da informação e comunicação, as principais fontes consultadas foram os manuais e cartilhas disponibilizadas pelo Governo Federal como a Instrução normativa nº 8 de 19 de dezembro de 2014 (SECOM, 2014), o Manual de diretrizes de comunicação digital do Governo Federal (SECOM, 2014b), o Manual de diretrizes para ambientes funcionais (SECOM, 2015), o modelo de acessibilidade em governo eletrônico (EMAG, 2014) e os padrões *web* em governo eletrônico: cartilha de

usabilidade (MPOG, 2010b) além normas da ABNT, legislação específica sobre esta temática, e autores como Nielsen e Loranger (2007), Mc Luhan (1964), Johnson (2001), Levy (1999) e Akutsu e Pinho (2002).

Por sua vez, no capítulo sobre Gestão Pública, foram consultados autores como Paludo (2013) e Juran (2015) para informações sobre gestão pública e qualidade, assim como os autores Carapeto e Fonseca (2005), Engel (2002), Staes, P. e Thijs, N. (2005), Thijs, N. e Staes, P. (2006) e os manuais da Direção-Geral da Administração e do Emprego Público de Portugal (DGAEP, 2013) e da *European Institute of Public Administration* EIPA (2013) para um melhor entendimento do instrumento de avaliação *Common Assessment Framework*.

No que diz respeito à forma de abordagem, esta pesquisa é definida como quantitativa, uma vez que se busca uma maior confiabilidade dos resultados. Para Brennand, Medeiros e Figueiredo (2012) essa abordagem garante a precisão dos resultados e evita distorções de análise e interpretações.

Para a coleta de dados, foi utilizado questionário fechado, cujos dados foram obtidos por meios estatísticos e analisados posteriormente através do painel de resultados da ferramenta CAF. Fato que se confirma quando Roesch (2012) recomenda o enfoque quantitativo se o objetivo a ser avaliado for um sistema ou projeto.

2.4. Campo empírico e universo da pesquisa

O universo da pesquisa é definido por Vergara (2008) como a população amostral, ou seja, um conjunto de elementos, seja empresas, produtos ou pessoas que possuem as características que serão objetos de estudos. Nesse sentido, o universo desta pesquisa foi os interagentes que acessam os *sites* disponibilizados pela UFPB.

A Universidade Federal da Paraíba é uma instituição de ensino superior classificada como uma autarquia de regime especial, vinculada ao Ministério da Educação e composta atualmente por 4 *campi* e com centros de ensino nas cidades de João Pessoa, Santa Rita, Areia, Bananeiras, Rio Tinto e Mamanguape, sendo que a Reitoria e suas Pró-Reitorias funcionam no Campus I, situado na cidade de João Pessoa. Porém, a atuação da UFPB não se restringe somente aos centros de ensino. Em muitas oportunidades, a atuação se estende a todo o Estado da Paraíba, como é o caso do projeto de extensão “UFPB no seu município”, ofertado pela Pró-Reitoria

de Extensão e Assuntos Comunitários (PRAC), cujo objetivo é oferecer projetos de extensão nas áreas de educação, arte e cultura para os demais municípios do Estado.

Em consulta realizada em novembro de 2017 junto à STI, percebe-se que UFPB conta atualmente com mais de 40.000 discentes ativos, 2.479 docentes e 3.540 técnicos-administrativos. Desse modo, devido ao grande montante que compõe a comunidade acadêmica, adicionado à dispersão geográfica e seus diversos setores, um recorte se faz necessário por limitações de tempo e pessoal.

2.5. Amostra da pesquisa

Vergara (2008) define a amostra, ou população amostral, como parte do universo escolhido conforme critério de representatividade podendo ser de dois tipos: probabilística, que se utiliza de procedimentos estatísticos; e não probabilística, que são as selecionadas a partir de critérios de acessibilidade e tipicidade. Por acessibilidade, Vergara (2008) destaca que essa ocorre quando a seleção dos elementos acontece pela facilidade de acessá-los. Já por tipicidade, a autora define como seleção de elementos definidos pelo pesquisador como representativos.

Para esta pesquisa, foram utilizados ambos os critérios, uma vez que no que tange à representatividade, foi objeto de investigação a comunidade acadêmica dividida da seguinte forma: os discentes, representados pelos estudantes da Universidade Federal da Paraíba (UFPB) que acessam o *site* Pró-Reitoria de Assistência e Promoção ao Estudante (PRAPE); a comunidade externa, que frequenta a UFPB, mas que não tem nenhum tipo de vínculo formal com a instituição, mas por algum motivo acessa o *site* da Pró-Reitoria de Extensão e Assuntos Comunitários (PRAC); e os conteudistas de ambos os *sites*, que podem ser docentes, servidores técnico-administrativos ou alunos bolsistas responsáveis pela atualização, postagens e alimentação dos respectivos *sites* e estão lotados nessas duas Pró-Reitorias.

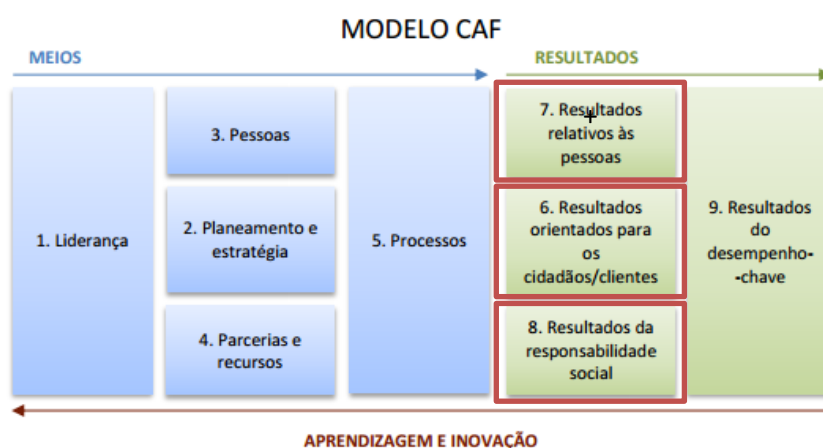
Dessa maneira, a amostra final correspondeu a 30 (trinta) estudantes contemplados em algum processo seletivo, fato que justifica sua necessidade de acessar o *site* da PRAPE, os 03 (três) servidores da PRAPE responsáveis pela postagem de conteúdo no *site*, 10 (dez) representantes da comunidade externa que participam de algum programa de extensão, ou almejam participar e acessam o *site* da PRAC, e os 05 (cinco) servidores da PRAC responsáveis pela postagem de conteúdo na página.

2.6. Coleta de dados

Objetivando construir um caminho que possibilitasse analisar a experiência digital comum, a acessibilidade e a economicidade dos *sites* da PRAPE e PRAC, primeiramente realizou-se uma pesquisa de literatura nos manuais da Identidade Padrão, assim como nos manuais de acessibilidade, usabilidade de ambientes funcionais, com o intuito de determinar fatores que caracterizavam a IDG. Em um segundo momento, optou-se por correlacionar as premissas da IDG com os critérios e subcritério do CAF.

Destaca-se que, conforme ilustrado na figura 2, a estrutura do modelo CAF é composta por 09 (nove) critérios, sendo 05 (cinco) “critérios de meios” e 04 (quatro) “critérios de resultados” que correspondem aos aspectos globais de qualquer organização. Há também duas modalidades de pontuação, sendo o ciclo de melhoria contínua (*Plan, Do, Check e Act*) PDCA fundamental para ambas.

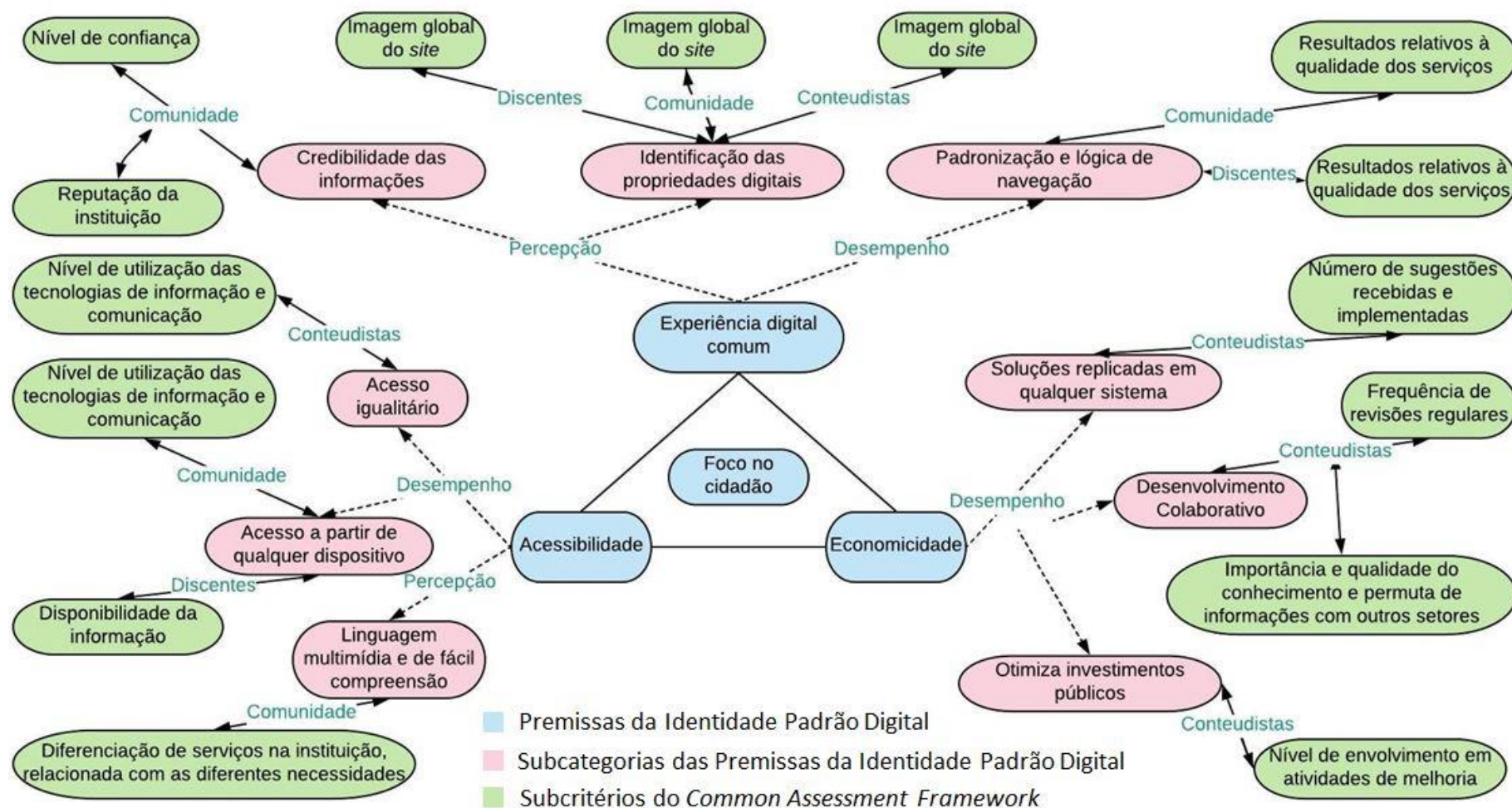
Figura 2 – Recorte dos critérios do modelo CAF



Fonte: Adaptado de DGAEP (2013)

Por conter nove critérios e vinte e oito subcritérios foi feito um recorte o qual foi analisado na perspectiva de três critérios: o “critério 06”, que trata dos resultados orientados para o aluno; o “critério 07”, que trata dos resultados das pessoas; e o “critério 08”, que trata dos resultados da responsabilidade social, cujos subcritérios são as medições da percepção e as medições do desempenho. Logo depois, as proposições foram separadas segundo detalhamento das premissas e adaptadas à amostra da pesquisa que melhor se adequa, podendo ser os discentes, a comunidade ou os conteudistas, como ilustrado na figura 3.

Figura 3 - Conexões entre a IDG e o modelo CAF



Fonte: Elaborado pelo autor (2017).

Após identificação e relação das premissas com os critérios e subcritérios do CAF, coletaram-se dados através de quatro questionários que se encontram disponíveis no apêndice.

No apêndice A, verifica-se o questionário respondido pelos discentes contemplados por algum processo seletivo da PRAPE. Esse foi estruturado com 01 pergunta sobre o perfil do entrevistado e 17 afirmações divididas em 03 dimensões: a dimensão 01 investiga quanto à percepção da identificação das propriedades digitais e a imagem global do portal, possuindo 06 afirmativas; a dimensão 02 analisa quanto a padronização, a lógica de navegação e a qualidade dos serviços, possuindo 07 afirmativas; a dimensão 03 sonda quanto ao acesso a partir de qualquer dispositivo e à disponibilidade do Serviço, possuindo 04 afirmativas.

No apêndice B, situa-se o questionário respondido pelos servidores responsáveis pela postagem do conteúdo no *site* da PRAPE. Esse foi estruturado com 20 afirmações divididas em 05 dimensões: a dimensão 01 investiga quanto à percepção da identificação das propriedades digitais e à imagem global do portal, possuindo 06 afirmativas; a dimensão 02 analisa quanto ao acesso igualitário e ao nível de utilização das TICs, possuindo 04 afirmativas; a dimensão 03 observa quanto a soluções replicadas em qualquer sistema e ao nível de sugestões recebidas e implementadas, possuindo 03 afirmativas; a dimensão 04 estuda quanto ao desenvolvimento colaborativo e às revisões regulares, possuindo 02 afirmativas; e a dimensão 05 examina quanto à otimização dos investimentos e ao nível de envolvimento em atividades de melhoria, possuindo 05 afirmativas.

No apêndice C, encontra-se o questionário respondido por membros da comunidade assistida em algum programa de extensão promovida pela PRAC. Esse foi estruturado com 01 pergunta sobre o perfil do entrevistado e 25 afirmações divididas em 05 dimensões: a dimensão 01 investiga quanto à percepção da identificação das propriedades digitais e à imagem global do portal, possuindo 06 afirmativas; a dimensão 02 trata quanto à padronização, a lógica de navegação e a qualidade dos serviços, possuindo 07 afirmativas; a dimensão 03 observa quanto à credibilidade das informações, ao nível de confiança e à reputação, possuindo 05 afirmativas; a dimensão 04 trata quanto ao uso de linguagem multimídia e de fácil compreensão para diferentes necessidades, possuindo 05 afirmativas; a dimensão 05 sonda quanto ao acesso a partir de qualquer dispositivo e à disponibilidade do serviço possuindo 04 afirmativas.

No apêndice D, vê-se o questionário respondido pelos servidores responsáveis pela postagem do conteúdo no *site* da PRAC. Esse foi estruturado com 20 afirmações divididas em 05 dimensões: a dimensão 01 investiga quanto à percepção da identificação das propriedades digitais e à imagem global do portal, possuindo 06 afirmativas; a dimensão 02 trata quanto ao

acesso igualitário e ao nível de utilização das TICs, possuindo 04 afirmativas; a dimensão 03 sonda quanto a soluções replicadas em qualquer sistema e ao nível de sugestões recebidas e implementadas possuindo 03 afirmativas; a dimensão 4 examina quanto ao desenvolvimento colaborativo e às revisões regulares, possuindo 02 afirmativas; e a dimensão 05 argumenta quanto à otimização dos investimentos e ao nível de envolvimento em atividades de melhoria possuindo 5 afirmativas.

Cabe destacar que como complemento às ações de coleta de dados, a EIPA (2013) sugere uma adaptação à linguagem da organização; nesse sentido, foi realizada uma adequação da linguagem das afirmações dos questionários para um melhor entendimento dos respondentes, uma vez que esse instrumento não foi elaborado no Brasil, assim como se evitou o uso de termos técnicos nos questionários cujos respondentes não eram os conteudistas.

Tendo em vista os tipos de questionários apresentados por Vergara (2008), utilizou-se o do tipo fechado, pois os interagentes teriam que escolher uma das alternativas apresentadas, logo, para a elaboração dos questionários, foi escolhida a escala Likert. Vieira (2009) informa que, nesse método, as respostas são organizadas em escala, de forma tal que a alternativa escolhida pelo investigado demonstre seu posicionamento em relação às afirmações.

Para Sanches, Meireles e Sordi (2011, p.5), em uma escala Likert não há questões, há proposições, ou seja, “afirmativas às quais o respondente dá seu grau de concordância dependendo do diferencial semântico utilizado”. Dessa forma, empregaram-se os diferenciais semânticos “Discordo Fortemente”, “Discordo”, “Indeciso”, “Concordo”, “Concordo Fortemente”. Cada diferencial foi codificado conforme quadro 1:

Quadro 1 - Diferenciais semânticos da Escala Likert

Codificação da Escala				
1	2	3	4	5
Discordo Fortemente	Discordo	Indeciso	Concordo	Concordo Fortemente

Fonte: Elaborado pelo autor (2017)

O instrumento de coleta foi escalonado de 1 a 5, sendo que, quanto maior a pontuação, melhor avaliada foi a proposição em questão. Optou-se pelo uso desse tipo de questionário por considerá-lo adequado aos dados propostos pela pesquisa no sentido de obter uma pontuação para que possa ser utilizada na análise de dados à luz da metodologia *Common Assessment Framework* (CAF).

Ao ressaltar que a escala de *Likert* é a uma das mais utilizadas para medir conceitos Vieira (2009) recomenda que a sua elaboração não deva ultrapassar sete opções de resposta para cada item; deve-se, pois, usar de preferência palavras como opção de resposta, além de utilizar cinco ou sete pontos se quiser ter um ponto neutro. Nesse sentido, foi adotada a opção com cinco alternativas, uma vez que a escala “indeciso” foi adotada como ponto neutro.

Vieira (2009) também apresenta sete passos que devem ser seguidos para construção da escala de Likert, os quais foram adotados na elaboração dos questionários desta pesquisa e que estão expostos no quadro 2.

Quadro 2 - Passos para elaboração de questionários

Passos	Passos indicados por Vieira (2009)	Passos utilizados nesta pesquisa
1º Passo	Escrever uma série de itens que podem dar medida do conceito.	Escolheu-se informações conforme o tipo de público a ser investigado
2º Passo	Convidar várias pessoas para julgarem os itens propostos.	Os itens foram julgados pela banca de qualificação
3º Passo	Determinar quantos itens irão compor o questionário.	- Questionário I – Discente assistido pela PRAPE: 01 questão e 17 afirmações - Questionário II – Conteudistas da PRAPE: 01 questão e 20 afirmações - Questionário III – Comunidade assistida pela PRAC: 25 afirmações - Questionário IV – Conteudistas da PRAC: 20 afirmações
4º Passo	Estabelecer quantas opções de resposta serão dadas a cada item.	5 opções de respostas.
5º Passo	Atribuir escores a cada alternativa de resposta.	Discordo Fortemente (1), Discordo (2), Indeciso (3), Concordo (4), Concordo Fortemente (5).
6º Passo	Construir o questionário.	Apêndice I, II, III e IV.
7º Passo	Aplicar o questionário, recolher as respostas e calcular o escore total, dado pela soma dos escores.	Questionário foi aplicado à amostra (discentes, comunidade e conteudistas).

Fonte: Elaborado pelo autor, adaptado de Vieira (2009).

Cabe ressaltar que para cada público específico, foi selecionada proposições pertinentes as suas expectativas, assim como, questões comum a todos os envolvidos.

A coleta de dados dos discentes foi realizada na fila do Restaurante Universitário do Campus de João Pessoa em dois horários, às 12hs e às 17hs, horários em que os respondentes estavam na fila de acesso ao referido restaurante.

Por sua vez, a coleta de dados da comunidade assistida pela PRAC foi realizada através de envio do questionário após transcrição para um formulário no *googledocs*,

preservando sua forma e estrutura, e enviados para membros da comunidade indicadas pelos assessores de extensão e pelos servidores da PRAC, assim como para os colaboradores externos de programas de extensão, sugeridos pelos coordenadores de programa.

Já os conteudistas responderam aos questionários em seus respectivos turnos e locais de trabalho.

Cabe então destacar que os questionários foram aprovados pelo Comitê de Ética e Pesquisa do Centro de Ciências Médicas da UFPB, conforme parecer disponível no ANEXO A. O protocolo de pesquisa foi considerado aprovado pelo referido Comitê de Ética e Pesquisa uma vez que esta pesquisa apresenta delineamento metodológico adequado, e atende às observâncias éticas recomendadas para estudos envolvendo seres humanos cumprindo então os requisitos exigidos (Resolução 466/12, CNS, MS).

2.7. Tratamento dos dados

Primeiramente, as respostas foram exportadas para uma planilha de dados, separadas pelo tipo de entrevistados e com as respostas agrupadas conforme as dimensões que foram criadas, utilizando os critérios e subcritérios do modelo CAF.

Uma vez que cada afirmativa foi avaliada segundo a escala Likert, mensuraram-se, em seguida, a frequência absoluta simples e a frequência relativa simples de cada dimensão de afirmativas. Para Oliveira (2017 p. 2), a frequência absoluta simples “é o número de vezes que determinado valor aparece em uma população ou amostra”; a frequência relativa simples “é a proporção de certo valor em uma população ou amostra”.

Em seguida, munidos dos valores da frequência absoluta simples e da frequência relativa simples, foi adotada a proposta de Sanches, Meireles e Sordi (2011) para cálculo e interpretação do grau de concordância das proposições. Segundo os autores, o grau de concordância mede o quanto o posicionamento dos entrevistados está em consonância com as proposições do questionário, e é calculado conforme oscilador estocástico desenvolvido por Wilder (1981), também chamado de indicador de força relativa e representado pela equação (1).

$$GC_p = 100 - \left(\frac{100}{\frac{C_p}{D_p} + 1} \right)$$

(1)

Nessa equação, o valor GCp refere-se ao grau de concordância da proposição, Cp é o total de concordantes da proposição, já o Dp é o total de discordantes da proposição. Para se calcular o Dp, utilizou-se a proposta de Macnaughton (1996), realizando a soma dos valores das colunas Discordo Fortemente “DF” e Discordo “D” adicionado de 50% do valor de Indeciso “I”. Da mesma forma, calcularam-se os concordantes da proposição, somando os valores das colunas Concordo Fortemente “CF” e Concordo “C” adicionado de 50%, conforme as equações (2) e (3).

$$D_p = DT + D + \frac{I}{2}$$

(2)

$$C_p = CT + C + \frac{I}{2}$$

(3)

Ressalta-se que para evitar eventuais erros na divisão por zero, Sanches, Meireles e Sordi (2011 p. 6) sugerem acrescentar 0,000001 aos valores de Dp e Cp. Isso se justifica uma vez que “os valores do grau de concordância (seja da proposição, seja do fator) ficam no intervalo [0;100] e é conveniente haver um acordo quanto ao que é um valor fraco ou forte”.

Munido de um valor que equivale à pontuação obtida através do cálculo do grau de concordância, os dados foram apresentados e analisados conforme painel de meios da pontuação clássica do CAF, cujo objetivo é verificar qual fase do ciclo de melhoria contínua PDCA a dimensão se encontra, como pode ser visto no quadro 3.

Quadro 3 - Painel de pontuação dos meios do sistema clássico

FASE	PAINEL DOS MEIOS – PONTUAÇÃO CLÁSSICA	PONTUAÇÃO
	Não temos ações nesta área. Não temos informação ou esta não tem expressão.	0 - 10
Planear	Existem ações planeadas nesta área.	11-30
Executar	Existem ações em curso ou estão a ser implementadas.	31-50
Rever	Revimos /avaliámos se fizemos as coisas certas de forma correta.	51-70
Ajustar	Com base na revisão/avaliação fizemos os necessários ajustamentos.	71-90
PDCA	Tudo o que fizemos nesta área foi planeado, implementado, revisto e é ajustado regularmente e aprendemos com outras organizações. Estamos num ciclo de melhoria contínua nesta matéria.	91-100

Fonte: EIPA (2013).

Em consequente, foi analisado o resultado consoante painel de resultados da pontuação clássica do modelo CAF. Nesse painel, o valor da pontuação foi atribuído a cada subcritério de acordo com a escala composta em seis níveis, sendo que para cada nível é possível ter em

conta a tendência ou os resultados alcançados, ou ambas as possibilidades, conforme quadro 4.

Quadro 4 - Paineis de pontuação dos resultados do sistema clássico

PAINEL DOS RESULTADOS – PONTUAÇÃO CLÁSSICA	PONTUAÇÃO
Não há resultados medidos e/ou não há informação disponível.	0 - 10
Os resultados são medidos e demonstram uma tendência negativa e/ou não foram alcançadas metas relevantes.	11-30
Os resultados demonstram uma tendência estável e/ou algumas metas relevantes foram alcançadas.	31-50
Os resultados demonstram uma tendência de melhoria e/ou a maior parte das metas relevantes foram alcançadas.	51-70
Os resultados demonstram um progresso considerável e/ou todas as metas relevantes foram alcançadas.	71-90
Foram alcançados resultados excelentes e sustentáveis. Todas as metas relevantes foram alcançadas. Foram feitas comparações positivas sobre os resultados-chave com outras organizações relevantes.	91-100

Fonte: EIPA (2013)

Toda a análise de dados foi realizada avaliando as dimensões de cada questionário separadamente. Nela, foi informada que fase do ciclo PDCA a dimensão se encontra (Quadro 3) e qual a tendência ou o resultado alcançado como mostra o quadro 4.

3. TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

Este capítulo se inicia com a apresentação do conceito de Tecnologia da Informação e Comunicação (TICs), sua evolução para o Governo Eletrônico como ferramenta de participação da sociedade e, em seguida, apresenta a Identidade Padrão de Comunicação Digital do Governo Federal e seus pilares.

3.1. Governo Eletrônico

Segundo orientações previstas no artigo 37 da Constituição Federal de 1988, “a Administração Pública direta e indireta de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios obedecerá aos princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência”. Nesse sentido, Alexandrino e Paulo (2012) destacam que o princípio da publicidade apresenta um duplo entendimento: o da exigência de publicação de alguns atos administrativos e o da exigência de transparência da atuação administrativa.

Nos últimos anos, profundas transformações ocorreram quando falamos Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs), fato esse que vem mudando o cenário mundial nas empresas e no governo. Akutsu e Pinho (2002) evidenciam que, dentre essas transformações, o exponencial crescimento do uso da internet é uma oportunidade ímpar para que o governo crie novos serviços, com melhor qualidade e menor custo, fazendo assim com que a sociedade possa participar da gestão governamental seja questionando, seja contribuindo.

Fato que vai de encontro com o que diz Tenório e Ribeiro (2000), ao afirmarem que, se o processo de abertura democrática trouxe consigo a possibilidade de ampliação dos movimentos sociais de reivindicação, contribuiu também para o surgimento de novos agentes sociais que promoveram o espaço para a formação de novos canais de comunicação a partir da sociedade civil em direção ao governo.

Percebe-se então que as TICs se tornam importante instrumento no desenvolvimento de ferramentas que permitam a prestação de serviços de forma mais eficiente, tratando todos com impessoalidade, ao mesmo tempo em que divulgam suas ações e informações conforme rege o princípio da publicidade.

As Tecnologias de Informação e Comunicação são definidas por Paludo (2013) como o conjunto de recursos tecnológicos e computacionais como *hardware*, *software*, dados e

telecomunicações para a geração e uso e processamento da informação. O referido autor ressalta que as TICs são indissociáveis do Governo Eletrônico.

Por sua vez, Pinho (2008, p. 475) aponta que “as TIC contêm um enorme potencial democrático, desde que haja definição política no sentido da participação popular e da transparência, pois o Governo pode deixar de oferecer o que não quer mostrar, para nem mencionar o que quer esconder”.

No que lhe concerne, Paludo (2013) define “Governo Eletrônico” como as ações de governo direcionadas a disponibilizar informações e serviços à sociedade e novos canais de relacionamento direto entre governo e cidadãos, mediante o uso de recursos das TICs. O referido autor informa ainda que o Governo Eletrônico pode ser visto como a evolução das TICs e de sua utilização no meio público, ela procura construir um elo entre o operacional e o estratégico, assim como novas formas de relacionamento com a sociedade.

O uso de computadores, dos meios de comunicação e da infraestrutura da internet definiram novos arranjos de relacionamento entre Estado e a sociedade, através das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC), possibilitando a divulgação de informações para a sociedade, que permitem controle e fiscalização, bem como a oferta de serviços que promovem ganhos de produtividade e redução de custos, tudo visando ao atendimento mais eficiente das necessidades do cidadão (MOREIRA, 2016, p. 93).

Para Pinho (2008), sem o avanço das TICs, não seria possível postular a ideia básica de Governo Eletrônico e nem sua face ampliada. Nesse contexto, o autor ressalta que “a internet surge como um facilitador da participação da sociedade no governo e do exercício do controle social” (p. 477), convergindo então para o que foi ressaltado por Levy (1999, p.113) ao destacar que “todos os elementos do ciberespaço continuarão progredindo rumo à integração, à interconexão, ao estabelecimento de sistemas cada vez mais interdependentes, universais e transparentes”.

O governo brasileiro trata o Governo Eletrônico como um instrumento para “democratizar o acesso à informação, visando ampliar o debate e a participação popular na construção das políticas públicas, como também aprimorar a qualidade dos serviços e informações públicas prestadas” (BRASIL, 2018). O referido governo informa ainda que sua política segue “um conjunto de diretrizes baseado em três ideias fundamentais: participação cidadã; melhoria do gerenciamento interno do Estado; e integração com parceiros e fornecedores”. Ou seja, ela transforma a relação do governo com a sociedade promovendo a interação dos cidadãos com os órgãos governamentais, melhorando assim o processo de

democratização do país, dinamizando os serviços públicos e proporcionando assim uma administração pública mais eficiente (BRASIL, 2018).

No que tange às políticas de Governo Eletrônico, Araújo e Gomes (2006) relevam que os portais de governo permitem que o cidadão realize um conjunto de serviços, acessem informações públicas e estabelecendo também interações com o Governo.

Nesse sentido, numa tentativa de cumprir o princípio da publicidade, assim como apresentar uma maior transparência nas ações do governo, foi publicada no ano de 2011, a lei 12.527/2011. Também conhecida como Lei de Acesso à Informação (LAI); essa regula o acesso a informações e destaca que é dever do Estado garantir o direito de acesso à informação e que cabe a cada órgão ou entidade do poder público a gestão transparente da informação, propiciando amplo acesso a ela e sua divulgação.

Lei essa que cumpre o que defende Akutsu e Pinho (2002, p. 729) ao apontarem que o governo “deve dar plena transparência a suas ações e decisões, para que a sociedade possa exercer sua cidadania e, dessa forma, consolidar a democracia”, convergindo também com o pensamento de Bobbio (1986, p. 30) ao afirmar que “conhecer os atos de quem detém o poder e assim controlá-los, mas também porque a publicidade é por si mesma uma forma de controle, um expediente que permite distinguir o que é lícito do que não é”.

Nessa lei, as autarquias, como é o caso da UFPB, também estão a ela subordinada, e que a utilização de meios de comunicação viabilizados pela tecnologia da informação é um dos procedimentos previstos que asseguram o direito do acesso à informação.

Dentre os direitos da informação, estão os de obter informações relativas à implementação, acompanhamento e resultados dos programas, projetos e ações, e os de ter acesso ao resultado de inspeções, auditorias, prestações e tomadas de contas realizadas.

Por fim, temos o Decreto Nº 9.094/2017, que dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos e institui a Carta de Serviços ao Usuário o qual, em seu Art 1º, informa que os órgãos e as entidades do Poder Executivo Federal devem observar, nas relações entre si e com os usuários dos serviços públicos, a “aplicação de soluções tecnológicas que visem a simplificar processos e procedimentos de atendimento aos usuários dos serviços públicos e a propiciar melhores condições para o compartilhamento das informações”.

Por sua vez, o Art 11 do referido decreto ressalta que os órgãos e as entidades do Poder Executivo Federal que prestam atendimento aos usuários dos serviços públicos, direta ou indiretamente, deverão elaborar e divulgar Carta de Serviços ao Usuário, no âmbito de sua esfera de competência.

A Carta de Serviços ao Usuário tem como objetivo informar aos usuários dos serviços prestados as formas de acesso aos serviços oferecidos à comunidade e os compromissos e os padrões de qualidade do atendimento ao cidadão (BRASIL, 2017).

Dessa forma, estas leis aqui mencionadas, convergem com o que foi relatado no Plano Diretor de Reforma do Aparelho do Estado (PDRAE), o qual expõe a necessidade de implantação de sistemas cujo objetivo é permitir a transparência nas ações do governo, possibilitando seu acompanhamento e avaliação, bem como disponibilizar as informações e facilitar seu acesso, através da *internet*, corroborando assim para um maior controle e ajuda na tomada de decisões para toda a sociedade, ressaltando, portanto, o cidadão como beneficiário desse avanço.

Salienta-se que, nesta pesquisa, foram utilizados também os termos *homepage*, *página web*, *website* e portais para designar genericamente os *sites* desenvolvidos conforme a identidade padrão.

Akutsu e Pinho (2002 p. 3) afirmam que:

Um portal é uma página na internet a partir do qual todos os serviços e informações da entidade podem ser acessados. É também um “cartão de visitas”, um “palanque eletrônico” que permite divulgar ideias 24 horas por dia, todos os dias da semana; é ainda um canal de comunicação entre governos e cidadãos que possibilita a estes exercitar a cidadania e aperfeiçoar a democracia.

Para Terra (2002), os portais permitem a personalização do acesso à informação, a automatização e a melhora dos ciclos de decisão, tendo assim a função de simplificar o acesso de clientes, funcionários, parceiros, investidores, acionistas e fornecedores à companhia através de uma interface personalizada e segura. Fato que corrobora com o pensamento de Zilber (2006), ao afirmar que o uso de portais dá aos servidores um substancial ganho de tempo em seu trabalho.

Por seu turno, na esfera pública, temos os portais públicos, também conhecidos como *sites* de governo. Esses são definidos por Paludo (2013) como porta de acesso à internet patrocinada por algum órgão público em que são disponibilizados serviços, informações, canal de comunicação, ferramenta de busca, *links* para outros portais, informações e serviços.

Já Araújo e Gomes (2006) afirmam que um dos principais avanços institucionais nas políticas de governo eletrônico são os portais de governo na internet, cujos objetivos são ter

acesso a informações públicas disponíveis e estabelecer canais de comunicação com o governo.

Essa interação entre governo e cidadão ocorre através dos portais do Governo na internet e possibilita ações que incluem desde a comunicação direta (via e-mail) com a autoridade máxima do Poder Executivo, a formulação de reclamações através de ouvidoria nos principais órgãos governamentais, até a divulgação e troca de informações do processo do orçamento participativo. (PALUDO, 2013 p. 132).

No Brasil, o Programa de Governo Eletrônico teve início com a publicação do Decreto Presidencial de 3 de abril de 2000, que Instituiu o Grupo de Trabalho Interministerial cuja finalidade era examinar e propor políticas, diretrizes e normas relacionadas com as novas formas eletrônicas de interação. (BRASIL, 2000).

Dentre os diagnósticos identificados pelo grupo, destacam-se: a existência de várias ações isoladas na área de serviços ao cidadão, como os oferecidos pela Receita Federal na entrega de declarações do imposto de renda; divulgação de editais de compras, emissão de certidões, acompanhamentos de processos judiciais e prestação de informações da previdência social (BRASIL, 2018).

Porém, apesar de já existirem iniciativas no que tange ao governo eletrônico, os diagnósticos realizados pelo Grupo de Trabalho também identificaram a existência de uma infraestrutura deficitária, formada por uma malha de redes administradas de forma isolada, pouco integrada entre si e com foco na gestão de funções e não de processos (BRASIL, 2018).

Outro destaque negativo foi que os serviços ofertados não obedeciam a padrões de desempenho e interatividade, as interfaces com o usuário nem sempre eram amigáveis e se constatava um descompasso entre os diversos órgãos governamentais no ritmo de assimilação das TICs (BRASIL, 2018).

Percebe-se, desse modo, que no início do Governo Eletrônico no Brasil, o foco não era o cidadão, mas a gestão de funções e que, desde o início, já havia uma preocupação no que tange a uma padronização dos serviços oferecidos pelo governo, assim como uma interface mais amigável para navegação.

Ressalta-se, conforme a Resolução da Presidência da República nº 7 de 29 de julho 2002, que estabelece regras e diretrizes para os sítios na internet da Administração Pública Federal, o fato de que:

Art. 6º Os órgãos e entidades da Administração Pública Federal deverão implementar ferramentas de controle editorial das informações publicadas, observadas as seguintes diretrizes:

I - as ferramentas de publicação a serem adotadas deverão permitir o monitoramento da inclusão e atualização do conteúdo dos sítios e da expiração de validade das informações, quando for o caso;

II - as informações devem ser organizadas, sempre que possível, em bancos de dados administrados por módulo de gestão descentralizado;

III - as informações e serviços deverão ser estruturados de modo a permitir seu manuseio e manutenção independente da participação de técnicos especializados;

IV - a data da informação e a periodicidade de sua atualização devem ser publicadas, quando for o caso (BRASIL, 2002).

A referida resolução trata também da identidade visual dos *sites*, informando que “Cabe à Secretaria de Comunicação de Governo da Presidência da República a definição da identidade visual dos sítios dos órgãos e entidades da Administração Pública Federal” (BRASIL, 2002).

As diretrizes apontadas pelo Comitê executivo de Governo Eletrônico, através do Art. 6º da Resolução nº 7 de 29 de julho 2002, apontam para a adoção de uma ferramenta de Sistema *Content Management Systems* (CMS), conhecida também como Sistema de Gerenciamento de Conteúdo (SGC) ao citar que: “Um SGC é um sistema que integra uma série de soluções para a administração, manutenção e evolução de sítios. Por automatizarem o processo de gestão e publicação, permitem que usuários não-técnicos possam criar conteúdos com maior facilidade” (MPOG, 2012, p. 30).

Segundo Pereira e Bax (2002), o CMS confere agilidade, segurança e confiabilidade requeridas para o tratamento da informação, além de disponibilizar recursos que permitam o gerenciamento de conteúdos e o tratamento de fluxos de trabalho, facilitando o uso de mecanismos de consultas e permitindo também publicações nos mais diferenciados dispositivos.

Um SGC possui ainda uma série de funcionalidades, conforme explanado por MPOG (2012): administração de permissões de usuários e de seus direitos (cadastro, autenticação, autorização e auditoria); sistema de administração e edição de modelos (*templates*) gráficos; editores de conteúdo WYSIWYG¹ e HTML²; biblioteca para armazenamento de conteúdos em diversos formatos (odt, doc, html, pdf, swf, png, etc); uso de metadados e microformatos

¹ WYSIWYG é uma sigla em inglês formada pelas iniciais da expressão “*What You See Is What You Get*”, ou seja, “O que você vê é o que você obtém”. Este termo é utilizado para classificar ferramentas de edição e desenvolvimento que permitem visualizar, em tempo real, exatamente aquilo que será publicado ou impresso.

² Abreviação para a expressão *HyperText Markup Language*, ou seja, Linguagem de Marcação de Hipertexto, HTML é o formato padrão para criação de páginas online e aplicações de *web*.

incorporados; geração automática de RSS e outras formas de publicação; administração e indexação do conteúdo; controle de versões; e mecanismo de busca.

De acordo com Pereira e Bax (2002, p. 01), “os benefícios ligados à adoção de um CMS incluem desde a redução do custo de atualização dos conteúdos nos *websites* até o aumento da eficiência das equipes de TI”, além de apresentarem uma padronização de regras para organizar informações em “repositórios” e a necessidade de se disponibilizar esse conteúdo de forma padronizada, mas customizada. Nesse sentido, para que as informações sejam disponibilizadas e organizadas de em um formato fácil de utilizar e navegar, se faz necessário que a equipe responsável defina inicialmente uma arquitetura de informação.

3.2. Arquitetura de Informação

A expressão “arquitetura de informação” foi cunhada primeiramente pelo arquiteto Richard Saul Wurman em 1976, o qual foi o definido por ele como a ciência e a arte de criar instruções para espaços organizados, sendo a arquitetura da informação uma expansão da arquitetura tradicional aplicada a espaços de informação (WURMAN, 1996).

Por sua vez, Davenport (2001), definiu arquitetura da informação como uma série de ferramentas que adaptam os recursos às necessidades da informação. Para Morville e Rosenfeld (2006), a arquitetura da informação é composta por sistemas estruturados e interdependentes, utilizados para organizar as informações disponíveis em páginas *web*, o que vai de acordo com a afirmação de Bailey (2003), que a definiu como a ciência e a arte de estruturar e organizar sistemas de informação de forma a auxiliar os usuários a alcançarem suas metas. Tal conceito se aproxima da definição dada por MPOG (2010c, p. 39), ao definir arquitetura de informação como “a tarefa de estruturar e distribuir as seções principais e secundárias de um sítio, tornando suas informações facilmente identificáveis, sua organização bem definida e a navegação, intuitiva”. Essa estrutura faz com que as informações fiquem organizadas fazendo que sejam rapidamente encontradas pelos interagentes.

MPOG (2012) informa ainda que a fase em que a equipe de projeto desenvolve a estrutura da informação tem como as principais atividades:

- Organizar: identificar e organizar em blocos as informações, separando-as em seções;
- Categorizar: estabelecer prioridades de informação. É a fase preliminar para a criação da navegação;

- Definir os recursos da interface: determinar a melhor maneira de apresentar as informações considerando diferentes formas, estática, dinâmica (acesso a banco de dados) e o uso de recursos multimídia;
- Estruturar: definir a relação entre a profundidade do sítio, os níveis de hierarquia da informação e a largura do sítio, o número de blocos de informação em cada um dos níveis;
- Definir a navegabilidade: como o usuário navega pela estrutura, indo de um ponto a outro do sítio;
- Prototipação preliminar: nessa fase são produzidos protótipos simples e esqueletos de arame (*wireframes*) que contam como a ação é realizada;
- Padronização: criação de convenção de nomes e estruturas de arquivos, que permitam a manutenção e reconhecimento dos arquivos que formam o sítio;
- Testes com usuários.

Dentre as ações de Governo Eletrônico fomentadas pelo governo brasileiro, investigaremos a Identidade Padrão de Comunicação Digital do Governo Federal (IDG). Esse projeto do governo tem como objetivo buscar padronizar os portais dos órgãos públicos federais e alinhar as informações para otimizar a comunicação com o cidadão (BRASIL, 2018).

3.3. Identidade Padrão de Comunicação Digital do Governo Federal

A lei 12.527 de 2011, que trata do acesso à informação, em seu art. 8º, informa que é “dever dos órgãos e entidades públicas promover, independentemente de requerimentos, a divulgação em local de fácil acesso, no âmbito de suas competências, de informações de interesse coletivo ou geral por eles produzidas ou custodiadas” e indica ainda que, dentre as informações, deverão ser divulgados itens como registro das competências e estrutura organizacional, endereços e telefones das respectivas unidades e horários de atendimento ao público e respostas a perguntas mais frequentes.

A citada lei traz ainda que “os órgãos e entidades públicas deverão utilizar todos os meios e instrumentos legítimos de que dispuserem, sendo obrigatória a divulgação em sítios oficiais da rede mundial de computadores”. E que esses *sites* deverão atender a requisitos como conter ferramenta de pesquisa de conteúdo, garantia da autenticidade e a integridade das informações, mantê-las atualizadas, assim como a indicação do local e que permitam ao interessado comunicar-se, via *e-mail* ou telefone, assim como adotar as medidas necessárias para garantir a acessibilidade de conteúdo para pessoas com deficiência nos termos da lei.

Nesse sentido, percebe-se a importância de se criar ferramentas e manuais que possam ajudar os órgãos e entidades públicas a cumprir as regras estabelecidas em lei, assim como o de se desenvolver uma padronização diferenciada para que todas as informações necessárias estejam disponíveis de forma fácil, acessível e compreensível, surgindo então a ideia de se criar uma “Identidade” para as páginas do Governo.

Cabe então destacar que apesar do art. 3º, inciso I, do Decreto Presidencial de nº 6.555, de 8 setembro de 2008, que dispõe sobre as ações de comunicação do Poder Executivo Federal, tratar a Comunicação Digital como uma das ações de comunicação do Poder Executivo Federal, essa somente foi disciplinada a partir da Instrução Normativa da Secretaria Especial de Comunicação Social da Presidência da República (SECOM) nº 8 de 19 de dezembro de 2014, que regulamentou a implantação e a gestão da Identidade Padrão de Comunicação Digital do Governo Federal (IDG). Percebe-se que, apenas após a regulamentação a publicação da Lei de Acesso à Informação, é que o governo tomou a iniciativa de criar um padrão e ferramentas para que os órgãos e entidades públicas pudessem cumprir o que exige a LAI.

Essa Instrução Normativa também traz em seu texto a definição da Identidade Padrão de Comunicação Digital como um conjunto de diretrizes, orientações, padrões e modelos a serem aplicados em portais institucionais, ambientes funcionais, redes sociais, aplicativos e outras propriedades digitais, assim como define a comunicação digital como ação que consiste na convergência de conteúdo, mídia, tecnologia e dispositivos digitais para acesso, troca e obtenção de informações em ambiente virtual, com a sociedade ou com públicos específicos.

O Manual de Diretrizes de Comunicação Digital do Governo Federal define a Identidade Padrão de Comunicação Digital do Poder Executivo Federal como:

Um conjunto de diretrizes, orientações, padrões e modelos a serem aplicados em elementos que compõem a Identidade Padrão de Comunicação Digital, como a barra de governo, portais institucionais, *sites* temáticos, informativo, redes sociais, guia de serviços, guia de aplicativos e outras ferramentas digitais (SECOM, 2014b p. 7).

Espera-se ainda que com a adoção da Identidade Padrão de Comunicação Digital pelos órgãos do Poder Executivo Federal sejam alcançados os seguintes objetivos:

- Qualificar a comunicação, permitindo que o cidadão encontre, com mais facilidade, as informações sobre as políticas públicas, equipamentos e serviços ofertados pelo Governo Federal;

- Padronizar as propriedades digitais (ambientes digitais que possuem gestão e chancela de um órgão do governo) e alinhar a estratégia de comunicação dos órgãos do Poder Executivo Federal;
- Padronizar as soluções digitais dos órgãos públicos federais e alinhar as informações com foco no cidadão;
- Garantir o acesso a todos, independentemente da forma ou dispositivo de conexão, garantindo a acessibilidade digital e o acesso a qualquer momento (SECOM, 2014b p.7).

O Manual de Diretrizes de Comunicação Digital do Governo Federal explica também que os objetivos e as peculiaridades desenvolvidas para que todos os órgãos do Poder Executivo Federal adotem uma identidade padrão se dividem em três partes: os pilares da comunicação; os elementos que compõem a estrutura padrão de *sites* institucionais; e o conteúdo editorial nos produtos de Identidade Padrão de Comunicação Digital (SECOM, 2014b).

Esse manual informa ainda uma relação de elementos que compõem a Identidade Padrão de Comunicação Digital do Governo Federal, são eles:

- Barra de identidade visual cujo objetivo é identificar os *sites* e portais do Poder Executivo Federal;
- Portal Institucional Padrão: é a principal propriedade digital dos órgãos federais em que são disponibilizadas informações sobre políticas e ações dos órgãos;
- Planos e Programas: são as páginas para disponibilizar informações específicas sobre uma política pública;
- Ambiente Funcional: são dedicados à oferta de serviços públicos na internet;
- Página de Destaque: permite a utilização de leiaute e arquitetura específicos para divulgar campanhas de governo;
- Internacionalização: são as orientações para planejamentos e produção de canais digitais em versão estrangeira;
- Informativo: leiaute para boletim digital utilizado para fazer a comunicação dos órgãos via *mailing*;
- Redes Sociais: são as recomendações e critérios para a criação de perfis sociais na internet;
- Serviços: são os modelos que facilitam o acesso aos serviços prestados;
- Aplicativos: são as diretrizes para aplicativos a serem disponibilizados em dispositivos móveis;
- Dados Abertos: é a ferramenta disponibilizada para que todos possam encontrar e utilizar dados e informações públicas;

- Georreferenciamento: facilita e agrega dados geoespaciais fornecidos pelas instituições de governo.

Por fim, temos o conteúdo editorial, que nada mais é que os documentos, editais, notícias e qualquer outro material postado na página *web*.

Salienta-se que este trabalho se aprofundará somente na parte mais teórica deste tema, os pilares da comunicação, uma vez que os elementos que compõem a estrutura padrão e o conteúdo editorial estão mais relacionados à parte técnica e à prática desta identidade.

3.4. Pilares da Comunicação

O Manual de Diretrizes de Comunicação Digital do Governo Federal informa que são 4 (quatro) os pilares da comunicação digital: foco no público; experiência digital comum; acessibilidade; e a economicidade. Por sua vez, como o Manual de Diretrizes para Ambientes Funcionais ressalta que “O foco no público serve como base para os demais, uma vez que este perpassa por todas as orientações que norteiam o projeto” (SECOM, 2015 p. 6), trataremos o foco no público como pilar principal e central, o qual é alicerçado pelos pilares da experiência digital comum, da acessibilidade e da economicidade conforme ilustrado na figura 4.

Figura 4 - Os pilares da comunicação digital



Fonte: SECOM (2014b).

3.4.1 Foco no cidadão

O foco no cidadão, conhecido também de foco no público, que trataremos como foco no interagente, faz com que os conteúdos sejam disponibilizados em uma linguagem multimídia, de fácil entendimento e acessível a todos. Esse foco tem como objetivo fazer com que o interessado consiga ter conhecimento e compreensão do assunto procurado. (SECOM,

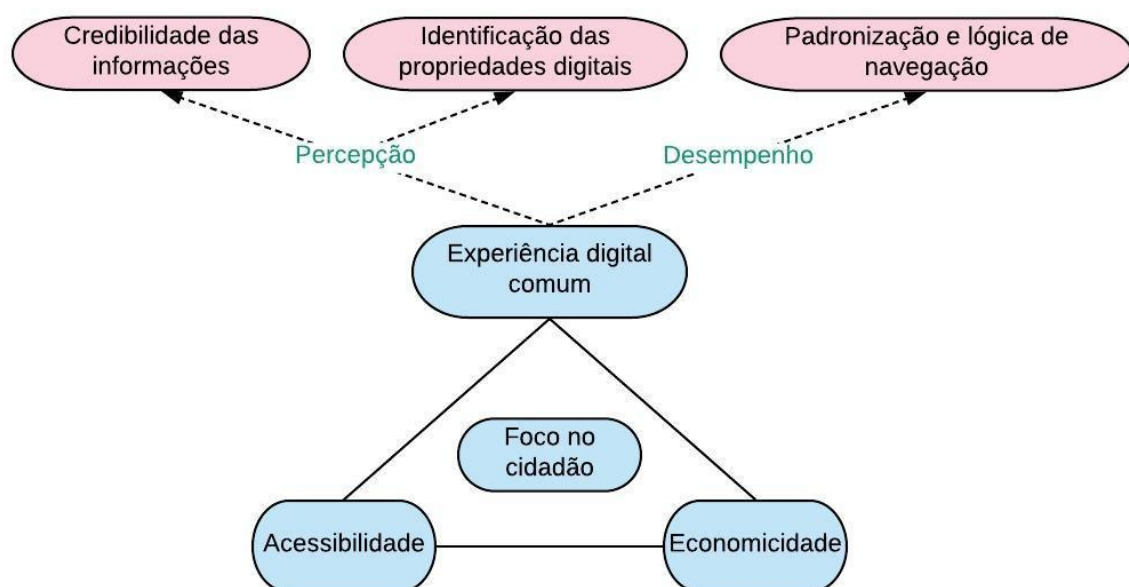
2014b). Ou seja, “toda a estratégia da Identidade é baseada em comportamentos de usuários e o foco das soluções é sempre atender quem usufrui das soluções” (SECOM, 2015 p. 6).

Memória (2006) reflete que um *site* deve proporcionar uma experiência de navegação agradável, fazendo com que as pessoas se sintam felizes por utilizar essa ferramenta, e nesse sentido, não basta que o *site* seja bonito e funcional, é preciso explorar a característica que diferencia a internet das demais mídias, a enorme quantidade de pessoas que interagem. Para tanto, a experiência que ele proporciona ao navegar na página conta mais que qualquer outra.

3.4.2 Experiência digital comum

A experiência digital comum, conforme detalhamento da figura 5, foi desenvolvida com a finalidade de facilitar a identificação das propriedades digitais, equilibrando os padrões estabelecidos e as especificidades de cada órgão, criando assim uma padronização que torna comum a lógica de navegação, permitindo então, que a informação procurada seja encontrada mais facilmente. Acredita-se também que gere mais credibilidade e posicionamento ao próprio governo ao criar uma identificação das propriedades digitais governamentais disponíveis à população (SECOM, 2014b).

Figura 5 - Detalhamento da experiência digital comum



Fonte: Elaborado pelo autor (2017).

SECOM (2015) destaca que, para existir uma experiência comum, deve haver sinergia entre as propriedades do governo na entrega da informação aos públicos com o intuito de fortalecer o sentido de identidade e recomenda ainda que para cumprir com os requisitos da IDG referentes à experiência digital comum, devem ser respeitadas as diretrizes de navegação, linguagem, acessibilidade e responsividade.

No que refere à navegação, SECOM (2015) associa esse conceito ao de “usabilidade” e a define sucintamente como a facilidade com que as pessoas utilizam uma ferramenta ou interface. A SECOM recomenda ainda como referência a Cartilha de Usabilidade, que faz parte do Projeto de Padrões *Web* em Governo Eletrônico (e-PWG) e define “usabilidade” como o estudo e a aplicação de técnicas que proporcionem a facilidade de uso de um dado objeto e busca assegurar que qualquer pessoa consiga navegar em um *site* e que esse funcione da forma esperada por ela.

Por sua vez, Santos (2000, p. 21) entende que “usabilidade” é a “capacidade, em termos funcionais, humanos, de um sistema ser usado facilmente e com eficiência pelo usuário”.

Para Nielsen e Loranger (2007, p. xvi) “usabilidade” é definida como:

um atributo de qualidade relacionado à facilidade do uso de algo. Mais especificamente, refere-se à rapidez com que os usuários podem aprender a usar alguma coisa, a eficiência deles ao usá-la, 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.

Dentre as diversas formas de garantir a usabilidade de um sistema, destacam-se as 10 (dez) heurísticas de usabilidade para design de interface de usuário desenvolvidas por Nilsen (1995), são elas:

- visibilidade do *status* do sistema: o sistema deve sempre manter os usuários informados sobre o que está acontecendo, através de *feedback* apropriado dentro de um prazo razoável;
- mapeamento entre o sistema e o mundo real: o sistema deve falar a linguagem dos usuários, com palavras, frases e conceitos familiares ao usuário, ao invés de termos orientados pelo sistema. Devem-se seguir convenções do mundo real, fazendo as informações aparecerem em uma ordem natural e lógica;
- liberdade e controle ao usuário: os usuários, ao escolher funções do sistema por engano, precisarão de uma "saída de emergência" para deixar o estado indesejado sem ter que passar por um longo diálogo;

- consistência e padrões: os usuários não devem se perguntar se palavras, situações ou ações diferentes significam a mesma coisa. Devem-se seguir as convenções da plataforma;
- prevenção de erros: melhor do que mensagens de erro é um projeto cuidadoso que impede que um problema ocorra. Elimine as condições propensas a erros ou verifique-as e apresente aos usuários uma opção de confirmação antes de se comprometerem com a ação;
- reconhecer em vez de lembrar: Deve-se minimizar a carga de memória do usuário, tornando os objetos, as ações e as opções visíveis. O usuário não deve ter que lembrar informações de uma parte do diálogo para outra. As instruções de uso do sistema devem ser visíveis ou facilmente recuperáveis sempre que apropriado;
- flexibilidade e eficiência de uso: os aceleradores – nunca vistos pelo usuário iniciante – podem acelerar a interação do usuário especialista, de modo que o sistema possa atender a usuários inexperientes e experientes, bem como permitir que os usuários personalizem as ações mais frequentes;
- design estético e minimalista: os diálogos não devem conter informações irrelevantes e necessárias, uma vez que cada unidade extra de informação em um diálogo compete com as unidades relevantes de informação, diminuindo assim sua visibilidade relativa;
- suporte para o usuário reconhecer, diagnosticar e recuperar erros: as mensagens de erro devem ser expressas em linguagem simples (sem códigos), indicar precisamente o problema além de sugerir uma solução;
- ajuda e documentação: mesmo que o sistema possa ser usado sem documentação, se faz necessário fornecê-la. Qualquer informação desse tipo deve ser fácil de pesquisar, focada na tarefa do usuário, listando etapas concretas a serem executadas sem ser muito grande.

A Cartilha de Usabilidade propõe ser um guia na aplicação da usabilidade em *sites* da administração pública e “fornece recomendações de boas práticas na área digital, com o objetivo de aprimorar a comunicação, o fornecimento de informações e serviços prestados por meios eletrônicos pelos órgãos do Governo Federal” (SECOM, 2010c p. 6). Ela informa ainda que a adoção desse padrão traz vantagens na gestão dos *sites*, como a garantia do nível de qualidade, uma vez que possibilita a mensuração de resultados, além de acelerar o processo de adaptação e migração para que os interagentes possam navegar utilizando tecnologias mais modernas.

A ISO 9241-11, de 1998, (ABNT, 2002, p. 3) define a “usabilidade” como “a medida na qual um produto pode ser usado por usuários específicos para alcançar objetivos específicos com eficácia, eficiência e satisfação em um contexto específico de uso”. Por sua

vez, Lima (2015, p. 46) informa que “a usabilidade na *web* consiste em adaptar a informação ao *site* de forma eficiente, garantindo praticidade em seu uso”.

ANDRADE (2007) destaca que a “usabilidade” colabora para o desenvolvimento de interfaces que permitem que os objetos desenvolvidos sejam utilizados pelo homem de forma transparente e automática, repercutindo não como uma extensão do seu corpo apenas (MCLUHAN 1964). Essas interfaces utilizadas em *sites* e sistemas de informações são conhecidas por “interfaces gráficas do usuário” (GUI).

A interface atua como uma espécie de tradutor, mediando entre as duas partes, tornando uma sensível para a outra. Em outras palavras, a relação governada pela interface é uma relação semântica, caracterizada por significado e expressão, não por força física. Os computadores digitais são “máquinas literárias”, como os chama o guru do hipertexto Ted Nelson. Trabalham com sinais e símbolos, embora seja quase impossível compreender essa linguagem em sua forma mais elementar. Um computador pensa — se pensar é a palavra correta no caso através de minúsculos pulsos de eletricidade, que representam um estado “ligado” ou um estado “desligado”, um 0 ou um 1. (JOHNSON, 2001 p. 17).

Para Lévy (1993, p. 180), a interface “contribui para definir o modo de captura da informação oferecido aos atores da comunicação. Ela abre, fecha e orienta os domínios da significação, de utilizações possíveis de uma mídia”.

As interfaces gráficas surgiram na década de 80 e introduziram um ambiente intuitivo e amigável, aproximando os computadores das pessoas que não tinham conhecimentos especializados, uma vez que os usuários não precisavam mais de comandos escritos em uma tela preta para interagirem com as máquinas, bastava clicar em representações iconográficas para acessar o comando (STEFANELLI, 2002).

Segundo Johnson (2001 p. 18), a adoção das interfaces gráficas do usuário trouxe “uma mudança colossal no modo como os seres humanos e os computadores interagem, e expandiu enormemente a capacidade de usar os computadores entre pessoas antes alienadas pela sintaxe misteriosa das interfaces mais arcaicas de ‘linha de comando’”.

Por sua vez, Ferreira (2008 p. 146) ressalta que “as interfaces gráficas impedem ou, na melhor das hipóteses, dificultam o acesso de deficientes visuais, estes, para interagir com os sistemas, necessitam de uma tecnologia de apoio capaz de captar as interfaces gráficas e torná-las acessíveis”.

Johnson (2001 p. 15) evidencia que “nossa memória visual é muito mais duradoura que a memória textual” e afirma ainda que a utilização de interface gráfica contribui com a

memória humana, uma vez que se consegue absorver mais informações visuais que textuais, fato esse que explica o porquê de termos mais facilidade de esquecer um nome que um rosto, e isso nos faz compreender “bem melhor tudo aquilo que esteja organizado de acordo com relações espaciais” (LÉVY, 1993, p. 40).

Nesse sentido, SECOM (2015), em seu Manual de Diretrizes para Ambientes Funcionais, traz ainda uma relação de recomendações e boas práticas relacionadas à navegação. São elas:

- Reorganizar a disposição das informações, serviços e funcionalidades dos portais;
- facilitar a navegação do cidadão garantindo que ele encontre o que está procurando;
- destacar ações com usuários nas redes sociais;
- construir uma arquitetura responsiva para acesso por dispositivos móveis;
- oferecer mecanismos inteligentes de pesquisas;
- organizar os menus mantendo uma hierarquia padronizada;
- equilibrar a disposição de textos e imagens mantendo a página leve e agradável;
- padronizar as áreas garantindo uma curva menor de aprendizado do usuário.

No que refere à linguagem, SECOM (2014b) recomenda que escrever de maneira simples, direta e concisa é a chave para ser compreendido pelo maior número possível de interagentes. Para isso, a linguagem dos *sites* governamentais deve ser inclusiva e acessível, observando as seguintes recomendações de redação. Fato esse detalhado por SECOM (2015) ao informar uma relação de recomendações e boas práticas relacionadas à linguagem, como:

- ter uma linguagem cidadã para atingir um maior número de pessoas;
- diversificação dos formatos de conteúdos para facilitar o entendimento da informação;
- utilizar infográficos;
- apresentação de vídeos;
- adaptação o conteúdo de acordo com a complexidade e relevância.

3.4.3 Acessibilidade

Apesar de a SECOM (2015) destacar que tanto a acessibilidade quanto a usabilidade têm como foco de atenção ao usuário e, muitas vezes, se sobrepõem como áreas de saber, também confirma que são áreas distintas e acrescenta que

Acessibilidade trata do acesso a locais, produtos, serviços ou informações efetivamente disponíveis ao maior número e variedade possível de pessoas independente de suas capacidades físico-motoras e perceptivas, culturais e sociais, já a usabilidade trata da facilidade de uso. Um sítio pode ser acessível, mas difícil de ser utilizado ou; ser fácil de ser utilizado, mas inacessível a parte da população (MPOG 2010b. p. 8).

Portanto, a “acessibilidade” e a “usabilidade” são disciplinas complementares e um bom *site* deve ter tanto uma boa acessibilidade como uma boa usabilidade.

Por “acessibilidade digital”, Ferreira (2008) destaca que compreende apenas o acesso aos recursos computacionais, sendo que a “acessibilidade na internet” consiste na fruição dos recursos da rede mundial de computadores, não se tratando apenas de acesso por deficientes, mas considerando o desenvolvimento das páginas na *web* às diversas situações e características que podem ser apresentadas pelos interagentes.

Em 2004, foi publicado o Decreto 5.296, o qual estabelecia normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência. Nele, ficou estabelecido um prazo de até doze meses para que os *sites* da administração pública garantissem o pleno acesso das informações por pessoas com deficiência.

Ferreira (2008) destaca que para viabilizar a implantação desse decreto, foi criado um comitê da ABNT para comparar as normas de acessibilidade de vários países e analisar as diretrizes propostas pelo *World Wide Web Consortium* (W3C), o comitê internacional que regula os assuntos ligados à internet. Como resultado desse comitê, foi desenvolvido o Modelo de Acessibilidade Brasileiro (e-MAG), elaborado pelo Departamento de Governo Eletrônico com o propósito de facilitar e padronizar o processo de acessibilidade das páginas governamentais.

O e-MAG tem como compromisso ser o norteador do desenvolvimento e da adaptação de conteúdos digitais do governo federal, garantindo o acesso a todos. Nele, há um conjunto de recomendações as quais “permitem que a implementação da acessibilidade digital seja conduzida de forma padronizada, de fácil implementação, coerente com as necessidades brasileiras e em conformidade com os padrões internacionais” (EMAG, 2014, p.6).

Salienta-se o fato de que o e-MAG (2014) é também uma versão especializada e direcionada para o governo brasileiro do documento internacional *Web Content Accessibility Guidelines: Recomendações de Acessibilidade para Conteúdo Web* (WCAG).

Na NBR 9050 (ABNT, 2004, p. 2), “acessibilidade” é definida como “possibilidade e condição de alcance, percepção e entendimento para a utilização com segurança e autonomia de edificações, espaço, mobiliário, equipamento urbano e elementos”.

De acordo com Pereira (2013 p. 124), “acessibilidade *web*” significa que “pessoas com deficiência podem perceber, compreender, navegar e interagir com a *web*, englobando todas as deficiências que afetam o acesso, incluindo deficiências visuais, físicas, auditivas, mentais e intelectuais”. Conforto e Santarosa (2002) ressaltam que a “acessibilidade” passa a ser entendida como um meio de disponibilizar interfaces que respeitem as necessidades e preferências de cada usuário.

Por sua vez, o Manual de Diretrizes para Ambientes Funcionais considera o sentido mais completo de “acessibilidade”, o qual “compreende não apenas cuidados com a navegação, mas também preocupação com a linguagem adotada para tornar inteligível o consumo de informações por parte dos cidadãos” (SECOM, 2015 p. 8).

Esse documento informa ainda que a característica responsiva dos ambientes navegáveis amplia ainda mais o conceito “acessível”, uma vez que permite que os interagentes usufruam de serviços em diversos meios e recomenda referências relacionadas à navegação e linguagem (SECOM, 2015). Nesse sentido, o Modelo de Acessibilidade em Governo Eletrônico ressalta que:

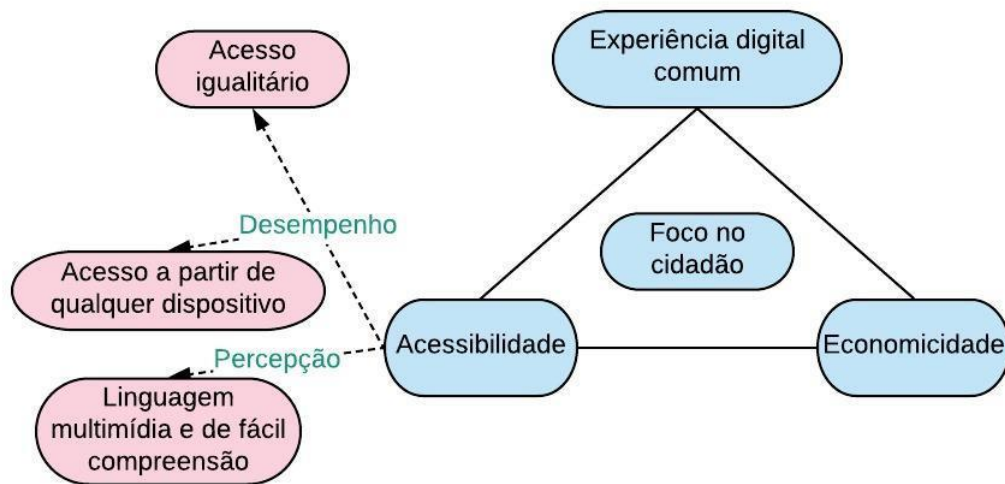
Um dos aliados das pessoas com deficiência para o uso do computador são os recursos de tecnologia assistiva, que auxiliam na realização de tarefas antes muito difíceis ou impossíveis de realizar, promovendo, desta maneira, a autonomia, independência, qualidade de vida e inclusão social de pessoas com deficiência (EMAG, 2014, p. 8).

Pereira (2013, p. 124) elenca como exemplos de tecnologia assistiva “os leitores de tela para verbalizar o conteúdo de *sites*, telas de toque para ajudar a navegar em uma página da *web* tocando a tela e impressoras especiais para processar texto em Braille”.

Porém, os recursos de tecnologia assistiva, por si só, não garantem o acesso ao conteúdo de uma página da *web*. Para tal, é necessário que a página tenha sido desenvolvida de acordo com os padrões *web* (*Web Standards*) e as recomendações de acessibilidade do e-MAG.

No entanto, destaca-se que a “acessibilidade” tratada, nesta pesquisa, é detalhada conforme a figura 6 é vista de forma mais abrangente; trata-se, pois, do acesso igualitário para pessoas com necessidades especiais, da utilização de uma linguagem multimídia e de fácil compreensão, além da facilidade do acesso, independentemente da forma ou dispositivo de conexão, assegurando a acessibilidade digital e o acesso universal (SECOM, 2014b).

Figura 6 - Detalhamento da acessibilidade



Fonte: Elaborado pelo autor (2017).

Preocupado com a exclusão de parte da sociedade em obter informações importantes disponibilizadas em *sites* governamentais, uma vez que a inacessibilidade de *sites* eletrônicos exclui uma parcela significativa da população brasileira do acesso às informações veiculadas na internet, o governo brasileiro faz um grande esforço para não aceitar tal situação na entrega de informações e serviços sob sua responsabilidade (EMAG, 2014).

Fato esse que pode ser confirmado com uma pesquisa divulgada pelo IBGE (2018) através da Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua – PNAD Contínua. Nessa pesquisa, destaca-se o fato de que, no período de referência da pesquisa, 63,4 milhões de pessoas com 10 anos ou mais de idade não utilizaram a internet e que somente em 48,1 milhões de residências havia sua utilização, o que representa 69,3% dos domicílios. Destaca-se ainda o fato de que na região Nordeste apresentou o maior percentual (40,0%) daquelas que não sabiam utilizá-la.

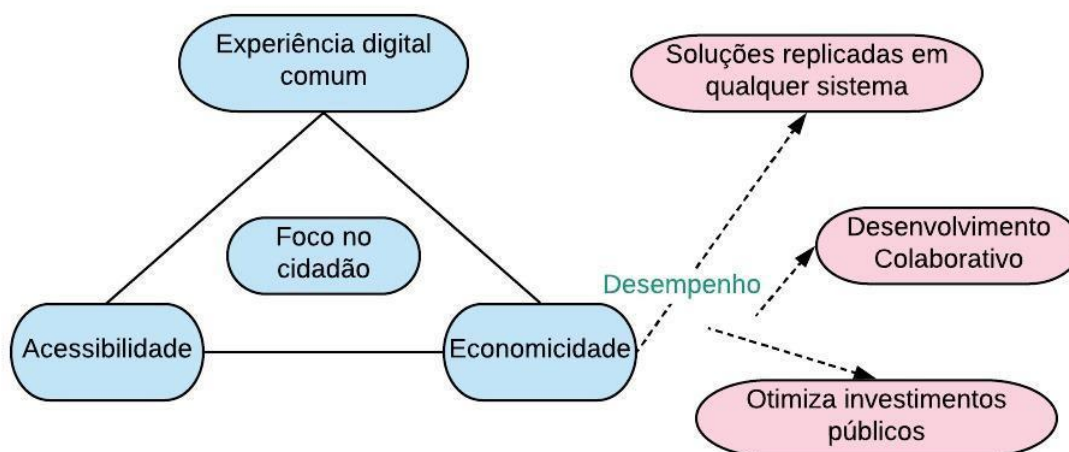
Nota-se ainda que em 97,2% dos domicílios em que havia acesso à rede mundial de computadores, o celular foi o instrumento utilizado para esse fim, ou seja, o celular é o equipamento de acesso à internet mais usado nos domicílios brasileiros. Desses ambientes, em 38,6% das residências, o celular foi o único equipamento empregado para acessar a internet; fato esse que confirma a preocupação do e-MAG no acesso às suas páginas *web* através de qualquer dispositivo.

3.4.4 Economicidade

A “economicidade” trata da economia de recurso e de tempo para o desenvolvimento de soluções, uma vez que já foi percebido que diversos órgãos do Poder Executivo Federal investem esforços para o desenvolvimento de soluções similares. (SECOM, 2015). Nesse sentido, as soluções desenvolvidas pela Secretaria de Comunicação Social da Presidência da República podem ser replicadas e aplicadas em qualquer outro órgão do Governo Federal.

No que tange à “economicidade”, SECOM (2014b) ressalta como principais premissas o uso ampliado, o desenvolvimento colaborativo e a replicação de soluções conforme detalhamento exposto na figura 7. O referido manual também traz um exemplo prático da dessa aplicação, o Portal Institucional Padrão, o qual foi criado com uma estrutura reutilizável que pode ser aplicada em diferentes órgãos. (SECOM, 2014b).

Figura 7 - Detalhamento da economicidade

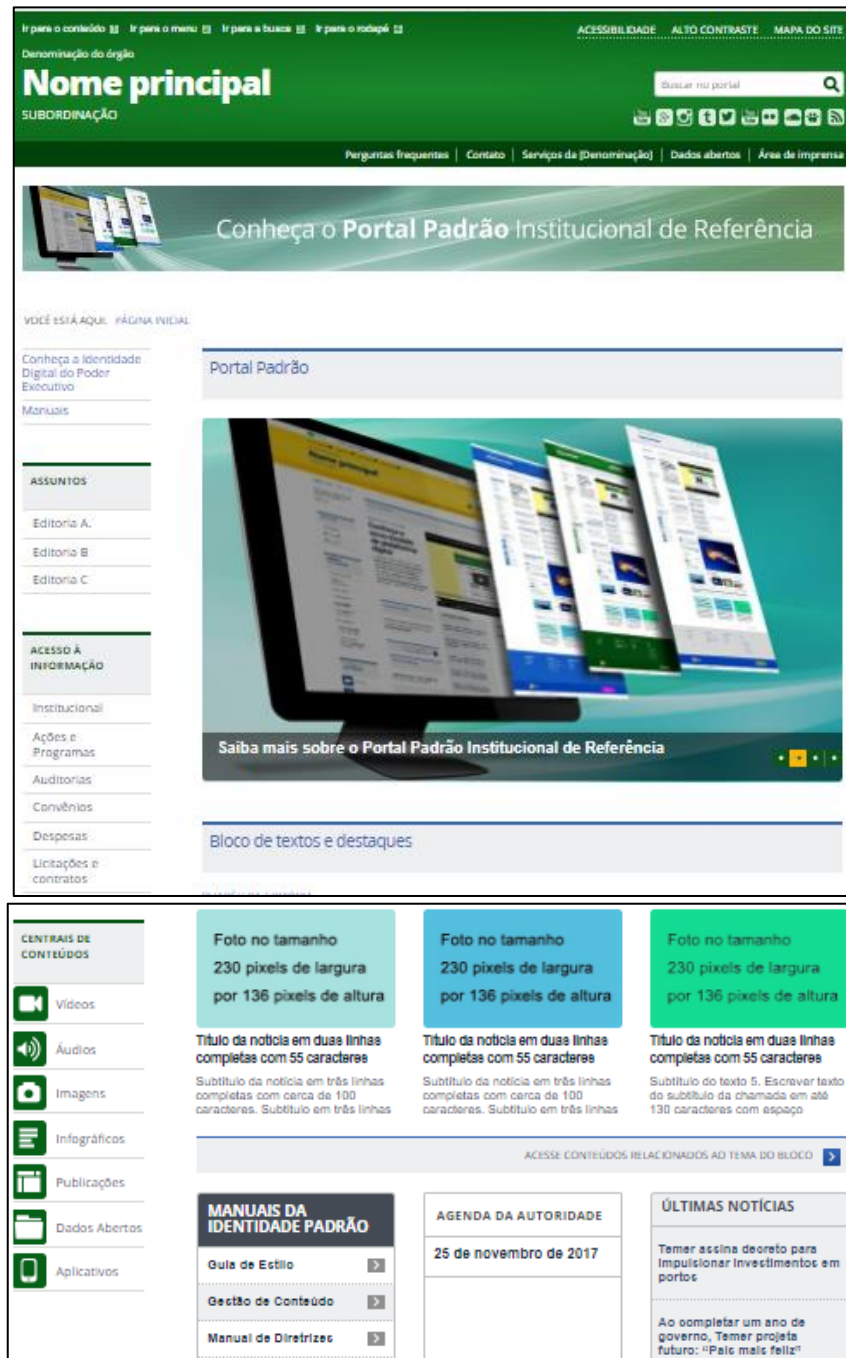


Fonte: Elaborado pelo autor (2017).

SECOM (2015) destaca que o desenvolvimento de *sites* utilizando a IDG tem como consequência uma redução nos custos, requerem menos treinamento, suporte e manutenção e uma diminuição do número de correções em suas funcionalidades.

Logo, não é preciso investir em uma nova arquitetura e criação, podendo-se reaproveitar as ferramentas já organizadas e pré-formatadas, uma vez que é constituído de módulos prontos para ser desenvolvido, o que possibilita uma redução de investimentos, seja material ou humano. (SECOM, 2014b). A figura 8 ilustra o modelo do Portal Institucional Padrão, disponível para consulta no endereço <<http://www.portalspadrao.gov.br>>.

Figura 8 - Site do portal padrão da IDG



Fonte: Portal Padrão (2017).

Dessa forma, é possível notar a preocupação da Administração Pública, em especial da Universidade Federal da Paraíba, em desenvolver uma ferramenta segura, de qualidade, e que pudesse ser adaptada e reutilizada por todos os setores da instituição, colaborando assim para uma gestão eficiente e menos onerosa, uma vez que não se faz mais necessário que cada setor contrate empresas para desenvolver e manter uma página na *web*.

3.5. UFPB – Universidade Federal da Paraíba

Dentre as diversas universidades públicas do Brasil, este trabalho destacará a Universidade Federal da Paraíba (UFPB), uma autarquia de regime especial, vinculada ao Ministério da Educação e que atualmente é composta por 4 *campi*, atuando nas cidades de João Pessoa, Santa Rita, Areia, Bananeiras, Rio Tinto e Mamanguape, sendo que a Reitoria e suas Pró-Reitorias funcionam no Campus I, situado na cidade de João Pessoa, capital do Estado da Paraíba.

A UFPB foi criada pela Lei Estadual 1.366, de 02 de dezembro de 1955, após a junção de algumas faculdades e, inicialmente, foi chamada de Universidade da Paraíba. Após tornar-se uma instituição pública federal, o que ocorreu com a promulgação da Lei nº. 3.835 de 13 de dezembro de 1960, a então Universidade da Paraíba foi denominada de Universidade Federal da Paraíba, adotando então uma postura *multicampi* ao atuar em duas regiões diferentes do Estado, incorporado estruturas universitárias de João Pessoa e Campina Grande.

Segundo o Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) 2014-2048, a primeira grande expansão da UFPB ocorreu ainda na década de 60, com a incorporação da Escola de Agronomia do Nordeste, na cidade de Areia, e do Colégio Agrícola Vidal de Negreiros, na cidade de Bananeiras. Em 1980, mais três *campi* foram incorporados à UFPB, o da Faculdade de Direito, na cidade de Sousa, o da Escola de Veterinária e de Engenharia Florestal, na cidade de Patos, e o da Faculdade de Filosofia, na cidade de Cajazeiras. Em 2002, foi criada, através da Lei nº.10.419/2002, a Universidade Federal de Campina Grande (UFCG), fato que gerou um desmembramento na estrutura multicampi da UFPB, quando aquela nova universidade incorporou os *campi* de Campina Grande, Cajazeiras, Patos e Sousa. A partir desse desmembramento, a UFPB ficou composta pelos *campi* de João Pessoa, Areia e Bananeiras, sendo que, em 2006, foi criado o *campus* do Litoral Norte, com abrangência nos municípios de Mamanguape e Rio Tinto. (UFPB, 2014)

Salienta-se que “a UFPB encontra-se em um processo de consolidação do Projeto de Expansão (REUNI), o qual, nos últimos anos, demandou uma ampliação na quantidade e na complexidade dos processos administrativos.” (UFPB, 2014, p. 7).

No que tange às diretrizes e metas estabelecidas no PDI 2014-2018, seus eixos norteadores são:

- I – Consolidação da infraestrutura física e de equipamentos;
- II – Desenvolvimento acadêmico, científico e tecnológico;
- III – Ampliação da integração com o setor produtivo;
- IV – Modernização e aprimoramento dos processos gerenciais;
- V – Aprimoramento das políticas de Gestão de pessoas;
- VI – Internacionalização de suas atividades. (UFPB, 2014, p. 11).

Por sua vez, os objetivos estratégicos para o desenvolvimento institucional da UFPB, definidos no PDI 2014-2018, são:

- Consolidar os avanços acadêmicos, estruturais e administrativos alcançados pelo Programa de Reestruturação e Expansão das Universidades Federais (REUNI);
- Ampliar e consolidar as atividades de pesquisa, ensino e extensão, particularmente no que se refere à internacionalização;
- Estruturar a UFPB para possibilitar uma ampla inclusão social, especificamente no que se refere à acessibilidade, à permanência e à orientação pedagógica;
- Promover a interação com o setor produtivo;
- Concluir a implantação dos Sistemas Integrados de Gestão (SIG-UFPB), disseminando sua utilização em todas as instâncias institucionais;
- Consolidar as políticas de gestão de pessoas, qualidade de vida, saúde e segurança no trabalho e aperfeiçoamento dos processos de trabalho dos servidores da UFPB;
- Promover a participação da comunidade na alocação dos recursos, por meio do modelo de Universidade Participativa;
- Promover a reformulação do estatuto da UFPB, com vistas a abrigar a nova configuração da instituição. (UFPB, 2014, p. 13).

Com relação ao planejamento estratégico da UFPB, e com o objetivo de atender às demandas da sociedade no que se refere à criação, à aplicação e à democratização do conhecimento, ficou estabelecido como missão a:

Geração e difusão do conhecimento que possa propiciar o desenvolvimento científico tecnológico, socioambiental, econômico e cultural por meio de atividades de ensino, pesquisa e extensão, em estreita interação com os poderes públicos, setor produtivo e movimentos sociais de modo a construir uma sociedade mais justa (UFPB, 2014, p. 14).

Como também, ficou instituído como visão ser:

Uma universidade comprometida com a excelência acadêmica e com formas gerenciais e organizacionais avançadas e eficazes que possam promover a sua liderança no processo de desenvolvimento científico-tecnológico, socioambiental, econômico e cultural (UFPB, 2014 p.14).

Nota-se que a missão e a visão da UFPB são pautadas em valores como “respeito e compromisso com o bem público, ética, transparência, respeito à diversidade, valorização do ser humano, sustentabilidade ambiental, econômica e social” (UFPB, 2014 p.14).

Dentre os diversos setores dessa universidade com *sites* já criados e em uso, faremos um recorte analítico em duas Pró-Reitorias, pois as suas páginas *web* estão desenvolvidas e consolidadas, assim como pelo elevado número de acessos a essas páginas e consequentemente pela importância e relevância na UFPB desses ambientes virtuais. São as páginas da Pró-Reitoria de Extensão e Assuntos Comunitários (PRAC) e a da Pró-Reitoria de Assistência e Promoção ao Estudante (PRAPE).

3.5.1 PRAC - Pró-Reitoria de Extensão e Assuntos Comunitários

O Art. 207 da Constituição relata que as universidades tem o compromisso de garantir a indissociabilidade entre ensino, pesquisa e extensão. Por sua vez, o Art. 1º da Resolução 62/2014 do CONSEPE/UFPB descreve que a “extensão é constituída, na UFPB, como um processo educativo, cultural, científico e tecnológico que articula o ensino e pesquisa de forma indissociável e viabiliza a relação transformadora entre a universidade e a sociedade”.

Nesse sentido, cabe à PRAC a função de coordenar a política de extensão da UFPB, promovendo “a produção e a democratização do saber, o desenvolvimento e a organização da sociedade, a formação de cidadãos conscientes de seus direitos e das responsabilidades do exercício da cidadania” (PRAC, 2017).

Segundo o Art. 118. do Regimento Geral da UFPB, “a Extensão Universitária é uma decorrência das atividades de pesquisa e ensino e visa promover a integração da Universidade com setor ou setores da comunidade local ou regional”, e suas atividades serão realizada sob a forma de:

- I - cursos ou de treinamento profissional;
- II - estágios ou atividades que se destinem ao treinamento pré-profissional de pessoal discente;
- III - prestação de consultoria ou assistência técnica a instituições públicas ou privadas;
- IV - atendimento direto à comunidade pelos órgãos de administração, ou de ensino e pesquisa;
- V - participação em iniciativas de natureza cultural;
- VI - estudos e pesquisas em torno de aspectos da realidade local ou regional;
- VII - promoção de atividades culturais;
- VIII - publicação de trabalhos de interesse cultural;
- IX - divulgação de conhecimentos e técnicas de trabalho;
- X - estímulo à criação literária, artística, científica e tecnológica;

- XI - articulação com o sistema empresarial;
- XII - interiorização da Universidade (UFPB, 1980).

Sobre a política de extensão, a UFPB (2014, p. 28) informa que essa é expressa em “[...] quatro eixos: Impacto e transformação; Interação dialógica; Interdisciplinaridade; Indissociabilidade Ensino – Pesquisa – Extensão”; explica ainda que “as diretrizes políticas que orientam a implementação da extensão na UFPB estão firmadas no entendimento da extensão como produtora de conhecimento significativo para a comunidade interna e externa à universidade”.

Em consulta realizada utilizando a ferramenta de monitoramento de tráfego *google analytics*, foi possível verificar que o *site* da PRAC obteve, entre os dias 19 de abril de 2018 e 25 de abril de 2018, um número de 1073 usuários, sendo que 800 (oitocentos) acessaram pela primeira vez. Desses acessos, 69,2% acessaram a página através do computador, 29,8% do celular e apenas 1% do *tablet*.

3.5.2 PRAPE - Pró-Reitoria de Assistência e Promoção ao Estudante

Através do decreto nº 7.234, de 19 de julho de 2010, foi criado o Programa Nacional de Assistência Estudantil (PNAES) cuja finalidade é “ampliar as condições de permanência dos jovens na educação superior pública federal” e os seguintes objetivos são:

- I – democratizar as condições de permanência dos jovens na educação superior pública federal;
- II - minimizar os efeitos das desigualdades sociais e regionais na permanência e conclusão da educação superior;
- III - reduzir as taxas de retenção e evasão; e
- IV - contribuir para a promoção da inclusão social pela educação. (BRASIL 2010)

Brasil (2010) informa ainda que as ações do PNAES serão implementadas “[...] de forma articulada com as atividades de ensino, pesquisa e extensão, visando o atendimento de estudantes regularmente matriculados em cursos de graduação presencial das instituições federais de ensino superior”, e que suas ações deverão ser desenvolvidas nas seguintes áreas:

- I - moradia estudantil;
- II - alimentação;
- III - transporte;
- IV - atenção à saúde;
- V - inclusão digital;
- VI - cultura;

VII - esporte;
 VIII - creche;
 IX - apoio pedagógico; e
 X - acesso, participação e aprendizagem de estudantes com deficiência, transtornos globais do desenvolvimento e altas habilidades e superdotação. (BRASIL, 2010).

Nesse sentido, a UFPB, através da Resolução do CONSUNI 29/10, criou a PRAPE com o objetivo de gerenciar os recursos do PNAES e lhe atribuiu, dentre outras, a competência de “planejar, coordenar e controlar, em nível de direção superior, as atividades de assistência e promoção ao estudante” (UFPB, 2010) e definiu sua estrutura organizacional da seguinte forma:

I – A Coordenação de Assistência e Promoção Estudantis-COAPE;
 II – Coordenação de Modalidade e Intercâmbio Estudantis;
 III – Superintendência de Restaurantes Universitários;
 IV – Coordenação de Estágios e Monitorias; (UFPB, 2010).

Conforme o PDI 2014-2018, para este quinquênio, no que se refere à política de assistência e promoção estudantil pretende-se:

ampliar as políticas de assistência e promoção estudantil, garantindo a permanência e o sucesso acadêmico dos estudantes de graduação presencial, prioritariamente para aqueles em condição de vulnerabilidade sócio-econômica, proporcionando aos discentes espaços de formação acadêmica, política, esportiva, cultural e de vivência universitária, reafirmando seu compromisso com a educação pública, gratuita e de qualidade. (UFPB, 2014 p.34).

Em consulta feita usando a ferramenta de monitoramento de tráfego *google analytics*, averiguou-se que o *site* da PRAPE alcançou, entre os dias 19 de abril de 2018 e 25 de abril de 2018, um número de 2051 usuários, sendo que 1589 acessaram pela primeira vez. Desses acessos, 54,4% acessaram a página através do computador, 44% do celular e apenas 0,6% do *tablet*.

Uma vez que a UFPB é classificada como uma autarquia e, dessa forma, regida por normas e regras aplicadas a toda a Administração Pública, abordaremos, no próximo capítulo, a evolução da Gestão Pública Brasileira, especificamente, o crescimento com a preocupação com a qualidade ao tempo que apresentaremos a *Common Assessment Framework* (CAF), ferramenta utilizada na análise de dados.

4. GESTÃO PÚBLICA

A Constituição Federal de 1988 contempla um capítulo específico para a administração pública, o artigo 37. Nele, é determinado que toda a administração pública, seja direta ou indireta, deverá obedecer aos princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência (BRASIL, 1988).

De acordo com Moraes (2005), a Administração Pública, escrita com as iniciais maiúsculas, pode ser definida como a atividade concreta e imediata que o Estado desenvolve para a consecução dos interesses coletivos e, subjetivamente, como o conjunto de órgãos e de pessoas jurídicas ao qual a lei atribui o exercício da função administrativa do Estado.

Alexandrino e Paulo (2012) destacam que a Administração Pública pode ser dividida: em sentido amplo, quando abrange os órgãos de governo, que exercem função política, e os órgãos e pessoas jurídicas que exercem função administrativa; e em sentido restrito, no qual, se incluem os órgãos e pessoas jurídicas que exercem função meramente administrativa.

Salienta-se que a Administração Pública pode ser dividida em duas vertentes: direta e indireta. No Poder Executivo, a Administração Pública Direta é constituída dos serviços integrados na estrutura administrativa da Presidência da República e dos Ministérios. Por sua vez, a Administração Pública Indireta compreende entidades dotadas de personalidades jurídicas próprias, podendo ser autarquias, empresas públicas, sociedades de economia mista e as fundações públicas (MORAES, 2005).

Dentre os órgãos da Administração Indireta, destaca-se a “autarquia”, que é definida como “pessoas jurídicas de direito público interno, pertencentes à Administração Pública Indireta, criadas por lei específica para o exercício de atividades típicas da Administração Pública” (MAZZA, 2012, p. 164). O referido autor ressalta que as Universidades Públicas estão entre as autarquias mais importantes do Brasil.

4.1. As Três Formas da Administração Pública

Ao tempo em que aponta que os princípios e características da Administração Pública não devem ser confundidos com os da administração das empresas privadas, o Plano Diretor de Reforma do Aparelho do Estado (PDRAE) destaca que a Administração Pública evoluiu através de três modelos básicos: a administração pública patrimonialista, a burocrática e a gerencial, conforme ilustrado na figura 9.

Figura 9 - Evolução da Administração Pública



Fonte: Elaborado pelo autor (2017)

Moreira (2016) lembra que esses três modelos se sobrepõem e coexistem na estrutura da gestão pública brasileira, fato que corrobora o que afirma o PDRAE ao ressaltar que, apesar dessas três formas se sucedem no tempo, nenhuma delas ainda foi inteiramente abandonada (BRASIL, 1995). Situação essa que pode ser comprovada observando os inúmeros escândalos de corrupção que dilapidam a riqueza do Brasil, desde quando este país era uma colônia constituída de oligarquias; assim convivendo, ao longo de sua história, com traços de uma burocrática e engessada estrutura administrativa.

4.1.1 Administração Pública Patrimonialista

O patrimonialismo foi o primeiro modelo de Administração do Estado no qual, não havia distinção entre bens públicos e particulares e o aparelho do Estado funciona como uma extensão do poder do soberano, sendo a corrupção e o nepotismo intrínseco a esse tipo de administração, tornando-o um modelo inaceitável (BRASIL, 1995).

Nesse modelo, não somente o soberano agia arbitrariamente, mas também os seus auxiliares e servidores, que atuavam baseados na forma de agir e nas ordens diretas recebidas de seu superior que, por sua vez, não pensavam de forma coletiva e não prestavam serviços à população. Essa era relegada ao descaso, uma vez que o foco das ações não era o atendimento das necessidades sociais da população (PALUDO, 2013).

4.1.2 Administração Pública Burocrática

“A Administração Pública Burocrática surge na segunda metade do século XIX, na época do Estado liberal, como forma de combater a corrupção e o nepotismo patrimonialista” (BRASIL, 1995, p. 15). Conforme ressalta Paludo (2013), a Administração Pública Burocrática trouxe novos conceitos à Administração Pública, dentre eles destacamos a

separação entre a coisa pública e a privada e a reestruturação e reorientação da administração para atender às demandas da sociedade.

Constituem-se como princípios orientadores do desenvolvimento da Administração Pública Burocrática a profissionalização, a ideia de carreira, a hierarquia funcional, a impessoalidade, o formalismo e o poder racional-legal. Parte-se, portanto, de uma desconfiança prévia nos administradores públicos e nos cidadãos que a eles dirigem demandas. Por isso, são sempre necessários controles rígidos dos processos, como por exemplo, na admissão de pessoal, nas compras e no atendimento a demandas. (BRASIL, 1995).

Um novo modelo de administração se fazia necessário numa tentativa de reestruturar e fortalecer o combate à corrupção e ao nepotismo que estavam enraizados na área pública brasileira. “A pressão pelo atendimento de demandas sociais, o crescimento da burguesia comercial e industrial indicavam que o Estado liberal deveria ceder seu espaço a um Estado mais organizado e de cunho econômico.” (PALUDO, 2013 p. 63).

4.1.3 Administração Pública Gerencial

Tendo em vista as mudanças dos últimos anos, tanto na sociedade como na economia, adicionado ao avanço da tecnologia e a competitividade das nações, a busca pela eficiência e melhores resultados ganhou uma atenção especial para melhor se adequar às mudanças.

Com o surgimento de uma necessidade de reduzir custos, aumentar a qualidade dos serviços tendo o cidadão como grande beneficiário, tornou-se essencial a adoção de medidas que só eram praticadas na administração de empresas privadas, como a preocupação com a qualidade e eficiência.

A administração pública gerencial vê o cidadão como contribuinte de impostos e como cliente dos seus serviços. Os resultados da ação do Estado são considerados bons não porque os processos administrativos estão sob controle e são seguros, como quer a administração pública burocrática, mas porque as necessidades do cidadão cliente estão sendo atendidas (BRASIL, 1995, p. 16).

Dessa forma, observa-se que, com a introdução da Administração Pública Gerencial, houve uma mudança na estrutura organizacional e novos valores foram adotados, promovendo assim, um aumento da eficiência, como propõe a Constituição Federal com o adimplemento da Emenda Constitucional nº 19.

De acordo com Carapeto e Fonseca (2005), a gestão de uma mudança em uma organização pública pode ser definida como o conjunto das ações empreendidas no presente para transformar a forma como as coisas são feitas, com vistas a fazer face aos desafios e às exigências de um futuro previsível, sendo que, a particularidade mais importante é talvez o fato desta mudança ser uma necessidade ininterrupta para as organizações. Os autores destacam que essa mudança é marcada pelo protagonismo do cliente, pela participação das pessoas que nela trabalham, pela gestão da mudança e pela melhoria contínua dos processos.

4.1.4 Nova Gestão Pública

A Constituição de 1988 tornou mais profissional a administração e também promoveu a descentralização dos serviços sociais para as esferas subnacionais, aumentando a responsabilidade de estados e municípios na execução de atividades antes conduzidas diretamente pela União. Tenório e Ribeiro (2000) lembram que essa mesma Constituição confere um novo status para o cidadão que, de papel de coadjuvante, passa a ser sujeito no processo de decisão envolvendo a *res pública*, tornando-o, dessa maneira, também responsável pela busca de soluções para os problemas coletivos.

Pimenta (1998) ressalta oito princípios das reformas gerenciais: desburocratização; descentralização; foco no cidadão; competitividade; profissionalismo; ética; transparência e *accountability*. A esses, acrescenta-se o pensar/decidir/agir de cunho estratégico, voltado para resultados e com foco na sustentabilidade.

Para Moreira (2016), o modelo de Gestão Pública aponta para o uso das Tecnologias de Informação e Comunicação como ferramenta de gestão que propicia uma melhoria dos processos internos, o aumento da transparência e da *accountability*, assim como, um melhor controle social que auxilia o combate à corrupção.

Destaca-se, portanto, que o termo “Gestão Pública” é o mais adequado nesta pesquisa, uma vez que este propõe a visão de uma ferramenta cuja perspectiva é estratégica e gerencial e cujo objetivo é gerar qualidade de seus serviços, assim como transparência, com o foco sempre no cidadão, como propõe a IDG.

4.2. Gestão da Qualidade

A definição de “qualidade” evoluiu com o passar do tempo até ser definida atualmente como a capacidade de planejar para evitar o desperdício e proporcionar a maior satisfação possível para o consumidor (OLIVEIRA, 2010).

Fato esse vai de encontro ao que afirma Carpinetti (2012), ao ressaltar que o conceito de “qualidade” evoluiu bastante ao longo do século XX. O referido autor relata que, nos anos 50, “qualidade” era entendida como sinônimo de perfeição técnica, ou seja, era focada tanto no produto como na produção. A partir da década de 50, “qualidade” passou a ser entendida como satisfação do cliente quanto à adequação do produto ao uso. Essa satisfação ocorre quando o produto não apresenta defeito, mas atributos que o tornem adequando ao uso. Carpinetti (2012) destaca que, nas últimas décadas, a “qualidade” vem sendo conceituada como satisfação dos clientes, ou seja, contempla adequação ao uso assim como conformidade com as especificações técnicas do produto.

Para Deming (1990, p. 125) “A dificuldade de se definir a qualidade está na conversão das necessidades futuras dos usuários em características mensuráveis, de forma que o produto possa ser projetado e modificado para dar satisfação por um preço que o usuário pague”. Feigenbaum (1994, p. 8) a define como “A combinação de características de produtos e serviços referentes a marketing, engenharia, produção e manutenção, através dos quais produtos e serviços em uso corresponderão às expectativas do cliente”.

Por sua vez, Juran (2015, p. 17) conceitua “qualidade” como “adequação ao objetivo, sendo este definido pelas necessidades do cliente”. O autor salienta que clientes são “todos aqueles impactados pelo produto, como o comprador, o usuário, o fornecedor, as agências regulatórias e praticamente qualquer um que seja impactado pelo produto desde sua concepção até o descarte”, e que compreendendo as necessidades dos seus clientes a organização poderá produzir bens e serviços em conformidade ao objetivo.

Juran (2015, p. 17), afirma que “Se os clientes e suas necessidades não forem atendidos, pode-se gerar um produto que não cumpre com a definição de adequação ao objetivo, tornando-se, portanto, não vendável, e levando a um desempenho financeiro deficiente”; afirmação essa que melhor se alinha à proposta apresentada por esta pesquisa, uma vez que a IDG propõe a verificação de uso de uma ferramenta de Governo Eletrônico cujas premissas são: o foco no cidadão; a experiência digital comum; a acessibilidade; e a economicidade.

Nota-se que a “qualidade” põe o cliente em primeiro lugar, deslocando, para segundo plano, o interesse da organização e, por consequência, os produtos e serviços devem ter qualidade para satisfazer as necessidades dos clientes e, se possível, superar suas expectativas.

Em referência ao serviço público, Deming (1990, p. 5) ressalta que:

Na maioria das repartições públicas, não há um mercado a ser buscado. Ao invés de conquistar um mercado, uma agência governamental deveria prestar, de forma econômica, o serviço prescrito pela legislação vigente. O objetivo deveria ser destacar-se por serviço bem executado.

Por sua vez, Matias-Pereira (2012, p. 28) destaca que:

A administração pública no Brasil necessita absorver a concepção de que a sua função é responder às demandas da sociedade por bens e serviços públicos de qualidade, e de forma transparente, evitando submeter-se às pressões espúrias ou a privilegiar os interesses dos grupos detentores do poder político e econômico.

Dessa maneira, a ideia de “qualidade” foi incorporada na gestão pública brasileira com a reforma gerencial de 1995, na qual a “qualidade” era definida como a satisfação das necessidades e expectativas do usuário-cidadão. Esse conceito evoluiu, até os dias atuais, com a promulgação do Decreto 5.378 de 2005, que instituiu o Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização – GESPÚBLICA, cuja finalidade era a de contribuir para a melhoria da qualidade dos serviços públicos prestados aos cidadãos, bem como para o aumento da competitividade do País.

As conceituações sobre “qualidade” convergiram para uma conceituação da “administração da qualidade total”, ou a *Total Quality Management* (TQM). Essa defende que “a qualidade é uma responsabilidade de todos, coordenada e orientada por uma gerência de qualidade” (MAXIMIANO, 2010, p. 39).

Para Paludo (2013), a TQM é a busca da satisfação do cliente e de todos os demais interessados e a busca da excelência da organização. Ou seja, para construir a “qualidade”, é essencial o envolvimento de todas as pessoas que fazem a organização.

A TQM é o gerenciamento de todos os elementos, internos e externos à organização, relacionados com o empreendimento para avaliar o grau de eficiência e eficácia; isto é, a TQM foca na qualidade do gerenciamento, abrangendo, de forma sistêmica, a gestão do processo produtivo e a gestão organizacional. (PALUDO, 2013).

Dentre as ferramentas e métodos de avaliação de problemas, utilizou-se o método PCDA. Esse é definido, por Paladini (2012), como um método de planejamento cíclico que envolve as fases de planejamento (*Plan*), execução (*Do*), controle (*Check*) e ação (*Act*).

Carpinetti (2016) destaca que o ciclo PDCA é um método básico para gestão da qualidade e se aplica tanto na gestão estratégica como na gestão operacional; e ressalta que “A aplicação do PDCA pode ser assistida por um conjunto de técnicas, qualitativas ou quantitativas que auxiliam os processos de tomada de decisão do ciclo PDCA para a gestão da qualidade e melhoria”. (p. 04).

Dentre as várias ferramentas de gestão da qualidade disponíveis, Engel e Fitzpatrick (2003) aponta uma que vem obtendo grande destaque como modelo inicial para as organizações que estão iniciando o processo de uma melhoria da qualidade, trata-se da *Common Assessment Framework* (CAF).

4.3. O Modelo CAF

4.3.1 Definição

A partir da necessidade da Administração Pública Europeia em adotar ferramentas inovadoras e meios flexíveis que atendam às exigentes demandas da sociedade por qualidade nos serviços prestados, foi criado o *Common Assessment Framework* (CAF), um instrumento de cooperação para promover melhorias nos serviços através de performances homogêneas (ENGEL e FITZPATRICK 2003).

Inspirada no Modelo de Excelência da Fundação Europeia para a Gestão da Qualidade (EFQM), o CAF, também conhecido como Estrutura Comum de Avaliação, é uma ferramenta de autoavaliação de Gestão da Qualidade Total desenvolvida pelo setor público e para o setor público que analisa a organização simultaneamente por diferentes ângulos, promovendo uma análise holística do desempenho da organização (EIPA, 2013).

A autoavaliação das organizações é definida por Carapeto e Fonseca (2005, p. 54) como “um método de avaliação conduzido pela própria organização, baseado num sistema de metas multidimensional e que constitui uma base para a gestão estratégica e operacional”. Tal método implica “a utilização de um modelo de excelência que contenha um conjunto de critérios que permitam fazer um exame global, sistemático e regular das atividades de gestão e resultados da organização”.

O CAF tem como base a premissa de que “os resultados de excelência no desempenho organizacional, cidadãos/clientes, pessoas e sociedade são atingidos através da liderança que conduz a estratégia e planejamento, as pessoas, as parcerias, os recursos e os processos” (EIPA, 2013, p. 13).

Para Evaristo (2010), o modelo CAF é um retrato de uma organização que busca a Gestão da Qualidade Total, uma representação para todos os aspectos que devem estar presentes na gestão de uma organização para alcançar resultados satisfatórios no seu desempenho.

Engel e Fitzpatrick (2003) destacam que a divulgação e a promoção do CAF são confiadas a uma organização, seja um Ministério encarregado de algum serviço civil, seja uma agência que cumpre o mesmo papel. Porém, há casos em que cabe a universidades o desempenho dessa tarefa, com é o caso na Alemanha, cuja responsabilidade foi atribuída à Universidade Alemã de Ciências Administrativas de Speyer.

4.3.2 A Origem do CAF

O uso de ferramentas e sistemas de gerenciamento de qualidade foi, por muito tempo, uma prática muito difundida no setor privado. Somente no início dos anos 90, começou a permear no setor público europeu como parte da modernização, da melhoria da gestão pública e do foco no “cliente” (ENGEL, 2002).

Osborne e Gaeber (1992) lembram que, através dessas melhorias, novos princípios começaram a ser introduzidos, como a eficiência, eficácia, transparência, a consciência na prestação do serviço público, além do papel do cidadão como cliente, surgindo assim um governo orientado a resultados em que o desempenho e sua medição têm um papel fundamental.

Para isso, várias ferramentas e sistemas de gerenciamento de qualidade começaram a ser utilizados na administração pública europeia, sendo que de um Estado-Membro para outro eram utilizadas ferramentas distintas. Nesse sentido, com o objetivo de dirimir abordagens diferentes, em virtude de diversidades culturais e visões de qualidade distintas, foi discutida a possibilidade de estabelecer uma ferramenta de autoavaliação organizacional que pudesse ser utilizada no setor público (ENGEL, 2002).

Fato esse confirmado por Evaristo (2010), ao afirmar que as abordagens de qualidade entre os diferentes países da União Europeia (UE) se diferiram durante muito tempo, havendo

assim a necessidade de se estabelecer uma estrutura de qualidade europeia comum que pudesse ser usada no setor público como ferramenta para a autoavaliação organizacional.

Engel (2002) relata que, em meados de 1998, em uma das reuniões dos Diretores Gerais da Administração Pública dos Membros da União Europeia, foi levantada pelos membros a possibilidade de desenvolver um prêmio de qualidade para o setor público. Essa ideia inicial foi reprovada tendo em vista o fato das diferentes culturas e visões de "qualidade" no setor público dos países que compõe a UE. Porém, surgiu uma ideia alternativa que foi prontamente aceita: o estabelecimento de um quadro de qualidade europeu que pudesse ser utilizado pelo setor público como ferramenta de autoavaliação organizacional. Staes e Thijs (2005) acrescentam que, nessa época, também foi publicada uma declaração ministerial contendo "Os princípios gerais relativos à melhoria da qualidade dos serviços prestados aos cidadãos".

Como consequência, Engel (2002) informa que um quadro de avaliação comum foi desenvolvido por um grupo de trabalho de especialistas nacionais criado pelos Diretores Gerais para promover intercâmbios e cooperação, no qual se tratavam formas inovadoras de modernização de prestação de serviços públicos para os membros da UE. Staes e Thijs (2005) relatam que este quadro é baseado nos princípios da gestão da qualidade total, surgindo assim o *design* básico da CAF.

Após realização de testes em algumas organizações, sua versão final foi apresentada durante a Primeira Conferência de Qualidade para Administração pública na UE em Lisboa, em maio de 2000.

Apesar de sua natureza facultativa, uma vez que não há obrigatoriedade da aplicação desta ferramenta, cresce o número de instituições que utilizam a CAF. A Direção-Geral da Administração e do Emprego Público de Portugal (DGAEP) mantém em seu *site* um cadastro atualizado das instituições europeias que utilizam essa ferramenta. Em uma consulta realizada em abril de 2018, cerca de 3900 organizações públicas europeias já utilizam a CAF, sendo que, em Portugal, são conhecidos 425 utilizadores (organização que aplicou a CAF pelo menos uma vez) e 771 casos de aplicação da CAF (processo de aplicação da CAF realizado por uma organização). Destaca-se que, na Região Autónoma dos Açores (RAA), um conjunto de ilhas autônomas da República Portuguesa, a aplicação do modelo CAF, em todas as áreas da Administração Pública, é de caráter obrigatório conforme legislação local, e consequentemente foi agraciado por ser o primeiro serviço público europeu reconhecido com nível de excelência pela *European Foundation for Quality Management* (EFQM),

organização sem fins lucrativos, responsável pela gestão do esquema de reconhecimento europeu dos níveis de excelência.

Segundo Engel (2002), o CAF está começando a ser visto como uma referência, ou, até mesmo, como um instrumento europeu oficial para os membros da União Europeia ou para candidatos a membros que pretendem modernizar e fortalecer seus serviços públicos.

Para Engel e Fitzpatrick (2003), a CAF fornece uma reflexão crítica entre os servidores da organização, fato esse que resulta no aumento da capacidade de autoavaliação organizacional futura, além de *insights* valiosos sobre o desempenho atual, bem como em comparações entre organizações do mesmo setor. Os autores ponderam ainda que o uso do CAF em uma organização deve ser utilizado apenas em organizações que estão preparadas para refletir abertamente sobre seu desempenho.

Um fato também destacado por Engel (2002) e que tem contribuído bastante com a expansão do uso desta ferramenta foi a criação de um *site* sobre a CAF no qual é possível acessar informações comuns, manuais, bibliografias, assim como um *help desk*.

4.3.3 Objetivos do CAF

Conforme Engel (2002), a CAF tem como objetivo principal fornecer uma estrutura simples, gratuita e fácil de usar, que seja adequada para autoavaliação de organizações do setor público de toda União Europeia, e que também permita a partilha de boas práticas e atividades de avaliação comparativa.

Por sua vez, EIPA (2013) destaca que a CAF além de ser uma ferramenta gratuita, de domínio público e fácil de utilizar, foi concebida para ser utilizada em todos os setores da administração pública e é aplicável às organizações públicas nacionais, regionais e locais. Fato também confirmado por Staes e Thijs (2005) ao afirmarem que a CAF foi projetada para o uso em todas as partes do setor público e nas mais variadas circunstâncias, seja como um programa sistemático para realizar uma reforma no setor público, seja visando esforços de melhoria.

Para Carapeto e Fonseca (2005, p. 58)

A concepção deste modelo de autoavaliação baseou-se no princípio segundo o qual seria possível conceber um esquema que representasse as características importantes de uma organização pública. Por isso, a CAF é um modelo de análise simples, assente numa estrutura de nove critérios que correspondem aos aspectos globais focados em qualquer análise organizacional, permitindo, assim, a comparabilidade entre organizações.

A EIPA (2013) informa ainda que a CAF visa ser o catalisador para um processo de melhoria da organização e que tem 5 objetivos principais claramente definidos. São eles: introduzir uma cultura de excelência, assim como os princípios da Gestão da Qualidade Total nas organizações da administração pública; orientar progressivamente para um ciclo baseado no PDCA “*Plan - Do - Check - Act*”, ou seja, planejar, desenvolver, checar e ajustar; facilitar a autoavaliação das organizações públicas com o objetivo de obter um diagnóstico e identificar ações de melhoria; servir de ponte entre os vários modelos utilizados na gestão da qualidade, seja no setor público, seja no setor privado; e facilitar a aprendizagem contínua, entre organizações do setor público.

Nesse sentido, nota-se que a aplicação da CAF nos serviços públicos permite: uma avaliação baseada em evidências; um consenso da liderança sobre o que tem de ser feito para melhorar; uma avaliação aceita pela comunidade europeia, através de um conjunto de critérios; a monitorização da evolução de um serviço através de autoavaliações periódicas; a ligação entre objetivos e estratégias; a identificação das atividades que mais necessitam de implementações de ações de melhoria; a promoção e partilha de boas práticas entre diferentes departamentos; o envolvimento das pessoas no processo de melhoria, o que gera motivação; a identificação dos progressos e dos níveis de melhoria alcançados e a integração de um conjunto de iniciativas de gestão da qualidade (CARAPETO e FONSECA, 2006).

Evaristo (2010) ressalta que a CAF pressupõe um ciclo de melhoria contínua semelhante ao ciclo PDCA, sendo deste modo essencial à autoavaliação. Pollitt et. al. (2006) argumentam que a autoavaliação é melhor para a aprendizagem organizacional do que a inspeção por auditores externos, que podem ter uma pouca compreensão do contexto da organização. Os referidos autores alertam também que a autoavaliação pode tornar-se “miope” e “auto ilusória”, em particular, se um órgão público não tiver suas metas e objetivos estratégicos claramente definidos no início do exercício.

Segundo Engel e Fitzpatrick (2003), são evidentes as vantagens da aplicação da CAF, destacando-se: a melhoria do sistema de gestão; a melhoria do conhecimento real da instituição, dos seus pontos fortes e área a melhorar; uma maior partilha de informação; a criação de indicadores de controle da qualidade; a definição de orientações estratégicas a nível institucional; a sistematização de tarefas e compreensão da sua importância no contexto da organização; e o aumento da sensibilização para as questões da qualidade.

Já Staes e Thijs (2005) ressaltam que a CAF tem quatro propósitos principais: refletir as características únicas das organizações públicas; servir como uma ferramenta para gestores públicos que desejam melhorar o desempenho de sua organização; atuar como uma ponte

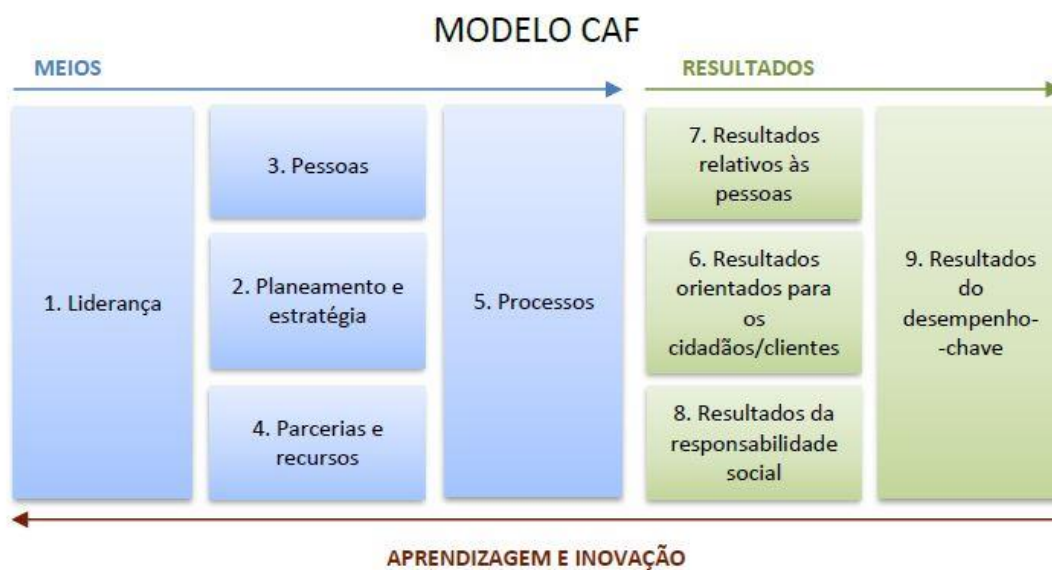
entre os vários modelos em uso da gestão da qualidade; facilitar o *benchmarking* (troca de experiência) entre o setor público e as demais organizações.

Engel e Fitzpatrick (2003) informam que essa troca de experiência melhora na própria maneira de trabalhar quando comparado o seu nível de eficiência com o de organizações que oferecem serviços semelhantes, além do fato do *benchmarking* também ajudar a melhorar páginas na internet.

4.3.4 Estrutura do CAF

A EIPA (2013) detalha que, na estrutura do modelo CAF, representada na figura 10, há 9 critérios, sendo 5 critérios de meios e 4 critérios de resultados. Eles correspondem aos aspectos globais de qualquer organização, fato esse que permite a compatibilidade de uso entre organizações. Nota-se também que os critérios dos “meios” estão associados ao futuro da organização, já os de “resultados” ao presente e/ou passado.

Figura 10 - Critérios do modelo CAF



Fonte: DGAEP (2013).

Engel (2002) destaca que a CAF mantém a distinção entre 5 critérios facilitadores, abrangendo o que uma organização faz a fim de obter excelentes resultados e 4 critérios de resultados, compreendendo o que uma organização realmente atinge em termos de resultados.

Uma das dificuldades apontadas por Engel (2002) reside no fato de que os conceitos empregados pela CAF são desconhecidos para o setor público, em particular para

organizações que nunca utilizaram ferramentas de gerenciamento de qualidade. Porém, tal dificuldade foi dirimida com a criação de um glossário que contém os principais termos utilizados, proporcionando assim uma definição mais precisa dos principais termos e conceitos (EIPA, 2013). Esse glossário encontra-se disponível no final do manual do CAF Educação 2013, que pode ser acessado no *site* do DGAEP.

4.3.5 Critérios do CAF

Os critérios 1 a 5 dizem respeito às práticas de gestão de uma organização e são chamados de “critérios de meios” (liderança, pessoas, planejamento e estratégia, parcerias e recursos e processos). Esses determinam o que a organização faz e como realiza as suas atividades para alcançar os resultados desejados. (EIPA, 2013).

Por sua vez, nos critérios 6 a 9, chamados de “critérios de resultados”, versam sobre os “cidadãos/clientes”, as “pessoas”, a “responsabilidade sócia” e o “desempenho-chave”, sendo avaliados através de medidas de percepção e medidas de desempenho (EIPA, 2013).

Cada critério é decomposto em subcritérios, num total de 28 subcritérios que identificam as principais questões a considerar quando se avalia uma organização, conforme detalhamento do Anexo F. Um fato que ajuda e esclarece bastante na adaptação deles são os exemplos que descrevem os subcritérios e sugerem possíveis áreas de abordagem, tendo em vista explorar a forma como a gestão das organizações responde às exigências expressas nos subcritérios. Contudo, por representar boas práticas europeias, nem todos os subcritérios são relevantes para todas as organizações. (EIPA, 2013).

Staes e Thijs (2005) ressaltam que os subcritérios fazem com que um grupo de dentro da organização avalie a própria organização. Já Engel (2002) destaca que certas adaptações dos critérios foram introduzidas para fazer o modelo mais adequado para o setor público, como a dicotomia “cliente/cidadão”, que é encontrada especificamente no setor público e coloca uma forte ênfase em questões como justiça, igualdade e oportunidades, o que resulta na importância da contribuição de uma organização para a sociedade.

A EIPA (2013) salienta ainda que a integração das conclusões da avaliação dos critérios de meios e de resultados nas práticas de gestão constitui o ciclo de inovação e aprendizagem contínuas que acompanha as organizações no seu percurso em direção à excelência.

4.3.6 O Sistema de Pontuação do CAF

A EIPA (2013) informa que pontuar cada subcritério e critério do modelo CAF visa quatro grandes objetivos: fornecer informação e indicar o caminho a seguir para as ações de melhoria; medir o progresso da organização caso as avaliações com base na CAF sejam feitas com regularidade; identificar boas práticas que resultem de pontuações elevadas nos critérios de meios e resultados; ajudar a encontrar parceiros válidos com os quais seja útil aprender seja por *benchmarking* ou *bench learning*.

Há duas modalidades de pontuação, sendo o ciclo PDCA fundamental para ambas:

O sistema de pontuação “clássico” (*classical CAF scoring*) proporciona uma apreciação global de cada subcritério, indicando a fase PCDA em que o mesmo se encontra. O sistema de pontuação “avançado” ou (*fine-tuned CAF scoring*) é mais apropriado para organizações que pretendem refletir mais pormenorizadamente a análise feita aos subcritérios. Este sistema permite pontuar – para cada subcritério – todas as fases do ciclo PDCA em simultâneo (EIPA, 2013, p. 67).

No painel de pontuação dos meios da pontuação clássica, exposto no quadro 3, deve-se pontuar entre 0 e 100 de acordo com o nível obtido dentro de cada fase, sendo necessário também escolher o nível alcançado: *Plan*, *Do*, *Check* ou *Act*. Como essa forma de pontuação é cumulativa se faz necessário ter realizado a fase anterior antes de ir para a próxima fase (EIPA, 2013).

Quadro 3 - Painel de pontuação dos meios do sistema clássico

FASE	PAINEL DOS MEIOS – PONTUAÇÃO CLÁSSICA	PONTUAÇÃO
	Não temos ações nesta área. Não temos informação ou esta não tem expressão.	0 - 10
Planear	Existem ações planeadas nesta área.	11-30
Executar	Existem ações em curso ou estão a ser implementadas.	31-50
Rever	Revimos /avaliámos se fizemos as coisas certas de forma correta.	51-70
Ajustar	Com base na revisão/avaliação fizemos os necessários ajustamentos.	71-90
PDCA	Tudo o que fizemos nesta área foi planeado, implementado, revisto e é ajustado regularmente e aprendemos com outras organizações. Estamos num ciclo de melhoria contínua nesta matéria.	91-100

Fonte: EIPA (2013).

No painel de pontuação dos resultados da pontuação clássica, exposto no quadro 4, deve-se atribuir uma pontuação entre 0 e 100 a cada subcritério de acordo com a escala

composta por 6 níveis, sendo que para cada nível é possível ter em conta a tendência ou o resultado alcançado, ou ambas as possibilidades (EIPA, 2013).

Quadro 4 - Paineis de pontuação dos resultados do sistema clássico

PAINEL DOS RESULTADOS – PONTUAÇÃO CLÁSSICA	PONTUAÇÃO
Não há resultados medidos e/ou não há informação disponível.	0 - 10
Os resultados são medidos e demonstram uma tendência negativa e/ou não foram alcançadas metas relevantes.	11-30
Os resultados demonstram uma tendência estável e/ou algumas metas relevantes foram alcançadas.	31-50
Os resultados demonstram uma tendência de melhoria e/ou a maior parte das metas relevantes foram alcançadas.	51-70
Os resultados demonstram um progresso considerável e/ou todas as metas relevantes foram alcançadas.	71-90
Foram alcançados resultados excelentes e sustentáveis. Todas as metas relevantes foram alcançadas. Foram feitas comparações positivas sobre os resultados-chave com outras organizações relevantes.	91-100

Fonte: EIPA (2013)

A DGAEP (2013) identifica 3 fases, distribuídas em 10 passos relevantes para as organizações no processo de orientação para melhoria contínua das organizações através do CAF. A fase 1, denominada início da caminhada CAF, contempla: o passo 1, decidir como organizar e planejar a autoavaliação; e o passo 2, comunicar o projeto de autoavaliação. A fase 2, chamada de processo de autoavaliação, considera: o passo 3, criar uma ou mais equipes de autoavaliação; o passo 4, organizar a formação; o passo 5, realizar a autoavaliação e o passo 6, elaborar um relatório que descreva os resultados da autoavaliação. Já, a fase 3, intitulada plano de melhorias/priorização, abrange: o passo 7, elaborar o plano de melhorias; o passo 8, comunicar o plano de melhorias; o passo 9, implementar o plano de melhorias; e o passo 10, planejar a próxima autoavaliação. Essas fases e passos estão melhor identificadas no quadro 5.

Quadro 5 - Passos para o processo de melhoria contínua com a CAF

Fase 1 - Início da caminhada CAF	
Passo 1	Decidir como organizar e planejar a autoavaliação
Passo 2	Comunicar o projeto de autoavaliação
Fase 2 - Processo de autoavaliação	
Passo 3	Criar uma ou mais equipes de autoavaliação
Passo 4	Organizar a formação
Passo 5	Realizar a autoavaliação
Passo 6	Elaborar um relatório que descreva os resultados da autoavaliação
Fase 3 - Plano de melhorias/priorização	
Passo 7	Elaborar o plano de melhorias
Passo 8	Comunicar o plano de melhorias
Passo 9	Implementar o plano de melhorias
Passo 10	Planejar a próxima autoavaliação

Fonte: Elaborado pelo autor, adaptado de EIPA (2013).

Ressalta-se que a EIPA (2013 p.73) informa que “cada processo de melhoria é único e que esta descrição deve ser entendida como uma inspiração para as pessoas responsáveis pelo processo de autoavaliação e não como um rigoroso manual do processo”.

4.3.7 O CAF Educação

Apesar de concebido para ser utilizado nos mais diversos setores da Administração Pública da União Europeia, no ano de 2008, devido ao elevado interesse das instituições educacionais em implementar a gestão da qualidade, assim como o de expandir o número de usuários que utilizam esta ferramenta, vários correspondentes e especialistas decidiram unir forças para desenvolver uma versão do CAF para o setor de Educação (THIJS e STATES, 2014).

Já em 2010, o CAF Educação surgiu como uma adaptação do modelo CAF para o setor da educação e vem sendo bem sucedido até então. Nesse modelo, adaptaram-se todos os exemplos dos subcritérios do modelo CAF ao contexto educacional, sendo utilizados termos "alunos/formandos" e "instituições de ensino e formação" conforme mostrado no quadro 6 (DGAEP, 2013).

Quadro 6 - Diferenças entre o CAF e CAF Educação

Quais são as diferenças relativamente ao modelo original da CAF ?	
Adaptação da linguagem	Usam-se os termos “alunos” ou “formandos e/ou os seus representantes legais” em vez de “cidadão/cliente” e “instituições de ensino e formação” em vez de organizações públicas.
Adaptação dos exemplos	Todos os exemplos foram adaptados ao contexto específico das instituições do setor da educação.
Adaptação da terminologia	O glossário foi revisto.
Integração de dois documentos adicionais	Uma introdução sobre o uso de modelos de Gestão da Qualidade Total (TQM) e CAF, bem como sobre a política Europeia sobre Educação.

Fonte: Elaborado pelo autor, adaptado de DGAEP (2013)

Thijs e States (2014) ressaltam que uma das ambições da força-tarefa para criar a versão CAF Educação foram o foco em todos os tipos de organizações educacionais, independente do nível, seja do jardim de infância, ensino médio ou universidades, seja de pequeno ou grande porte.

A CAF Educação é definida como um modelo de autoavaliação e melhoria do desempenho organizacional com linguagem e exemplos de práticas específicos para o setor da educação. (DGAEP, 2013). Destaca-se que é disponibilizada de forma gratuita e pretende responder às recomendações dos organismos internacionais que têm dado destaque à importância da qualidade no sistema educativo.

Esse modelo de autoavaliação destina-se a todas as instituições de ensino e formação, não importa o seu nível, uma vez que é aplicável desde o ensino pré-escolar até o ensino superior, incluindo a aprendizagem ao longo da vida. Pode ser aplicado em diversas circunstâncias, seja para iniciar uma abordagem da organização à qualidade, seja para melhorar os processos existentes (DGAEP, 2013).

Porém, ressalta-se que, por ser uma ferramenta genérica, recomenda-se a personalização no seu uso, sendo, portanto, obrigatório respeitar os seus elementos básicos: os 9 critérios, 28 subcritérios e o sistema de pontuação. (EIPA, 2013).

Eventos dos usuários europeus do CAF são organizados regularmente desde 2003 (Roma-2003, Luxemburgo-2005, Lisboa-2007, Bucareste-2010, Oslo-2012, Roma-2014). Esses eventos têm como objetivo ser um ponto de encontro inspirador para os usuários da

CAF. Eles oferecem uma oportunidade para fazer um balanço dos resultados alcançados com a CAF e seus desenvolvimentos em curso, bem como discutir seu futuro.

Em 2014, o Departamento Italiano de Administração Pública juntamente com os correspondentes do CAF no Instituto Europeu de Administração Pública tomaram a iniciativa de organizar o 6º Evento de Usuários CAF com foco especial no setor de educação (THIJS e STATES 2014).

Como estratégia para divulgação e uso dessa ferramenta no setor de educação e treinamento da Itália, foi lançada, em 2014, o F@CILE CAF, um conjunto de instruções cujo objetivo é aproveitar as competências e *know-how* desenvolvidos por experientes usuários da CAF e oferecer às escolas a possibilidade de implementar o uso da CAF de forma autônoma, utilizando todos os meios de suporte acessível a partir de uma plataforma *online*.

Bem treinados, os “facilitadores da CAF”, vindos de instituições que já implementaram a CAF, compartilham informações e ajudam através de uma plataforma própria (via *webinar* e mesa virtual).

Em uma consulta realizada no *site* da Direção-Geral da Administração e do Emprego Público de Portugal (DGAEP), em outubro de 2017, 1092 organizações públicas europeias já utilizam a CAF Educação, sendo que, em Portugal, são conhecidos 313 utilizadores (organização que aplicou a CAF pelo menos uma vez) e 636 casos de aplicação da CAF (processo de aplicação da CAF realizado por uma organização).

4.3.8 O CAF no Brasil

Apesar de bastante difundido e solidificado na Europa, o Modelo CAF ainda é pouco utilizado no Brasil. Informações contidas no *site* do *European Institute of Public Administration* (EIPA) em maio de 2018, constam que 3 instituições brasileiras já utilizaram o modelo CAF: a Fundação Oswaldo Cruz (FIOCRUZ); o Governo do Estado de Minas Gerais; e a Secretaria Municipal de Saúde (SMS) do Município de Florianópolis. Dentre essas instituições brasileiras, destaca-se a Secretaria Municipal de Saúde de Florianópolis, a primeira organização inscrita como usuária do CAF no *site* da EIPA.

No final de 2009, foi criado, na Secretaria Municipal de Saúde de Florianópolis, o Programa Planejando para a Excelência (PPE), cujo objetivo era desenvolver, na instituição, a cultura do planejamento de forma voluntária, participativa, ascendente e de melhoria contínua, além do desenvolvimento de instrumentos que facilitassem o planejamento de todas as unidades de trabalho da SMS conforme apontam Garcia, Calderon, Silveira (2013).

Os referidos autores destacam ainda que, nesta época, essa Secretaria de Saúde ainda não possuía uma identidade organizacional, não existia planejamento estratégico, muito menos, a definição da sua Missão, Visão e Valores, de forma tal que somente duas unidades realizaram um planejamento escrito formal, mas de forma desalinhada do Plano Municipal de Saúde.

No primeiro semestre de 2010, o PPE desenvolveu um estudo cujo objetivo era realizar uma avaliação utilizando o *Balanced Scorecard* (BSC). De acordo com Kaplan e Norton (1997), o *Balanced Scorecard* traduz a missão e a estratégia das empresas em um conjunto abrangente de medidas de desempenho que serve de base para um sistema de medição e gestão estratégica e estruturados em quatro perspectivas: financeira; clientes; processos internos e aprendizado e crescimento.

Com o bem sucedido estudo piloto, utilizando o BSC, e a fim de realizar um diagnóstico holístico, utilizando uma ferramenta de autoavaliação baseada nos conceitos de Gestão da Qualidade Total, foi realizado, ainda no segundo semestre de 2010, o primeiro ciclo de avaliação utilizando o CAF como instrumento.

Com o diagnóstico advindo dessa primeira avaliação, foi elaborada a identidade institucional da organização de forma participativa, envolvendo mais de 160 servidores da Secretaria. De acordo com Gracia, Calderon e Silveira (2013), provavelmente, devido à utilização do CAF na criação da identidade institucional, o tema “qualidade” apareceu: na Missão, “Promover a saúde para todos com qualidade”; na Visão, “Oportunizar o acesso de 100% da população a um sistema público de saúde com Gestão da Qualidade Total, ordenado pela Estratégia de Saúde da Família, até 2014”; assim como nos Valores, “Compromisso com a Qualidade”.

Nessa primeira avaliação, foi diagnosticado que a SMS não monitorava nem avaliava sistematicamente seus resultados de forma a permitir que essa Secretaria pudesse avançar de uma organização que planeja-executa para uma que planeja-executa-fecha-ajusta como sugere o ciclo de melhoria contínua PCDA. Tal mudança permitiria que essa organização adotasse uma perspectiva aprendiz, melhorando continuamente seus processos de gestão, conduzindo assim essa Secretaria a otimizar sua curva de aprendizagem na produção de um sistema de saúde mais equânime, efetivo e eficiente (GARCIA; CALDERON; SILVEIRA, 2013).

Em 2012, foi realizado um segundo ciclo de avaliação, sistematizando assim os resultados e aprendizados da primeira avaliação, servindo também para a reformulação da Programação Anual de Saúde.

5. ANÁLISE DE DADOS

Este capítulo apresenta a análise de dados coletados através dos questionários, assim como seu tratamento. Por meio dessa análise, pretende-se obter um posicionamento das dimensões investigadas no ciclo PDCA, bem como a tendência e/ou resultado dessas dimensões alcançado conforme o sistema de pontuação clássica apresentado pela *European Institute of Public Administration* (EIPA) e disposto nos manuais do *Common Assessment Framework* (CAF) como visto anteriormente no item 4.3.

Staes e Thijs (2005) destacam que o motivo mais importante para uso do CAF é que essa ferramenta de autoavaliação de qualidade serve como instrumento de medição para submeter a organização a uma rápida varredura com o objetivo de identificar os pontos fortes e fracos que serão utilizados para realizar ações de melhorias, além de ter uma melhor visão do funcionamento total da organização.

Uma vez que existem duas modalidades de pontuação no modelo CAF, o sistema de pontuação clássico e o sistema de pontuação avançado, optou-se pela pontuação clássica, tendo em vista o tempo disponível para desenvolvimento da pesquisa, assim como, o nível de experiência e maturidade no uso dessa ferramenta; fatos esses que vão ao encontro ao que aconselha EIPA (2013, p.79): que “seja utilizado o sistema de pontuação clássico quando a organização não está familiarizada com o processo de autoavaliação e/ou não possui qualquer experiência com as técnicas da Gestão da Qualidade Total”.

EIPA (2013) destaca também que nas modalidades de pontuação clássica do modelo CAF, o ciclo de melhoria contínua PDCA (*Plan, Do, Check e Act*) é fundamental. Para Carpinetti (2016), o ciclo PDCA é um método básico para gestão da qualidade e se aplica tanto na gestão estratégica como na gestão operacional. O referido autor ressalta que “a aplicação do ciclo PDCA pode ser assistida por um conjunto de técnicas, qualitativas ou quantitativas que auxiliam os processos de tomada de decisão para a gestão da qualidade e melhoria”. (p. 04)

Cabe também lembrar que os questionários aplicados foram do tipo fechado, utilizando a escala Likert cujas afirmativas adotaram os diferenciais semânticos Discordo Fortemente, Discordo, Indeciso, Concordo, Concordo Fortemente, com a pontuação atribuída conforme quadro 1:

Quadro 1 - Diferenciais semânticos da Escala Likert

Codificação da Escala				
1	2	3	4	5
Discordo Fortemente	Discordo	Indeciso	Concordo	Concordo Fortemente

Fonte: Elaborado pelo autor (2017).

Em consequente, para o tratamento dos dados e com o objetivo de obter uma pontuação cujo intervalo fosse um valor entre 0 e 100, como indicado pelo sistema clássico do CAF, foi adotado um conjunto de técnicas quantitativas para a obtenção dessa pontuação, que, nesse caso, foi representada pelo grau de concordância. Segundo Sanches, Meireles e Sordi (2011), o grau de concordância mede o quanto o posicionamento dos entrevistados está em consonância com as proposições do questionário.

Em um primeiro momento, mensurou-se a frequência absoluta simples e a frequência relativa simples de cada dimensão de afirmativas para em seguida adotar a proposta de Sanches, Meireles e Sordi (2011) para cálculo e interpretação do grau de concordância das proposições, cuja proposta é medir o quanto o posicionamento dos entrevistados está em consonância com as proposições do questionário. Este é calculado conforme oscilador estocástico desenvolvido por Wilder (1981) e representado pela equação (1):

$$GC_p = 100 - \left(\frac{100}{\frac{C_p}{D_p} + 1} \right) \quad (1)$$

Nessa equação, o valor GC_p refere-se ao grau de concordância da proposição: C_p é o total de concordantes da proposição, já o D_p é o total de discordantes da proposição. Para se calcular o D_p, utilizou-se a proposta de Macnaughton (1996), realizando a soma dos valores das colunas Discordo Fortemente “DF” e Discordo “D” adicionado de 50% do valor de Indeciso “I”. Da mesma forma, calcularam-se os C_p, somando os valores das colunas Concordo Fortemente “CF” e Concordo “C” adicionado de 50% conforme as equações (2) e (3).

$$D_p = DT + D + \frac{I}{2} \quad (2)$$

$$C_p = CT + C + \frac{I}{2} \quad (3)$$

Munidos com a pontuação obtida através do cálculo do grau de concordância, cujo resultado é uma pontuação com valor entre 0 e 100, os dados foram apresentados e analisados conforme painel de meios da pontuação clássica do CAF, com o objetivo de verificar qual fase do ciclo PDCA a dimensão se encontra, como visto no quadro 3.

Quadro 3 - Painel de pontuação dos meios do sistema clássico

FASE	PAINEL DOS MEIOS – PONTUAÇÃO CLÁSSICA	PONTUAÇÃO
	Não temos ações nesta área. Não temos informação ou esta não tem expressão.	0 - 10
Planejar	Existem ações planejadas nesta área.	11-30
Executar	Existem ações em curso ou estão a ser implementadas.	31-50
Rever	Revimos /avaliámos se fizemos as coisas certas de forma correta.	51-70
Ajustar	Com base na revisão/avaliação fizemos os necessários ajustamentos.	71-90
PDCA	Tudo o que fizemos nesta área foi planeado, implementado, revisto e é ajustado regularmente e aprendemos com outras organizações. Estamos num ciclo de melhoria contínua nesta matéria.	91-100

Fonte: EIPA (2013).

Também será apresentada a análise conforme o painel dos resultados da pontuação clássica cujo objetivo é a verificação de qual tendência e/ou resultado foi alcançado como sugerido por EIPA (2013), segundo indicação no quadro 4.

Quadro 4 - Painel de pontuação dos resultados do sistema clássico

PAINEL DOS RESULTADOS – PONTUAÇÃO CLÁSSICA	PONTUAÇÃO
Não há resultados medidos e/ou não há informação disponível.	0 - 10
Os resultados são medidos e demonstram uma tendência negativa e/ou não foram alcançadas metas relevantes.	11-30
Os resultados demonstram uma tendência estável e/ou algumas metas relevantes foram alcançadas.	31-50
Os resultados demonstram uma tendência de melhoria e/ou a maior parte das metas relevantes foram alcançadas.	51-70
Os resultados demonstram um progresso considerável e/ou todas as metas relevantes foram alcançadas.	71-90
Foram alcançados resultados excelentes e sustentáveis. Todas as metas relevantes foram alcançadas. Foram feitas comparações positivas sobre os resultados-chave com outras organizações relevantes.	91-100

Fonte: EIPA (2013)

Os dados serão apresentados em quatro tópicos distintos e analisados conforme as dimensões de cada questionário. No item 5.1, serão apresentados e discutidos os dados coletados com os discentes contemplados em programa da Pró-Reitoria de Assistência e Promoção ao Estudante (PRAPE); no item 5.2; constarão os dados dos servidores responsáveis pelas postagens de conteúdo no *site* desta Pró-Reitoria; em seguida, no item 5.3, serão analisados os dados coletados com os membros da comunidade que acessam o *site* da Pró-Reitoria de Extensão e Assuntos Comunitários (PRAC); por fim, no item 5.4, os dados referentes aos servidores responsáveis pelas postagens de conteúdo desta Pró-Reitoria.

5.1 Apresentação e análise de dados dos discentes assistidos pela PRAPE

O questionário aplicado a 30 (trinta) discentes que se servem dos programas de assistência e promoção ao estudante ofertados pela PRAPE (ver apêndice A) foi estruturado com 1 (uma) pergunta sobre o perfil do entrevistado e 17 (dezessete) afirmações divididas em 3 (três) dimensões: dimensão 1 – quanto à percepção da identificação das propriedades digitais e à imagem global do portal, possuindo 6 afirmativas; dimensão 2 – quanto à padronização, à lógica de navegação e à qualidade dos serviços, possuindo 7 afirmativas; e a dimensão 3 – quanto ao acesso a partir de qualquer dispositivo e à disponibilidade do serviço, possuindo 4 afirmativas.

O quadro 7 ilustra as conexões definidas entre as dimensões, os critérios e os subcritério do CAF assim como os pilares da Identidade Padrão.

Quadro 7 - Conexões entre a IDG e o CAF para os discentes assistidos pela PRAPE

Conexões entre os pilares da IDG e os critérios do CAF		
Dimensão	Pilar da IDG	Critério e subcritério do CAF
1	Experiência digital comum	Critério 6: Resultados orientados para os alunos Subcritério 6.1: Medições de percepção
2	Acessibilidade	Critério 6: Resultados orientados para os alunos Subcritério 6.2: Medições de desempenho
3	Experiência digital comum	

Fonte: Dados da pesquisa (2018).

Para uma melhor visualização, todo o detalhamento da pontuação desse questionário, com a pontuação do grau de concordância de cada afirmação, encontra-se disponível no anexo B.

5.1.1 Dimensão 1 - quanto à percepção da identificação das propriedades digitais e à imagem global do portal

Nessa dimensão, 9,44% das respostas dos discentes foram “discordo fortemente” (17 julgamentos), 18,89% das respostas foram “discordo” (34 julgamentos), já 20% foram “indeciso” (36 julgamentos), 45% foram “concordo” (81 julgamentos) e 6,67% foram “concordo fortemente” (12 julgamentos) conforme representação do quadro 8.

Quadro 8 - Frequências da dimensão 1 dos discentes assistidos pela PRAPE

Escala	Frequência absoluta	Frequência relativa
Discordo Fortemente	17	9,44%
Discordo	34	18,89%
Indeciso	36	20,00%
Concordo	81	45,00%
Concordo Fortemente	12	6,67%

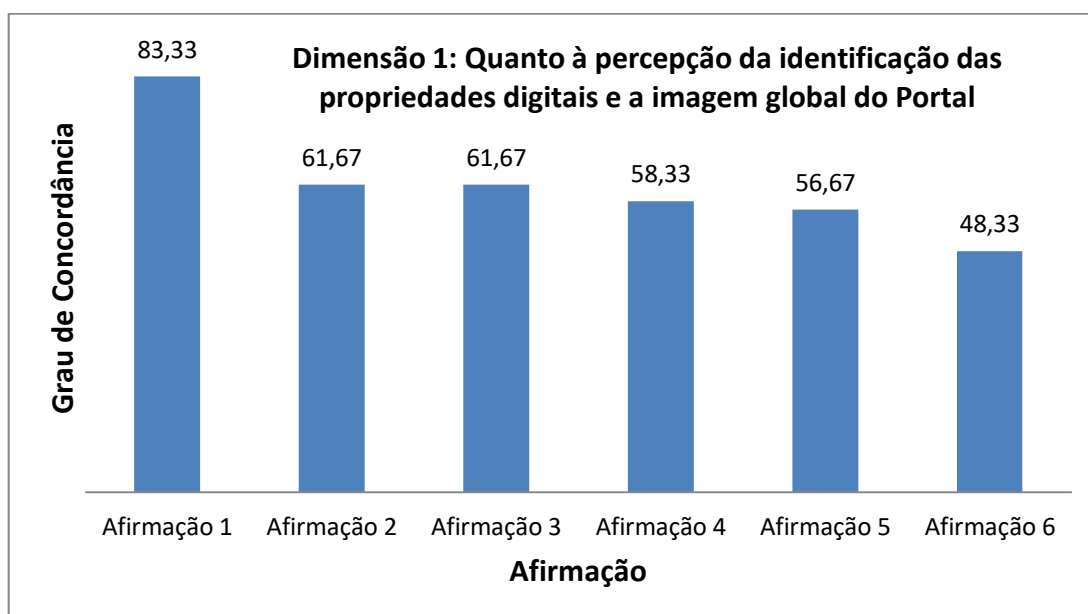
Fonte: Dados da pesquisa (2018).

Após a realização do cálculo dos concordantes e dos discordantes da dimensão, de acordo com a proposta de Macnaughton (1996) e mostrada anteriormente nas equações 2 e 3, realizou-se o cálculo do grau de concordância conforme o cálculo do oscilador estocástico desenvolvido por Wilder (1981), como mostra a equação 1, para, em um segundo momento, adotar a proposta de Sanches, Meireles e Sordi (2011) para cálculo e interpretação do grau de concordância das proposições, cujo objetivo é medir o quanto o posicionamento dos entrevistados está em consonância com as proposições do questionário.

O grau de concordância dessa dimensão (1) ficou expressado pelo valor 61,66, pontuação essa que comparada com o painel de resultados do sistema de pontuação clássico do CAF, exposto no quadro 3, informa que essa dimensão alcançou o nível “rever” do ciclo de melhoria contínua PDCA, e nesse sentido, percebe-se que os resultados demonstram uma tendência de melhoria e/ou a maior parte das metas relevantes foram alcançadas como indica o quadro 4.

Nessa dimensão (1), as pontuações de duas afirmações destoaram das demais: a afirmação 1, que investigava se a página era facilmente identificada como uma página governamental, com 83,33 pontos; e a afirmação 6, cujo grau de concordância foi 48,33, pontos, a menor pontuação dessa dimensão e que tratava do excesso de informações na página da PRAPE, como ilustrado no gráfico 1.

Gráfico 1 – Grau de concordância da dimensão 1, discentes assistidos pela PRAPE.



Fonte: Dados da pesquisa (2018).

Em função do resultado, sugere-se que na página inicial não tenha excesso de informações, fato esse que vai de encontro com a recomendação da cartilha de usabilidade disponibilizada pelo Ministério de Planejamento, Orçamento e Gestão MPOG (2010b), que, ao definir a página inicial como porta de entrada, informa que, nela, devem-se colocar somente notícias relevantes e atualizadas, assim como desativar áreas que não possuem conteúdo publicado para proporcionar ao interagente “uma experiência agradável, fazendo com que as pessoas sintam-se felizes por usar aquilo tudo.” (MEMORIA, 2006).

5.1.2 Dimensão 2 - quanto à padronização, à logica de navegação e à qualidade dos serviços.

Nessa dimensão, 5,24% das respostas dos discentes foram “discordo fortemente” (11 julgamentos), 9,52% das respostas foram “discordo” (20 julgamentos), já 25,24% foram

“indeciso” (53 julgamentos), 47,14% foram “concordo” (99 julgamentos) e 12,86% foram “concordo fortemente” (27 julgamentos) conforme quadro 9.

Quadro 9 - Frequências da dimensão 2 dos discentes assistidos pela PRAPE

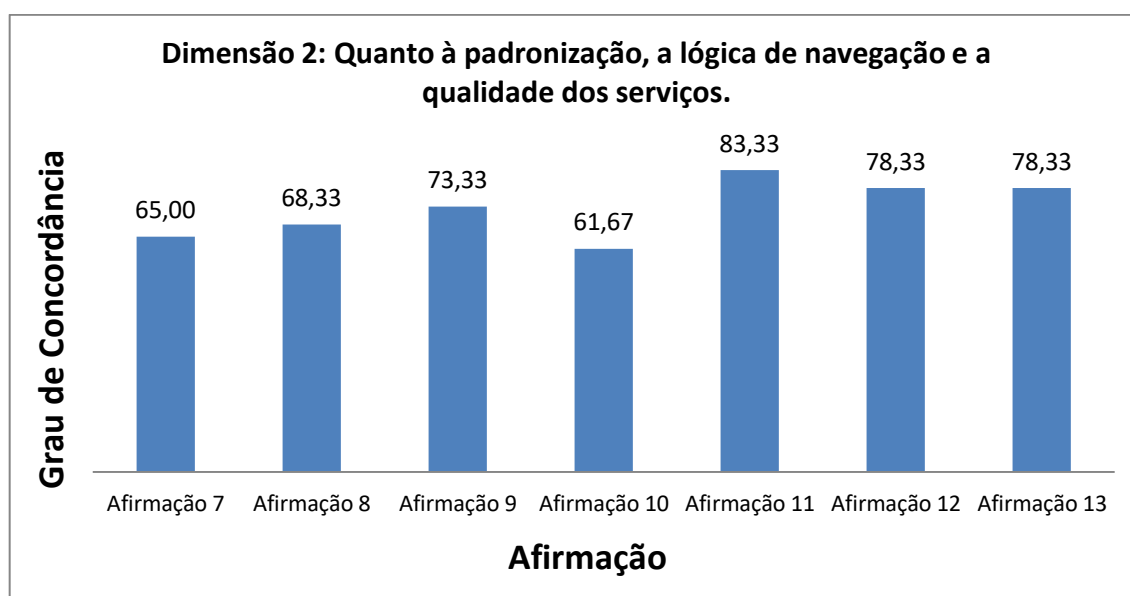
Escala	Frequência absoluta	Frequência relativa
Discordo Fortemente	11	5,24%
Discordo	20	9,52%
Indeciso	53	25,24%
Concordo	99	47,14%
Concordo Fortemente	27	12,86%

Fonte: Dados da pesquisa (2018).

O grau de concordância dessa dimensão (2) ficou expressado pela pontuação 72,61, conforme anexo B. Ao levar essa pontuação ao painel de resultados do sistema de pontuação clássico do CAF, exposto no quadro 3, nota-se que essa dimensão alcançou o nível “ajustar” no ciclo de melhoria contínua PDCA; logo, percebe-se que os resultados demonstram um progresso considerável e/ou todas as metas relevantes foram alcançadas, como sugere o quadro 4.

Nessa dimensão, as menores pontuações foram atribuídas às afirmações 7, 8 e 10 como pode ser visto no gráfico 2.

Gráfico 2 – Grau de concordância da dimensão 2, discentes assistidos pela PRAPE.



Fonte: Dados da pesquisa (2018).

A afirmação 7, cuja pontuação foi 65,00, trata da possibilidade do interagente ter uma visão geral do conteúdo antes de se utilizar a barra de rolagem. MPOG (2010b) relata que o conteúdo mais importante dever estar localizado antes da dobra, ou seja, ao ler um jornal impresso, o dobramos para facilitar a leitura, e esse fato faz com que as notícias mais importantes venham acima da dobra. Como em uma página *web* não deve ser diferente, para uma melhoria, sugere-se uma revisão do conteúdo publicado no início da página, assim como um remanejando de conteúdos menos importantes para outros lugares uma vez que "a parte do conteúdo mais importante e da navegação devem estar acima da dobra" (MPOG, 2010b p. 13).

A afirmação 8, com 68,33 pontos, trata do fato da página funcionar independentemente de instalação e/ou atualização de *softwares* ou aplicativos. Conforto e Santarosa (2002, p. 08) destacam que “o sistema deve ser acessível e utilizável em diversas situações, independentemente do *software*, da comunicação ou do equipamento”. Nesse sentido, é possível verificar que único *software* detectado no *site* da PRAPE, cuja instalação é disponibilizada nas páginas que adotaram a IDG, é o VLibras, uma suíte de ferramentas utilizadas na tradução automática da Língua Portuguesa para a Língua Brasileira de Sinais, fato esse que não vai ao encontro às respostas dos entrevistados.

Com relação à afirmação 10, a pontuação foi de 61,67, a qual trata da possibilidade do interagente corrigir eventuais erros cometidos ao navegar. Ao lembrar que errar faz parte do ser humano, MPOG (2010b) ressalta que as ações do portal devem ser reversíveis, ou seja, os erros cometidos devem ser passíveis de correção, dando então ao cidadão a capacidade de desfazer, no mínimo, a última ação realizada, situação essa que corrobora com o exposto por Nielsen (1995) ao definir como heurística de usabilidade a liberdade e controle do interagente, assim como a prevenção de erros, fato esse de tamanha importância, uma vez que “saber que pode corrigir possíveis erros encoraja a pessoa a explorar opções desconhecidas do portal” (MPOG 2010b p. 20).

5.1.3 Dimensão 3 - quanto ao acesso a partir de qualquer dispositivo e disponibilidade do serviço

Nessa dimensão, 6,67% das respostas dos discentes foram “discordo fortemente” (8 julgamentos), 15,83% das respostas foram “discordo” (19 julgamentos), já 25% foram

“indeciso” (30 julgamentos), 41,67% foram “concordo” (50 julgamentos) e 10,83% foram “concordo fortemente” (13 julgamentos) conforme exposto no quadro 10.

Quadro 10 - Frequências da dimensão 3 dos discentes assistidos pela PRAPE

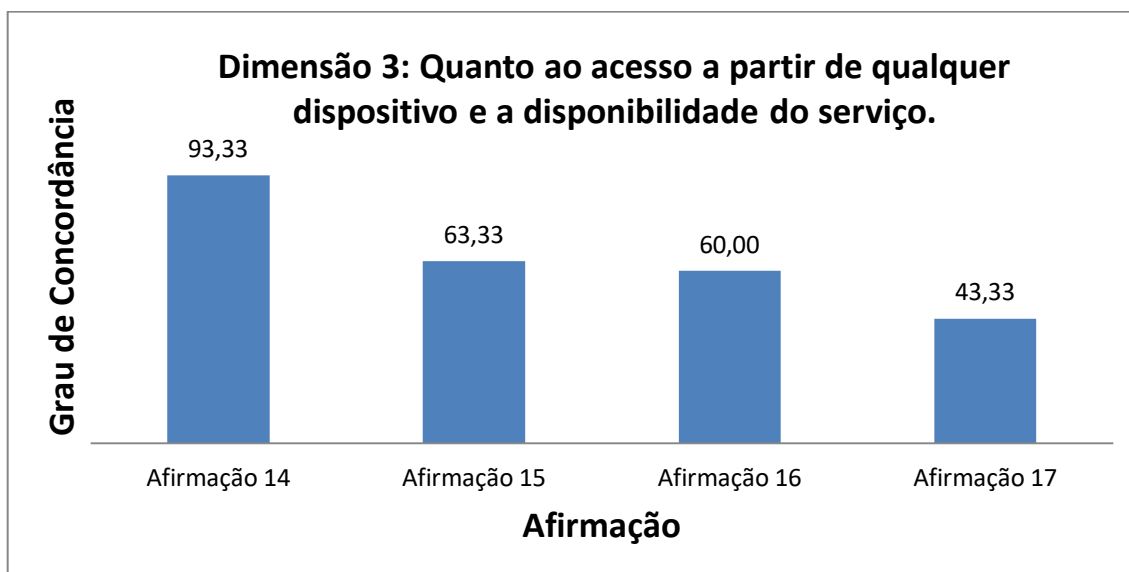
Escala	Frequência absoluta	Frequência relativa
Discordo Fortemente	8	6,67%
Discordo	19	15,83%
Indeciso	30	25,00%
Concordo	50	41,67%
Concordo Fortemente	13	10,83%

Fonte: Dados da pesquisa (2018)

O grau de concordância dessa dimensão (3) ficou expressado pela pontuação 65,00. Esse valor quando comparado com o painel de resultados do sistema de pontuação clássico do CAF, exposto no quadro 3, nota-se que essa dimensão alcançou o nível “rever” do ciclo PDCA; nesse sentido, percebe-se que os resultados demonstram uma tendência de melhoria e/ou a maior parte das metas relevantes foram alcançadas como indica o quadro 4.

Nessa dimensão, a menor pontuação foi atribuída à afirmação 17, que trata da indisponibilidade do *site* em alguns momentos com 43,33 pontos, como visto no gráfico 3.

Gráfico 3 – Grau de concordância da dimensão 3, discentes assistidos pela PRAPE.



Fonte: Dados da pesquisa (2018).

Diante disso, MPOG (2010b) sugere que se avise, sempre que possível, a indisponibilidade do *site*. Esse aviso deve ser disponibilizado em espaço privilegiado na primeira página assim como divulgado em outros meios. “No caso de indisponibilidade imprevista em partes do sítio, deve ser avisada na página inicial e na página do serviço, ou na página de erro, de forma objetiva, clara e, quando possível, dando a previsão de retorno.” MPOG (2010b p. 21).

No que tange à frequência de acesso, nenhum respondente afirmou que acessa o *site* da PRAPE diariamente, 13 (treze) informaram que acessam semanalmente, 13 (treze) respondentes acessam mensalmente e somente 4 (quatro) acessam o referido *site* anualmente.

5.2 Apresentação e análise de dados dos conteudistas da PRAPE

O questionário aplicado aos 3 (três) servidores responsáveis pela postagem do conteúdo no *site* da PRAPE foi estruturado com 20 afirmações divididas em 5 dimensões: dimensão 1 – quanto à percepção da identificação das propriedades digitais e à imagem global do portal, possuindo 6 afirmativas; dimensão 2 – quanto ao acesso igualitário e ao nível de utilização das TICs, possuindo 4 afirmativas; dimensão 3 – quanto a soluções replicadas em qualquer sistema e ao nível de sugestões recebidas e implementadas, possuindo 3 afirmativas; dimensão 4 – quanto ao desenvolvimento colaborativo e às revisões regulares, possuindo 2 afirmativas; e a dimensão 5 – quanto à otimização dos investimentos e ao nível de envolvimento em atividades de melhoria, possuindo 5 afirmativas.

O quadro 11 ilustra as conexões definidas entre as dimensões desse questionário, os critérios e subcritério do CAF, assim como os pilares da Identidade Padrão.

Quadro 11 - Conexões entre a IDG e o CAF para os conteudistas da PRAPE

Apresentação e análise de dados dos conteudistas da PRAPE		
Dimensão	Pilar da IDG	Critério e subcritério do CAF
1	Experiência digital comum	Critério 7: Resultados das pessoas Subcritério 7.1: Medições de percepção Subcritério 7.2: Medições de desempenho
2	Acessibilidade	
3	Experiência digital comum	
4	Economicidade	
5		

Fonte: Dados da pesquisa (2018).

5.2.1 Dimensão 1 – quanto à percepção da identificação das propriedades digitais e à imagem global do portal

Nessa dimensão, não houve afirmação “discordo fortemente”, 22,22% das respostas foram “discordo” (4 julgamentos), já 5,56% foram “indeciso” (1 julgamento), 16,67% foram “concordo” (3 julgamentos) e 55,56% foram “concordo fortemente” (10 julgamentos) conforme mostra o quadro 12.

Quadro 12 - Frequências da dimensão 1 dos conteudistas da PRAPE

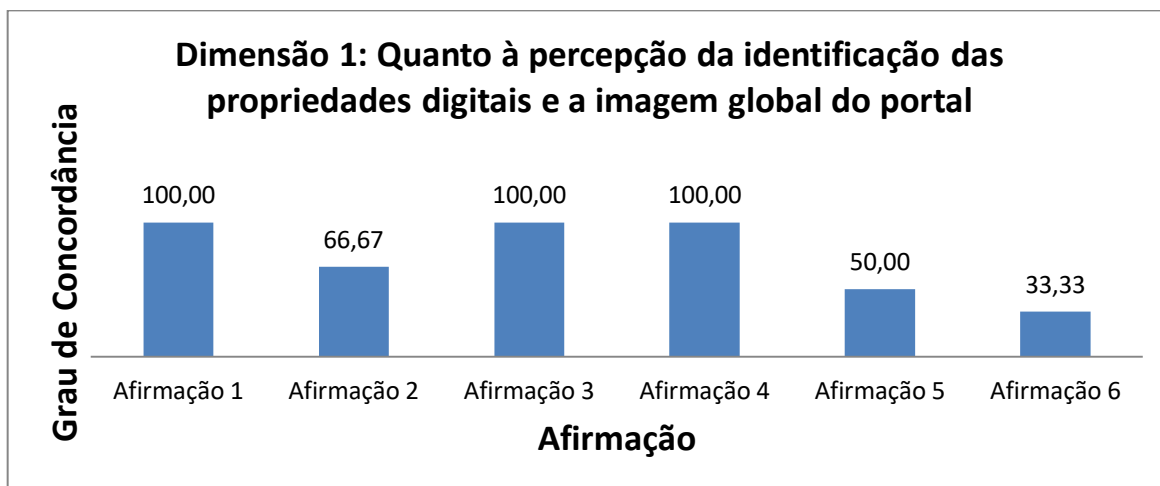
Escala	Frequência absoluta	Frequência relativa
Discordo Fortemente	0	0,00%
Discordo	4	22,22%
Indeciso	1	5,56%
Concordo	3	16,67%
Concordo Fortemente	10	55,56%

Fonte: Dados da pesquisa (2018).

O grau de concordância dessa dimensão (1) ficou expressado pela pontuação 75,00, consoante anexo C, pontuação essa, quando comparada com o painel de resultados do sistema de pontuação clássico do CAF, como mostra o quadro 3, nota-se que essa dimensão alcançou o nível “ajustar” do ciclo de melhoria PDCA; dessa maneira, os resultados demonstram um progresso considerável e/ou todas as metas relevantes foram alcançadas, como indicado no quadro 4.

Nessa dimensão, destaca-se o fato de que as afirmações 1, 3 e 4 obtiveram a pontuação máxima e atingiram o ciclo completo de melhoria contínua do PDCA. Por sua vez, as afirmações 5 e 6 obtiveram baixa pontuação como mostra o gráfico 4.

Gráfico 4 – Grau de concordância da dimensão 1, conteudistas da PRAPE.



Fonte: Dados da pesquisa (2018).

A pontuação máxima foi obtida pelas afirmações: 1, que trata do fato da página ser identificada facilmente como página governamental; 3, que trata do fato da página ter seu conteúdo acessado em poucos cliques; e pela afirmação 4, que trata do fato da página ter o formulário de contato acessado facilmente, como recomendado por MPOG (2010b, p. 13) ao definir que os “elementos comuns a todas as páginas, como logotipos, atalhos e caixas de busca, devem estar sempre no mesmo lugar”.

Ainda na dimensão (1), 2 afirmações obtiveram baixa pontuação. A afirmação 5 com 50,00 pontos, que trata do fato do conteúdo da página não ser apresentado de forma organizada. Para uma melhoria, recomenda-se seguir as instruções de MPOG (2010b, p. 13): a página deve ser estruturada “[...] de forma lógica para o cidadão. Não é necessário que existam links para todo o conteúdo na página inicial, mas todo conteúdo deve ser facilmente acessado através da estrutura”.

Conforto e Santarosa (2002) lembram que a organização de uma página *web* pode ser garantida com a observância de alguns pontos-chaves, dentre eles separar a estrutura de apresentação, diferenciando o conteúdo, a forma como a informação é organizada e a apresentação. Fatos esses que vão ao encontro do que propõe o MPOG (2010b) ao sugerir que a estrutura do *site* dever ser planejada e organizada de acordo com o contexto das tarefas realizadas pelos cidadãos.

Além da afirmação 5, outra pontuação baixa foi atribuída à afirmação 6, com 33,33 pontos. Esta trata do excesso de informações na página, fato apontado também pelos discentes e já discutido anteriormente no item 5.1.1.

5.2.2 Dimensão 2 - quanto ao acesso igualitário e o nível de utilização das TICs

Nessa dimensão, não houve respostas para “discordo fortemente”, assim como para “discordo”, por sua vez, 33,33% foram “indecisos” (4 julgamentos), 41,67% foram “concordo” (5 julgamentos) e 25% foram “concordo fortemente” (3 julgamentos) conforme exposto no quadro 13.

Quadro 13 - Frequências da dimensão 2 dos conteudistas da PRAPE

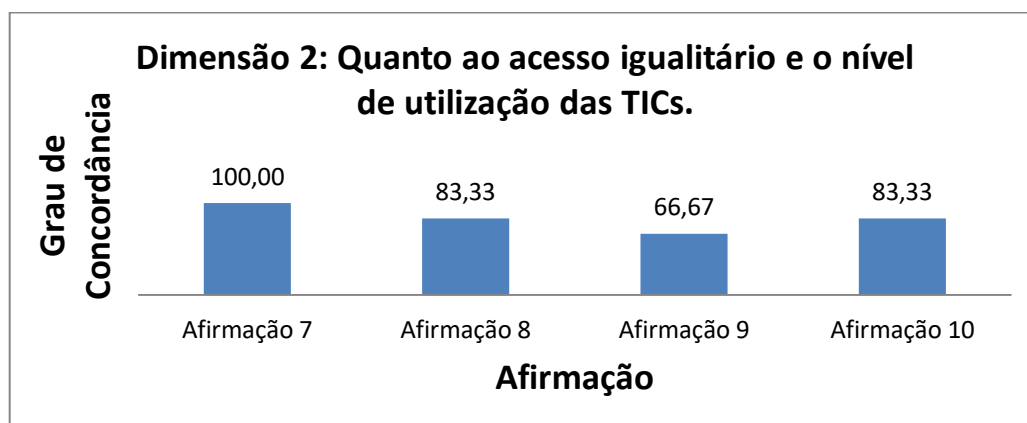
Escala	Frequência absoluta	Frequência relativa
Discordo Fortemente	0	0,00%
Discordo	0	0,00%
Indeciso	4	33,33%
Concordo	5	41,67%
Concordo Fortemente	3	25,00%

Fonte: Dados da pesquisa (2018)

O grau de concordância dessa dimensão (2) ficou expressado pela pontuação 83,33, como exposto no anexo C. Essa pontuação, quando comparada com o painel de resultados do sistema de pontuação clássico do CAF, como mostra o quadro 3, pode-se observar que essa dimensão alcançou o nível “ajustar” do ciclo de melhoria contínua PDCA; dessa maneira, percebe-se que os resultados demonstram um progresso considerável e/ou todas as metas relevantes foram alcançadas, como mostra o quadro 4.

Nessa dimensão, destaca-se o fato da afirmação 7 obter a pontuação máxima e fato da afirmação 9 obter uma baixa pontuação como mostra o gráfico 5.

Gráfico 5 – Grau de concordância da dimensão 2, conteudistas da PRAPE.



Fonte: Dados da pesquisa (2018).

A afirmação 7, que investiga se *labels*, títulos em links e atributos “alt” em imagens são utilizados para realçar informações e serem uma alternativa em texto para as imagens do sítio, obteve a pontuação máxima, completando assim o ciclo de melhoria contínua do PDCA. Por sua vez, a afirmação 9, que investiga se os interagentes com limitações intelectuais conseguem acessar o conteúdo do *site* obteve 66,67 pontos, uma pontuação baixa atribuída ao fato de 2 dos 3 entrevistados não terem informações suficientes sobre o tema marcando assim a opção “indeciso” ao responder o questionário.

5.2.3 Dimensão 3 - quanto a soluções replicadas em qualquer sistema e o nível de sugestões recebidas e implementadas

Nessa dimensão, não houve respostas “discordo fortemente”, “discordo” e “indeciso”, por sua vez, 22,22% foram “concordo” (2 julgamentos) e 77,78% foram “concordo fortemente” (7 julgamentos) conforme quadro 14.

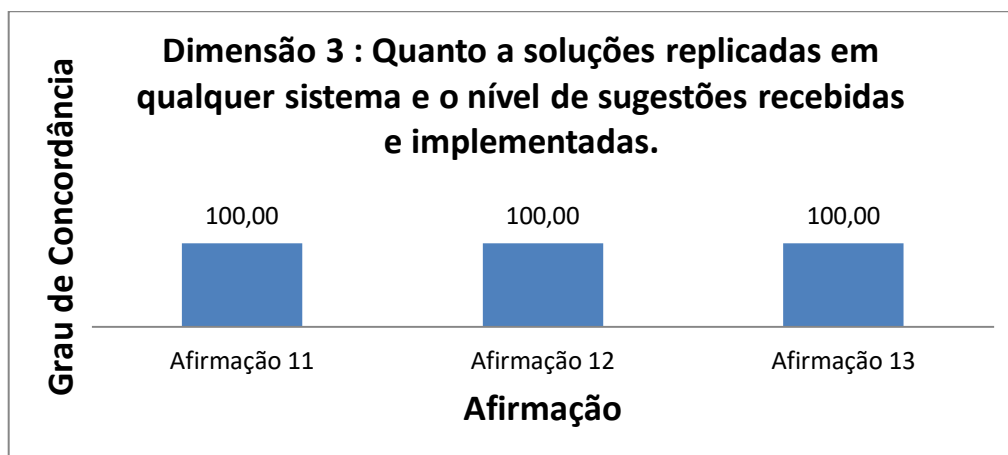
Quadro 14 - Frequências da dimensão 3 dos conteudistas da PRAPE

Escala	Frequência absoluta	Frequência relativa
Discordo Fortemente	0	0,00%
Discordo	0	0,00%
Indeciso	0	0,00%
Concordo	2	22,22%
Concordo Fortemente	7	77,78%

Fonte: Dados da pesquisa (2018).

O grau de concordância dessa dimensão ficou expressado pela pontuação máxima, ou seja, 100,00 pontos, conforme anexo C. Essa pontuação, quando comparada com o painel de resultados do sistema de pontuação clássico do CAF, como mostra o quadro 3, nota-se que, nessa dimensão, alcançou-se o ciclo completo de melhoria contínua do PDCA, isto é, foram atingindo resultados excelentes e sustentáveis em todas as afirmativas da dimensão, de forma que todas as metas relevantes foram alcançadas, como indicado no quadro 4. O gráfico 6 ilustra o fato de todas as afirmações terem recebido a nota máxima possível.

Gráfico 6 – Grau de concordância da dimensão 3, conteudistas da PRAPE.



Fonte: Dados da pesquisa (2018).

Com esse fato, é possível inferir que há um , assim como uma cooperação entre esta e a equipe da Superintendência de Tecnologia da Informação da UFPB responsável pelo desenvolvimento e manutenção das páginas. Como sugerido por SECOM (2014b) ao definir o desenvolvimento colaborativo como uma das formas de economicidade.

5.2.4 Dimensão 4 - quanto ao desenvolvimento colaborativo e as revisões regulares

Nessa dimensão, não houve respostas para “discordo fortemente”, “indeciso” e “concordo”. Sendo 33,33% das respostas “discordo” (2 julgamentos) e 66,67% “concordo fortemente” (4 julgamentos) conforme mostra o quadro 15.

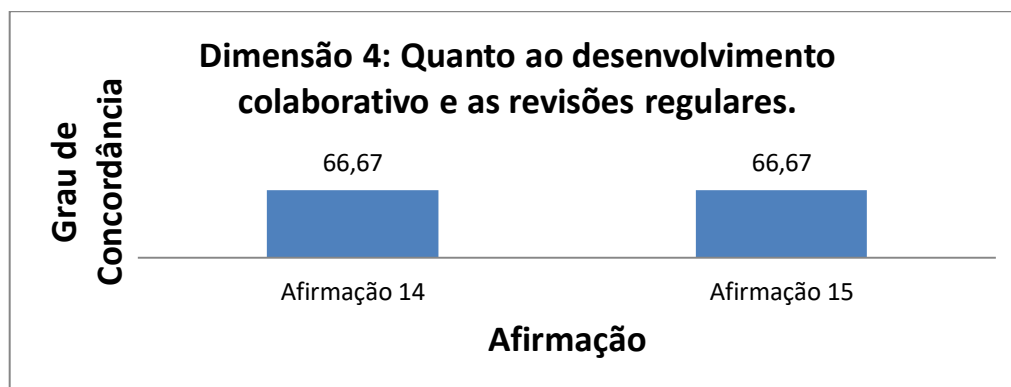
Quadro 15 - Frequências da dimensão 4 dos conteudistas da PRAPE

Escala	Frequência absoluta	Frequência relativa
Discordo Fortemente	0	0,00%
Discordo	2	33,33%
Indeciso	0	0,00%
Concordo	0	0,00%
Concordo Fortemente	4	66,67%

Fonte: Dados da pesquisa (2018).

O grau de concordância dessa dimensão (4) ficou expressado pela pontuação 66,66, como exposto no anexo C, uma vez que ambas as afirmações receberam a mesma pontuação como mostra o gráfico 7.

Gráfico 7 – Grau de concordância da dimensão 4, conteudistas da PRAPE.



Fonte: Dados da pesquisa (2018).

Essa pontuação, quando comparada com o painel de resultados do sistema de pontuação clássico do CAF, conforme quadro 3, nota-se que essa dimensão alcançou o nível “rever” do ciclo de melhoria contínua PDCA; logo, percebe-se que os resultados demonstram uma tendência de melhoria e/ou a maior parte das metas relevantes foram alcançadas em todas as afirmativas da dimensão, como sugere o quadro 4.

5.2.5 Dimensão 5 - quanto à otimização dos investimentos e o nível de envolvimento em atividades de melhoria

Nessa dimensão, 20% das respostas foram “discordo fortemente” (3 julgamentos), não houve respostas para “discordo”, 20% das respostas foram “indeciso” (3 julgamentos) 6,67% das respostas foram “concordo” (1 julgamento) e, por sua vez, 53,33% foram “concordo fortemente” (8 julgamentos) conforme visto no quadro 16.

Quadro 16 - Frequências da dimensão 5 dos conteudistas da PRAPE

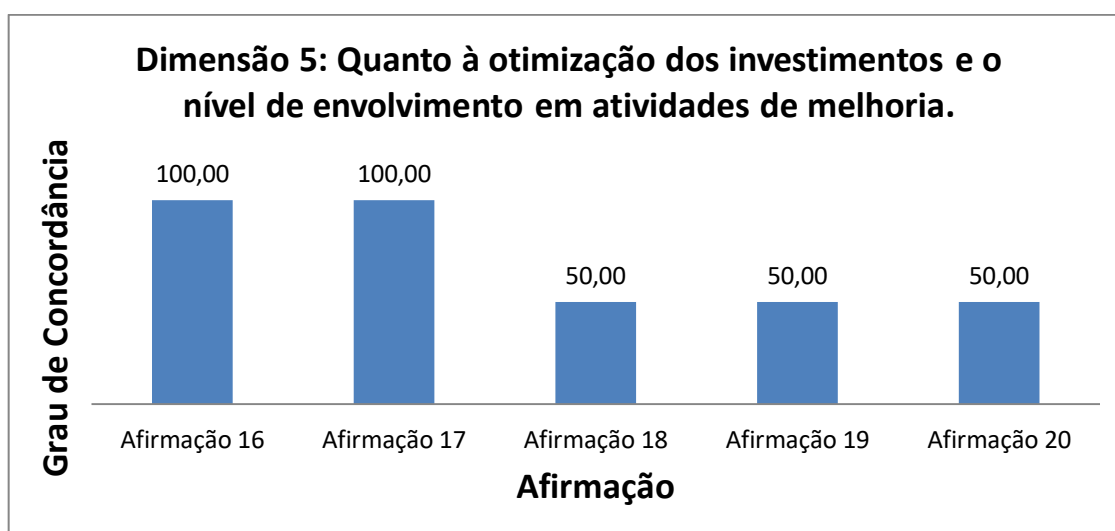
Escala	Frequência absoluta	Frequência relativa
Discordo Fortemente	3	20,00%
Discordo	0	0,00%
Indeciso	3	20,00%
Concordo	1	6,67%
Concordo Fortemente	8	53,33%

Fonte: Dados da pesquisa (2018).

O grau de concordância dessa dimensão (5) ficou expressado pela pontuação 70,00 como indicado no anexo C. Essa pontuação, quando comparada com o painel de resultados do sistema de pontuação clássico do CAF, como indicado no quadro 3, sugere que essa dimensão alcançou o nível “rever” do ciclo PDCA; nota-se, pois, que os resultados demonstram uma tendência de melhoria e/ou a maior parte das metas relevantes foram alcançados, como sugerido pelo quadro 4.

Nessa dimensão, como mostra o gráfico 8, destaca-se o fato de que 2 (duas) afirmativas obtiveram a pontuação máxima e atingirem o ciclo completo de melhoria contínua do PDCA: a afirmação 16, que investiga o fato de mais de uma pessoa alimentar a página, e a afirmação 17, que analisava se todos os setores da PRAPE estão envolvidos na produção de conteúdo para o *site*.

Gráfico 8 – Grau de concordância da dimensão 4, conteudistas da PRAPE.



Fonte: Dados da pesquisa (2018).

Outras 3 (três) afirmativas obtiveram baixa pontuação. O fato de perceberem que houve uma redução de custos na hospedagem, no suporte e manutenção, assim como nos treinamentos e capacitações no que tange à alimentação e manutenção das páginas. Ressalta-se, portanto, que todos os *sites* desenvolvidos pela STI adotam uma estrutura reutilizável, que pode ser adotada por diversos setores, fato que vai ao encontro ao recomendado por SECOM (2014b, p. 13), ao ressaltar que para os *sites* propostos pela IDG “não é preciso investir em uma nova arquitetura e criação, podendo-se reaproveitar as ferramentas já organizadas e pré-formatadas”, além do fato dos *sites* “serem constituído de módulos prontos para serem desenvolvidos, possibilitando redução de custo material e humano”.

5.3 Apresentação e análise de dados da comunidade assistida pela PRAC

O questionário aplicado a 10 membros da comunidade que acessam o *site* da PRAC (ver apêndice C) foi enviado a pessoas indicadas por servidores da PRAC, assessores de graduação dos centros de ensino, assim como para colaboradores externos que participam de projetos de extensão da UFPB. Esse questionário foi estruturado com 1 (uma) pergunta sobre o perfil do entrevistado e 25 (vinte e cinco) afirmações divididas 5 dimensões: dimensão 1 – quanto à percepção da identificação das propriedades digitais e à imagem global do portal, possuindo 6 afirmativas; dimensão 2 – quanto à padronização, à lógica de navegação e à qualidade dos serviços possuindo 7 afirmativas; dimensão 3 – quanto à credibilidade das informações, ao seu nível de confiança e à reputação, possuindo 5 afirmativas; dimensão 4 – quanto ao uso de linguagem multimídia e de fácil compreensão para diferentes necessidades, possuindo 5 afirmativas; dimensão 5 – quanto ao acesso a partir de qualquer dispositivo e à disponibilidade do serviço, possuindo 4 afirmativas.

Para uma melhor visualização, todo o detalhamento da pontuação deste questionário, com a pontuação do grau de concordância de cada dimensão, assim como o de cada afirmação encontra-se disponível no anexo C desta pesquisa. Por sua vez, o quadro 17 ilustra as conexões definidas entre as dimensões, os critérios e os subcritério do CAF assim como os pilares da Identidade Padrão.

Quadro 17 - Conexões entre a IDG e o CAF para a comunidade assistida pela PRAC

Apresentação e análise de dados da comunidade assistida pela PRAC		
Dimensão	Pilar da IDG	Critério e subcritério do CAF
1	Experiência digital comum	Critério 8 : Resultados da responsabilidade social Subcritério 8.1: Medições de percepção
2	Acessibilidade	Critério 8 : Resultados da responsabilidade social Subcritério 8.2: Medições de desempenho
3	Experiência digital comum	
4	Acessibilidade	
5	Acessibilidade	

Fonte: Dados da pesquisa (2018).

5.3.1 Dimensão 1 – quanto à percepção da identificação das propriedades digitais e à imagem global do portal

Nessa dimensão, 1,67% das respostas foram “discordo fortemente” (1 julgamento), 13,33% das respostas foram “discordo” (8 julgamentos), já 15% foram “indeciso” (9 julgamentos), 36,6% foram “concordo” (22 julgamentos) e 33,33% foram “concordo fortemente” (20 julgamentos) conforme quadro 18.

Quadro 18 - Frequências da dimensão 1 da comunidade assistida pela PRAC

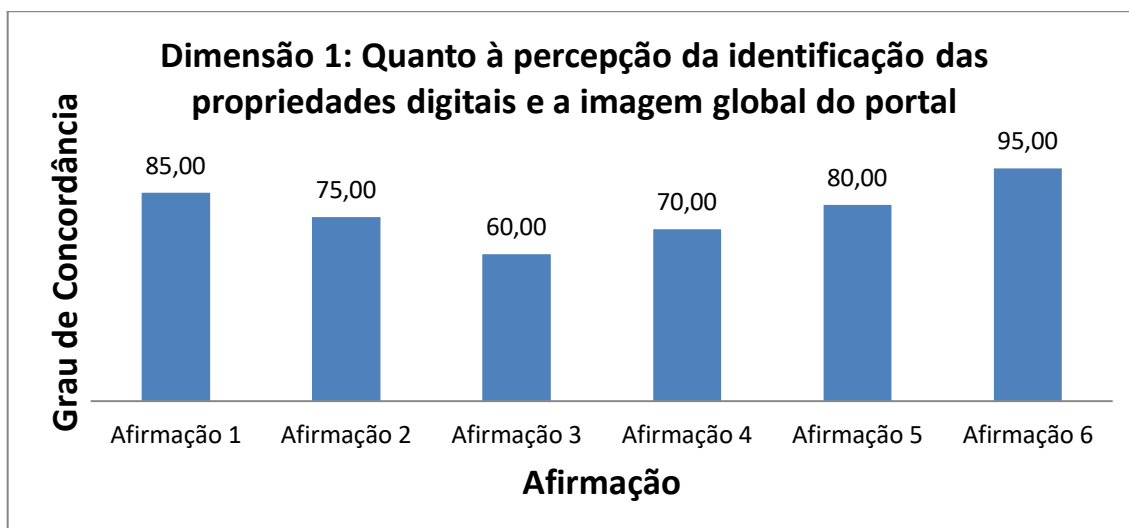
Escala	Frequência absoluta	Frequência relativa
Discordo Fortemente	1	1,67%
Discordo	8	13,33%
Indeciso	9	15,00%
Concordo	22	36,67%
Concordo Fortemente	20	33,33%

Fonte: Dados da pesquisa (2018).

O grau de concordância da dimensão ficou expressado pela pontuação 77,50, como exposto no anexo D. Nessa pontuação, quando analisada conforme o painel de resultados do sistema de pontuação clássico do CAF, ilustrado no quadro 3, nota-se que esta dimensão alcançou o nível “ajustar” do ciclo PDCA. Percebe-se, assim, que resultados demonstram um progresso considerável e/ou todas as metas relevantes foram alcançadas, como sugerido no quadro 4.

Nessa dimensão, destaca-se o fato de que a afirmativa 6 obteve uma pontuação elevada e que as afirmativas 3 e 4 alcançaram uma baixa pontuação como pode ser observado no gráfico 9.

Gráfico 9 – Grau de concordância da dimensão 1, comunidade assistida pela PRAC.



Fonte: Dados da pesquisa (2018).

A afirmativa 6, que trata do excesso de informações na página inicial, obteve 95 pontos, atingindo assim o ciclo completo de melhoria contínua do PDCA. Por sua vez, 2 (duas) afirmativas obtiveram baixa pontuação; a afirmativa 3, que investiga se o conteúdo procurado pode ser acessado em poucos cliques, máxima defendida por Nielsen (2000), ao relatar que, para facilitar a navegação, o interagente deve conseguir acessar a informação desejada em no máximo em três cliques; já a afirmativa 4 investiga se o formulário de contato ou outro canal de comunicação é encontrado facilmente na página. Nesse sentido, o que se percebe é que existe um formulário para contato com os responsáveis pelo *site* da Pró-Reitoria, mas não há informações para o contato com as Coordenações que fazem parte deste setor.

5.3.2 Dimensão 2 – quanto à padronização, à lógica de navegação e à qualidade dos serviços

Nessa dimensão, não houve escolhas cujas respostas foram “discordo fortemente”, 8,57% das respostas foram “discordo” (6 julgamentos), já 32,86% foram “indeciso” (23 julgamentos), 37,14% foram “concordo” (26 julgamentos) e 21,43% foram “concordo fortemente” (15 julgamentos) conforme quadro 19.

Quadro 19 - Frequências da dimensão 2 da comunidade assistida pela PRAC

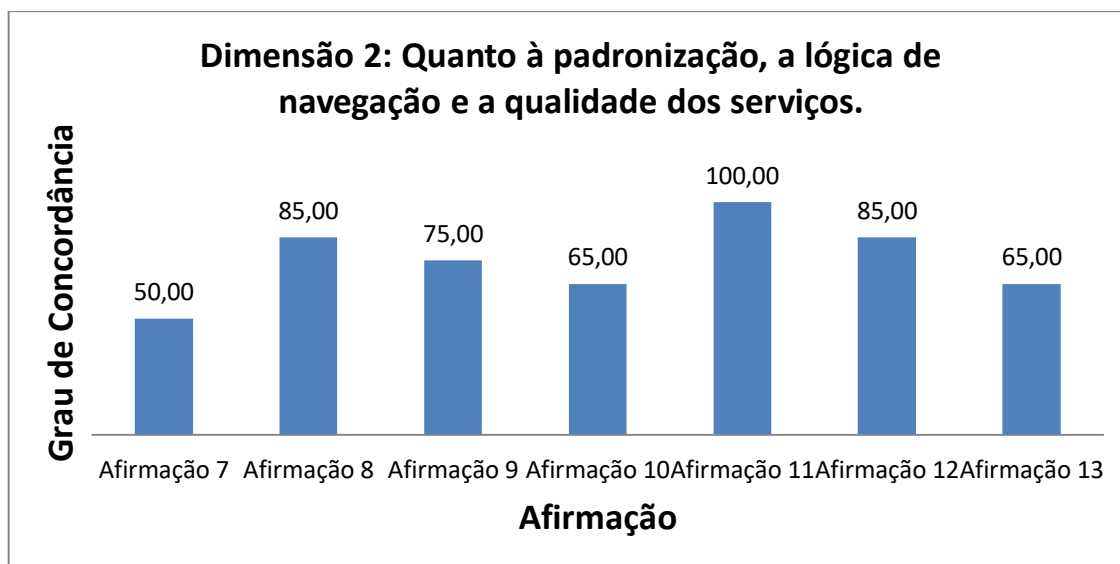
Escala	Frequência absoluta	Frequência relativa
Discordo Fortemente	0	0,00%
Discordo	6	8,57%
Indeciso	23	32,86%
Concordo	26	37,14%
Concordo Fortemente	15	21,43%

Fonte: Dados da pesquisa (2018).

O grau de concordância ficou expressado pela pontuação 75,00, como mostra o anexo D. Essa pontuação, quando comparada com o painel de resultados do sistema de pontuação clássico do CAF, como mostra o quadro 3, nota-se que essa dimensão alcançou o nível “ajustar” do ciclo de melhoria PDCA, dessa forma, os resultados demonstram um progresso considerável e/ou todas as metas relevantes foram alcançadas, como mostra o quadro 4.

Nessa dimensão, observa-se que a afirmação 11, que investiga se os documentos e as imagens carregavam rapidamente obteve a pontuação máxima, atingindo assim o ciclo completo de melhoria contínua do PDCA, fato esse que pode ser observado no gráfico 10.

Gráfico 10 – Grau de concordância da dimensão 2, comunidade assistida pela PRAC.



Fonte: Dados da pesquisa (2018).

Por sua vez, 3 (três) afirmativas receberam uma pontuação abaixo da média: a afirmação 7, que investigava se uma visão geral do conteúdo podia ser realizada antes de se utilizar a barra de rolagem, com 50,00 pontos; afirmação 10; que investiga o fato de que

eventuais erros sejam passíveis de correção obtendo 65,00, assim como a afirmação 13, que investiga se “ênfase” e “negrito” eram utilizados para ressaltar partes importantes do texto com 65,00 pontos; fato esse sugerido por MPOG (2010) como uma forma de atrair a atenção dos interagentes ao acessar a página em busca de informações.

5.3.3 Dimensão 3 – quanto à credibilidade das informações, seu nível de confiança e reputação

Nessa dimensão, 2% das respostas foram “discordo fortemente” (1 julgamento), 6% responderam “discordo” (3 julgamentos), 26% assinalaram “indeciso” (13 julgamentos), 36% responderam “concordam” (18 julgamentos) e 30 % responderam “concordo fortemente” (15 julgamentos) conforme quadro 20.

Quadro 20 - Frequências da dimensão 3 da comunidade assistida pela PRAC

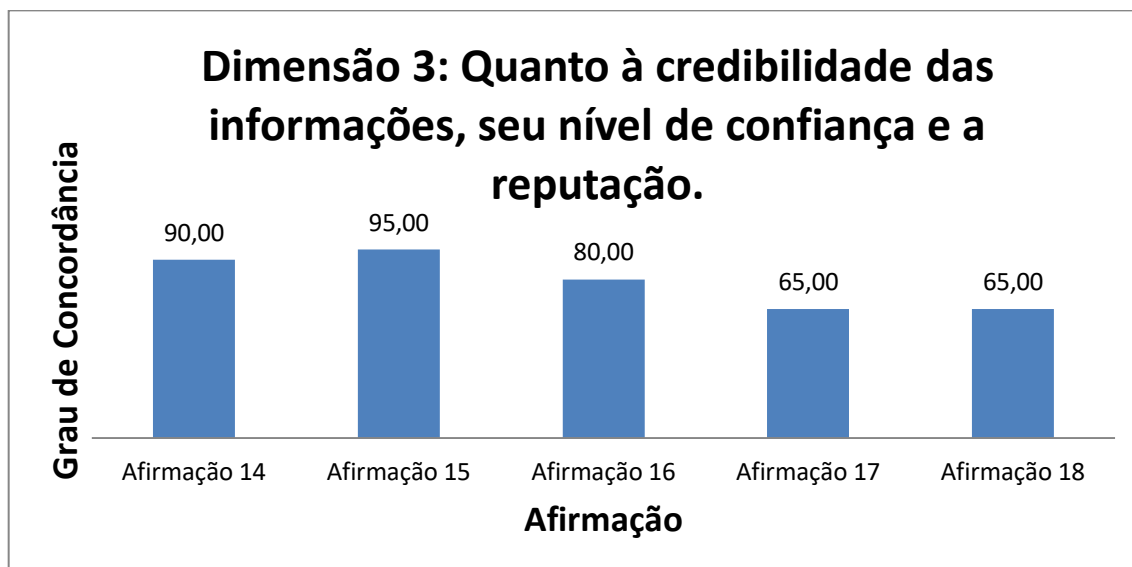
Escala	Frequência absoluta	Frequência relativa
Discordo Fortemente	1	2,00%
Discordo	3	6,00%
Indeciso	13	26,00%
Concordo	18	36,00%
Concordo Fortemente	15	30,00%

Fonte: Dados da pesquisa (2018).

O grau de concordância ficou expressado pela pontuação 79,00, como mostra o anexo D. Essa pontuação, ao ser comparada com o painel de resultados do sistema de pontuação clássico do CAF, como mostra o quadro 3, sugere que essa dimensão alcançou o nível “ajustar” do ciclo PDCA, demonstrando um progresso considerável e/ou todas as metas relevantes foram alcançadas, como mostra o quadro 4.

Nessa dimensão, observa-se que a afirmativa 15, que investigava se as informações publicadas no *site* da PRAC geram credibilidade obteve a pontuação máxima, atingindo assim um ciclo completo de melhoria contínua do PDCA. Por sua vez, 2 (duas) afirmativas, 17 e 18, receberam uma pontuação abaixo da média, como mostra o gráfico 11.

Gráfico 11 – Grau de concordância da dimensão 3, comunidade assistida pela PRAC.



Fonte: Dados da pesquisa (2018).

A afirmativa 17 é a que investigava se havia um canal de contato ativo na página, fato esse solucionado durante o andamento desta pesquisa, uma vez que, assim como algumas coordenações, a PRAC criou uma página no *facebook* e vem realizando postagens cujo objetivo é aproximar ainda mais o contato entre o referido setor e seus interagentes. A afirmativa 18 é a que investiga o fato dos serviços poderem ser realizados através do *site*, sem a necessidade de atendimento presencial, como sugere o Decreto 9.094 de julho de 2017, que trata do acesso à informação e, ao descrever que dentre as diretrizes nas relações entre si e os usuários dos serviços públicos, os órgãos e as entidades do Poder Executivo Federal observarão a aplicação de soluções tecnológicas que visem a simplificar processos e procedimentos de atendimento aos usuários dos serviços públicos (BRASIL, 2017).

5.3.4 Dimensão 4 - quanto à linguagem multimídia e de fácil compreensão

Nessa dimensão, não houve resposta para a alternativa “discordo fortemente”, 13,33% responderam “discordo” (4 julgamentos), 16,67% responderam “indeciso” (5 julgamentos), 50% responderam “concordo” (15 julgamentos) e 20% responderam “concordo fortemente” (6 julgamentos) conforme quadro 21.

Quadro 21 - Frequências da dimensão 4 da comunidade assistida pela PRAC

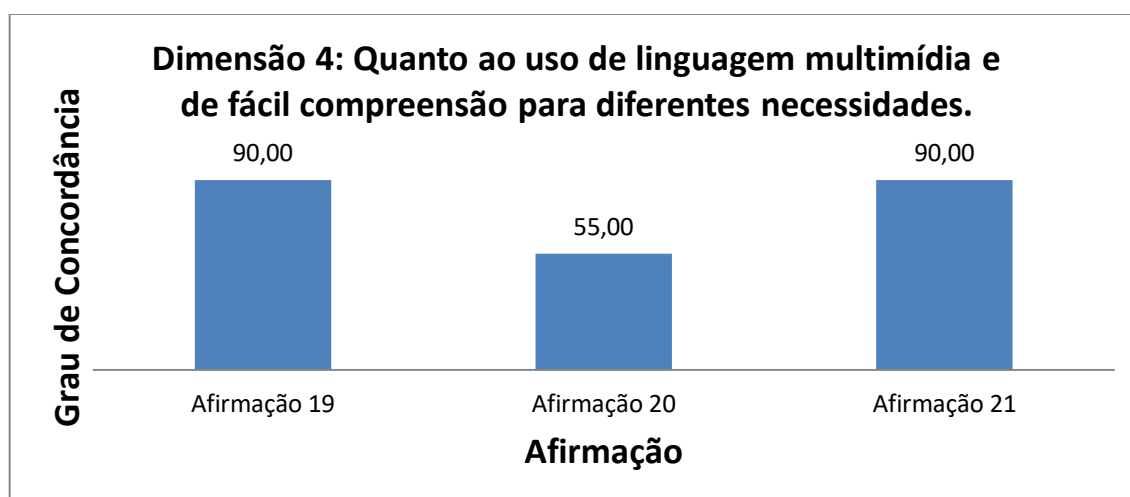
Escala	Frequência absoluta	Frequência relativa
Discordo Fortemente	0	0,00%
Discordo	4	13,33%
Indeciso	5	16,67%
Concordo	15	50,00%
Concordo Fortemente	6	20,00%

Fonte: Dados da pesquisa (2018).

O grau de concordância ficou expressado pela pontuação 78,33, como mostra o anexo D. Essa pontuação, quando comparada com o painel de resultados do sistema de pontuação clássico do CAF, como mostra o quadro 3, evidencia que esta dimensão alcançou o nível ajustar do ciclo PDCA; nesse sentido, nota-se que os resultados demonstram um progresso considerável e/ou todas as metas relevantes foram alcançadas, como mostra o quadro 4.

Nessa dimensão, somente a afirmação 20 obteve uma baixa pontuação, com 55,00 pontos como mostra o gráfico 12.

Gráfico 12 – Grau de concordância da dimensão 4, comunidade assistida pela PRAC.



Fonte: Dados da pesquisa (2018).

Essa afirmação investigava se o *site* fazia uso de elementos não textuais como imagens e vídeos para melhorar a comunicação das informações, como recomendado pela Cartilha de Redação *Web*, ao reforçar que as páginas *web* contam com a ajuda de elementos de apoio para reforçar a persuasão, sendo a imagem a mais comum, lembrando ainda que “como interface

gráfica da internet, a *web* é, antes de tudo, visual. Por isso, sempre que possível, fotografia e ilustração, devem ser utilizadas em todas as camadas de um sítio” (MPOG, 2010b, p 26).

No que tange à utilização de vídeos, a referida cartilha relata que “vídeo institucional *online* deve ser utilizado quando uma informação possui grande impacto emocional” (MPOG, 2010b, p 30). O referido manual lembra ainda que a utilização desses é conhecida por quebrar barreiras entre a informação, quem a produz e quem a consome, garantindo transparência e credibilidade ao *site*, fato relevante na construção da empatia com o cidadão.

5.3.5 Dimensão 5 – quanto ao acesso a partir de qualquer dispositivo e à disponibilidade do serviço

Nessa dimensão, não houve resposta para a proposição “discordo fortemente”, 12,50% responderam “discordo” (5 julgamentos), 30% responderam “indeciso” (12 julgamentos) 35% responderam “concordo” (14 julgamentos) e 22,50% responderam “concordo fortemente” (9 julgamentos) conforme quadro 22.

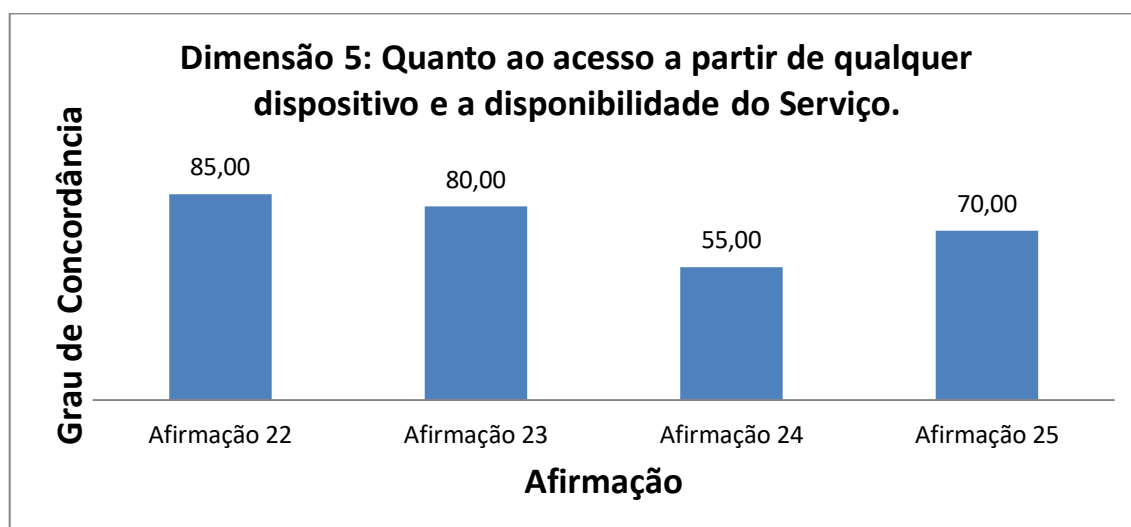
Quadro 22 - Frequências da dimensão 4 da comunidade assistida pela PRAC

Escala	Frequência absoluta	Frequência relativa
Discordo Fortemente	0	0,00%
Discordo	5	12,50%
Indeciso	12	30,00%
Concordo	14	35,00%
Concordo Fortemente	9	22,50%

Fonte: Dados da pesquisa (2018).

O grau de concordância ficou expressado pela pontuação 72,50, como mostra o anexo D. Por meio dessa pontuação, ao ser analisada conforme o painel de resultados do sistema de pontuação clássico do CAF, mostrado no quadro 3, é possível notar que essa dimensão alcançou o nível “ajustar” do ciclo PDCA, assim demonstrando que houve um progresso considerável e/ou que todas as metas relevantes foram alcançadas, como informado no quadro 4. Nessa dimensão 2, afirmações obtiveram baixa pontuação, a afirmação 24 e a afirmação 25, como mostra o gráfico 13.

Gráfico 13 – Grau de concordância da dimensão 5, comunidade assistida pela PRAC.



Fonte: Dados da pesquisa (2018).

A afirmação 24 investiga se através do *site* era possível acessar as redes sociais, com 55,00 pontos, fato este já resolvido no andamento desta pesquisa, com a criação da página do *facebook* dessa Pró-Reitoria, assim como sua inserção na *home page* da PRAC. Já a afirmação 25 investiga se o conteúdo da página estava sempre disponível, fato também relatado pelos discentes que acessavam o *site* da PRAPE, e assim como no item 5.1.3, MPOG (2010b) sugere que se avise, sempre que possível, a indisponibilidade do *site*. Esse aviso deve ser disponibilizado em espaço privilegiado na primeira página assim como divulgado em outros meios.

No que tange à frequência de acesso, nenhum respondente afirmou que acessa o *site* da PRAC diariamente, 3 (três) informaram que acessam semanalmente, 2 (dois) respondentes acessam mensalmente e somente 2 (dois) acessam o referido *site* anualmente.

5.4 Apresentação e análise de dados dos conteudistas da PRAC

O questionário aplicado aos 5 (cinco) servidores responsáveis pela postagem do conteúdo no *site* da PRAC foi estruturado com 20 (vinte) afirmações divididas 5 dimensões: dimensão 1 – quanto à percepção da identificação das propriedades digitais e à imagem global do portal, possuindo 6 afirmativas; dimensão 2 – quanto ao acesso igualitário e ao nível de utilização das TICs, possuindo 4 afirmativas; dimensão 3 – quanto a soluções replicadas em qualquer sistema e ao nível de sugestões recebidas e implementadas, possuindo 3 afirmativas; dimensão 4 – quanto ao desenvolvimento colaborativo e às revisões regulares, possuindo 2

afirmativas; dimensão 5 – quanto à otimização dos investimentos e ao nível de envolvimento em atividades de melhoria, possuindo 5 afirmativas.

O quadro 23 ilustra as conexões definidas entre as dimensões, os critérios e os subcritério do CAF assim como os pilares da Identidade Padrão.

Quadro 23 - Conexões entre a IDG e o CAF para conteudistas da PRAC

Apresentação e análise de dados dos conteudistas da PRAC		
Dimensão	Pilar da IDG	Critério e subcritério do CAF
1	Experiência digital comum	Critério 7: Resultados das pessoas Subcritério 7.1: Medições de percepção
2	Acessibilidade	Critério 7: Resultados das pessoas Subcritério 7.2: Medições de desempenho
3	Experiência digital comum	
4	Economicidade	
5		

Fonte: Dados da pesquisa (2018).

5.4.1 Dimensão 1 - quanto à percepção da identificação das propriedades digitais e à imagem global do portal

Nessa dimensão, 6,67% das respondentes marcaram “discordo fortemente” (2 julgamentos), 13,33% das respostas foram “discordo” (4 julgamentos), já 20% foram “indeciso” (6 julgamento), 30% foram “concordo” (9 julgamentos) e 30% foram “concordo fortemente” (9 julgamentos) conforme quadro 24.

Quadro 24 - Frequências da dimensão 1 dos conteudistas da PRAC

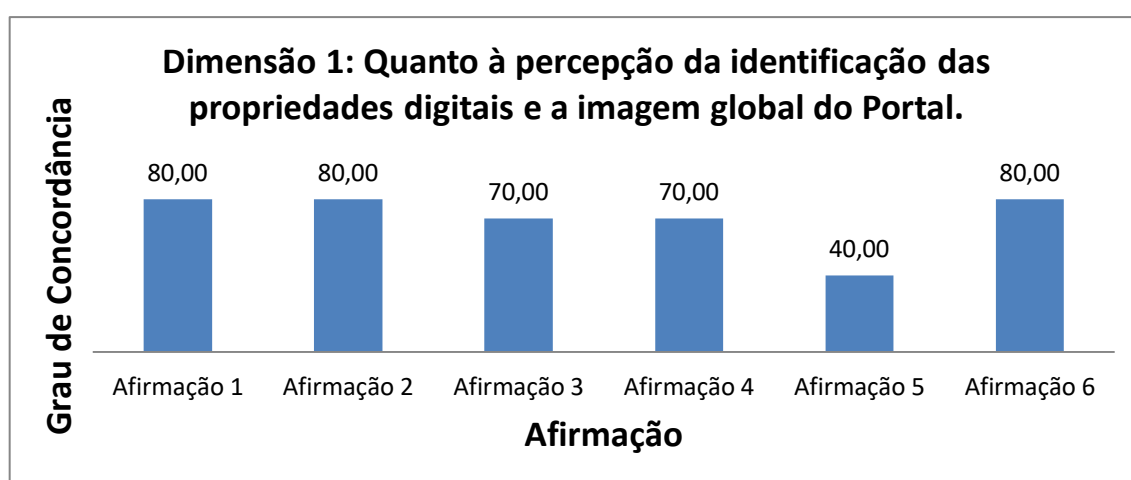
Escala	Frequência absoluta	Frequência relativa
Discordo Fortemente	2	6,67%
Discordo	4	13,33%
Indeciso	6	20,00%
Concordo	9	30,00%
Concordo Fortemente	9	30,00%

Fonte: Dados da pesquisa (2018).

O grau de concordância ficou expressado pelo valor 70,00, pontuação essa que comparada com o painel de resultados do sistema de pontuação clássico do CAF sugere que essa dimensão alcançou o nível “rever” do PDCA; nesse sentido, percebe-se que os resultados demonstram uma tendência de melhoria e/ou a maior parte das metas relevantes foram alcançadas.

Nessa dimensão, somente a afirmação 5 obteve nota abaixo da média, como pode ser observado no gráfico 14.

Gráfico 14 – Grau de concordância da dimensão 1, conteudistas da PRAC.



Fonte: Dados da pesquisa (2018).

Essa afirmação trata do fato do conteúdo ser apresentado de forma organizada, situação também relatada pelos conteudistas da PRAPE, ficando como sugestões de melhoria as mesmas indicadas por Conforto e Santarosa (2002) e MPOG (2010b), e melhor detalhadas no item 5.2.1.

5.4.2 Dimensão 2 - quanto ao acesso igualitário e ao nível de utilização das TICs,

Nessa dimensão, 15% responderam “discordo fortemente” (3 julgamentos), 25% responderam “discordo” (5 julgamentos), por sua vez, 30% responderam “indeciso” (6 julgamentos), assim como 30% responderam “concordo” (6 julgamentos) e, por fim, ninguém respondeu “concordo fortemente”, conforme quadro 25.

Quadro 25 - Frequências da dimensão 2 dos conteudistas da PRAC

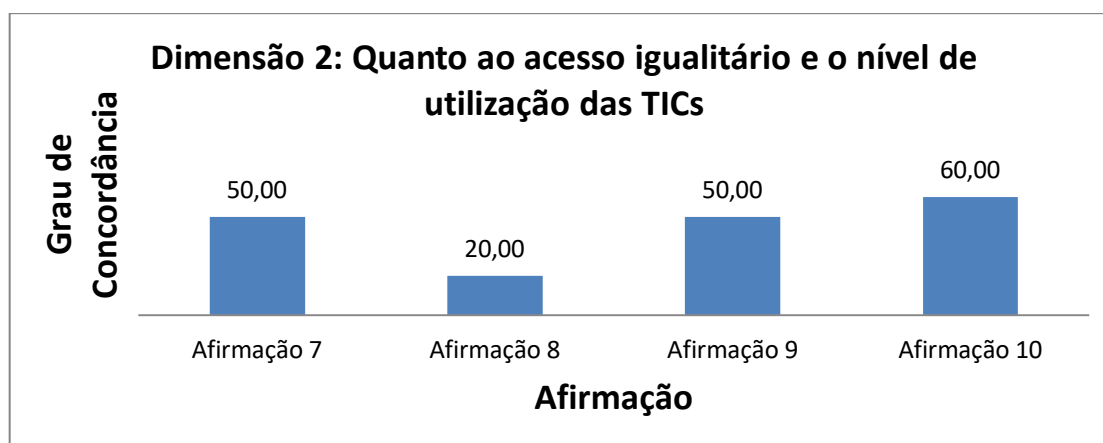
Escala	Frequência absoluta	Frequência relativa
Discordo Fortemente	3	15,00%
Discordo	5	25,00%
Indeciso	6	30,00%
Concordo	6	30,00%
Concordo Fortemente	0	0,00%

Fonte: Dados da pesquisa (2018)

O grau de concordância ficou expresso pela pontuação 45,00, como mostra o anexo E. Essa pontuação, quando comparada com o painel de resultados do sistema de pontuação clássico do CAF, exposto no quadro 3, sugere que essa dimensão alcançou o nível “executar” do ciclo de melhoria contínua PDCA, refletindo uma tendência estável e/ou de que algumas metas relevantes foram alcançadas, como mostra o quadro 4.

Nessa dimensão, a afirmativa 8, que investigava se os interagentes com limitações visuais conseguiam acessar o conteúdo do *site* obteve a mais baixa pontuação dentre todas as dimensões, obtendo 20,00 pontos, como pode ser observado no gráfico 15.

Gráfico 15 – Grau de concordância da dimensão 2, conteudistas da PRAC.



Fonte: Dados da pesquisa (2018).

Nesse sentido, percebe-se que apesar da plataforma desenvolvida contemplar elementos de acessibilidade como atalho padrão e recurso de alto contraste, recomenda-se verificar a possibilidade de disponibilidade de recursos e ferramentas para os deficientes visuais, assim como já vem sendo feito para deficientes auditivos com a inserção do *software* VLibras na barra de governo das páginas que adotaram essa identidade.

5.4.3 Dimensão 3 – quanto a soluções replicadas em qualquer sistema e ao nível de sugestões recebidas e implementadas

Nessa dimensão, não houve respostas para “discordo fortemente” e “discordo”, por sua vez, 13,33% responderam “indeciso” (2 julgamentos), 33,33% responderam “concordo” (2 julgamentos) e 53,33% responderam “concordo fortemente” (8 julgamentos) conforme quadro 26.

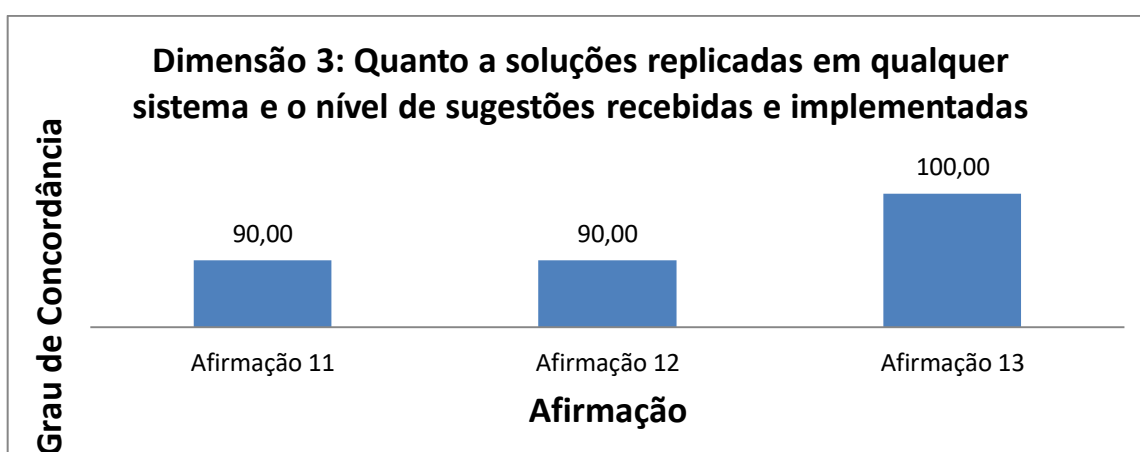
Quadro 26 - Frequências da dimensão 3 dos conteudistas da PRAC

Escala	Frequência absoluta	Frequência relativa
Discordo Fortemente	0	0,00%
Discordo	0	0,00%
Indeciso	2	13,33%
Concordo	5	33,33%
Concordo Fortemente	8	53,33%

Fonte: Dados da pesquisa (2018).

O grau de concordância ficou expressado pela pontuação 93,33, como mostra o anexo E. Essa pontuação, quando comparada com o painel de resultados do sistema de pontuação clássico do CAF, como mostra o quadro 3, sugere que nesta dimensão alcançamos um ciclo de melhoria contínua do PDCA, ou seja, os resultados demonstram um progresso considerável e/ou todas as metas relevantes foram alcançadas, como ilustra o quadro 4. Nessa dimensão, a afirmação 13 obteve pontuação máxima como pode ser vista no gráfico 16.

Gráfico 16 – Grau de concordância da dimensão 3, conteudistas da PRAC.



Fonte: Dados da pesquisa (2018).

Com esse fato, é possível inferir que assim como na PRAPE, na PRAC também existe uma cooperação entre a Pró-Reitoria e a equipe da Superintendência de Tecnologia da Informação da UFPB responsável pelo desenvolvimento e manutenção das páginas.

5.4.4 Dimensão 4 – quanto ao desenvolvimento colaborativo e as revisões regulares

Nessa dimensão, não houve respostas “discordo fortemente”, 40% das respostas foram “discordo” (4 julgamentos), não houve respostas “indeciso”, 50% responderam “concordo” (5 julgamentos), por sua vez, 10% foram “concordo fortemente” (1 julgamento) conforme quadro 27.

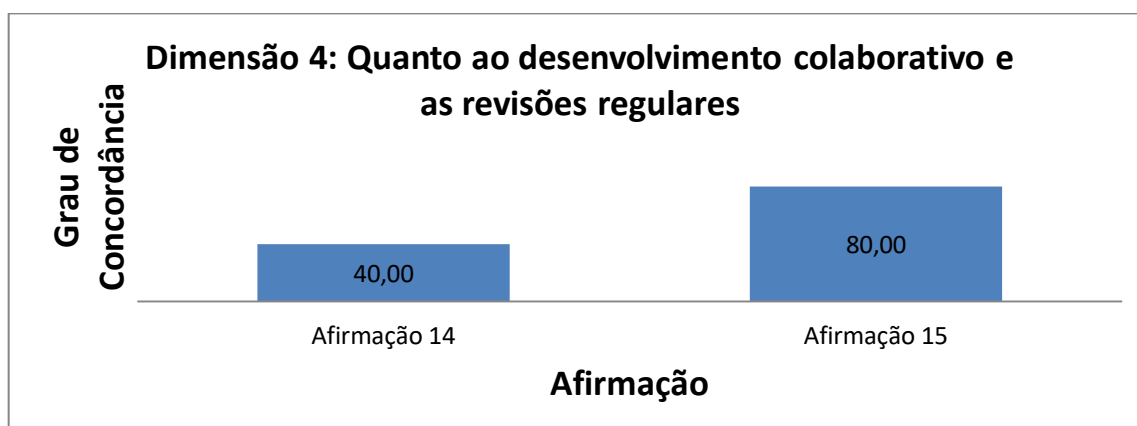
Quadro 27 - Frequências da dimensão 4 dos conteudistas da PRAC

Escala	Frequência absoluta	Frequência relativa
Discordo Fortemente	0	0,00%
Discordo	4	40,00%
Indeciso	0	0,00%
Concordo	5	50,00%
Concordo Fortemente	1	10,00%

Fonte: Dados da pesquisa (2018).

O grau de concordância ficou expressado pela pontuação 60,00, como mostra o anexo E. Essa pontuação, quando comparada com o painel de resultados do sistema de pontuação clássico do CAF, como ilustra o quadro 3, sugere que essa dimensão alcançou o nível “rever” do ciclo PDCA; logo, nota-se que os resultados demonstram uma tendência de melhoria e/ou a maior parte das metas relevantes foram alcançadas como exposto no quadro 4. Nessa dimensão, somente a afirmação 14 obteve baixa pontuação, como mostra o gráfico 17.

Gráfico 17 – Grau de concordância da dimensão 4, conteudistas da PRAC.



Fonte: Dados da pesquisa (2018).

Essa afirmação trata da troca de informações e conhecimento com conteudistas de outras páginas da UFPB. Para um maior aproveitamento no que tange ao desenvolvimento colaborativo e à replicação de soluções, informados por SECOM (2014b), sugere-se que os conteudistas visitem páginas já desenvolvidas para um melhor conhecimento dos possíveis serviços que são ofertados por essa ferramenta de governo eletrônico.

5.4.5 Dimensão 5 – quanto à otimização dos investimentos e ao nível de envolvimento em atividades de melhoria

Nessa dimensão, não houve escolha para “discordo fortemente”, 8% das respostas foram “discordo” (2 julgamentos), 64% das respostas foram “indeciso” (16 julgamentos) 16% das respostas foram “concordo” (4 julgamento) e, por sua vez, 12% foram “concordo fortemente” (3 julgamentos) conforme quadro 28.

Quadro 28 - Frequências da dimensão 5 dos conteudistas da PRAC

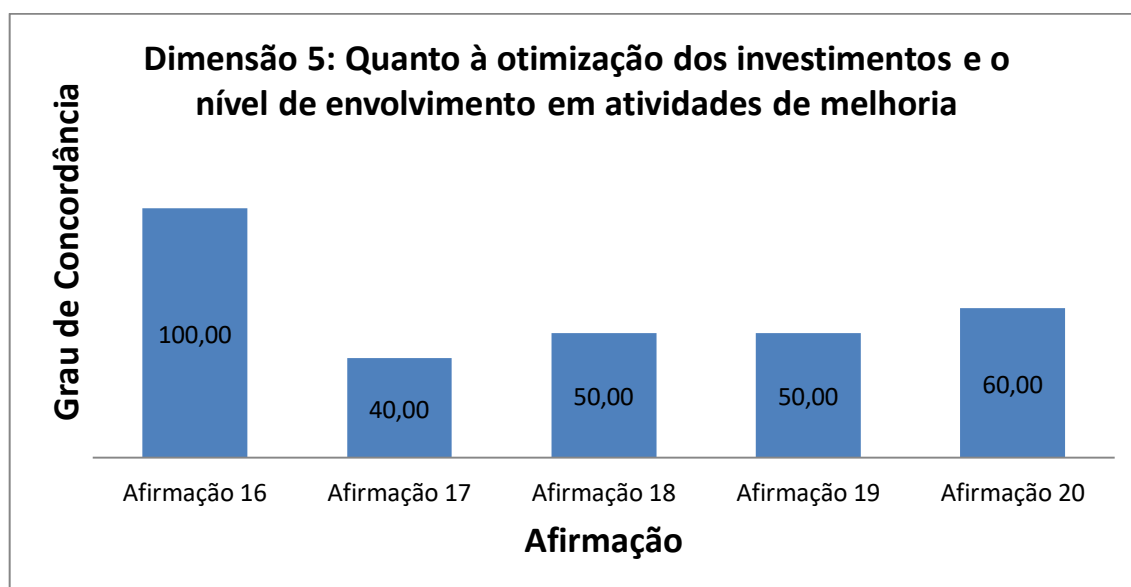
Escala	Frequência absoluta	Frequência relativa
Discordo Fortemente	0	0,00%
Discordo	2	8,00%
Indeciso	16	64,00%
Concordo	4	16,00%
Concordo Fortemente	3	12,00%

Fonte: Dados da pesquisa (2018).

O grau de concordância ficou expressado pela pontuação 60,00, como mostra o anexo E. Essa pontuação, quando comparada com o painel de resultados do sistema de pontuação clássico do CAF, como mostra o quadro 3, sugere que essa dimensão alcançou o nível “rever” do ciclo PDCA; dessa maneira, percebe-se que os resultados evidenciam uma tendência de melhoria e/ou a maior parte das metas relevantes foram alcançadas, como informado no quadro 4.

Nessa dimensão, a afirmação 16, que investigava se mais de uma pessoa realizava a alimentação da página, obteve pontuação máxima, atingindo assim o ciclo completo de melhoria contínua do PDCA. Por sua vez, 3 (três) afirmações obtiveram baixa pontuação. As afirmativas 17, 18 e 19 como pode ser visto no gráfico 18.

Gráfico 18 – Grau de concordância da dimensão 5, conteudistas da PRAC.



Fonte: Dados da pesquisa (2018).

A afirmação 17 investiga se todos os setores da PRAC estavam envolvidos na produção de conteúdo para o *site*, fato esse que pode ser notado, facilmente, uma vez que algumas coordenações insistem em realizar as notícias somente em blogs e redes sociais, mesmo que dispondo também de uma área específica na página para os referidos setores.

As afirmações 18 e 19 tratam da redução de custos seja no que tange à hospedagem da página seja no que se refere ao seu suporte e manutenção, fatos já descritos do item 5.2.5, ao informar que os *sites* desenvolvidos pela STI adotaram uma estrutura reutilizável, reaproveitando as ferramentas já organizadas e pré-formatadas, o que ocasiona uma redução de custo material e humano, assim como uma redução nos custos de hospedagem, pois todo

esse trabalho é desenvolvido pela equipe da STI, não precisando assim da realização de pagamentos para hospedagem de páginas e arquivos, assim como a criação de domínios.

Por fim, nota-se que a média dos pontos da premissa da IDG no que tange à Experiência Digital Comum foi de 77,68. A pontuação referente à média dos pontos da premissa da Acessibilidade foi de 71,12 pontos e a referente à Economicidade foi de 64,16 pontos; sendo 70,99 a pontuação média geral de toda a pesquisa, como mostra o quadro 29.

Quadro 29 - Pontuação final por dimensão da IDG

Conexões entre os pilares da IDG e os critérios do CAF		
Pilar da IDG	Pontuação	Fase do Ciclo PDCA
Experiência Digital Comum	77,68	Ajustar
Acessibilidade	71,12	Ajustar
Economicidade	64,16	Rever
Média Final	70,99	Ajustar

Fonte: Dados da pesquisa (2018).

Os resultados da pesquisa apontam que a pontuação que destoa das demais é a que se refere à economicidade, uma vez que este item encontra-se na fase “rever” do ciclo PDCA, enquanto as demais médias, assim como a média geral, encontram-se na fase “ajustar” do referido ciclo.

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Conforme exposto na Constituição Federal de 1988, a Administração Pública deve obedecer aos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência. Além da Constituição, um vasto número de leis, decretos, resoluções e outras normas legislativas regem a Administração Pública brasileira. Dentre essas normas, destacam-se o Decreto Presidencial de 3 de abril de 2000, que iniciou as discussões das políticas, diretrizes e normas relacionadas ao Governo Eletrônico, a Resolução da Presidência da República nº 7 de 29 de julho 2002, que delega à Secretaria de Comunicação de Governo a definição da identidade visual dos *sites* da Administração Pública Federal, além da lei 12.527 de 2011, conhecida também como Lei de Acesso à Informação (LAI), que regula e garante o direito do acesso a informações por todos que delas necessitem.

Dentre as mais variadas características que distinguem a administração privada da Administração Pública, Meirelles (2000, p. 82) ressalta o fato de que “enquanto na administração particular é lícito fazer tudo que a lei não proíbe, na Administração Pública só é permitido fazer o que a lei autoriza”. Ou seja, para o particular a lei significa “poder fazer assim”, já para o administrador público significa “deve fazer assim”.

Acrescido a isso, estamos diante de um cenário de grande transformação no que tange o uso das Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs). O exponencial crescimento do uso da internet cria novas demandas e serviços que geram uma abertura democrática, promovendo um espaço para reivindicações da sociedade perante os governantes. Esses fatos fazem com que o Governo dê uma atenção especial às TICs, utilizando ferramentas de Governo Eletrônico como um instrumento para “democratizar o acesso à informação, visando ampliar o debate e a participação popular na construção das políticas públicas, como também aprimorar a qualidade dos serviços e informações públicas prestadas” (BRASIL, 2018).

No meio das ferramentas de Governo Eletrônico, ressalta-se a Identidade Padrão Digital do Governo Federal (IDG), um conjunto de diretrizes, orientações, padrões e modelos a serem aplicados nos sites dos órgãos da Administração Pública Federal, direta ou indireta, fato esse que leva a Universidade Federal da Paraíba a adotar tal modelo, uma vez que, há normas legais definidas para o uso desta ferramenta por órgãos da Administração Pública.

A IDG é composta por quatro pilares: o foco no público; a experiência digital comum; a acessibilidade; e a economicidade. O foco no público é a base para os demais pilares. A experiência digital comum tem como objetivo criar uma identificação única dos sites governamentais, melhorar sua usabilidade e interface gráfica gerando então mais credibilidade

perante o interagente. A acessibilidade, conceito complementar ao de usabilidade, é tratada pela IDG como acesso ao conteúdo digital por todos os cidadãos, utilizando qualquer dispositivo e tendo acesso a uma linguagem inclusiva, concisa e direta. Por sua vez, a economicidade destaca-se pelo fato dos *sites* serem desenvolvidos de forma colaborativa, podendo ser replicados por órgãos que compõem o Governo Federal, otimizando assim os investimentos públicos, material ou humano, pois não há necessidade de realizar investimentos em novas arquiteturas, já que essa ferramenta é constituída de módulos prontos e pré-formatados.

Numa tentativa de investigar se o cidadão que acessa os *sites* que adotaram essa identidade percebem essas premissas criadas com foco nele, foi utilizada a ferramenta de autoavaliação *Common Assessment Framework* (CAF), uma ferramenta gratuita de gestão da qualidade total desenvolvida pela administração pública europeia que utiliza um sistema de pontuação para indicar a fase do ciclo de melhoria contínua para planejar, desenvolver, checar e ajustar (PDCA). Essa ferramenta indica também a tendência ou resultado alcançado, apreciando assim o desempenho de uma organização por diversos ângulos e proporcionando então uma aprendizagem contínua, indo ao encontro ao pensamento de Senge (2014), o qual defende que ao expandir a capacidade criativa, novos padrões de pensamento, e estimulando as pessoas a aprender constantemente e coletivamente, corrobora-se então para o reconhecimento da UFPB como uma organização aprendente.

Para tanto, utilizaram-se três dos nove critérios do CAF. O critério 6, que trata dos resultados orientados aos alunos avaliados segundo as informações dos discentes contemplados por algum programa da Pró-Reitoria de Assistência e Promoção ao Estudante (PRAPE); o critério 7, que trata dos resultados relativos às pessoas e avaliados conforme informações dos contendedistas responsáveis por postar informações e notícias nos *sites*; e o critério 8, que trata dos resultados da responsabilidade social, analisados segundo informações fornecidas pela comunidade que frequenta a UFPB, mas que não tem nenhum tipo de vínculo formal com a instituição e, por algum motivo, acessa o *site* da Pró-Reitoria de Extensão e Assuntos Comunitários (PRAC).

Através da análise de dados, verificou-se que a pontuação referente à média dos pontos da premissa da IDG no que tange à Experiência Digital Comum foi de 77,68. A pontuação referente à média dos pontos da premissa da Acessibilidade foi de 71,12 pontos e a referente à Economicidade foi de 64,16 pontos; sendo 70,99 a pontuação média geral de toda a pesquisa, como mostra o quadro 30.

Quadro 30 - Pontuação final por dimensão da IDG

Conexões entre os pilares da IDG e os critérios do CAF		
Pilar da IDG	Pontuação	Fase do Ciclo PDCA
Experiência Digital Comum	77,68	Ajustar
Acessibilidade	71,12	Ajustar
Economicidade	64,16	Rever
Média Final	70,99	Ajustar

Fonte: Dados da pesquisa (2018).

Infere-se também que o item relativo à economicidade foi analisado somente pelos conteudistas da UFPB que utilizam os sites para divulgar conteúdo. Fato esse que ainda indica uma desinformação por parte de servidores da instituição no que tange à eficiência e economia de material humano ou financeiro possibilitados pelo uso da IDG.

Levando em consideração este resultado apresentado, propõe-se que além da Superintendência de Tecnologia da Informação (STI) continuar fomentando, apoiando e desenvolvendo sites para grande parte dos setores da UFPB, essa elabore uma Carta de Serviços ao Usuário, cuja finalidade é “informar aos usuários dos serviços prestados pelo órgão ou pela entidade do Poder Executivo federal as formas de acesso a esses serviços e os compromissos e padrões de qualidade do atendimento ao público.” (BRASIL, 2017).

Nessa Carta, o conteudista poderá ter acesso a maiores informações dos sites elaborados conforme a IDG, sua importância, histórico, premissas e todos os demais fatores que favorecem o seu uso, além de detalhar os serviços que os *sites* podem oferecer, suas limitações, assim como ilustrar casos de projetos bem sucedidos e materiais instrucionais que auxiliem os conteudistas na atualização das páginas.

Outra sugestão pertinente é a oferta, através da Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas (PROGEP), de um curso de capacitação para os servidores da UFPB sobre a IDG. Nesta ocasião os conteudistas poderiam ter a oportunidade de adquirir conhecimento teórico e prático mais aprofundado sobre esta ferramenta em questão.

Desse modo, almeja-se que este trabalho torne-se um instrumento de mudança nos processos, ao apresentar a ferramenta de autoavaliação CAF, assim como sua versão adaptada para o setor educacional, o CAF Educação, tanto para os gestores da UFPB, quanto para a comunidade. A apresentação dessa ferramenta possibilita a prática de controle social, transparência e governança digital além de promover ações de Gestão da Qualidade na instituição e/ou em setores específicos como Pró-Reitorias ou Centro de Ensinos, adotando

assim uma perspectiva da Gestão da Qualidade como explanado por Juran (2015, p. 17) ao afirmar que “[...] o que quer que a organização produza – um bem ou um serviço – precisa ser adequado ao seu objetivo. Para isso, precisa ter as características certas (características que satisfaçam as necessidades do cliente) e precisa estar isento de falhas”.

Ademais, para investigações futuras, sugere-se que esta pesquisa continue sendo desenvolvida seguindo assim as constantes mudanças e evoluções que acompanham as TICs, pois nota-se que novas necessidades surgem de forma muito rápida e, conseqüentemente, novos pilares podem vir a compor as futuras atualizações de ferramentas de Governo Eletrônico e conseqüentemente da IDG.

REFERÊNCIAS

AKATSU, L.; PINHO, J. A. G. **Sociedade da informação, accountability e democracia delegativa**: investigação em portais de governo no Brasil. In: Revista de Administração Pública. Rio de Janeiro: FGV, set.-out. 2002.

ARÁUJO, W. F.G.; GOMES, M. P.S. **Governança eletrônica na América Latina**: Podemos esperar uma democracia eletrônica In: Núcleo de estudos do empresariado, instituições e capitalismo. Rio de Janeiro, 2006.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR 9050**: Acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos. Rio de Janeiro, 2004.

_____. **NBR 9241-11**: Requisitos ergonômicos para trabalho de escritórios com computadores. Rio de Janeiro, 2002.

ALEXANDRINO, M.; PAULO, V. **Direito administrativo descomplicado**. 20. ed. Rio de Janeiro: Ímpetus, 2012.

ANDRADE, A. L. L. **Usabilidade de interfaces web**: avaliação heurística no jornalismo *on-line*. 1.ed. Rio de Janeiro: E-papers, 2007.

BAILEY, S. **Information architecture: a brief introduction**. 2003. Disponível em: <<http://iainstitute.org/tools/download/Bailey-IAIntro.pdf>>. Acesso em: abril de 2007.

BOBBIO, N. **O futuro da democracia**: uma defesa das regras do jogo. 2. ed. Rio de Janeiro, Paz e Terra, 1986.

BORGES, L. L. **Múltiplas inteligências, criação e interatividade no Ambiente Virtual de Aprendizagem Edulivre**. 2011. 221 f. Tese (Doutor em Educação) - Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa-PB, 2010. Disponível em: <<http://tede.biblioteca.ufpb.br:8080/handle/tede/4915>>. Acesso em: 26 de jun. de 2018.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil** de 5 de outubro de 1988.

_____. **Plano Diretor da Reforma do Aparelho do Estado**. 1995. Disponível em: <<http://www.bresserpereira.org.br/Documents/MARE/PlanoDiretor/planodiretor.pdf>>. Acesso em: 16 set. 2017

_____. Decreto de 03 de abril de 2000. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**, Poder Executivo, Brasília, DF, 04 abr. 2000. Seção 1, p. 4.

_____. Resolução nº 7 de 29 de julho de 2002. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**, Poder Executivo, Brasília, DF, 30 jul. 2002. Seção 1, p. 1.

_____. Decreto nº 5.296, de 02 de dezembro de 2004. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**, Poder Executivo, Brasília, DF, 03 dez. 2004. Seção 1, p. 5.

_____. Decreto nº 6.555, de 08 de setembro de 2008. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**, Poder Executivo, Brasília, DF, 09 set. 2008. Seção 1, p. 1.

_____. Decreto nº 7.234, de 19 de julho de 2010. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**, Poder Executivo, Brasília, DF, 20 jul. 2010. Seção 1, p. 5.

_____. Decreto nº 8.638, de 15 de janeiro de 2016. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**, Poder Executivo, Brasília, DF, 18 jan. 2016. Seção 1, p. 2.

_____. Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**, Poder Executivo, Brasília, DF, 18 jul. 2017. Seção 1, p. 2.

_____. Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**, Poder Executivo, Brasília, DF, 18 nov. 2011. Seção 1, p. 1.

_____. **Portal do Governo Digital. Disponível em:**
<<https://www.governodigital.gov.br/Plone>>. Acesso em: 6 mar. 2018.

BRENNAND, E. J. de G.; MEDEIROS, J. W. de M.; FIGUEIREDO, M. do A. C. de. **Metodologia científica na educação a Distância**. João Pessoa: Editora Universitária da UFPB, 2012.

CARPINETTI, R. L. C. **Gestão da Qualidade** - Conceitos e Técnicas. São Paulo: Atlas, 2016.

CONFORTO, D.; SANTAROSA, L. M. C. **Acessibilidade à web**: internet para todos. Revista de Informática na Educação: Teoria & Prática – PGIE/UFRGS. v. 5 n. 2 p. 87-102. nov. 2002

CORREIA, E. C. D. **Usuário, não! Interagente**: proposta de um novo termo para um novo tempo. Encontros Bibli., v. 19, n. 41, p. 23-40, set./dez. 2014. Disponível em: <<https://periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/viewFile/1518-2924.2014v19n41p23/28292>>. Acesso em: 21 fev. 2018.

CARAPETO, C.; FONSECA, F. **Administração Pública**: modernização, qualidade e inovação. 1. Ed. Lisboa: Edições Sílabo, 2005.

DAVENPORT, T. H. **Ecologia da Informação**. São Paulo: Futura, 2001.

DEMING, E. W. **Qualidade**: A revolução da Administração. Rio de Janeiro: Marques Saraiva, 1990.

DGAEP, **Estrutura comum de avaliação**: CAF educação 2013 adaptada ao setor da educação. 2013. Disponível em: <http://www.caf.dgaep.gov.pt/media//panfleto_CAFEducacao.pdf>. Acesso em: 08 de jul. de 2017.

EIPA, **Modelo de autoavaliação específico para as instituições de ensino**. 2013. Disponível em: <https://www.caf.dgaep.gov.pt/media/CAF_Educacao_2013-1.pdf>. Acesso em: 08 de jul. de 2017.

EMAG. **Modelo de acessibilidade em governo eletrônico**. 2014. Disponível em: <<http://emag.governoeletronico.gov.br/>>. Acesso em: 25 de out. de 2017

ENGEL, C. **Common assessment framework**: the state of affairs. European Institute of Public Administration. 2002. Disponível em: <http://aei.pitt.edu/865/1/scop2002_1_10.pdf>. Acesso em: 14 de jul. de 2017.

ENGEL, Christian; FITZPATRICK, Seán. **Study on the use of the Common Assessment Framework (CAF) in European Public Administrations**. Synthesis paper prepared for the 41th Meeting of the Directors-General of Public Administration. Rome 2003.

EVARISTO, C. J. S. do R. **A CAF (common assessment framework) e a melhoria contínua nos serviços públicos**. 2010. 109 f. Dissertação (Mestre em Administração e Gestão Pública) - Universidade de Aveiro, Aveiro-PT, 2010. Disponível em: <<http://ria.ua.pt/handle/10773/3442>>. Acesso em: 14 de jul. de 2017.

FEIGENBAUM, A. V. **Controle da Qualidade Total**: Gestão e Sistemas. São Paulo: Makron Books, 1994.

FERREIRA, S. B. L.; NUNES, R. R. **E-Usabilidade**. Rio de Janeiro: LTC. 2008.

GARCIA, L. P.; CALDERON, D. B. de L.; SILVEIRA E. R. **Programa Planejando para a Excelência**. In Revista da Saúde Pública v. 1 n. 1 p.30-34, dez. 2013.

IBGE. **PNAD Contínua TIC 2016**: 94,2% das pessoas que utilizaram a Internet o fizeram para trocar mensagens. 2018. Disponível em: < <https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/agencia-sala-de-imprensa/2013-agencia-de-noticias/releases/20073-pnad-continua-tic-2016-94-2-das-pessoas-que-utilizaram-a-internet-o-fizeram-para-trocar-mensagens.html>>. Acesso em: 27 de fev. de 2017.

JOHNSON, S. **Cultura da interface**: como o computador transforma nossa maneira de criar e comunicar. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Ed., 2001, 189p.

JURAN, J. M.; DEFEO, J. A. **Fundamentos da Qualidade para Líderes**. Porto Alegre: Bookman, 2015.

KAPLAN, R.S.; NORTON, D.P. **A estratégia em ação**: balanced scorecard. 4. ed. Rio de Janeiro: Campus, 1997.

LEVY, P. **Cibercultura**. São Paulo: Editora 34, 1999.

LÉVY, P. **As tecnologias da inteligência**: o futuro do pensamento na era da informática. Rio de Janeiro: Editora 34, 1993.

LIMA, I. F. de L. **Bibliotecas digitais**: modelo metodológico para avaliação de usabilidade. 1. ed. João Pessoa: Editora UFPB. 2015.

MACNAUGHTON, R. J. **Numbers, scales and qualitative Research**. The Lancet, vol. 347, Issue 9008, apr 1996. p. 1099-1100.

MATIAS-PEREIRA, J. **Manual de gestão pública contemporânea**. São Paulo: Atlas, 2012.

MATTAR, F. N. **Pesquisa de marketing**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

MAXIMIANO, A. C. Introdução à administração. São Paulo: Atlas, 2010.

MAZZA, A. **Manual de direito administrativo**. 2. ed. São Paulo: Saraiva, 2012.

MCLUHAN, M. **Os meios de comunicação como extensões do homem**. São Paulo: Cultrix, 1964. 407p.

MEIRELLES, H. L. **Direito Administrativo Brasileiro**. 25. ed. São Paulo: Malheiros, 2000.

MEMÓRIA, F. **Design para a internet**: projetando a experiência perfeita. Rio de Janeiro: Campus, 2006. 171p.

MORAES, A. de. **Direito constitucional**. 18 ed. São Paulo: Atlas, 2005.

MOREIRA, E. de A. e L. **Administração geral e pública**. 1 ed. Salvador: Juspodivm, 2016.

MORVILLE, P.; ROSENFELD, L. **Information Architecture for the World Wide Web**. O'Reilly Media: 2006.

MPOG. **Padrões web em governo eletrônico**: cartilha de codificação. Brasília, DF, 2010. 48 p.

_____. **Padrões web em governo eletrônico**: cartilha de usabilidade. Brasília, DF, 2010b. 50 p.

_____. **Padrões web em governo eletrônico**: cartilha de redação web. Brasília, DF, 2010c. 53 p.

_____. **Padrões web em governo eletrônico**: guia de administração de sítios. Brasília, DF, 2012. 52 p.

NIELSEN, J. **10 Usability Heuristics for User Interface Design**. Disponível em: <
<https://www.nngroup.com/articles/ten-usability-heuristics/>> Acesso em: 2 abr. 2017.

NIELSEN, J.; LORANGER, Hoa. **Usabilidade na web**: projetando *websites* com qualidade. Rio de Janeiro: Elsevier, 2007.

_____. **Projetando web sites**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2000.

PALADINI, P. E. **Gestão da Qualidade**: Teoria e Prática. São Paulo: Atlas, 2012.

PALUDO, A. **Administração Pública**. 3. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2013.

PEREIRA, A. S.; MACHADO A. M.; CARNEIRO, T. C. J. **Avaliação da acessibilidade dos sítios eletrônicos das instituições de ensino superior brasileiras**. Informação & Sociedade: Estudos, João Pessoa, v. 23, n. 3, p. 123-142, set./dez. 2013.

PEREIRA, J. C. I.; BAX, M. P. **Introdução à Gestão de Conteúdos**. Revista Gestão & Tecnologia, Pedro Leopoldo, v. 1, n. 1, jan-jul. 2002.

PIMENTA, C. C. **A reforma gerencial do Estado brasileiro no contexto das grandes tendências mundiais**. In: Revista de Administração Pública, v. 32, n. 5, p. 173-199, 1998.

PINHO, J. A.G. “**Investigando portais de governo eletrônico de estados no Brasil: muita tecnologia, pouca democracia**”. In: Revista de Administração Pública. Rio de Janeiro, FGV, maio/jun. 2008.

POLLITT, C.; BOUCKAERT, G.; LÖFFLER, E. **Making quality sustainable: co-design, Co-decide, co-produce, co-evaluate**. Report of the Scientific Rapporteurs on EU 4th Quality Conference, Tampere: Finnish Ministry of Finance. 2006.

PRÓ-REITORIA DE EXTENSÃO E ASSUNTOS COMUNITÁRIOS. 2017. Disponível em: <<http://www.prac.ufpb.br/>> Acesso em: 09 nov.2017.

OLIVEIRA, F. E. M. de. **Estatística e probabilidade com ênfase em exercícios resolvidos e propostos**. 3. ed. Rio de Janeiro: LTC, 2017.

OLIVEIRA, G. J. de. **Administração Pública para concursos**. 1. ed. Curitiba: IESDE. 2010

OSBORNE, D.; GAEBLER, T. **Reinventing Government**. Reading, Mass.: Addison-Wesley. 1992

ROESCH, S. M. A. **Projetos de estágio e de pesquisa em administração**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2012.

SANTOS, R. L. G. Ergonomização da interação homem-computador: abordagem heurística para avaliação da usabilidade de interfaces. Dissertação (Mestrado). PUC-Rio Mar. de 2000. 184p.

SECOM, **Instrução normativa nº 8 de 19 de dezembro de 2014**. Brasília, DF, 2014. Disponível em: <<http://www.secom.gov.br/acesso-a-informacao/legislacao/arquivos-de-instrucoes-normativas/2014in08-comunicacao-digital.pdf>>. Acesso em: 13 out. 2017.

_____. **Manual de diretrizes de comunicação digital do governo federal**. Brasília, DF, 2014b. Disponível em: <<http://www.secom.gov.br/atualizacao/comunicacao-digital/identidade-digital-1>>. Acesso em: 13 de out. de 2017.

_____. **Manual de diretrizes para ambientes funcionais**. Brasília, DF, 2015. Disponível em: <<http://www.secom.gov.br/atualizacao/comunicacao-digital/identidade-digital-1>>. Acesso em: 25 de out. de 2017.

STAES, P.; THIJS, N. **Report on the state of affairs of the common assessment framework (CAF) after Five Years**. EIPAScope, 2005.

SANCHES, C.; MEIRELES, M.; SORDI, J. O. de. **Análise qualitativa por meio da lógica para consistente: método de interpretação e síntese de Informação obtida por Escalas Likert**. In: ENCONTRO DE ENSINO E PESQUISA EM ADMINISTRAÇÃO E CONTABILIDADE, 3, 2011, João Pessoa. Anais Eletrônicos... João Pessoa: ANPAD, 2011. 17 p. Disponível em: <<http://docplayer.com.br/27443315-Analise-qualitativa-por-meio-dalogica-paraconsistente-metodo-de-interpretacao-e-sintese-de-informacao-obtida-por-escalaslikert.html>>. Acesso em: 15 nov. 2017

SENGE, M. P. **A Quinta Disciplina: Arte e prática da organização que aprende** 30ª Edição 2014, Rio de Janeiro, Best Seller.

STEFANELLI, E. J. **A importância do profissional de comunicação gráfica na produção de material para EAD**. Disponível em: <<https://www.portaleducacao.com.br/conteudo/artigos/farmacia/a-importancia-do-profissional-de-comunicacao-grafica-na-producao-de-material-em-ead/5497>>. Acesso em: 29 out. 2017.

TENÓRIO, F. G.; RIBEIRO, G. S. **A sociedade é protagonista na relação com o Estado?** Rio de Janeiro: FGV, 2000. Cadernos Gestão Pública e Cidadania. v. 15, fev. 2000.

TERRA, J. C. C.; Gordon, C. **Portais Corporativos: A revolução na gestão do conhecimento**. São Paulo: Negócio Editora. 2002

THIJS, N.; STAES, P. **CAF in the Education Sector: Successful stories of performance improvement**. Italy: Italian Presidency of the Council of the Europe Union. 2014.

THIJS, N.; STAES, P. **The use of organizational performance information for organizational improvement: CAF self evaluation and organizational**. Milan: Bocconi University. 2006.

UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA. **Plano de desenvolvimento institucional 2014-2018**. Disponível em: <http://www.ufpb.br/sites/default/files/pdfs/PDI%20UFPB%202014-2018_Final3%20-27.05.pdf>. Acesso em: 14 dez.2017.

_____. **Resolução nº 61/2014 Regulamenta as atividades de extensão da UFPB**. 2014. Disponível em: <<http://www.de.ufpb.br/graduacao/res/ResolucaoPRAC61a2014.pdf>>. Acesso em: 09 nov.2017.

VERGARA, S. C. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. 9. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

VIEIRA, S. **Como Elaborar Questionários**. 1. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

WILDER JR, J. W. **New concepts in technical trading systems**. NY: Trends Research; 1981

ZILBER, S. N. **O Uso do Portal Corporativo Universitário para Gestão do Conhecimento**: Comparação entre Portais de Universidades Públicas e Privadas. 2006.
Disponível em: < <http://www.anpad.org.br/admin/pdf/CON46.pdf>>. Acesso em: 20 nov. 2016

WURMAN, R. S. **Information architects**. 2. ed. Lakewood: Watson-Guptill Pubns, 1997.

ANEXO A - Aprovação do Comitê de Ética do Centro de Ciências da Saúde



PARECER CONSUBSTANCIADO DO CEP

DADOS DO PROJETO DE PESQUISA

Título da Pesquisa: IDENTIDADE PADRÃO DE COMUNICAÇÃO DIGITAL DO GOVERNO FEDERAL: uma análise à luz da metodologia Common Assessment Framework

Pesquisador: Mateus Lins de Oliveira

Área Temática:

Versão: 1

CAAE: 85890018.1.0000.8069

Instituição Proponente: UFPB - Centro de Ciências Médicas/CCM

Patrocinador Principal: Financiamento Próprio

DADOS DO PARECER

Número do Parecer: 2.574.298

Apresentação do Projeto:

Trata-se de uma Dissertação apresentada ao Programa de Pós Graduação Profissional em Gestão nas Organizações Aprendentes da Universidade Federal da Paraíba, sob a orientação do professor doutor Prof. Dr. Eládio José de Góes Brennand. O presente estudo tem como objetivo analisar se os usuários dos sites da UFPB estão identificando as premissas da Identidade Padrão de Comunicação Digital do Governo Federal (o foco no público, a experiência digital comum, a acessibilidade e a economicidade). Para tal será aplicado questionários para os servidores e usuários do site de duas Pró-Reitorias da UFPB, a Pró-reitora Assistência e Promoção ao Estudante (PRAPE) e o da Pró-reitora de Extensão e Assuntos Comunitários (PRAC).

Objetivo da Pesquisa:

Objetivo Primário:

Analisar se os interagentes dos sites da UFPB estão identificando as premissas da Identidade Padrão de Comunicação Digital do Governo Federal segundo os critérios do CAF.

Objetivo Secundário:

- Identificar os pilares de comunicação da Identidade Padrão de Comunicação Digital do Governo Federal que se conectam com os critérios do

Common Assessment Framework- Identificar os subcritérios de percepção e desempenho que se conectam com os pilares de comunicação

Endereço: Centro de Ciências Médicas, 3º andar, Sala 14 - Cidade Universitária Campus 1

Bairro: CASTELO BRANCO

CEP: 58.051-900

UF: PB

Município: JOAO PESSOA

Telefone: (83)3216-7617

E-mail: comitedeetica@ccm.ufpb.br



UFPB - CENTRO DE CIÊNCIAS
MÉDICAS DA UNIVERSIDADE
FEDERAL DA PARAÍBA / CCM



Continuação do Parecer: 2.574.298

apresentados pela Identidade Padrão de Comunicação Digital do Governo Federal - Relacionar as classes de interagentes da Identidade Padrão de

Comunicação Digital do Governo Federal conforme os critérios do Common Assessment

Avaliação dos Riscos e Benefícios:

Esta pesquisa, assim como qualquer pesquisa realizada com seres humanos envolve algum risco sendo que esta pode apresentar desconforto em algum participante. Para tanto, como forma de minimizar tal risco o entrevistado terá a liberdade de participar, se recusar a participar ou retirar seu consentimento, em qualquer fase da pesquisa. O questionário será realizado em momento, condição e locais adequados, com informações em linguagem clara e acessível, apresentando possibilidades concretas de responder a incertezas, assegurando ainda o sigilo e privacidade dos participantes.

Espera-se que com essa pesquisa refletir sobre a qualidade dos sites da UFPB e contribuir para uma constate melhoria e evolução desta importante ferramenta de comunicação.

Comentários e Considerações sobre a Pesquisa:

O estudo apresenta delineamento metodológico adequado, e atende às observâncias éticas recomendadas para estudos envolvendo seres humanos (Resolução 466/12, CNS, MS).

Considerações sobre os Termos de apresentação obrigatória:

Foram apresentados todos os documentos obrigatórios TCLE e os Termos de aceite das duas proreitorias.

Recomendações:

Recomenda-se que o pesquisador responsável e colaboradores, CUMPRAM, EM TODAS AS FASES DO ESTUDO, A METODOLOGIA PROPOSTA E APROVADA PELO CEP-CCM.

Conclusões ou Pendências e Lista de Inadequações:

O protocolo de pesquisa apresenta delineamento metodológico adequado e atende as recomendações éticas da resolução que envolve seres humanos (Resolução 466/12, Conselho Nacional de Saúde). Deste modo encontra-se apto à aprovação.

Considerações Finais a critério do CEP:

O protocolo de pesquisa foi considerado APROVADO, em Reunião Ordinária realizada no dia 27 de março de 2018, no Comitê de Ética em Pesquisa com Seres Humanos - CEP/CCM/UFPB, conforme NORMA OPERACIONAL N° 001/2013, nos termos do item 5, do Capítulo XIII, da Resolução CNS n°

Endereço: Centro de Ciências Médicas, 3º andar, Sala 14 - Cidade Universitária Campus 1

Bairro: CASTELO BRANCO

CEP: 58.051-900

UF: PB

Município: JOAO PESSOA

Telefone: (83)3216-7817

E-mail: comitedeetica@com.ufpb.br



UFPB - CENTRO DE CIÊNCIAS
MÉDICAS DA UNIVERSIDADE
FEDERAL DA PARAÍBA / CCM



Continuação do Parecer: 2.574.298

466 de 12 de dezembro de 2012.

Lembramos que, após o término da pesquisa, o pesquisador responsável, em atendimento à Resolução 466/2012, do CNS/MS, deverá anexar (via online) na Plataforma Brasil, através do ícone "notificação", o Relatório Final da pesquisa.

Este parecer foi elaborado baseado nos documentos abaixo relacionados:

Tipo Documento	Arquivo	Postagem	Autor	Situação
Informações Básicas do Projeto	PB_INFORMAÇÕES_BÁSICAS_DO_PROJETO_1093201.pdf	19/03/2018 14:02:17		Aceito
Projeto Detalhado / Brochura Investigador	Dissertacao_CEP.pdf	19/03/2018 14:00:53	Mateus Lins de Oliveira	Aceito
TCLE / Termos de Assentimento / Justificativa de Ausência	TCLE_assinado.pdf	19/03/2018 13:53:39	Mateus Lins de Oliveira	Aceito
Declaração de Instituição e Infraestrutura	Termo_de_aceite_PRAPE.pdf	19/03/2018 13:53:29	Mateus Lins de Oliveira	Aceito
Declaração de Instituição e Infraestrutura	Termo_de_aceite_PRAC.pdf	19/03/2018 13:53:21	Mateus Lins de Oliveira	Aceito
Folha de Rosto	Folha_de_Rosto_assinada.pdf	19/03/2018 13:52:21	Mateus Lins de Oliveira	Aceito

Situação do Parecer:

Aprovado

Necessita apreciação da CONEP:

Não

JOAO PESSOA, 02 de Abril de 2018

Assinado por:
Iaponira Cortez Costa de Oliveira
(Coordenador)

Endereço: Centro de Ciências Médicas, 3º andar, Sala 14 - Cidade Universitária Campus 1
Bairro: CASTELO BRANCO CEP: 58.051-900
UF: PB Município: JOAO PESSOA
Telefone: (83)3216-7617 E-mail: comitedeetica@ccm.ufpb.br

ANEXO B – Detalhamento do grau de concordância e posicionamento no ciclo PDCA do site da PRAPE na visão dos discentes

Site da PRAPE na visão dos discentes			
Critério 6: Resultados orientados para os discentes			
Dimensão 1 - Quanto à percepção da identificação das propriedades digitais e a imagem global do portal.			
Pontuação e ciclo PDCA da dimensão	Afirmativa	Pont.	PDCA
Grau de Concordância da dimensão: 61,66 Fase PDCA: Rever	É facilmente identificada como uma página governamental.	83,33	Ajustar
	A ferramenta de busca é identificada com facilidade.	61,67	Rever
	O conteúdo procurado pode ser acessado em poucos cliques.	61,67	Rever
	O formulário de contato, ou outro canal de comunicação, é encontrado facilmente.	58,33	Rever
	O conteúdo da página é apresentado de forma organizada.	56,67	Rever
	Na página inicial não há excesso de informações.	48,33	Executar
Dimensão 2 - Quanto à padronização, à lógica de navegação e a qualidade dos serviços.			
Grau de Concordância da dimensão: 72,61 Fase PDCA: Ajustar	Uma visão geral do conteúdo pode ser realizada antes de se utilizar a barra de rolagem.	65,00	Rever
	A página funciona independente de instalação e/ou atualização de <i>softwares</i> e/ou aplicativo.	68,33	Rever
	A página permite cópia de trechos de documentos.	73,33	Ajustar
	Eventuais erros cometidos na navegação são passíveis de correção.	61,67	Rever
	Os documentos e imagens carregam rapidamente.	83,33	Ajustar
	A página utiliza uma linguagem clara e objetiva em seus textos.	78,33	Ajustar
	Ênfase e negrito são utilizados para ressaltar partes importantes no texto.	78,33	Ajustar
Dimensão 3 - Quanto ao acesso a partir de qualquer dispositivo e a disponibilidade do serviço.			
Grau de Concordância da dimensão: 65,00 Fase PDCA: Rever	A página funciona corretamente nos principais navegadores (<i>Internet Explorer, Mozilla, Chrome</i>).	93,33	PDCA
	A página pode ser visualizada corretamente em dispositivos móveis (<i>smartphone</i> e <i>tablet</i>).	63,33	Rever
	Através do site é possível acessar as redes sociais da Pró-Reitoria	60,00	Rever
	O conteúdo da página nem sempre está disponível, ficando o site por muitas vezes <i>off line</i>	43,33	Executar

Fonte: Dados da pesquisa (2018).

ANEXO C - Detalhamento do grau de concordância e posicionamento no ciclo PDCA do site da PRAPE na visão dos conteudistas

Site da PRAPE na visão dos conteudistas			
Critério 7: Resultados relativos às pessoas			
Dimensão 1 - Quanto à percepção da identificação das propriedades digitais e a imagem global do portal.			
Pontuação e ciclo PDCA da dimensão	Afirmativa	Pont.	PDCA
Grau de Concordância da dimensão: 75,00 Fase PDCA: Rever	É facilmente identificada como uma página governamental.	100,00	PDCA
	A ferramenta de busca é identificada com facilidade.	66,67	Rever
	O conteúdo procurado pode ser acessado em poucos cliques.	100,00	PDCA
	O formulário de contato, ou outro canal de comunicação, é encontrado facilmente.	100,00	PDCA
	O conteúdo da página é apresentado de forma organizada.	50,00	Executar
	Na página inicial não há excesso de informações.	33,33	Executar
Dimensão 2 - Quanto à percepção da identificação das propriedades digitais e a imagem global do portal.			
Grau de Concordância da dimensão: 83,33 Fase PDCA: Ajustar	<i>Labels</i> , títulos em <i>links</i> e atributos “ <i>alt</i> ” em imagens, são utilizados para realçar uma informação.	100,00	PDCA
	Os interagentes (usuários) com limitações visuais conseguem acessar o conteúdo do <i>site</i> .	83,33	Ajustar
	Os interagentes (usuários) com limitações intelectuais conseguem acessar o conteúdo do <i>site</i> .	66,67	Rever
	Os interagentes (usuários) com limitações motoras conseguem acessar o conteúdo do <i>site</i> .	83,33	Ajustar
Dimensão 3 - Quanto a soluções replicadas em qualquer sistema e o nível de sugestões recebidas e implementadas.			
Grau de Concordância da dimensão: 100,00 Fase PDCA: PDCA	Críticas e sugestões realizadas pelos interagentes (usuários) são analisadas.	100,00	PDCA
	Existe um canal de comunicação ativo entre a Pró-Reitoria e o setor da STI responsável pelo desenvolvimento e manutenção dos <i>sites</i> .	100,00	PDCA
	Os setores desta Pró-Reitoria, que estão representados no <i>site</i> , também produzem conteúdo.	100,00	PDCA
Dimensão 4 - Quanto ao desenvolvimento colaborativo e as revisões regulares.			
Grau de Concordância da dimensão: 66,66 Fase PDCA: Rever	Há troca de informações e conhecimento com conteudistas de outras páginas desta Universidade.	66,67	Rever
	Revisões e manutenções são realizadas com frequência para tornar o conteúdo mais agradável.	66,67	Rever

Dimensão 5 - Quanto à otimização dos investimentos e o nível de envolvimento em atividades de melhoria.			
Grau de Concordância da dimensão: 70,00 Fase PDCA: Rever	Mais de uma pessoa realiza a alimentação da página.	100,00	PDCA
	Todos os setores desta Pró-Reitoria estão envolvidos na produção de conteúdo para o <i>site</i> .	100,00	PDCA
	Houve uma redução de custos na hospedagem na página.	50,00	Executar
	Houve uma redução de custos no suporte e manutenção da página.	50,00	Executar
	Houve uma redução de custos nos treinamentos e capacitações no que tange a alimentação, atualização e manutenção da página.	50,00	Executar

Fonte: Dados da pesquisa (2018).

ANEXO D - Detalhamento do grau de concordância e posicionamento no ciclo PDCA do site da PRAC na visão da comunidade

Site da PRAC na visão da comunidade			
Critério 8: Resultados da responsabilidade social			
Dimensão 1 - Quanto à percepção da identificação das propriedades digitais e a imagem global do portal.			
Pontuação e ciclo PDCA da dimensão	Afirmativa	Pont.	PDCA
Grau de Concordância da dimensão: 77,5 Fase PDCA: Ajustar	É facilmente identificada como uma página governamental.	85,00	Ajustar
	A ferramenta de busca é identificada com facilidade.	75,00	Ajustar
	O conteúdo procurado pode ser acessado em poucos cliques.	60,00	Rever
	O formulário de contato, ou outro canal de comunicação, é encontrado facilmente.	70,00	Rever
	O conteúdo da página é apresentado de forma organizada.	80,00	Ajustar
	Na página inicial não há excesso de informações.	95,00	PDCA
Dimensão 2 - Quanto à padronização, à lógica de navegação e a qualidade dos serviços.			
Grau de Concordância da dimensão: 75,00 Fase PDCA: Ajustar	Uma visão geral do conteúdo pode ser realizada antes de se utilizar a barra de rolagem.	50,00	Executar
	A página funciona independente de instalação e/ou atualização de <i>softwares</i> e/ou aplicativo.	85,00	Ajustar
	A página permite cópia de trechos de documentos.	75,00	Ajustar
	Eventuais erros cometidos na navegação são passíveis de correção.	65,00	Rever
	Os documentos e imagens carregam rapidamente.	100,00	PDCA
	A página utiliza uma linguagem clara e objetiva em seus textos.	85,00	Ajustar
	Ênfase e negrito são utilizados para ressaltar partes importantes no texto.	65,00	Rever
Dimensão 3 - Quanto à credibilidade das informações, seu nível de confiança e a reputação.			
Grau de Concordância da dimensão: 79,00 Fase PDCA: Ajustar	A página é encontrada facilmente em sites de busca Ex.: <i>Google, Bing, Yahoo</i> .	90,00	Ajustar
	As informações publicadas no site geram credibilidade.	95,00	PDCA
	Os conteúdos são publicados com frequência.	80,00	Ajustar
	Há um canal de contato ativo na página.	65,00	Rever
	Serviços podem ser realizados através da página sem a necessidade de atendimento presencial.	65,00	Rever

Dimensão 4 - Quanto ao uso de linguagem multimídia e de fácil compreensão para diferentes necessidades.			
Grau de Concordância da dimensão: 78,33 Fase PDCA: Ajustar	As informações divulgadas na página são compreendidas facilmente.	90,00	Ajustar
	O <i>site</i> faz uso de elementos não textuais como imagens e vídeos para melhor comunicação das informações.	55,00	Rever
	Os conteúdos do <i>site</i> são redigidos de acordo com a norma culta da língua portuguesa.	90,00	Ajustar
Dimensão 5 - Quanto ao acesso a partir de qualquer dispositivo e a disponibilidade do serviço.			
Grau de Concordância da dimensão: 72,50 Fase PDCA: Ajustar	A página funciona corretamente nos principais navegadores (<i>Internet Explorer, Mozilla, Chrome</i>).	85,00	Ajustar
	A página pode ser visualizada corretamente em dispositivos móveis (<i>smartphone</i> e <i>tablet</i>).	80,00	Ajustar
	Através do <i>site</i> é possível acessar as redes sociais da Pró-Reitoria.	55,00	Rever
	O conteúdo da página está sempre disponível (não fica fora do ar).	70,00	Rever

Fonte: Dados da pesquisa (2018).

ANEXO E - Detalhamento do grau de concordância e posicionamento no ciclo PDCA do site da PRAC na visão dos conteudistas

Site da PRAC na visão dos conteudistas			
Critério 7: Resultados relativos às pessoas			
Dimensão 1 - Quanto à percepção da identificação das propriedades digitais e a imagem global do portal.			
Pontuação e ciclo PDCA da dimensão	Afirmativa	Pont.	PDCA
Grau de Concordância da dimensão: 70,00 Fase PDCA: Rever	É facilmente identificada como uma página governamental.	80,00	Ajustar
	A ferramenta de busca é identificada com facilidade.	80,00	Ajustar
	O conteúdo procurado pode ser acessado em poucos cliques.	70,00	Rever
	O formulário de contato, ou outro canal de comunicação, é encontrado facilmente.	70,00	Rever
	O conteúdo da página é apresentado de forma organizada.	40,00	Executar
	Na página inicial não há excesso de informações.	80,00	Ajustar
Dimensão 2 - Quanto ao acesso igualitário e o nível de utilização das TICs.			
Grau de Concordância da dimensão: 45,00 Fase PDCA: Executar	<i>Labels</i> , títulos em <i>links</i> e atributos “ <i>alt</i> ” em imagens, são utilizados para realçar uma informação.	50,00	Executar
	Os interagentes (usuários) com limitações visuais conseguem acessar o conteúdo do <i>site</i> .	20,00	Planejar
	Os interagentes (usuários) com limitações intelectuais conseguem acessar o conteúdo do <i>site</i> .	50,00	Executar
	Os interagentes (usuários) com limitações motoras conseguem acessar o conteúdo do <i>site</i> .	60,00	Rever
Dimensão 3 - Quanto a soluções replicadas em qualquer sistema e o nível de sugestões recebidas e implementadas.			
Grau de Concordância da dimensão: 93,33 Fase PDCA: PDCA	Críticas e sugestões realizadas pelos interagentes (usuários) são analisadas.	90,00	Ajustar
	Existe um canal de comunicação ativo entre a Pró-Reitoria e o setor da STI responsável pelo desenvolvimento e manutenção dos <i>sites</i> .	90,00	Ajustar
	Os setores desta Pró-Reitoria, que estão representados no <i>site</i> , também produzem conteúdo.	100,00	PDCA
Dimensão 4 - Quanto ao desenvolvimento colaborativo e as revisões regulares.			
Grau de Concordância da dimensão: 60,00 Fase PDCA: Rever	Há troca de informações e conhecimento com conteudistas de outras páginas desta Universidade.	40,00	Executar
	Revisões e manutenções são realizadas com frequência para tornar o conteúdo mais agradável.	80,00	Ajustar

Dimensão 5 - Quanto à otimização dos investimentos e o nível de envolvimento em atividades de melhoria.			
7.2. Economicidade	Mais de uma pessoa realiza a alimentação da página.	100,00	PDCA
Grau de Concordância da dimensão: 60,00 Fase PDCA: Rever	Todos os setores desta Pró-Reitoria estão envolvidos na produção de conteúdo para o <i>site</i> .	40,00	Executar
	Houve uma redução de custos na hospedagem na página.	50,00	Executar
	Houve uma redução de custos no suporte e manutenção da página.	50,00	Executar
	Houve uma redução de custos nos treinamentos e capacitações no que tange a alimentação, atualização e manutenção da página.	60,00	Rever

Fonte: Dados da pesquisa (2018).

ANEXO F - Critérios e subcritérios do modelo CAF

Critério 1: Liderança	
Considerar o que a liderança da organização faz para...	
Subcritério 1.1	Dar orientação à organização desenvolvendo a missão, visão e valores.
Subcritério 1.2	Gerir a instituição de ensino e formação, o seu desempenho e a melhoria contínua.
Subcritério 1.3	Motivar e apoiar as pessoas da organização e servir de modelo de conduta.
Subcritério 1.4	Gerir de forma eficaz as relações com as autoridades políticas e outras partes interessadas.
Critério 2: Planeamento e estratégia	
Considerar o que a organização faz para...	
Subcritério 2.1	Recolher informação relacionada com as necessidades presentes e futuras das partes interessadas, bem como informação de gestão relevante.
Subcritério 2.2	Desenvolver a estratégia e o planeamento, tendo em conta a informação recolhida.
Subcritério 2.3	Comunicar e implementar a estratégia e o planeamento em toda a organização e revê-los de forma regular.
Subcritério 2.4	Planejar, implementar e rever a inovação e a mudança.
Critério 3: Pessoas	
Considerar o que a instituição faz para...	
Subcritério 3.1	Planejar, gerir e melhorar os recursos humanos de forma transparente em conformidades com o planeamento e a estratégia.
Subcritério 3.2	Identificar, desenvolver e utilizar as competências das pessoas, alinhando os objetivos individuais e organizacionais.
Subcritério 3.3	Envolver as pessoas através do diálogo e da delegação de responsabilidades, promovendo o seu bem-estar.
Critério 4: Parcerias e recursos	
Considerar o que a instituição faz para...	
Subcritério 4.1	Desenvolver e gerir parcerias com outras organizações.
Subcritério 4.2	Desenvolver e implementar parcerias com os alunos/formandos.
Subcritério 4.3	Gerir os recursos financeiros.

Subcritério 4.4	Gerir o conhecimento e a informação.
Subcritério 4.5	Gerir os recursos tecnológicos.
Subcritério 4.6	Gerir os recursos materiais.
Critério 5: Processos	
Considerar o que a instituição faz para...	
Subcritério 5.1	Identificar, conceber, gerir e inovar os processos de forma sistemática.
Subcritério 5.2	Desenvolver e fornecer produtos e serviços orientados para os alunos/partes interessadas.
Subcritério 5.3	Coordenar os processos em toda a instituição de ensino e formação e com outras organizações.
Critério 6: Resultados orientados para o aluno e outras partes interessadas-chave	
Considerar o que a instituição atingiu para satisfazer as necessidades e expectativas dos alunos e de outras partes interessadas-chave, através de resultados de...	
Subcritério 6.1	Medições da percepção
Subcritério 6.2	Medições do desempenho
Critério 7: Resultados das pessoas	
Considerar o que a organização atingiu para satisfazer as necessidades e expectativas dos seus colaboradores através de resultados de...	
Subcritério 7.1	Medições da percepção
Subcritério 7.2	Medições do desempenho
Critério 8: Resultados da responsabilidade social	
Considerar o que a instituição atingiu no que respeita à sua responsabilidade social, através de resultados de...	
Subcritério 8.1	Medições da percepção
Subcritério 8.2	Medições do desempenho
Critério 9: Resultados do desempenho-chave	
Considerar os resultados alcançados pela instituição de ensino e formação em relação a...	
Subcritério 9.1	Resultados externos: resultados e impactos em relação aos objetivos
Subcritério 9.2	Resultados internos: nível de eficiência

Fonte: Elaborado pelo autor, adaptado de EIPA (2013).

APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO DISCENTES DA PRAPE

QUESTIONÁRIO DISCENTES - PRAPE

Este questionário faz parte da coleta de dados da pesquisa - **Identidade Padrão de Comunicação Digital do Governo Federal: uma análise à luz da metodologia *Common Assessment Framework (CAF)*** elaborado pelo pesquisador Mateus Lins de Oliveira, sob a orientação do Prof. Dr. Eládio José de Góes Brennand, ambos da Universidade Federal da Paraíba. As informações coletadas serão utilizadas exclusivamente para fins didáticos com a pretensão de investigar a percepção e o desempenho do *site* da Pró-Reitoria de Assistência e Promoção ao Estudante (PRAPE) da UFPB.

Esclareça-se que não serão divulgadas informações sobre o respondente, e a própria estrutura do questionário demonstra que não há intenção de identificar pessoas, garantindo-se o anonimato, salientando, ainda, que a sua participação é fundamental para o desenvolvimento da presente pesquisa.

Agradeço desde já sua a colaboração.

Informações do perfil do respondente
Com que frequência você costuma acessar o <i>site</i> da PRAPE. () Diariamente () Semanalmente () Mensalmente () Anualmente

A seguir, temos uma relação de informações que dizem respeito ao *site* PRAPE. Solicito que marque um (X) na alternativa que melhor representa seu grau de concordância ou discordância para cada afirmação apresentada.

A escala 3 (Indeciso) deverá ser escolhida caso você entenda que não dispõe de informações suficientes para a escolha da proposição

Codificação da Escala				
1	2	3	4	5
Discordo Fortemente	Discordo	Indeciso	Concordo	Concordo Fortemente

Dimensão 1 - Quanto à percepção da identificação das propriedades digitais e a imagem global do portal (apresentação e layout da página).					
Afirmação	Escala				
É facilmente identificada como uma página governamental.	1	2	3	4	5
A ferramenta de busca é identificada com facilidade.	1	2	3	4	5
O conteúdo procurado pode ser acessado em poucos cliques.	1	2	3	4	5
O formulário de contato, ou outro canal de comunicação, é encontrado facilmente.	1	2	3	4	5
O conteúdo da página é apresentado de forma organizada.	1	2	3	4	5
Na página inicial não há excesso de informações.	1	2	3	4	5

Dimensão 2 - Quanto à padronização, à lógica de navegação e a qualidade dos serviços.					
Afirmação	Escala				
Uma visão geral do conteúdo pode ser realizada antes de se utilizar a barra de rolagem.	1	2	3	4	5
A página funciona independente de instalação e/ou atualização de <i>softwares</i> e/ou aplicativo.	1	2	3	4	5
A página permite cópia de trechos de documentos.	1	2	3	4	5
Eventuais erros cometidos na navegação são passíveis de correção.	1	2	3	4	5
Os documentos e imagens carregam rapidamente.	1	2	3	4	5
A página utiliza uma linguagem clara e objetiva em seus textos.	1	2	3	4	5
Ênfase e negrito são utilizados para ressaltar partes importantes no texto.	1	2	3	4	5

Dimensão 3 - Quanto ao acesso a partir de qualquer dispositivo e a disponibilidade do serviço.					
Afirmação	Escala				
A página funciona corretamente nos principais navegadores (<i>Internet Explorer, Mozilla, Chrome</i>).	1	2	3	4	5
A página pode ser visualizada corretamente em dispositivos móveis (<i>smartphone</i> e <i>tablet</i>).	1	2	3	4	5
Através do <i>site</i> é possível acessar as redes sociais da Pró-Reitoria	1	2	3	4	5
O conteúdo da página está sempre disponível (não fica fora do ar).	1	2	3	4	5

APÊNDICE B – QUESTIONÁRIO CONTEUDISTAS DA PRAPE

QUESTIONÁRIO CONTEUDISTAS - PRAPE

Este questionário faz parte da coleta de dados da pesquisa - **Identidade Padrão de Comunicação Digital do Governo Federal: uma análise à luz da metodologia *Common Assessment Framework (CAF)*** elaborado pelo pesquisador Mateus Lins de Oliveira, sob a orientação do Prof. Dr. Eládio José de Góes Brennand, ambos da Universidade Federal da Paraíba. As informações coletadas serão utilizadas exclusivamente para fins didáticos com a pretensão de investigar a percepção e o desempenho do *site* da Pró-Reitoria de Assistência e Promoção ao Estudante (PRAPE) da UFPB.

Esclareça-se que não serão divulgadas informações sobre o respondente, e a própria estrutura do questionário demonstra que não há intenção de identificar pessoas, garantindo-se o anonimato, salientando, ainda, que a sua participação é fundamental para o desenvolvimento da presente pesquisa.

A seguir temos uma relação de informações que dizem respeito ao *site* PRAPE. Solicito que marque um (X) na alternativa que melhor representa seu grau de concordância ou discordância para cada afirmação apresentada.

A escala 3 (Indeciso) deverá ser escolhida caso você entenda que não dispõe de informações suficientes para a escolha da proposição

Agradeço desde já sua a colaboração.

Codificação da Escala				
1	2	3	4	5
Discordo Fortemente	Discordo	Indeciso	Concordo	Concordo Fortemente

Dimensão 1 - Quanto à percepção da identificação das propriedades digitais e a imagem global do portal (apresentação e layout da página).					
Afirmação		Escala			
É facilmente identificada como uma página governamental.		1	2	3	4 5
A ferramenta de busca é identificada com facilidade.		1	2	3	4 5
O conteúdo procurado pode ser acessado em poucos cliques.		1	2	3	4 5
O formulário de contato, ou outro canal de comunicação, é encontrado facilmente.		1	2	3	4 5

O conteúdo da página é apresentado de forma organizada.	1	2	3	4	5
Na página inicial não há excesso de informações.	1	2	3	4	5

Dimensão 2 - Quanto ao acesso igualitário e o nível de utilização das TICs.					
Afirmação	Escala				
<i>Labels</i> , títulos em <i>links</i> e atributos “ <i>alt</i> ” em imagens, são utilizados para realçar uma informação.	1	2	3	4	5
Os interagentes (usuários) com limitações visuais conseguem acessar o conteúdo do <i>site</i> .	1	2	3	4	5
Os interagentes (usuários) com limitações intelectuais conseguem acessar o conteúdo do <i>site</i> .	1	2	3	4	5
Os interagentes (usuários) com limitações motoras conseguem acessar o conteúdo do <i>site</i> .	1	2	3	4	5

Dimensão 3 - Quanto a soluções replicadas em qualquer sistema e o nível de sugestões recebidas e implementadas.					
Afirmação	Escala				
Críticas e sugestões realizadas pelos interagentes (usuários) são analisadas.	1	2	3	4	5
Existe um canal de comunicação ativo entre a Pró-Reitoria e o setor da STI responsável pelo desenvolvimento e manutenção dos <i>sites</i> .	1	2	3	4	5
Os setores desta Pró-Reitoria, que estão representados no <i>site</i> , também produzem conteúdo.	1	2	3	4	5

Dimensão 4 - Quanto ao desenvolvimento colaborativo e as revisões regulares.					
Afirmação	Escala				
Há troca de informações e conhecimento com conteudistas de outras páginas desta Universidade.	1	2	3	4	5
Revisões e manutenções são realizadas com frequência para tornar o conteúdo mais agradável.	1	2	3	4	5

Dimensão 5 - Quanto à otimização dos investimentos e o nível de envolvimento em atividades de melhoria.					
Afirmação	Escala				
Mais de uma pessoa realiza a alimentação da página.	1	2	3	4	5
Todos os setores desta Pró-Reitoria estão envolvidos na produção de conteúdo para o <i>site</i> .	1	2	3	4	5
Houve uma redução de custos na hospedagem na página.	1	2	3	4	5
Houve uma redução de custos no suporte e manutenção da página.	1	2	3	4	5
Houve uma redução de custos nos treinamentos e capacitações no que tange a alimentação, atualização e manutenção da página.	1	2	3	4	5

APÊNDICE C - QUESTIONÁRIO COMUNIDADE DA PRAC

QUESTIONÁRIO COMUNIDADE - PRAC

Este questionário faz parte da coleta de dados da pesquisa - **Identidade Padrão de Comunicação Digital do Governo Federal: uma análise à luz da metodologia *Common Assessment Framework (CAF)*** elaborado pelo pesquisador Mateus Lins de Oliveira, sob a orientação do Prof. Dr. Eládio José de Góes Brennand, ambos da Universidade Federal da Paraíba. As informações coletadas serão utilizadas exclusivamente para fins didáticos com a pretensão de investigar a percepção e o desempenho do *site* da Pró-Reitoria de Extensão e Assuntos Comunitários (PRAC) da UFPB.

Esclareça-se que não serão divulgadas informações sobre o respondente, e a própria estrutura do questionário demonstra que não há intenção de identificar pessoas, garantindo-se o anonimato, salientando, ainda, que a sua participação é fundamental para o desenvolvimento da presente pesquisa.

Agradeço desde já sua a colaboração.

Informações do perfil do respondente

Com que frequência você costuma acessar o *site* da PRAC.

- () Diariamente
- () Semanalmente
- () Mensalmente
- () Anualmente

A seguir, temos uma relação de informações que dizem respeito ao *site* PRAC. Solicito que marque um (X) na alternativa que melhor representa seu grau de concordância ou discordância para cada afirmação apresentada.

A escala 3 (Indeciso) deverá ser escolhida caso você entenda que não dispõe de informações suficientes para a escolha da proposição

Codificação da Escala				
1	2	3	4	5
Discordo Fortemente	Discordo	Indeciso	Concordo	Concordo Fortemente

Dimensão 1 - Quanto à percepção da identificação das propriedades digitais e a imagem global do portal (apresentação e layout da página).					
Afirmação	Escala				
É facilmente identificada como uma página governamental.	1	2	3	4	5
A ferramenta de busca é identificada com facilidade.	1	2	3	4	5
O conteúdo procurado pode ser acessado em poucos cliques.	1	2	3	4	5
O formulário de contato, ou outro canal de comunicação, é encontrado facilmente.	1	2	3	4	5
O conteúdo da página é apresentado de forma organizada.	1	2	3	4	5
Na página inicial não há excesso de informações.	1	2	3	4	5

Dimensão 2 - Quanto à padronização, à lógica de navegação e a qualidade dos serviços.					
Afirmação	Escala				
Uma visão geral do conteúdo pode ser realizada antes de se utilizar a barra de rolagem.	1	2	3	4	5
A página funciona independente de instalação e/ou atualização de <i>softwares</i> e/ou aplicativo.	1	2	3	4	5
A página permite cópia de trechos de documentos.	1	2	3	4	5
Eventuais erros cometidos na navegação são passíveis de correção.	1	2	3	4	5
Os documentos e imagens carregam rapidamente.	1	2	3	4	5
A página utiliza uma linguagem clara e objetiva em seus textos.	1	2	3	4	5
Ênfase e negrito são utilizados para ressaltar partes importantes no texto.	1	2	3	4	5

Dimensão 3 - Quanto à credibilidade das informações, seu nível de confiança e a reputação.					
Afirmação	Escala				
A página é encontrada facilmente em <i>sites</i> de busca Ex.: <i>Google, Bing, Yahoo</i> .	1	2	3	4	5
As informações publicadas no <i>site</i> geram credibilidade.	1	2	3	4	5
Os conteúdos são publicados com frequência.	1	2	3	4	5
Há um canal de contato ativo na página.	1	2	3	4	5
Serviços podem ser realizados através da página sem a necessidade de atendimento presencial.	1	2	3	4	5

Dimensão 4 - Quanto ao uso de linguagem multimídia e de fácil compreensão para diferentes necessidades.					
Afirmação	Escala				
As informações divulgadas na página são compreendidas facilmente.	1	2	3	4	5
O <i>site</i> faz uso de elementos não textuais como imagens e vídeos para melhor comunicação das informações.	1	2	3	4	5
Os conteúdos do <i>site</i> são redigidos de acordo com a norma culta da língua portuguesa.	1	2	3	4	5

Dimensão 5 - Quanto ao acesso a partir de qualquer dispositivo e a disponibilidade do serviço.					
Afirmação	Escala				
A página funciona corretamente nos principais navegadores (<i>Internet Explorer, Mozilla, Chrome</i>).	1	2	3	4	5
A página pode ser visualizada corretamente em dispositivos móveis (<i>smartphone e tablet</i>).	1	2	3	4	5
Através do <i>site</i> é possível acessar as redes sociais da Pró-Reitoria.	1	2	3	4	5
O conteúdo da página está sempre disponível (não fica fora do ar).	1	2	3	4	5

APÊNDICE D – QUESTIONÁRIO CONTEUDISTAS DA PRAC

QUESTIONÁRIO CONTEUDISTAS - PRAC

Este questionário faz parte da coleta de dados da pesquisa - **Identidade Padrão de Comunicação Digital do Governo Federal: uma análise à luz da metodologia *Common Assessment Framework (CAF)*** elaborado pelo pesquisador Mateus Lins de Oliveira, sob a orientação do Prof. Dr. Eládio José de Góes Brennand, ambos da Universidade Federal da Paraíba. As informações coletadas serão utilizadas exclusivamente para fins didáticos com a pretensão de investigar a percepção e o desempenho do *site* da Pró-Reitoria de Extensão e Assuntos Comunitários (PRAC) da UFPB.

Esclareça-se que não serão divulgadas informações sobre o respondente, e a própria estrutura do questionário demonstra que não há intenção de identificar pessoas, garantindo-se o anonimato, salientando, ainda, que a sua participação é fundamental para o desenvolvimento da presente pesquisa.

A seguir temos uma relação de informações que dizem respeito ao *site* PRAC. Solicito que marque um (X) na alternativa que melhor representa seu grau de concordância ou discordância para cada afirmação apresentada.

A escala 3 (Indeciso) deverá ser escolhida caso você entenda que não dispõe de informações suficientes para a escolha da proposição

Agradeço desde já sua a colaboração.

Codificação da Escala				
1	2	3	4	5
Discordo Fortemente	Discordo	Indeciso	Concordo	Concordo Fortemente

Dimensão 1 - Quanto à percepção da identificação das propriedades digitais e a imagem global do portal (apresentação e layout da página).					
Afirmação		Escala			
É facilmente identificada como uma página governamental.		1	2	3	4 5
A ferramenta de busca é identificada com facilidade.		1	2	3	4 5
O conteúdo procurado pode ser acessado em poucos cliques.		1	2	3	4 5
O formulário de contato, ou outro canal de comunicação, é encontrado facilmente.		1	2	3	4 5

O conteúdo da página é apresentado de forma organizada.	1	2	3	4	5
Na página inicial não há excesso de informações.	1	2	3	4	5

Dimensão 2 - Quanto ao acesso igualitário e o nível de utilização das TICs.					
Afirmação	Escala				
<i>Labels</i> , títulos em <i>links</i> e atributos “ <i>alt</i> ” em imagens, são utilizados para realçar uma informação.	1	2	3	4	5
Os interagentes (usuários) com limitações visuais conseguem acessar o conteúdo do <i>site</i> .	1	2	3	4	5
Os interagentes (usuários) com limitações intelectuais conseguem acessar o conteúdo do <i>site</i> .	1	2	3	4	5
Os interagentes (usuários) com limitações motoras conseguem acessar o conteúdo do <i>site</i> .	1	2	3	4	5

Dimensão 3 - Quanto a soluções replicadas em qualquer sistema e o nível de sugestões recebidas e implementadas.					
Afirmação	Escala				
Críticas e sugestões realizadas pelos interagentes (usuários) são analisadas.	1	2	3	4	5
Existe um canal de comunicação ativo entre a Pró-Reitoria e o setor da STI responsável pelo desenvolvimento e manutenção dos <i>sites</i> .	1	2	3	4	5
Os setores desta Pró-Reitoria, que estão representados no <i>site</i> , também produzem conteúdo.	1	2	3	4	5

Dimensão 4 - Quanto ao desenvolvimento colaborativo e as revisões regulares.					
Afirmação	Escala				
Há troca de informações e conhecimento com conteudistas de outras páginas desta Universidade.	1	2	3	4	5
Revisões e manutenções são realizadas com frequência para tornar o conteúdo mais agradável.	1	2	3	4	5

Dimensão 5 - Quanto à otimização dos investimentos e o nível de envolvimento em atividades de melhoria.					
Afirmação	Escala				
Mais de uma pessoa realiza a alimentação da página.	1	2	3	4	5
Todos os setores desta Pró-Reitoria estão envolvidos na produção de conteúdo para o <i>site</i> .	1	2	3	4	5
Houve uma redução de custos na hospedagem na página.	1	2	3	4	5
Houve uma redução de custos no suporte e manutenção da página.	1	2	3	4	5
Houve uma redução de custos nos treinamentos e capacitações no que tange a alimentação, atualização e manutenção da página.	1	2	3	4	5