

**Universidade Federal de Pernambuco
Centro de Ciências Sociais Aplicadas
Departamento de Ciências Administrativas
Mestrado Profissional em Administração**

Avaliação da usabilidade sob a perspectiva de transparência: um estudo de caso do sistema *Comprasnet*

Aluno: Francisco Chaves Pinto

Orientador: Denis Silva da Silveira

Relatório executivo apresentado como requisito complementar para obtenção do grau de Mestre em Administração, pelo Curso de Mestrado Profissional em Administração, da Universidade Federal de Pernambuco (UFPE).

Recife, 2015

Sumário

- 1. Apresentação**
- 2. Objetivos da Pesquisa**
- 3. Bases Teóricas itemizadas**
- 4. Resultados e Achados**
- 5. Conclusões**

1. Apresentação

A presente pesquisa trata-se de uma dissertação que teve por objetivo investigar o aspecto da usabilidade no sistema eletrônico de compras do Governo Federal, o *comprasnet*, sob o ponto de vista da transparência. Este trabalho foi realizado no Centro de Ciências Sociais Aplicadas - CCSA por meio do Programa de Pós Graduação em Administração – RPOPAD da Universidade Federal de Pernambuco - UFPE. Seu objetivo foi avaliar se o requisito não funcional de usabilidade foi contemplado nas interfaces do sistema *comprasnet*. A presente pesquisa teve uma abordagem qualitativa, de natureza exploratória no uso do próprio sistema (*comprasnet*). Para alcançar o objetivo deste trabalho, foi realizado uma pesquisa de campo, utilizando o método de observação de uso com usuários do sistema e entrevistas semiestruturadas. Como resultado desta pesquisa, foi possível verificar que a deficiência no uso do *comprasnet* pelo usuário é causada, na grande maioria das vezes, pela carência de usabilidade nas suas interfaces. Além dessa confirmação, a presente pesquisa sugere modificações nas interfaces que contribuirão para melhorar a usabilidade do referido sistema e consequentemente a sua transparência.

2. Objetivos da pesquisa

O objetivo principal desta dissertação foi avaliar se a usabilidade foi contemplada nas interfaces do sistema *comprasnet*.

Os objetivos específicos foram:

- ✓ Mapeamento dos conceitos de usabilidade para a perspectiva de transparência;
- ✓ Realizar uma avaliação de usabilidade com os participantes selecionados, no sistema *comprasnet*;
- ✓ Propor possíveis soluções para os problemas identificados na etapa anterior.

3. Bases teóricas itemizadas

Nesta seção são apresentados de forma sucinta as bases teóricas utilizadas para realização deste trabalho:

Definições de termos usados para conceituar transparência por meio de uso de expressões comuns segundo Capelli (2009):

Informação completa	Todas as informações estão disponíveis sem restrição.
Informação objetiva	A informação responde diretamente às perguntas feitas.
Informação confiável	A informação é correta, consistente e precisa.
Informação de qualidade	A informação é correta, íntegra, consistente e precisa.
Acesso fácil à informação	O mecanismo usado para acessar tem tempo de resposta e funcionalidades adequadas.
Compreensão da informação	A informação não causa dúvidas. Todos podem compreender.
Canais totalmente abertos de comunicação	Acesso livre e fácil às informações.

Fonte: Cappelli (2009).

A autora afirma que das características de transparência a usabilidade é uma delas. Neste contexto, Nielsen (1990), um dos precursores nos estudos relacionados a usabilidade, segregou as características de usabilidade, em heurísticas de usabilidade. São elas:

Heurísticas de usabilidade	Visibilidade do estado do sistema
	Correspondência entre o sistema e o mundo real
	Controle e liberdade do usuário
	Consistência e padronização
	Reconhecimento em vez de memorização
	Flexibilidade e eficiência de uso
	Projeto estético e minimalista
	Prevenção de erros
	Ajude os usuários a reconhecerem, diagnosticarem e se recuperarem de erros
	Ajuda e documentação

Fonte: Elaborado pelo autor.

Outros autores também contribuíram no desenvolvimentos das bases teóricas que foram utilizadas para o desenvolvimento deste estudo, tais como: Ferreira e Leite (2003), ao desenvolverem o que ficou conhecido como Taxonomia da usabilidade e Barbosa e Silva (2010) que contribuíram no modelo de como pesquisar e avaliar usabilidade em sistemas computacionais.

4. Resultados e Achados

Este trabalho de dissertação resultou em resultados de contribuição acadêmica e profissional.

Como contribuição acadêmica, pode-se destacar primeiramente, que após o estudo da usabilidade, foi realizado um mapeamento de suas características entre os vários estudos nesta área. Destacaram-se neste mapeamento: os requisitos de usabilidade (FERREIRA; NUNES, 2008), as heurísticas de usabilidade (NIELSEN, 1990a) e as próprias características da Cappelli (2009).

Em segundo lugar, e, também como contribuição acadêmica, foi verificado que a realização do mapeamento possibilitou a concepção de mais uma característica de usabilidade sob a perspectiva da transparência, que aqui ficou denominada “*Retornabilidade*”, onde agrupou dois itens, sendo um da taxonomia (FERREIRA; NUNES, 2008) e outro das heurísticas (NIELSEN, 1990^a). Foram eles: *feedback* e *visibilidade do estado do sistema*, respectivamente. Ambos, até então não haviam sido tratados pelo mapeamento de transparência apresentado por Cappelli (2009).

Como contribuição profissional, este trabalho avaliou o sistema *comprasnet* e identificou vários problemas, na interação com as suas interfaces, possibilitando a especificação de 9 (nove) recomendações que devem ser consideradas para aumentar a usabilidade e, obviamente, a transparência do referido sistema.

Isso quer dizer que o sistema *comprasnet*, atualmente, apresenta um déficit em relação a clareza transmitida aos usuários, carecendo, em muitas de suas interfaces, de características como consistência, padronização e, principalmente, de uma concepção sequencial para realização das atividades. O que ocasionou em muitos dos participantes desta pesquisa, uma sensação negativa com o sistema. Ainda como ressalva, é interessante frisar que em muitas das circunstâncias aqui analisadas o sistema *comprasnet* foi de encontro aos a taxonomia de Ferreira e Nunes (2008) e as heurísticas de Nielsen (1990a), tais como, percepção humana; eficiência no diálogo, no movimento, nos pensamentos, e classificação funcional dos comandos. Consequentemente, deixando de estar totalmente transparente como bem definiu Cappelli (2009).

5. Conclusões

Atualmente a presença de tecnologias de informação em nosso cotidiano e, conseqüentemente nos serviços públicos, tem se representado como um meio eficaz para otimização de tarefas, facilitação de trabalhos e conexão entre pessoas, entidades e organizações das mais diversas naturezas.

Considerando que, a critério de interação humano-computador, a transparência é princípio básico para um uso eficiente e eficaz, foi que este trabalho se propôs a fazer uma verificação da sua presença no único sistema de compras públicas do governo federal, o sistema *comprasnet*. Ao estudar o referido sistema, constatou-se que o mesmo tem sua origem relativamente recente, ocorrida ainda no ano de 2005, deste modo, fortalecendo ainda mais os motivos para desenvolvimento deste trabalho.

Sob outro prisma, ao estudar a transparência abordada na perspectiva da pesquisadora Cappelli (2009), foi verificado que para um sistema ser considerado transparente, ele necessita, além de outros atributos, ter facilidade de uso, ou seja, ser usável. Considerando isto, foi que este trabalho direcionou seu objetivo no quesito de avaliar se o elemento de usabilidade no que se refere a característica da transparência, estava contemplado nas interfaces do sistema *comprasnet*.

Logo, para atingir este objetivo, foi necessária a realização de um estudo, do próprio sistema *comprasnet*, bem como, do elemento de usabilidade (CAPPELLI, 2009; FERREIRA; NUNES, 2008; e NIELSEN, 1990).

Após esta etapa, passou-se para a coleta dos dados que, vale ressaltar, foi de todas as atividades, uma das mais cruciais. Sua aplicação ocorreu por meio de testes de usabilidade, seguidos de entrevistas aos participantes que, foram selecionados por meio de um questionário.

Após verificado os resultados da pesquisa, ora apresentados sucintamente na seção anterior, compreendeu-se como necessária a realização de uma revisão completa do sistema *comprasnet*, considerando minimamente as recomendações sugeridas no trabalho de pesquisa.

Por outro lado e não menos importante, ressalva-se que este trabalho garante ainda de uma série de novas pesquisas para maior aprofundamento do tema, tendo em vista que, o elemento de usabilidade é segundo Cappelli (2009), apenas um dos cinco elementos de transparência. Ou seja, é interessante que este estudo se estenda aos demais elementos apresentados por Cappelli (2009), que são: acessibilidade, *informatividade*, entendimento e

auditabilidade. Desta forma, será possível diagnosticar de maneira mais precisa a existência ou não da transparência no maior sistema de compras públicas do Brasil, o *comprasnet*.