

**/ BASE 100 ©
Conhecimento e inovação
gerando crescimento**

/ 50 Erros mais Comuns em Sítios Governamentais

/ 50 Erros mais Comuns em Sítios Governamentais



/ BASE 100 ©

a. contexto

/ 50 Erros mais Comuns em Sítios Governamentais



/ BASE 100 © Análise no Brasil e América Latina

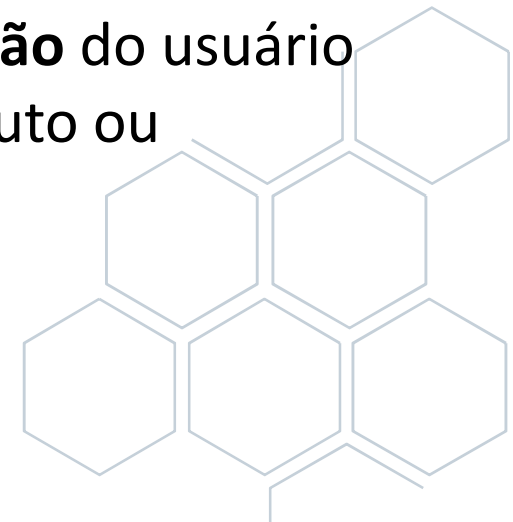
A TerraForum elaborou um **projeto de pesquisa** que visa colaborar com os esforços do governo em melhorar a sua interação com os usuários de Internet.

O resultado deste trabalho é a aplicação da Metodologia BASE 100 © da TerraForum para a **análise da usabilidade** de sítios **Governamentais no Brasil e América Latina**.



/ BASE 100 ©
Foco na qualidade das
experiências

“A usabilidade BASE 100 © foca na **qualidade das experiências** centrando **na satisfação** do usuário quando da interação com um produto ou sistema.”



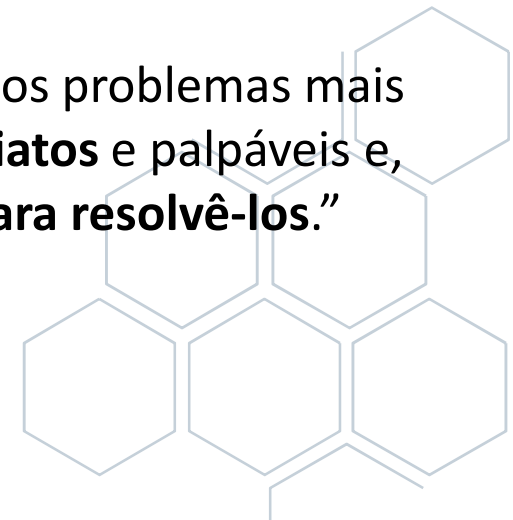
/ 50 Erros mais Comuns em Sítios Governamentais



/ BASE 100 ©
Valor percebido e ganhos imediatos

“ A usabilidade BASE 100 © melhora significativamente a experiência e **valor percebido pelos cidadãos .**”

“ Vários estudos mostram que a solução dos problemas mais comuns de usabilidade gera **ganhos imediatos** e palpáveis e, normalmente, envolvendo **pouco custo para resolvê-los.**”



/ 50 Erros mais Comuns em Sítios Governamentais



/ BASE 100 ©

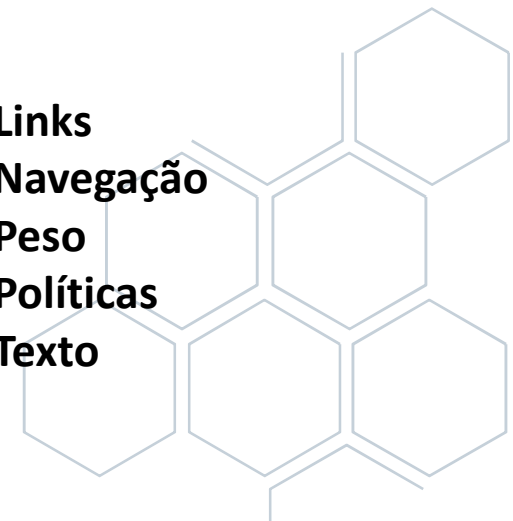
b. metodologia BASE 100 ©



**/ BASE 100 ©
metodologia**

critérios específicos (10)

1. **Busca**
2. **Conteúdo**
3. **Homepage**
4. **Interação**
5. **Linguagem**
6. **Links**
7. **Navegação**
8. **Peso**
9. **Políticas**
10. **Texto**



/ 50 Erros mais Comuns em Sítios Governamentais



/ BASE 100 ©

c. resultados da análise



BASE 100 © /
categoria: busca

1. Falta recurso de *meta tags*

Elementos meta são elementos da linguagem HTML ou XHTML, que **são usados para estruturar e** identificar uma página Internet. Estes *meta tags* podem descrever elementos como o título, a descrição da página, dentre outros conteúdos relevantes contidos nas páginas.

Apesar das *Meta Tags* não serem tecnicamente exigidas, elas são essenciais. Se você simplesmente cria um sítio e registra sua URL nos sistemas de busca, os *robots* irão visitar seu site e tentar indexá-lo. E sem a aplicação adequada de *meta tags*, você certamente estará dificultando o trabalho dos buscadores.

É essencial inserir marcações (*tags*) nas páginas, em arquivos para download e em imagens do site para a indexação pelas ferramentas de busca. Quanto mais meta informações o buscador encontrar, mais precisamente identifica a página e relaciona os assuntos principais com os interesses dos usuários.



BASE 100 © /
categoria: busca

2. Falta recurso de busca avançada

Ao planejar um sítio, é importante considerar a grande diversidade dos públicos e seus contextos. Caso o usuário saiba exatamente o que busca, a disponibilização de uma busca avançada é essencial para a localização de conteúdo específico.

No caso de um resultado de uma busca simples retornar uma grande quantidade de informações, a disponibilização de uma busca avançada também se faz necessária para a eficiência na localização do conteúdo, evitando esforços desnecessários de análise do resultado.

A busca avançada permite que o usuário realize um filtro do conteúdo, caso saiba algumas informações, tais como: área, assunto, data de publicação, etc. Existe também o caso da realização de uma busca por mais de um termo simultaneamente (busca booleana).



BASE 100 © /
categoria: busca

3. Resultado de busca sem informação contextual

A eficiência na localização das informações garante uma boa usabilidade do sítio. Por isto, o resultado da busca deve auxiliar a decisão do usuário apontando e classificando as informações, como por exemplo, área do sítio que se encontra a informação ou assunto ao qual se refere, data de publicação do conteúdo, entre outros, além de manter os parâmetros buscados.

A falta destas informações prejudica o usuário de localizar a informação que deseja, quando se depara com muitas possibilidades no resultado da busca.

A classificação dos resultados de uma busca reduz e contextualiza as opções oferecidas aos usuários, auxiliando sua decisão.



BASE 100 © /
categoria: busca

4. Resultado de busca ineficaz

A busca ajuda na localização do conteúdo desejado. Há usuários que a utilizam como forma inicial de localização e há os que a utilizam como recurso de apoio para encontrar determinada informação que não tenha sido encontrado durante o processo de navegação através de outros elementos. Nesse último caso, a busca tem a função de apoio para solucionar eventuais falhas de arquitetura no projeto do sítio.

Porém, o acesso a determinados conteúdos específicos podem ser impedidos pelas limitações/restrições da tecnologia usada na funcionalidade de busca.

A tecnologia de busca eficiente permite que todos os conteúdos sejam facilmente parametrizados e resgatados pelos usuários.



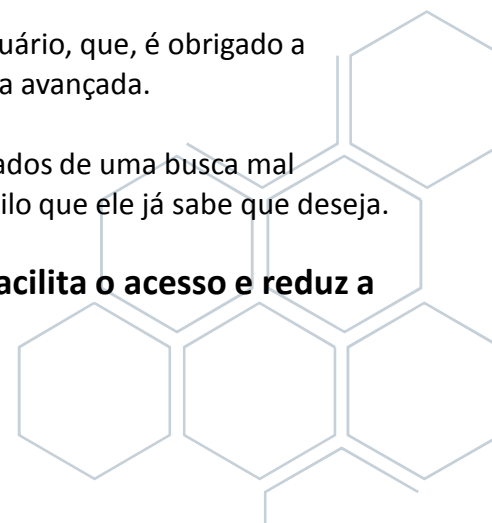
BASE 100 © /
categoria: busca

5. Busca avançada só acessível após busca simples

Fornecer atalhos para funcionalidades reduz a carga de trabalho do usuário, que, é obrigado a realizar, neste caso, uma busca qualquer para poder ter acesso a busca avançada.

A busca avançada não é importante apenas para aperfeiçoar os resultados de uma busca mal sucedida, mas também para direcionar um usuário avançado para aquilo que ele já sabe que deseja.

Oferecer para o usuário um atalho para a busca avançada facilita o acesso e reduz a carga de trabalho do usuário.





BASE 100 © /
categoria: conteúdo

6. Conteúdo não estruturado de acordo com os públicos-alvo

Sítios governamentais contém informações de grande relevância para públicos com perfis bastante diferentes: desde o cidadão que tem a vida diretamente impactada pelas decisões do órgão governamental em questão, até turistas ou empresários.

Por se tratarem de necessidades completamente diferentes – e, conseqüentemente, informações de natureza igualmente diferentes – o usuário enfrenta dificuldades para localizar uma informação quando não há uma segmentação clara. Mesmo um tema comum a todos os públicos tem suas especificidades que merecem ser tratadas. Os impostos pagos por cidadãos “comuns” são diferentes daqueles que precisam ser pagos por empresas.

A segmentação do conteúdo torna a comunicação entre o governo e seus públicos mais clara, direta e eficiente.



BASE 100 © /
categoria: conteúdo

7. Serviços não segmentados por públicos-alvo

Da mesma forma que ocorre com os conteúdos, é muito comum que os serviços não estejam segmentados de acordo com o perfil de público. O que vale ressaltar é que há casos em que isso ocorre mesmo em sítios que fazem a segmentação do conteúdo, mas deixam os serviços de fora dessa organização.

Um serviço de itinerários de ônibus tem propósitos e usuários bastante diferentes de um serviço de emissão de notas fiscais eletrônicas. Entregá-los todos juntos significa que grande parte das informações vistas na tela não são de interesse do público.

Entender as necessidades do público e oferecer os serviços com base nas necessidades da audiência contribui para uma melhora significativa da usabilidade do sítio. Numa análise mais ampla, se considerarmos que a maior utilização de serviços on-line ajuda para a desburocratização da gestão pública, é também uma pequena contribuição para um objetivo mais amplo do governo como um todo.



BASE 100 © /
categoria: conteúdo

8. Arquivo de notícias sem opção de busca

Através do arquivo de notícias, os órgãos de governo utilizam o sítio para informar sobre suas ações, consolidando-o como um importante canal de comunicação. Grande parte dessas informações tem impacto direto na vida dos cidadãos – seja por informar uma nova lei, seja por comunicar um evento promovido pela instituição.

Porém, com o grande volume de informações, as notícias são rapidamente arquivadas. Quando o arquivo de notícias possui como navegação o índice organizado em ordem cronológica, separado em diversas páginas, consultar uma informação específica sem uma opção de busca torna-se trabalhoso.

Organizar o arquivo de notícias de maneira mais estruturada, utilizando taxonomias pré-definidas e opções de busca, torna a busca por informações mais fácil e rápida, além de aumentar as chances de localizar o que se procura.



BASE 100 © /
categoria: conteúdo

9. Arquivo de notícias não organizado por temas

Em sítios de órgãos como secretarias ou ministérios, a temática abordada é sempre relacionada ao trabalho da instituição, restrita a uma área específica ou áreas correlatas de atuação.

No sítio de órgãos representantes do poder executivo – como prefeituras, governos estaduais, ou sítios oficiais de países – são noticiadas informações referentes a toda a atuação do respectivo governo. Quando essas notícias viram arquivo, raramente é possível pesquisar; principalmente quando a opção de pesquisa por temas não é dada (temas como, por exemplo, Meio Ambiente, Segurança Pública ou Finanças). Portanto, torna-se praticamente impossível reunir rapidamente tudo o que já foi publicado sobre determinado assunto.

Organizando as notícias por temas se obtêm, além dos ganhos mais óbvios de usabilidade como maior facilidade e rapidez, uma forma de saber como está sendo noticiada a atuação do governo em cada uma das áreas do interesse público.



BASE 100 © /
categoria: conteúdo

10. Atualização concentrada na sessão de notícias

Os sítios governamentais, em geral, apresentam notícias atualizadas com frequência e em quantidade satisfatória.

É muito comum, porém, encontrarmos apenas essa sessão com conteúdo atualizado. Outras áreas do sítio, que oferecem informações como próximos eventos, dados estatísticos, relatórios anuais bastante defasadas.

A disponibilização de informações atualizadas aumenta a credibilidade do sítio, além de consolidá-lo como fonte de informação para o público interessado.



BASE 100 © /
categoria: conteúdo

11. Falta de manutenção geral dos conteúdos

Uma vez lançado, um sítio assume uma vida própria; - torna-se uma entidade dinâmica, proporcionando diferentes experiências e informações às diferentes públicos que irão responder de várias maneiras distintas.

Uma coisa que todos os usuários têm em comum é a expectativa de informações exatas e oportunas. Há a expectativa de satisfação, não apenas na primeira vez que visitam o site, mas a cada vez que retornam. Uma má experiência com informações imprecisas ou desatualizadas farão com que os usuários pensem duas vezes em voltar a usar o sítio novamente.

Uma melhor prática é identificar quais os conteúdos que exigem atualização no sítio e, determinar quantas vezes é necessário atualizar ou revisar.



BASE 100 © /
categoria: conteúdo

12. Ambiguidade dos temas e rótulos utilizados na organização do conteúdo

A lógica de organização dos conteúdos deve fazer sentido e ser clara para os usuários. Parte da responsabilidade por transmitir essa clareza para o usuário é da rotulagem aplicada para nomear cada um desses “blocos” de conteúdo.

A navegação, porém, fica confusa quando os rótulos ou os próprios agrupamentos são ambíguos. Duas opções de clique com significados semelhantes geram dúvida sobre onde está a informação desejada.

A definição de agrupamentos claros de conteúdo, mutuamente excludentes e bem rotulados, contribui consideravelmente para o senso de orientação do usuário, isto é, para que ele saiba exatamente onde deve procurar conteúdos conforme a sua necessidade.



BASE 100 © /
categoria: conteúdo

13. Conteúdo organizado de forma departamental

É fundamental o desenvolvimento de um planejamento específico relacionado a organização dos conteúdos. De acordo com uma visão ampla e detalhada dos conteúdos da organização e, aliada às necessidades dos públicos-alvo do sítio.

Uma visão integrada, pode ajudar no planejamento e na estratégia da informação que o sítio irá desenvolver, o que implica em gerenciar o fluxo de informações para que elas não fiquem restritas aos 'silos de informação'. Inversamente, a apresentação da estrutura departamental da informação não auxiliará no aproveitamento dos conteúdos por parte dos usuários.

A melhor prática neste caso, é aplicar o uso inteligente a arquitetura da informação e dos novos modelos de organização dos conteúdos diferente da forma departamental e de acordo com as necessidades específicas da audiência.

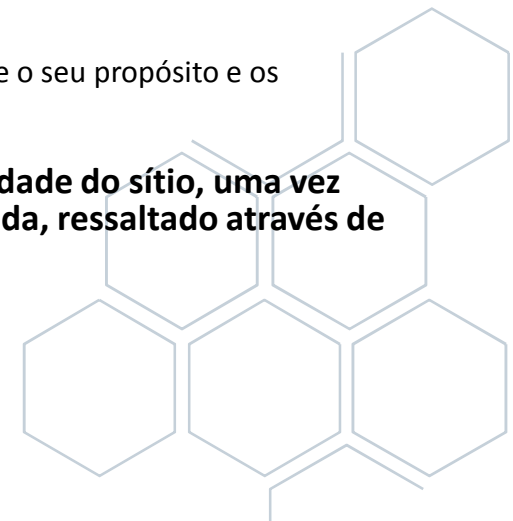
BASE 100 © /
categoria: [homepage](#)

14. Ausência de marca e missão

A indicação da marca e missão em locais visíveis, bem como o uso de frases e slogans, contribuem para o fortalecimento da identidade do sítio.

O ponto chave da indicação da marca e missão é a relação direta entre o seu propósito e os conteúdos e serviços oferecidos.

A ausência destes elementos tendem a diminuir a credibilidade do sítio, uma vez que não reforçam o compromisso público que pode ser ainda, ressaltado através de campanhas e ações disponíveis no sítio.



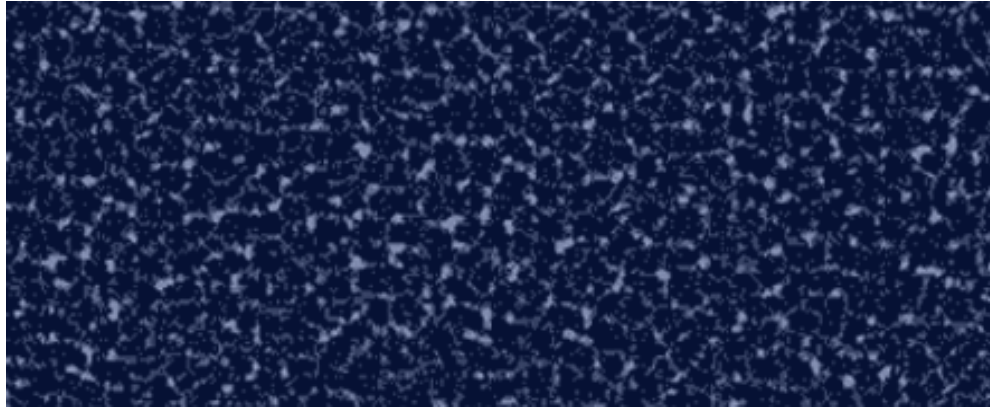
BASE 100 © /
categoria: [homepage](#)

15. Uso inadequado dos destaques - na página inicial

A distribuição do conteúdo na home de forma equilibrada ajuda a destacar ações e serviços oferecidos pelo sítio, além de auxiliar na experiência da navegação dos usuários. A página inicial tem grande visibilidade e potencial para destaque de conteúdos; - o equilíbrio na apresentação dos destaques auxilia tanto na apresentação quanto no acesso às informações.

Inversamente, o destaque de uma única área compromete a apresentação do sítio, deixando de evidenciar ações e conteúdos que estimulariam navegação relevante por parte dos usuários.

A página inicial é a principal vitrine dos conteúdos do sítio, proporcionando aos usuários mais informações e acesso a ações e serviços, além de auxiliar na navegação.



BASE 100 © /
categoria: [homepage](#)

16. Uso inadequado dos banners - como destaques

O uso de recursos apropriados para destacar os conteúdos na home deve auxiliar no aprendizado e facilitar a navegação, proporcionando maior acesso e visibilidade.

Existem vários elementos usados para a apresentação de conteúdos como imagens, tópicos, botões e banners. Em particular, os banners, tendem a ser confundidos com propagandas, em função do abuso que este recebeu na web. Por esse motivo, os usuários tendem a ignorar os conteúdos dos banners, relacionando-os com propaganda comercial.

A aplicação do destaque de conteúdos de forma adequada, evidencia as informações e aprimora a experiência de navegação dos usuários.

BASE 100 © /
categoria: [homepage](#)

17. Não oferece destaque para os serviços

Uma área de destaque aos serviços oferecidos pelo sítio deve ser evidenciada, pois demonstra a preocupação com as necessidades dos usuários.

A falta de acesso aos serviços destinados ao público, além de prejudicar a experiência de navegação, prejudica a imagem do sítio. Este recurso bem aplicado, pode auxiliar no bom aproveitamento dos espaços disponíveis na página para destacar os serviços relevantes.

Uma área de destaques destinada aos serviços, além de transmitir o compromisso e a preocupação com as necessidade dos usuários, fornece alternativas de acesso e informação relevantes para os usuários.



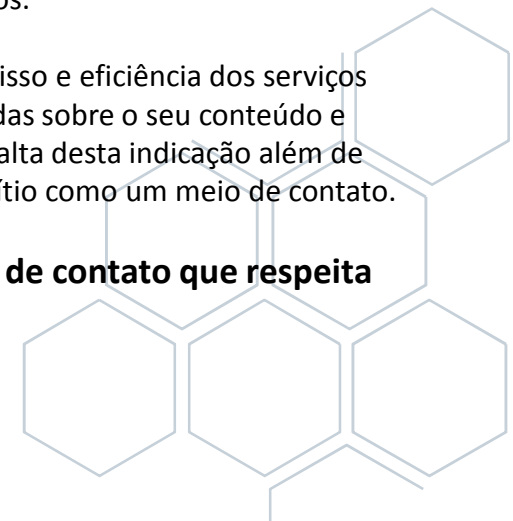
BASE 100 © /
categoria: interação

18. Sem prazo de resposta de contato

A indicação de informações sobre o prazo de resposta garante o compromisso e o respeito para com os usuários, transmitindo confiança e excelência nos serviços prestados.

A informação sobre o tempo de resposta é um indicador de compromisso e eficiência dos serviços oferecidos pelo sítio, demonstrando preocupação em esclarecer dúvidas sobre o seu conteúdo e ajudar os usuários no uso das funcionalidades disponíveis no sítio. A falta desta indicação além de passar a impressão de descaso com o usuário, desestimula o uso do sítio como um meio de contato.

O fortalecimento da imagem do sítio como um meio eficaz de contato que respeita os usuários, deve ser levado em consideração.





BASE 100 © /
categoria: interação

19. Forma única de contato

A indicação de vários meios de contato facilita aos usuários a escolha da forma de comunicação que lhe seja mais conveniente.

É importante que o sítio informe aos usuários todos os meios de contato existentes, garantindo assim que o contato seja estabelecido da melhor forma. Inversamente, a falta de dados e funcionalidades para contato, limita a comunicação entre a instituição e o seu público. Podendo tanto sobrecarregar o serviço de resposta online como desestimular o contato por falta de informações.

A indicação de vários meios de contato facilita aos usuários a escolha do melhor meio de contato além de reforçar o compromisso com a excelência dos serviços prestados.



BASE 100 © /
categoria: interação

20. Ausência de mensagens de retorno

A mensagem de retorno relacionada ao envio de mensagens, posiciona os usuários de que sua solicitação foi recebida com sucesso e sem problemas, auxiliando tanto no aprendizado da navegação como na confiança do usuário.

Posicionar os usuários a cerca de procedimentos realizados em um sítio, evidencia que a ação dele foi concretizada com sucesso. Isso ajuda a baixar a sua ansiedade e expectativa em relação à navegação, além de tornar a sua experiência no sítio muito mais satisfatória. A falta deste recurso desestimula o usuário, pois transmite a sensação de que a página foi atualizada com a perda das informações inseridas.

O uso adequado de mensagens de feedback garantem o aumento da satisfação no uso dos serviços disponíveis, uma vez que o usuário é informado de que os procedimentos foram realizados com sucesso.



BASE 100 © /
categoria: linguagem

21. Siglas desconhecidas

Para que o usuário tenha fluência na navegação durante a sua visita a um sítio é importante que ele entenda todas as palavras e expressões que são utilizadas. O uso de siglas e títulos abreviados obrigam o usuário a ter um conhecimento prévio sobre o sítio no qual ele realiza a navegação.

Esse tipo de erro faz com que o usuário interrompa sua visita para buscar entender o significado da sigla e/ou abreviação utilizada. Isso gasta tempo desnecessário e pode ocasionar em muitos casos o abandono do sítio visitado.

A utilização de siglas deve ser sempre por extenso ou acompanhada de texto explicativo a não ser que seja algo já bastante difundido – como é o caso de IPTU, por exemplo.



BASE 100 © /
categoria: linguagem

22. Rótulos indecifráveis

Um dos objetivos principais da usabilidade é o de poupar tempo do usuário, evitando que ele perca tempo pensando em decifrar rótulos criados e adivinhar o que eles abrigam.

O uso de rótulos ambíguos pode gerar problemas tanto para quem insere quanto para quem procura conteúdo no sítio. Pois, conteúdos podem ser classificados e organizados em categorias erradas e por consequência usuários finais podem não encontrar o que procuram.

Ao escolher determinados rótulos é importante levar em consideração o uso de termos monossêmicos, ou seja, que possuem um único significado com o objetivo de evitar ambiguidades na classificação, organização e busca de conteúdos.



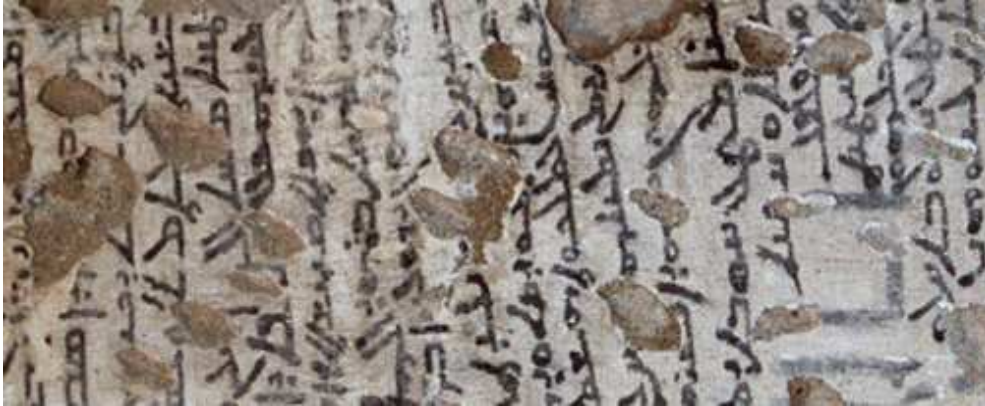
BASE 100 © /
categoria: linguagem

23. Linguagem técnica de difícil entendimento

A linguagem em um sítio deve cumprir o papel de transmitir a mensagem proposta ao seu público-alvo.

O uso de termos e palavras técnicas dificulta o entendimento do usuário comum e não o ajuda a executar tarefas, bem como conseguir informações básicas. Esses problemas gerados contribuem para a diminuição da eficiência do sítio, fazendo com que ele não atinja o seu objetivo.

A linguagem de redação utilizada em um sítio deve ser bastante didática, evitando ao máximo o uso de termos demasiadamente técnicos que dificulte o entendimento de qualquer perfil de usuário. O uso de uma linguagem simples é algo que torna a navegação do usuário mais agradável e garante que a mensagem seja transmitida.



BASE 100 © /
categoria: linguagem

24. Link e texto sem diferenciação

Para que as pessoas identifiquem um link no meio de um texto é preciso que ele se apresente de uma forma diferente, preferencialmente através de um esquema de cores. Antes, os links eram diferenciados pela cor azul que era a cor que as pessoas associavam a clicabilidade. Hoje, no entanto, sabemos que outras cores também servem para diferenciar links, contanto que elas se destaquem claramente do restante do texto.

Quando as pessoas não sabem o que clicar em um sítio, precisam despender muito mais tempo fazendo suposições, podendo fazer com que o usuário abandone o sítio achando que explorou todas as possibilidades, quando na verdade não o fez. Embora a cor azul para links ainda é considerada a mais associada à clicabilidade, nem sempre é possível aplicá-la por razões de *branding* ou estéticas.

Dessa forma, o uso de texto colorido e sublinhado frequentemente é associado à clicabilidade, juntamente com o uso do negrito. É importante também, destacar o texto clicável quando o ponteiro passa sobre ele para indicar links, não devendo ser essa a única indicação de clicabilidade.



BASE 100 © /
categoria: links

25. Falta de padrão de cores aplicadas aos links

A padronização de cores para links é algo que ajuda no aprendizado da navegação do usuário. O objetivo é fazer com que o usuário pense o mínimo possível na identificação dos links, tornando a execução de suas tarefas cada vez mais intuitiva.

A não utilização de cores padrão para links faz com que o usuário tenha que fazer suposições de forma constante para identificar onde mais ele pode ir através da leitura da tela.

É fundamental criar um esquema padrão de cores para links e manter esse esquema dentro de todo o sítio de forma a manter a consistência durante toda a navegação do usuário.



BASE 100 © /
categoria: links

26. Links visitados sem sinalização

A usabilidade do sítio deve ajudar o usuário a entender onde ele estava, onde ele está e para onde ele pode ir. Isso o ajuda a analisar e entender sua posição atual dentro do sítio e decidir para onde ele pode ir.

A não utilização de uma diferenciação de cores, para links já visitados, faz com que usuários revisitem páginas por engano, páginas estas que se mostraram infrutíferas no passado. Além de causar uma certa desorientação, pois os usuários não conseguem perceber de forma clara as escolhas já realizadas e quais outras ainda restam fazer.

O uso de diferenciação de cores para links já visitados, ajuda o usuário na tomada de decisão durante a sua navegação e evita que ele perca tempo visitando páginas indesejadas, colaborando para um dos papéis fundamentais da usabilidade, que é o de poupar o tempo do usuário.



BASE 100 © /
categoria: links

27. Links externos embutidos na mesma janela

A grande questão de abrir links externos na mesma janela é que o usuário acaba perdendo a referência de sua navegação, ou seja, ele passa a não saber mais onde estava. O sítio ao fazer o uso de links externos no texto o faz apenas para ser utilizado como ferramenta de referência, ou seja, ele não deseja perder a navegação do usuário.

Links para conteúdos externos ao sítio devem abrir em novas janelas para que o visitante não perca a navegação já iniciada.

O usuário deve ser “informado” que o link é externo – eventualmente, com um aviso de que a informação não é de responsabilidade da empresa.



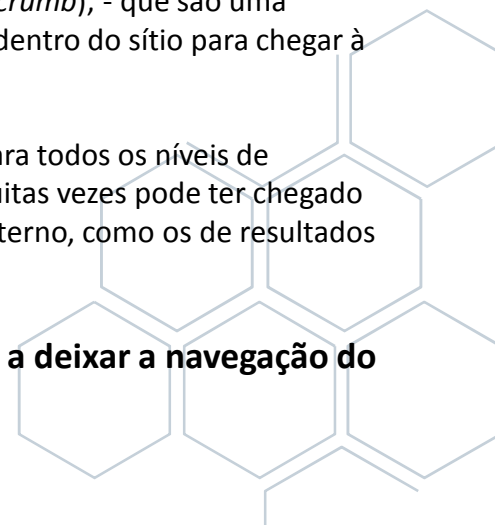
BASE 100 © /
categoria: links

28. ***Breadcrumbs* inconsistentes**

Em sítios que possuem muitos níveis de profundidade, é interessante como forma de auxílio à navegação estrutural, o uso de “caminhos de migalhas de pão” (*breadcrumb*); - que são uma sequência de links de páginas que o usuário supostamente percorreu dentro do sítio para chegar à página em que está localizado.

A falta desse recurso ou inconsistência de lógica adotada e aplicada para todos os níveis de granularidade do sítio, dificulta muito a orientação do usuário que muitas vezes pode ter chegado até a página do sítio não pela sua página inicial, mas por algum link externo, como os de resultados de ferramentas de busca.

O uso de migalhas de pão (*breadcrumbs*) consistente ajuda a deixar a navegação do sítio mais estruturada e de fácil orientação ao usuário.





BASE 100 © /
categoria: links

29. Links quebrados

Uma das causas de grande insatisfação dos usuários durante a navegação é a existência de links quebrados, ou seja, aqueles links que redirecionam para páginas que não estão mais em funcionamento.

Esse tipo de erro ocasiona uma experiência ruim para o usuário, pois passa a impressão de que o sítio não está sendo atualizado, fazendo com que ele fique receoso de clicar em outros links que apresentam o mesmo problema.

Para evitar esse tipo de problema recomenda-se que seja realizada uma varredura periódica no sítio para checar e eliminar a existência de links quebrados. Existe no mercado ferramentas que realizam essa tarefa de forma muito simples garantindo qualidade na navegação.



BASE 100 © /
categoria: **links**

30. Excesso de dependência do link 'voltar' do navegador

É fundamental fornecer condições do usuário reconhecer a sua posição dentro do sítio bem como compreender os agrupamentos de informação empregados.

Por parte de nossa experiência em testes de usabilidade, entendemos o excesso de dependência do botão 'voltar' do navegador como uma indicação de que os mecanismos de navegação relacionados à arquitetura de informação não estão dando apoio adequado aos usuários.

Em testes de usabilidade, notamos que embora os participantes declararam que usar o botão voltar do navegador foi "eficaz", percebemos que em primeira instância o sítio não forneceu uma solução completa da estrutura de navegação.



BASE 100 © /
categoria: links

31. Não indicação de link externo

Um sítio faz uso de dois tipos de links, aqueles que apontam para trechos e páginas do próprio sítio e aqueles que apontam para páginas de sítios externos. Porém, se o sítio não avisar o usuário de alguma forma, ele não perceberá essa diferença.

Utilizar avisos ou recursos que indiquem para o usuário quais links apontam para o próprio sítio (links internos) e quais apontam para páginas em sítios externos (links externos) ajudam a organizar a informação disponibilizada, além de deixar claro para o usuário quando o conteúdo está relacionado diretamente com o sítio navegado e quando não está.

O usuário deve ser “informado” que o link é externo, seja através de texto ou de elementos gráficos – eventualmente, com um aviso de que a informação não é de responsabilidade da empresa.



BASE 100 © /
categoria: navegação

32. Siglas e abreviações no menu

Abreviaturas são úteis se você necessita escrever com caracteres restritos ou em espaços limitados. No entanto, se você usar siglas ou abreviaturas e não defini-los para os seus usuários, você terá problemas com a interpretação da informação. Os itens do menu assumem o papel de rótulo dentro da navegação e indicam o novo caminho para onde o usuário será guiado.

A utilização de siglas e abreviações em menus é altamente não recomendada e deve ser evitada. Por não serem auto-explicativas, dificultam o entendimento por parte do usuário causando danos diretos na navegação.

Os itens de menus devem ser organizados de modo que todos os usuários do sítio consigam ser capazes de obter facilmente o entendimento de seus rótulos.



BASE 100 © /
categoria: navegação

33. Inconsistência do menu

Em boa parte dos sites, a estrutura de menus não está padronizada, o que é um erro grave na arquitetura de informação. A consistência da apresentação, conteúdo, disposição e lógica do menu ajuda na compreensão da localização do usuário.

A padronização é um elemento importante e a inconsistência induz a erros, além de gerar um esforço maior por parte do usuário que deverá compreender as várias propostas de apresentação da estrutura de menus do sítio.

Todas as páginas devem utilizar o mesmo esqueleto, mantendo o menu no mesmo local seguindo a mesma consistência e esquema lógico. Desse modo o usuário não necessita “aprender” como localizar a informação que deseja.



BASE 100 © /
categoria: navegação

34. Lista extensa de itens do menu de acesso rápido

Muitos menus são dinâmicos, o que “esconde” conteúdos, pois apenas usuários mais experientes de Internet estão acostumados com este tipo de menu.

Excesso de links dentro do menu de acesso rápido, prejudica a consistência de navegação além de dificultar a visualização das opções disponíveis de navegação; - tornando o componente visualmente muito poluído.

Nos casos em que a lista extensa não puder ser evitada, é recomendada a divisão dentro dos menus em categorias (atualidades, cultura, etc) e poucos itens em cada categoria. Para menus *drop-down*, é possível ainda a utilização do recurso de ‘expandir o menu’; - ao passar o mouse sobre o link, a lista se expande com os links secundários.



BASE 100 © /
categoria: navegação

35. Itens do menu sem ordenação

Para facilitar a navegação, recomenda-se que seja adotado um critério de relevância para exibir os itens de menu.

Quando a organização do conteúdo do menu não apresenta ordenação seguindo um critério bem definido, a estrutura de navegação do menu fica sem sustentação prática para auxiliar o usuário na busca de determinada informação. Contribuindo para o aumento do tempo de leitura dependendo do volume dos itens que fazem parte do menu.

Uma sugestão para ordenação de itens de menus sob o mesmo critério de relevância, é a aplicação em ordem alfabética, organizando os itens de acordo com suas letras iniciais de A a Z, por uma ordem crescente ou decrescente de letras.



BASE 100 © /
categoria: navegação

36. Rodapé sem estrutura auxiliar de navegação

É importante oferecer ao usuário acesso as principais áreas do sítio através de uma navegação simples de hiperlinks.

As interfaces de navegação deveriam auxiliar o usuário no aprendizado da estrutura do sítio. Isto evitaria o tempo gasto voltando-se à mesma página, além de auxiliar a operacionalização (navegação) do sistema.

Deve ser possível navegar pelas principais áreas e serviços do sítio através de links no rodapé da página, uma vez que problemas nos servidores de imagens ou na máquina do usuário podem atrapalhar a visualização de menus criados em formato de imagem, flash e etc.

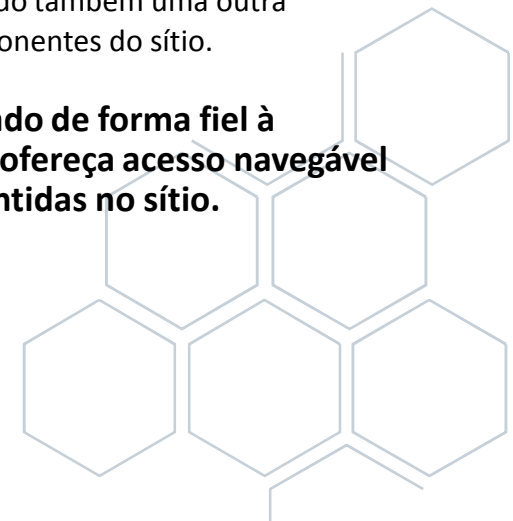


BASE 100 © /
categoria: navegação

37. Mapa do site incompleto

É fundamental a contemplação de um mapa do site que auxilie o usuário oferecendo uma navegação em um local único que concentre toda a navegação do sítio, oferecendo também uma outra alternativa para a necessidade de exploração através dos vários componentes do sítio.

No entanto, é essencial que o mapa do site seja representado de forma fiel à arquitetura. Do contrário, ele perde a sua função caso não ofereça acesso navegável a todos os conteúdos linkáveis; áreas e funcionalidades contidas no sítio.





BASE 100 © /
categoria: navegação

38. Rótulos diferentes para *breadcrumb* e título da página

O recurso de identificação de títulos na parte superior das páginas internas favorece uma sinalização adequada das páginas internas, ao mesmo tempo em que permite ao usuário recordar de forma fácil e rápida o local do sítio onde se encontra.

Quando este recurso não informa corretamente o nome da página, ou mesmo está diferente do título utilizado pelo rastreamento do *breadcrumb*, o resultado contribui para o prejuízo do entendimento da estrutura por parte do usuário.

Este recurso de navegação deve ser sinalizado de forma a assegurar a mesma nomenclatura dos títulos das páginas e dos títulos utilizados no rastreamento (breadcrumbs).



BASE 100 © /
categoria: navegação

39. Menu de navegação principal com link para documentos não web

Links de conteúdos internos do sítio devem permanecer embutidos na página enquanto que links para outros documentos Não-Web devem abrir em nova janela do browser *Sem Cromo*.

Porque os usuários frequentemente fecham as janelas de documentos não-web, as melhores diretrizes para a criação de links para esses documentos na Web são os seguintes: abrir documentos não-web em uma nova janela do navegador, avisar os utilizadores com antecedência que uma nova janela aparecerá, retirar o botão 'voltar' a partir da nova janela que surgir.



BASE 100 © /
categoria: peso

40. **Peso excedente da página inicial**

Reduzir o peso de um sítio em 30% equivale a aumentar em 30% o número de páginas vistas. O peso excedente das páginas pode significar a desistência da visita por parte do usuário que não irá aguardar o tempo de carregamento da mesma.

Os elementos que compõe a página inicial, como imagens, textos e o código, devem ser leves, para que o tempo de carregamento seja o menor possível. Do contrário, se o peso ultrapassar **100 kb** para página inicial, será mais do que o permitido para uma rápida visualização dos conteúdos.

A otimização tanto do código como das imagens é altamente recomendada, e pode auxiliar a atingir o tamanho ideal.



BASE 100 © /
categoria: peso

41. **Peso excedente das páginas internas**

Reduzir o peso de um sítio em 30% equivale a aumentar em 30% o número de páginas vistas. O peso excedente das páginas pode significar a desistência da visita por parte do usuário que não irá aguardar o tempo de carregamento da mesma.

Os elementos que compõem as páginas internas, como imagens, textos e o código, devem ser leves, para que o tempo de carregamento seja o menor possível. Do contrário, se o peso ultrapassar **60 kb** para as páginas internas, será mais do que o permitido para uma rápida visualização dos conteúdos.

A otimização tanto do código como das imagens é altamente recomendada, e pode auxiliar a atingir o tamanho ideal.



BASE 100 © /
categoria: políticas

42. O sítio não apresenta política de privacidade

Sítios de Internet são poderosas fontes de coleta de informação, - desde informações técnicas, como o IP do usuário, nome, email e outras informações pessoais que são solicitadas eventualmente em situações de interação com canais de contato ou serviços transacionais online.

Os sítios governamentais que explicitam claramente a política de privacidade aplicada a essas informações coletadas são exceção.

A explicitação da política de privacidade aumenta a transparência da relação com o cidadão, usuário do sítio, que saberá exatamente qual será o uso dado às informações fornecidas.



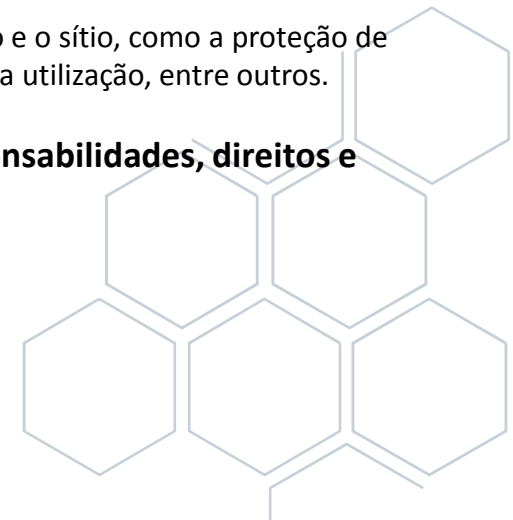
BASE 100 © /
categoria: políticas

43. Não há política de segurança

A política de segurança também é raramente encontrada em sítios governamentais.

Essa política define aspectos importantes da interação entre o usuário e o sítio, como a proteção de dados críticos, disponibilidade das informações, fins autorizados para a utilização, entre outros.

A explicitação da política de segurança deixa clara as responsabilidades, direitos e deveres tanto da instituição, quanto do usuário do sítio.





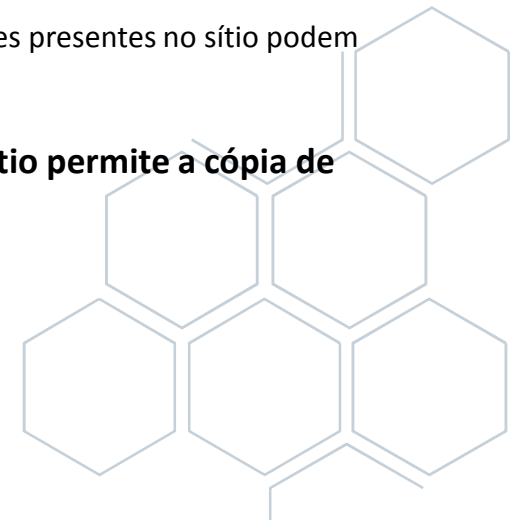
BASE 100 © /
categoria: políticas

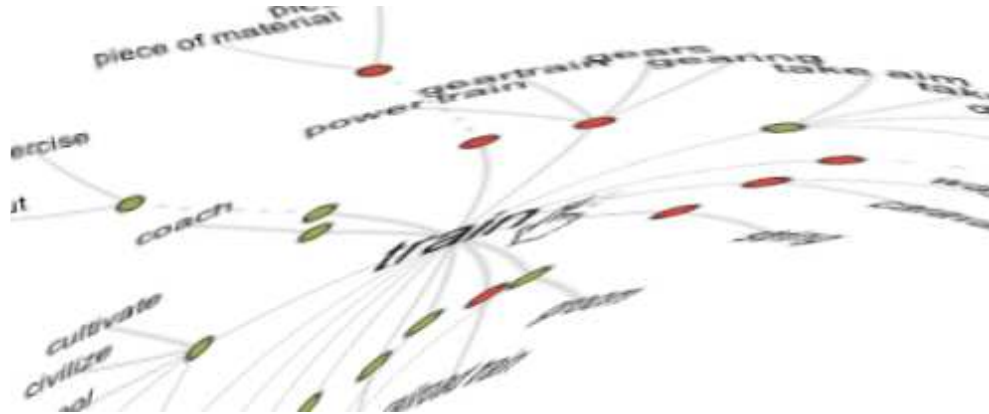
44. Não há política de copyright

A política de copyright também não é explícita na grande maioria dos sítios governamentais.

É uma política de grande importância, pois define como as informações presentes no sítio podem ser utilizadas, e sob quais condições.

Sem uma política de copyright, não é possível saber se o sítio permite a cópia de seus conteúdos, publicação em outros meios.





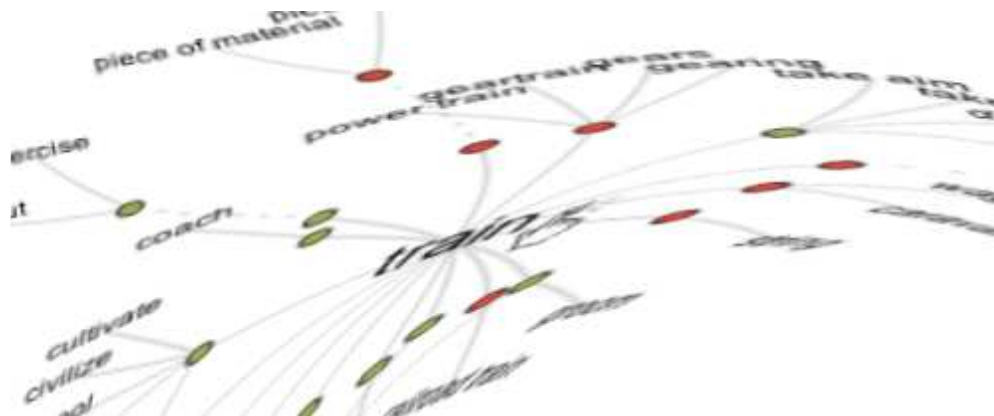
BASE 100 © /
categoria: texto

45. Períodos longos, com mais de uma ideia por parágrafo

Para garantir a retenção da atenção do usuário, e, para que o sítio consiga com mais eficiência transmitir sua mensagem para os usuários, os textos devem ser curtos e objetivos, respeitando o limite de uma ideia por parágrafo.

Ler da tela do computador, é mais lento e desconfortável do que ler do papel. Se o texto não se apresentar em formato adequado à web, é passível que os usuários não o leiam completamente, deixando passar despercebida alguma informação relevante. E, mesmo que o usuário tenha sua atenção retida durante todo o texto, este será obrigado a ler informações que não necessariamente sejam a que ele busca, tornando a experiência no sítio cansativa.

Textos com períodos curtos e respeitando o limite de uma ideia por parágrafo, conseguem com mais eficiência reter a atenção do usuário e transmitir as informações desejadas.



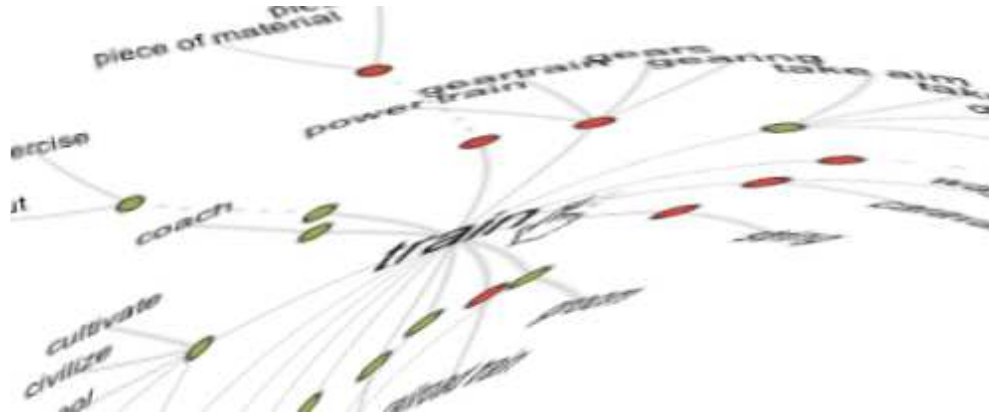
BASE 100 © /
categoria: texto

48. Fontes pequenas

O uso de fontes pequenas, no conteúdo, é prejudicial para o conforto dos usuários durante a leitura. A aplicação de fontes de tamanho adequado também é essencial para garantir que os usuários que não possuem uma visão perfeita, consigam ler o texto.

Fontes de tamanho pequeno são recomendadas para informações de rodapé e de responsabilizações legais, que geralmente não são o foco do usuário.

A leitura em ambientes digitais é prejudicada devido à emissão de luz pelo meio. Portanto, para facilitar a leitura e evitar o cansaço, é recomendado que haja cuidado tanto com o contraste, quanto com o tamanho das fontes utilizadas.



BASE 100 © /
categoria: texto

49. Falta recurso para manipulação do tamanho de fonte

Os públicos dos sítios têm suas personalidades e dificuldades únicas, por isso, garantir ao usuário a liberdade e controle sobre determinados componentes do sítio é importante para garantir sua usabilidade.

O recurso de manipulação do tamanho de fonte é importante para garantir que a leitura seja eficiente e agradável para todos os públicos, pois garante a adaptabilidade às suas necessidades.

Através do recurso de manipulação do tamanho de fonte pelo usuário, é possível permitir que este tenha liberdade para adaptar o tamanho do texto às suas necessidades; - e assim garantir a idosos e pessoas com deficiências visuais, a legibilidade e o conforto na leitura do texto.

/ 50 Erros mais Comuns em Sítios Governamentais



/ TerraForum Consultores

www.terraforum.com.br/governo

/ twitter

www.twitter.com/terraforum

/ e-mail

consultoria@terraforum.com.br

/ telefones

São Paulo
Rio de Janeiro
Curitiba
Porto Alegre
Toronto

55-11-3088-6021
55-21-2103-0043
55-41-3323-8891
55-51-2102-0382
1-905- 919-2301

