

# ANÁLISE DA QUALIDADE DA USABILIDADE DO PORTAL GOV.BR POR MEIO DO SYSTEM USABILITY SCALE - SUS COMO FERRAMENTA ESTRATÉGICA

*Data de aceite: 01/08/2023*

**Marina Tranzillo Rodrigues de Oliveira**  
Laboratório, Departamento, Universidade

**Orlando Leonardo Berenguel**

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de São Paulo, docente da pós-graduação, câmpus Bragança Paulista.

**RESUMO:** O Portal Gov.br é uma estratégia do governo federal para reunir serviços públicos e fazendo parte das propostas de transformação digital. Esse tipo de estratégia traz movimento aos setores e buscam adequação de serviços alinhados à tecnologia da informação com vistas a melhoria da eficiência, eficácia e qualidade dos serviços públicos digitais. Assim, esta pesquisa tem por objetivo avaliar a usabilidade do portal Gov.br, utilizando o método *System Usability Scale - SUS* como ferramenta de gestão estratégica. Os dados foram retirados do próprio portal e adaptados pelos pesquisadores para a escala do método SUS com o intuito de avaliar a satisfação dos usuários. Para a criação da escala SUS, os dados foram já disponibilizados no portal Gov.br foram redistribuídos gerando nova análise. Conclui-se que métodos de

avaliação de usabilidade como o *SUS* como ferramenta estratégica garantem qualidade, disponibilidade e efetividade de serviços, principalmente públicos digitais, para manutenção e melhora contínua, com indicadores para mobilização de recursos e investimentos.

**PALAVRAS-CHAVE:** Usabilidade – Estratégia – Qualidade – Serviço Público.

**ABSTRACT:** The Gov.br Portal is a federal government strategy for public services and is part of the digital transformation proposals. This movement strategy brings the technology of services and services aligned to the services and services sectors aligned to the efficiency, information and quality of digital public services. Thus, this research aims to evaluate the usability of the Gov.br portal, using the System Usability Scale - SUS method as a strategic management tool. The data were taken from the portal itself and adapted by the researchers to the SUS scale with the aim of evaluating a method for users. For the creation of the SUS scale, the data were already made available on the Gov.br portal and were redistributed, generating a new analysis. To conclude that quality usability methods such as the SUS will guarantee the

availability and resources of strategic services, mainly digital for maintenance and continuous improvement, with indicators for the dissemination of public resources and investments.

**KEYWORDS:** Usability - Strategy - Quality - Public Service.

## 1 | INTRODUÇÃO

A transformação digital no setor público faz parte de uma política que determina a adoção de estratégias de governo digital instituída desde 2020. De acordo com a Secretaria Especial de Modernização do Estado, da Secretaria - Geral da Presidência da República, apenas atrás dos Estados Unidos da América, o Brasil é o segundo país das Américas com o maior número de serviços no formato digital.

A transformação digital é uma mudança que vem acontecendo na sociedade como um todo, seja para os entes públicos ou privados e que demanda adequação dos serviços alinhada às novas tecnologias de informação. A ideia dessa política pública é determinar um plano para sustentar acesso da população à serviços prestados pelo governo por meio de uma plataforma única e com avaliação de satisfação pelos seus usuários.

Para Peixoto (2021) “a transformação digital contribui diretamente para o aumento da competitividade, da produtividade e geração de riqueza”. Nesse sentido, o termo transformação digital consiste em novas criações e serviços, que atendam exigências, padrões e adequações no que cerne o mundo da tecnologia.

A produção de serviços tecnológicos obedece a uma lógica subjetiva, que envolve a cultura organizacional, novas práticas e saberes sociais (SEBRAE,2022).

Este trabalho tem como objetivo avaliar por meio de comparação a usabilidade do portal Gov.br, utilizando o método *System Usability Scale - SUS* como ferramenta de gestão estratégica.

Trata-se de uma pesquisa qualitativa com dois momentos específicos, sendo a revisão bibliográfica e a investigação em documentos públicos do governo federal que tratam das diretrizes das políticas públicas e estratégias de governo digital. O segundo momento trata-se da adaptação da escala de usabilidade proposta pelo método *SUS* para a avaliação da usabilidade do portal Gov.br. Os dados são abertos e foram extraídos do próprio portal. Como forma complementar foi utilizada a Portaria SGD/ME nº 548, de 24 de janeiro de 2022 que estabelece políticas públicas para usabilidade. As opiniões agrupadas foram redistribuídas para a acomodação no método *SUS* gerando novas análises.

## USABILIDADE E A ESCALA DO PADRÃO *SUS*

Usabilidade constitui-se na facilidade e agradabilidade que determinados recursos têm em seu uso. Afirma Nielsen (2012) “é um atributo de qualidade, que avalia como as interfaces de usuário são fáceis de usar.” Usabilidade também se refere a métodos para melhoria contínua durante o processo de um projeto.

De acordo com estudos de Jakob Nielsen (2012), define-se usabilidade em 5 componentes de qualidade:

1. **Capacidade de aprendizado:** Quão fácil é para os usuários realizar tarefas básicas na primeira vez que encontram o design;
2. **Eficiência:** Uma vez que os usuários prenderam o design, quão rapidamente eles podem executar tarefas;
3. **Memorabilidade:** Quando os usuários retornam ao design após um período de não uso, quão facilmente eles podem restabelecer a proficiência;
4. **Erros:** Quantos erros os usuários cometem, quão graves são esses erros e quão facilmente eles podem se recuperar dos erros;
5. **Satisfação:** Quão agradável é usar o design;

Para Teixeira (2015) a medição da usabilidade é difícil expressar quantitativamente, segundo ele

“Um teste de usabilidade com usuários reais do produto pode rapidamente te apontar as tarefas com as pessoas têm mais dificuldade no seu produto, mas ainda assim não consegue indicar ‘o quão grande’ o problema de usabilidade é, em uma escala numérica.”

Dessa forma usar escalas numéricas de usabilidade como a ferramenta **SUS** (*System Usability Scale*), possibilita métricas para avaliação de cenários de sistemas.

## **SYSTEM USABILITY SCALE (SUS)**

*SUS* é um método de averiguação do nível de usabilidade de um sistema, o método se tornou popular principalmente por não ser longo nem para o usuário nem para o pesquisador e também apresentar um balanço que pode ser cientificamente apurado. Criado por John Brooke em 1986, o método pode ser usado para avaliar produtos, serviços, hardware, software, websites, aplicações e qualquer outro tipo de interface. Critérios avaliados pelo *SUS* são:

- Efetividade (os usuários conseguem completar seus objetivos?)
- Eficiência (quanto esforço e recursos são necessários para isso?)
- Satisfação (a experiência foi satisfatória?)

Sauro (2018), afirma que a escala disponibiliza, um método fácil e simples, que fornece uma pontuação de alto nível para a qualidade do serviço, site ou aplicativo, é agradável para ser respondida pelos usuários, confiável e econômica. “comparar os escores do *SUS* em diferentes estágios de um projeto mostra como a usabilidade está mudando”.

A pesquisa *SUS* inclui um questionário de 10 perguntas, escaladas de 1 a 5 em que 1 significa discordo totalmente e 5 concordo totalmente (Figura 1).

Desta forma o teste *SUS* se torna quantitativo, aplicando-o em um teste final de usabilidade pode trazer resultados qualitativos.

Strongly Disagree 1	2	3	4	Strongly Agree 5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Figura 1. Escala *SUS*. Disponível em: <https://brasil.uxdesign.cc/> acesso 10/05/2022

1. Eu acho que gostaria de usar esse sistema com frequência.
2. Eu acho o sistema desnecessariamente complexo.
3. Eu achei o sistema fácil de usar.
4. Eu acho que precisaria de ajuda de uma pessoa com conhecimentos técnicos para usar o sistema.
5. Eu acho que as várias funções do sistema estão muito bem integradas.
6. Eu acho que o sistema apresenta muita inconsistência.
7. Eu imagino que as pessoas aprenderão como usar esse sistema rapidamente.
8. Eu achei o sistema atrapalhado de usar.
9. Eu me senti confiante ao usar o sistema.
10. Eu precisei aprender várias coisas novas antes de conseguir usar o sistema.

Para o cálculo do *SUS* e interpretação de acordo com Teixeira (2015) e o Portal Usability (2022) pode parecer complexo, mas os resultados não são percentuais.

Depois da coleta de dados, para respostas ímpares 1,3,5 subtrai-se 1, da pontuação que o usuário respondeu;

Para as respostas pares 2,4 subtraia 5, ou seja, se for 2 ser 3, se for 4 será 1. Some-se todos os valores das dez perguntas e multiplique por 2,5. Essa pontuação vai de 0 a 100.

Sauro (2018) destaca que o escore *SUS* não é uma medida absoluta de usabilidade, podendo fazer uso de outras técnicas para não limitar resultados.

Para ele, os usuários expressam atitudes “positivas, neutras e negativas” na pesquisa *SUS* e para somar com um estudo maior a utilização de teste de usabilidade é aconselhável.

Desta maneira obtêm-se o valor do escore do *SUS*, onde sua média é 68 pontos, valores acima estão em um bom caminho na questão de qualidade da usabilidade, menos pontos que a média ou menor que 50 o site ou aplicativo está enfrentando grandes problemas e dificuldades, que implica no fracasso do produto e tem como indicador a priorização em investimentos, para o plano de negócio em usabilidade e design.

## USABILIDADE E O PORTAL GOV.BR

Portal GOV.br é um projeto de unificação de canais digitais do governo federal brasileiro, a proposta é ofertar serviços prestados pelo governo federal pelo portal, reunindo um rol de informações para o cidadão, “a entrada única para as páginas institucionais da administração federal, oferecendo ao cidadão um canal direto e rápido de relacionamento com os órgãos federais” (Portal gov.br acesso 2022).

Seu objetivo é ser simples e focado nas necessidades do usuário de serviços públicos.

A avaliação do uso do Portal Gov.Br estão previstas na Portaria SGD/ME nº 548, de 24 de janeiro de 2022 que assegura ao usuário o direito de participar da avaliação dos serviços públicos, por meio de coleta de dados, fornecendo informações para monitoramento e melhoria contínua como forma de priorizar esforços e dar transparência e tornar públicas as avaliações de satisfação dos serviços a partir da perspectiva dos usuários como mostra nas figuras 5 e 6.

A avaliação feita pelo usuário dos serviços do portal gov.br, levarão em conta sua satisfação percebida de acordo com sua experiência com o serviço e serão disponibilizadas no término da última etapa do serviço utilizado. A satisfação será indicada pelo usuário em escala de cinco pontos, com dimensões da qualidade percebida aos seguintes pontos: I - clareza das informações; II - facilidade de uso; III - qualidade dos canais de comunicação; IV - custo ou esforço para obtenção do serviço; V - disponibilidade do serviço; VI - tempo para obtenção do serviço; VII -eficácia. Nesta etapa não há obrigatoriedade para obtenção do serviço.

A avaliação servirá também para subsidiar decisões das unidades gestoras no que tange padrões, modelos publicados e canais. Com o domínio de informações, a unidade gestora poderá definir regras e adequação, quanto à frequência da coleta da avaliação.

A portaria também prevê a forma de divulgação, cálculo das médias de satisfação e a publicação na plataforma. São princípios a serem observados por todos os serviços digitais abrangidos a simplicidade, acessibilidade, privacidade, segurança, interoperabilidade e transparência.

## RESULTADOS E DISCUSSÃO

Para uma visualização do conjunto da avaliação foi criado a Figura 3 que constitui as perguntas do Sistema de Escala de Usabilidade (SUS). De acordo com a avaliação disponibilizada no Gov.br dos 760 serviços, observou-se que apenas 112 foram avaliados com pontuações de 1 a 5 da escala de avaliação pelos usuários.

Para uma precisão na adequação das escalas com valores de 1 a 5, foi utilizada a técnica de arredondamento para valores fracionários: valores depois da casa decimal

menores que 5 foram mantidos, maiores e iguais a 5 foram acrescentados uma unidade.

A análise neste ponto foi feita de forma geral levando em conta a escala de avaliação contida no Portal Gov.br, nela foi tirado um percentual das quantidades de valores avaliados pelos usuários Figura 2.

Dessa forma obteve-se os seguintes valores:

Valores de Satisfação	Porcentagem %
5 – Muito Satisfeito	48
4	40
3	5
2	3
1 – Nada Satisfeito	4

Figura 2. Avaliação de Satisfação em porcentagem.

Fonte: Adaptado pelos autores

Esses números convertidos para o *SUS (System Usability Scale)*, não atentando-se diretamente às perguntas, mas, a quantidade de Concordância e Não concordância gerando a seguinte interpretação:

Avaliação SUS	Discordo Fortemente				Concordo Fortemente
	1	2	3	4	
1. Acho que gostaria de usar este sistema com frequência					X
2. Achei o sistema desnecessariamente complexo				X	
3. Achei que o sistema era fácil de usar				X	
4. Eu acho que eu precisaria do apoio de uma pessoa técnica para poder usar este sistema					X
5. Descobri que as várias funções neste sistema estavam bem integradas				X	
6. Eu pensei que havia muita inconsistência neste sistema				X	
7. Imagino que a maioria das pessoas aprenderia a usar este sistema muito rapidamente					X
8. Achei o sistema muito complicado de usar			X		
9. Eu me senti muito confiante usando o sistema					X
10. Eu precisava aprender um monte de coisas antes que eu pudesse começar com este sistema					X

Figura 3. Perguntas Avaliação - SUS

Fonte: Adaptado pelos autores.

Com a transferência dos resultados de satisfação publicados no Gov.BR e transferidos para a escala do método *SUS*, foi possível efetuar o cálculo para a obtenção do *Score SUS* como mostrado na figura 4.

Perguntas SUS	Calc. SUS
5	4
4	1
4	1
5	4
4	1
4	1
5	4
3	2
5	4
5	4
<b>total:</b>	<b>26</b>
<b>Score SUS</b>	
<b>Final</b>	<b>65</b>

Figura 4. Cálculo SUS

Fonte: Elaborado pelos autores.

## Painel de monitoramento de serviços federais

Clique nos gráficos para filtrar resultados



Figura 5. Painel de monitoramento de serviços federais – visão geral

Disponível: [paineldeservicos.com.br/servico](http://paineldeservicos.com.br/servico). acesso 10/05/2022

## Painel de monitoramento de serviços federais

Órgão	Q	Nível de digitalização	Quanto tempo leva?	Avaliação da informação	Avaliação do Serviço	Quantidade de Avaliações do Serviço
<b>Totais</b>		<b>74%</b>	<b>36 dias(s)</b>	<b>53%</b>	<b>4,28</b>	<b>4.883.393</b>
Comando do Exército (CEDEX)		52%	35 dias(s)	73%	5,00	4
Companhia de Entrepostos e Armazéns Gerais de São Paulo (CEARSP)		0%	8 dias(s)	19%	5,00	2
Empresa Brasil de Comunicação S.A. (EBC)		85%	-	79%	5,00	2
Fundação Alexandre de Gusmão (FUNAG)		93%	3 dias(s)	89%	5,00	1
Fundação Joaquim Nabuco (FUNDAJ)		47%	13 dias(s)	63%	5,00	1
Fundação Universidade Federal da Grande Dourados (FUNGOD)		31%	94 dias(s)	40%	5,00	1

Figura 6. Painel de monitoramento de serviços – Ranking

Disponível: [paineldeservicos.com.br/servico](http://paineldeservicos.com.br/servico). acesso 10/05/2022

Esta pesquisa buscou avaliar por meio de comparação a usabilidade do portal Gov.br, utilizando o método SUS como ferramenta de gestão estratégica, assim com a análise dos dados retirados no Gov.br e o padrão de questões do SUS obtivemos um resultado interessante para uma discussão.

Os dados resultantes do portal, foram obtidos no painel de monitoramento de serviços federais, considerou-se os serviços já avaliados pelos usuários, também em uma escala de 1 a 5, com o intuito da comparação para a conversão das questões do System Usability Scale (SUS), foi contabilizado a quantidade de serviços e suas avaliações, pelo que se percebeu as avaliações foram feitas com médias fracionárias, para esta pesquisa utilizou-se a técnica de arredondamento para estes, para maior precisão.

O portal abrange uma grande quantidade de serviços, que foram avaliados com uma única pontuação, assim juntou-se as mesmas pontuações nas quais conseguisse um percentual para implementar na pontuação das questões SUS.

Dessa maneira esta pesquisa, evidenciou que de acordo com o escore SUS, o Portal Gov.br obteve pontuação 65, sendo a média do SUS 68, produtos abaixo desse valor estão enfrentando impedimentos. Por tanto, quanto a qualidade e usabilidade do portal, faz-se necessário a verificação, melhora contínua e investimento em design e qualidade da usabilidade para o portal Gov.br em seus serviços, por estar 3 pontos somente abaixo da média, considera-se que possuem alguns serviços com boa facilidade, e agradabilidade de uso, avaliados pelos usuários, atendendo razoavelmente os critérios de Efetividade, Eficiência e Satisfação do SUS, alinhados, mas não totalmente com os padrões de qualidade para serviços públicos digitais estabelecidos pela portaria nº 548, de 24 de janeiro de 2022.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esta pesquisa não tem como objetivo, ir em detrimento da usabilidade e qualidade do portal Gov.br, mas, sim contribuir como estratégia por meio do método *System Usability Scale* - SUS, para uma melhoria contínua e priorização de recursos em qualidade de



usabilidade e design.

Nesta pode observar que o método *SUS* é válido para analisar a usabilidade de um produto de acordo com retornos dos usuários do sistema, produto ou serviço digital, não excluindo a utilização de outras ferramentas. Com seu escore, é possível visualizar em que momento o produto está, e por meio de sua média, verifica-se que, pontuações abaixo precisam de atenção e mobilização para manutenção de uma boa qualidade.

O portal Gov.br, apresentou em seus dados um bom retorno de seus usuários e na análise desta pesquisa convertida para o *SUS*, mostra-se que mantém próximo da média, atentando para a melhoria de recursos no portal, nas quais não está crítico, porém, precisa de melhorias para um bom uso dos serviços públicos disponibilizados no mesmo, com o objetivo de sustento da disponibilidade do acesso à população.

Dessa forma a transformação digital caminha para o cumprimento de seu papel na adequação dos serviços alinhada às novas tecnologias.

## REFERÊNCIAS

**5 Ways to Interpret a SUS Score – MeasuringU**, Disponível em: <https://measuringu.com/interpret-sus-score/>. Acesso em 30 de Maio. 2022.

GERHARD, T & SILVEIRA, D. **Métodos de pesquisa**. Porto Alegre: Editora da UFRGS, 2009. 120p.

**Governo Federal - Governo do Brasil**- Português (Brasil), Disponível em: [www.gov.br](http://www.gov.br). Acesso em 10 de Maio. 2022.

MINAYO, M. C. S. **O desafio do conhecimento. Pesquisa qualitativa em saúde**. São Paulo: HUCITEC, 2007.

MORAIS, F. **Transformação Digital: Como A Inovação Digital Pode Ajudar No Seu Negócio Para Os Próximos Anos**, Saraiva Educação S.A., 2019.

PEIXOTO, E. C. **Transformação Digital: Uma jornada possível**. Jandaíra, 256p.2021.

**PORTARIA SGD/ME Nº 548, DE 24 DE JANEIRO DE 2022 - PORTARIA SGD/ME Nº 548, DE 24 DE JANEIRO DE 2022 - DOU** - Imprensa Nacional ([in.gov.br](http://in.gov.br)), Disponível em: <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/portaria-sgd/me-n-548-de-24-de-janeiro-de-2022-375784151>. Acesso em 10 de Maio. 2022.

SAURO, J. **System Usability Scale (SUS) | Usability.gov** (Set.2018), Disponível em <https://www.usability.gov/how-to-and-tools/methods/system-usability-scale.html>. Acesso em 5 de Junho.2022.

**System Usability Scale** ([uxls.org](http://uxls.org)), Disponível em: <https://uxls.org/methods/system-usabilityscale/#:~:text=The%20System%20Usability%20Scale%2C%20or%20SUS%2C%20is%20a,of%20a%20project%20shows%20how%20usability%20is%20changing>. Acesso em 30 de Maio.2022.

TEIXEIRA, F. **O que é o SUS (System Usability Scale) e como usá-lo em seu site**, Disponível em: <https://brasil.uxdesign.cc/o-que-%C3%A9-o-sus-system-usability-scale-e-como-us%C3%A1-lo-em-seu-site-6d63224481c8>. Acesso em 10 de Maio.2022.

**Transformação digital: o que é e como aproveitar o momento para crescer - Sebrae Respostas**, Disponível em: <https://respostas.sebrae.com.br/transformacao-digital-o-que-e-e-como-aproveitar-o-momento-para-crescer/>. Acesso 5 de Maio.2022.

**Usability 101: Introduction to Usability (nngroup.com)**, Disponível em: <https://www.nngroup.com/articles/usability-101-introduction-to-usability/>. Acesso em 2 de Junho. 2022.

VERAS, M. **Gestão da Tecnologia da Informação: sustentação e inovação para a transformação digital**.1Ed, Brasport,2019. 216p.