

Desenvolvimento Gratuito e Arquitetura da Informação em Sites para Microempresas de João Pessoa: A Visão de Alunos de Administração da UFPB da Disciplina Informática Administrativa

JORGE DE OLIVEIRA GOMES
UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA

EGÍDIO LUIZ FURLANETTO
UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA

MIGUEL MAURICIO ISONI
UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA

JÚLLIA IZIDORIO PAIVA SILVA
UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA

JANICLEIDE LOURENÇO ALPHONSE KARR
UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA

Desenvolvimento Gratuito e Arquitetura da Informação em Sites para Microempresas de João Pessoa: A Visão de Alunos de Administração da UFPB da Disciplina Informática Administrativa

Palavras-chave: Desenvolvimento Gratuito de Site. Arquitetura da Informação. Parceria Universidade Pública com Microempresas.

Introdução.

A partir dos anos 90, quando a internet começou a ganhar força na vida dos cidadãos, se debatia sobre o termo empreendedorismo digital, que significa dotar algum determinado espaço de infra-estrutura digital, desde o governo até os pequenos comércios como cita André Lemos (2003) “A intenção era reaquecer o ambiente público, ampliar laços comunitários e a participação política”, com o aumento do número de pessoas tendo acesso à internet ela ganhou sensibilidade em tentar resolver problemas específicos dos usuários, contribuindo para a melhoria da qualidade de vida de quem a usa.

Segundo o I.B.G.E, éramos 82,9 milhões de internautas só no Brasil, em 2015 chegamos a 100 milhões, e a nível mundial, segundo dados divulgados pela União Internacional das Telecomunicações, em 2015 o número de internautas no mundo já era de 3,2 bilhões, essa enorme massa, que diariamente, envia ou recebe algum tipo de dado/informações. Estamos vivendo a Era da Conectividade, e as Microempresas não podem ficar de fora.

Atualmente existem cerca de 14.812.460 (quatorze milhões, oitocentos e doze mil e quatrocentos e sessenta) pequenos negócios no Brasil, incluindo microempreendedor individual, microempresa (MPEs) e empresa de pequeno porte. Os mesmos são regulamentados pela Lei 123/2006 ou Estatuto Nacional das Microempresas e Empresas de Pequeno Porte e possuem um regime de tributação, opcional, chamado Simples Nacional. A criação do estatuto diminuiu as barreiras de criação das MPEs, estimulou o desenvolvimento da economia e a redução da informalidade. De acordo com os dados divulgados pelo SEBRAE (2014a; 2014b; 2015a; 2016), em 2015 as MPEs representaram para a economia cerca de 98,2% dos estabelecimentos privados no Brasil e foram responsáveis por 51,2% da remuneração paga aos empregados formais. Em 2011, estes negócios representaram 27% do PIB do brasileiro, em valores absolutos isto significa R\$ 599 bilhões. Então se trata de uma área que tem um grande impacto na economia nacional, pois gera emprego e renda a 51% dos trabalhadores com Carteira de Trabalho Assinada.

Entretanto, de acordo com, Moraes et al. (2004), um número reduzido de empresas aproveita o potencial oferecido pela TI, pois focam nas tarefas operacionais e rotineiras, sem empregá-la no processos estratégicos. Segundo o IBGE (2010b), a utilização de Tecnologias de Informação (TI) pelas MPEs mais citadas foram à utilização de internet, seguida da utilização do Word e Excel em planilhas para de gestão financeira, de estoque e de cadastro de clientes.

Apesar de tudo isso, em 2010, apenas 41,9% das microempresas do país possuía site próprio IBGE (2010b), e hoje são 45% sem site. Este trabalho se destina a diminuir este gap tecnológico, contribuindo para estimular o desenvolvimento de novos conhecimentos e abordagens educacionais e administrativas capazes de contribuir para a melhoria dos aspectos sociais, na área tecnológica e, no caso atual, utilizando a Academia e seus alunos para prestar um serviço gratuito à sociedade, desta feita, aos microempresários de João Pessoa /PB.

Problema de Pesquisa e Objetivo.

As MPEs possuem recursos mais limitados (financeiro, humano e tecnológico), e as tomadas de decisões nas MPE tendem a dar prioridade aquelas de curto prazo, sendo mais reativas e intuitivas do que preventivas (SÁNCHEZ et al., 2006). Ter um site permite manter um canal estreito com o cliente, além de elaborar um banco de dados. Segundo Kotler (2003):

“Utilizando a Internet para conectar diretamente fornecedores, fábricas e clientes, as empresas [...] estão eliminando as perdas do sistema e repassando as economias aos consumidores [...] resulta em custos mais baixos e melhor eficiência para funções de canal de logística como processamento de pedidos, manuseio de estoque, entrega [...]”.

Diante tantos impactos importantes para a sustentabilidade das MPEs, este trabalho traz essa inovação no sentido de construir sites gratuitos para estes empreendedores contribuindo para maior visibilidade de suas organizações, sustentabilidade e longevidade destas empresas. Por outro lado, Lunardi et al. (2010) apontam que existe uma escassez de trabalhos sobre TI nas MPEs e mostram que a adoção de TI pelas MPE deve ser tratada de forma específica, por conta das características das MPEs.

Esta Pesquisa se caracteriza por ser Exploratória (quando os alunos, trabalhando como consultores, fazem o contato com empresas para desenvolver seu site em uma Ferramenta que estão utilizando como iniciantes); Quantitativa (quando os sites são avaliados utilizando-se as Diretrizes e quantificando em uma resposta que utiliza Escala Likert) e Qualitativa (no momento em que os alunos, durante as avaliações das dimensões, fazem comentários elogiando, criticando e/ou fazendo sugestões de melhorias para cada site avaliado).

Outra informação importante é que a maioria das MPEs adota TI tomando como base a Internet, uma vez que com este recurso a empresa tem condições de fazer parte do mercado virtual e global. Segundo Tan et al (2009), as MPEs da Malásia que adotaram TI baseada em Internet visando alcançar novas oportunidades de negócios, melhor acesso a informações e conhecimento sobre o mercado a partir de uma comunicação rápida e confiável

Fundamentação Teórica.

Para Consoli (2012), os fatores que inibem os investimentos e a adoção de TI nas MPEs estão relacionados a questões financeiras por conta do elevado investimento inicial para aquisição de *hardware* e *software* e a falta de acesso a crédito; infraestrutura de energia e condições dos provedores de internet; organizacional pela falta de pessoal qualificado e de estratégias inadequadas, e a tecnologia que evolui sem a capacidade de absorção pelas empresas. No entanto, os benefícios da adoção de TI recaem sobre o crescimento da produtividade, aumento de estratégias, aumento das vendas, criação de novos produtos e serviços, melhor qualidade dos produtos e serviços, aumento da satisfação do consumidor, ampliação da organização, melhoramentos na cadeia de suprimento, inserção no mercado globalizado e no desempenho pela melhor eficiência, efetividade e competitividade, e a inovação de negócios e pelos benefícios intangíveis intrínsecos à utilização da TI em sites, pois a empresa se torna global.

As bases teóricas para a elaboração dos sites e sua avaliação foram o livro de MORVILLE, P. e ROSENFELD (2006), *Information Architecture for the WWW*, também conhecido como o Livro do Urso Polar, que é uma das principais referências sobre Arquitetura da Informação (AI) até os dias atuais, especialmente para o desenvolvimento de sites. Um dos principais motivos para usar a AI se deve ao fato de facilitar o planejamento e a organização das informações oriundas das microempresas,

verificando e selecionando quais seriam as mais assimiladas pelo público. Esta área do conhecimento tem por objetivo organizar e estruturar grande quantidade de dados (informações) em sites web, com o objetivo de torná-las compreensíveis e acessíveis a todos, independentemente de fatores como a idade e escolaridade (RADAFÄHRER, L., 2000).

Outra referência principal é a Cartilha de Usabilidade: Padrões Web para Governo Eletrônico (2010) que é um documento produzido pelo Ministério do Planejamento do Governo Federal do Brasil, que apresenta sete Diretrizes para o desenvolvimento de sites, direcionadas para Órgãos Públicos, mas que se aplicam a todos os tipos de sites. Também consultamos os livros do pesquisador Jacob Nielsen: Usabilidade na web: Projetando websites com qualidade (NIELSEN, J.; LORANGER, H., 2007) e Usability Engineering (NIELSEN, J., 1993).

Outro indicador importante é a quantidade de MPEs distribuídas pelo território brasileiro (Figura 1), registrando que em 2010, apenas 41,9% possuía site próprio e em 2017, 55% já tiveram seus sites desenvolvidos.

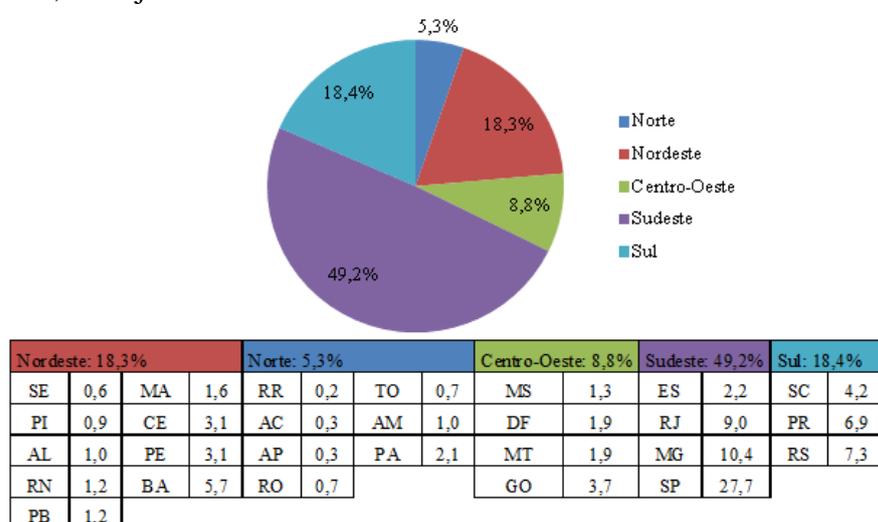


Figura 1: Quantidade de Pequenos Negócios por Região no Brasil até maio de 2016. Fonte: Adaptado de EMPRESÔMETRO (2016), apud COSTA e LEANDRO (2016)

Discussão.

Para desenvolver este trabalho utilizamos como base um Módulo da Disciplina Informática Administrativa, do Curso de Graduação em Administração da UFPB, no período de fevereiro a junho de 2018. Durante as atividades da mesma, cada aluno, pesquisou, inicialmente, cinco microempresas que não possuíam sites e que desejavam desenvolver os seus. Em seguida, aprofundou-se o estudo analisando-se a disponibilidade do proprietário da empresa, a distância da mesma e o tempo de existência da empresa, dando-se prioridade àquelas que já existissem há mais de três anos. Então, cada aluno desenvolveu o site para uma MPE, utilizando a Plataforma gratuita WIX, que gera códigos em HTML. Ao final, chegou-se a vinte e oito sites desenvolvidos e publicados até junho de 2018 (Tabela 1), com as respectivas datas de publicação e quantidade de visitantes até 20 de agosto de 2018.

Tabela 1: Sites desenvolvidos, data de publicação, e visitantes.

LINK	DT PUBLICAÇÃO	VIEWS
https://lcellpb.wixsite.com/lcellpb	04 DE JUN DE 2018	84

https://primoricojp.wixsite.com/primorico	04 DE JUN DE 2018	154
https://ponto4pp.wixsite.com/ponto4pp	04 DE JUN DE 2018	
maxacao.wixsite.com/studiofuncional	04 DE JUN DE 2018	162
https://cidastudiohair.wixsite.com/cidastudiohair	04 DE JUN DE 2018	107
https://eliteacademia.wixsite.com/eliteacademia	04 DE JUN DE 2018	286
https://escolavitorialtda.wixsite.com/vitoriaescola	04 DE JUN DE 2018	113
https://jjcontrolesjp.wixsite.com/jjcontrolesjp	04 DE JUN DE 2018	174
https://bambuoriental.wixsite.com/bambuoriental	04 DE JUN DE 2018	139
https://restauranteadorei.wixsite.com/restauranteadorei	04 DE JUN DE 2018	189
https://mariasoraya51.wixsite.com/rivabrindes	04 DE JUN DE 2018	99
https://escolaideal1.wixsite.com/escolaideal	04 DE JUN DE 2018	372
https://divinossalgados.wixsite.com/divinossalgados	04 DE JUN DE 2018	
https://thalesoliveira97.wixsite.com/pipatemaki	04 DE JUN DE 2018	38
https://roannascimentofoto.wixsite.com/portfolio	04 DE JUN DE 2018	70
https://dbprimos.wixsite.com/primosbebidas	04 DE JUN DE 2018	76
https://ijeitoservices.wixsite.com/ijeito	04 DE JUN DE 2018	53
https://padariashopdopao.wixsite.com/home	04 DE JUN DE 2018	66
https://projetositeempresa.wixsite.com/kiwistudio	04 DE JUN DE 2018	71
https://cocasalgateria.wixsite.com/cocasalgateria	04 DE JUN DE 2018	56
https://salaobellas1.wixsite.com/salaobellas	04 DE JUN DE 2018	110
https://brunajp.wixsite.com/charleszacaraimoveis	04 DE JUN DE 2018	69
https://terraoartesanal.wixsite.com/terraoartesanal	04 DE JUN DE 2018	115
gnorejr.wixsite.com/fitorganicoemporio	04 DE JUN DE 2018	54
http://souadm.wixsite.com/alternativa	04 DE JUN DE 2018	350
https://samuellucasfds.wixsite.com/eremcjf	04 DE JUN DE 2018	125
https://sitegoianamolas.wixsite.com/goianaautomolas	04 DE JUN DE 2018	

Fonte: Pesquisa atual (2018).

Para completarmos este estudo, realizou-se a Avaliação dos Sites com base nas Sete Diretrizes de Usabilidade definidas na Cartilha de Usabilidade: Padrões Web em Governo Eletrônico (2010): 1) Contexto e Navegação; 2) Carga de Informação; 3) Autonomia; 4) Erros; 5) Desenho / Projeto de Telas; 6) Redação; 7) Consistência e Familiaridade. Além destas, os alunos deveriam avaliar as Pesquisas de Usuário, Conteúdo e Contexto, bem como as Estratégias de Interação com os Usuários.

Para tanto, elaborou-se um questionário otimizado a partir do trabalho de GUIMARÃES, e GOMES et alli (2013), e GUIMARÃES, e GOMES, (2016), quando utilizou-se um recurso semelhante, mas a atual apresenta mais opções na Escala Likert e espaço para comentário qualitativo. Para implementar o questionário, utilizou-se a ferramenta Google Docs, com onze questões que foi utilizado pelos alunos para avaliar os sites, utilizando-se a Escala Likert com sete graus para respostas, complementada com um espaço adicional para comentários qualitativos e livres sobre cada dimensão avaliada. Ao final, computou-se 561 respostas de avaliação dos 28 sites, de onde se verificou os seguintes resultados:

Quanto ao turno dos alunos respondentes, 60% são da manhã e 40% da noite.

Quanto ao semestre cursado pelos alunos na época 93% estavam no segundo semestre do Curso de Graduação em Administração; 5% cursando o oitavo. Os demais estavam cursando outros semestres.

Quanto às Questões vinculadas às sete Diretrizes, e às quatro pesquisas, seguem os gráficos das respostas e alguns dos comentários dos respondentes.

Gráfico 1: Diretriz 1 (Contexto e Navegação) nos sites avaliados.



Fonte: Pesquisa Atual (2018)

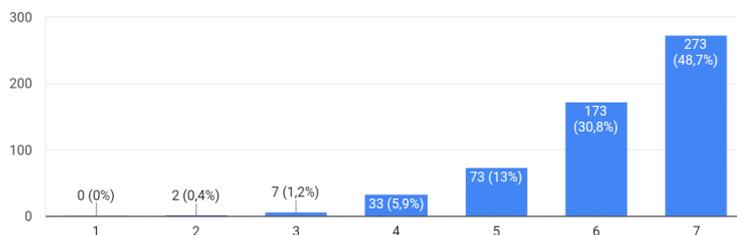
Comentários dos avaliadores para a Diretriz (1): Contexto e Navegação:

Não há mudanças a citar (16); O site podia deixar o usuário saber em qual página ele se encontra com clareza. (12); Foi Atendida (11); Nada (9); Não encontrei pontos em que sejam necessárias melhorias. (7); A diretriz foi atendida, entretanto poderia melhorar um pouco com exemplo, ter formulários mais amigáveis e resultados da pesquisa por palavras chave. (6); sem sugestões, muito bem atendida (5); O site é objetivo e oferece ao usuário clareza no conteúdo da sua navegação, com rápida compreensão do objetivo do site. (4); Não precisa ser melhorado. (4); Informações importantes na página inicial (2); Fácil de navegar. (2); Não vejo pontos a ser melhorado (2); Na HOME falta algumas funcionalidades da empresa, algo que diga o que a empresa realmente faz.bem simples (o que não significa que é fraco e sim que é claro e entendível); Faltou algo mais produzido na HOME do site, não está claro no que a empresa realmente trabalha, também faltou a logo da empresa.; Deveria ter mais telas ao invés de uma tela apenas em que o usuário vai apenas descendo-a foi bem atendido no, menu superior na caixa mais > informação, do lado direito tem uma indicação para que o usuário conheça os instrutores da auto-escola, no entanto a caixa está inativa.; O site é bem simples de navegar, ficou bom.; Não vi o campo de busca no site, se tivesse facilitaria na procura do usuário.; Ficou bem intuitivo. ;Ficou bem simples e ao negócio proposto acredito que ficou bom.; senti falta de um campo de pesquisa, para que o usuário pudesse rapidamente encontrar o item que procura.; (outros 349, comentários sobre os sites avaliados).

Gráfico 2: Diretriz 2 (Carga de Informação) nos sites avaliados.

2) Na sua percepção, no site verificado, a Diretriz 2 - Carga de Informação - foi bem atendida, considerando o usuário e as necessidades da empresa?

561 respostas



Fonte: Pesquisa Atual (2018)

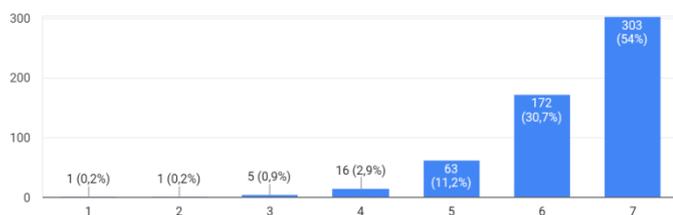
Comentários dos avaliadores para a Diretriz (2): Carga de Informação:

Não há mudanças a citar (16); Não precisa ser melhorado (13); Foi Atendida (13); Sim, o site tem as informações essenciais. (11); Os serviços do site já são bem exibidos e a carga de informação é reduzida. (9); Não precisa ser melhorado. (8); a diretriz foi atendida, entretanto poderia melhorar um pouco por exemplo, poderia focar mais no serviço (6); a carga de informações está ok (6); sem sugestões, muito bem atendida (5); foi atendida, entretanto poderia melhorar um pouco por exemplo, poderia focar mais no serviço (3); Falta missão, visão e valores. (3); A carga de informações achei que ficou pouca, poderia colocar nos serviços oferecidos; A carga de informação do site está no ponto certo, tudo bem coerente e objetivo.; Acredito que no site a informação sobre o horário de funcionamento está equivocada A cor predominante do site, como o amarelo, chama bastante atenção tirando um pouco o foco do texto.; A carga de informação é bem sucinta e objetiva, nada a mudar.; A carga de informação está pouca, é preciso mais informações para os usuários.; As informações estão bem distribuídas e clara para o usuário, nada a mudar.; A carga de informação está perfeita, nada a mudar; As informações são claras e objetivas, nada a mudar.; Talvez o usuário fique meio perdido com muita informação, mas nada grave que vá alterar a proposta do site.; Apresenta muitas informações nas imagens somada ao texto disposto e cor.; A carga de informação está de forma agradável e muito bem produzida.; A carga de informação é bem sucinta, sem muitas "firulas". Tudo nos seus conformes.; O site está bem sucinto, boas ideias, pouca informação, entretanto, é uma informação objetiva e clara.; O site, em sua maioria, tem uma carga de informação bem sucinta e leve, mas acredito que menos no cabeçalho seria mais ideal.; A carga de informação do site está no ponto certo, todas as informações como devem ser. (e outros 360, comentários sobre os sites avaliados).

Gráfico 3: Diretriz 3 (Carga de Informação) nos sites avaliados.

3) Na sua percepção, no site verificado, a Diretriz 3 - Autonomia - foi bem atendida, considerando o usuário e as necessidades da empresa?

561 respostas



Fonte: Pesquisa Atual (2018)

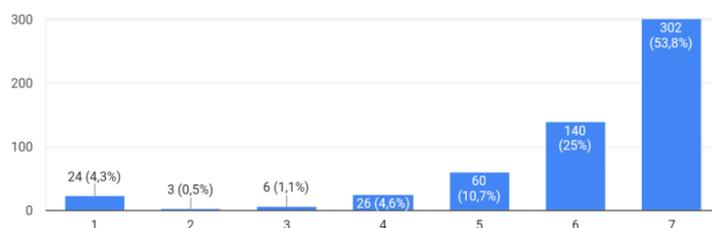
Comentários dos avaliadores para a Diretriz (3): Autonomia:

Não há mudanças a citar (16); Foi Atendida (13); Tudo foi feito para o usuário ter total autonomia sobre o site.; Pouca autonomia.; O usuário consegue caminhar pelo site sem maiores problemas.; A autonomia do visitante do site é bastante dinâmica e feita para que ele consiga navegar no site sem problemas.; Tem informações muito rasas, como usuário, me senti limitada aquelas informações. O menu não é variado.; A autonomia do site está de acordo, pois o cliente pode navegar no site intuitivamente e com bastante facilidade, nada a mudar.; Acrescentar a função que permita a marcação de alguma informação como importante.; O usuário consegue se localizar e tem autonomia para achar a informação procurada sem a necessidade de uma caixa de busca.; Na minha percepção está de acordo, O cidadão tem um bom controle sobre a navegação na página, não cria página em tela cheia ou que abre uma nova janela.; O usuário tem total autonomia sobre o site.; O cliente sabe para onde ir no site, tudo está de acordo.; O usuário tem noção do que fazer para navegar no site, é auto explicativo.; O site está bem estruturado e bem produzido.; O site é auto explicativo, tudo bem dinâmica, nada a mudar.; O site direciona bem os seus visitantes, nada a mudar. (de 136 respostas).

Gráfico 4: Diretriz 4 (Erros) nos sites avaliados.

4) Na sua percepção, no site verificado, a Diretriz 4 - Erros - foi atendida?

561 respostas



Fonte: Pesquisa Atual (2018)

Comentários dos avaliadores para a Diretriz (4): Erros:

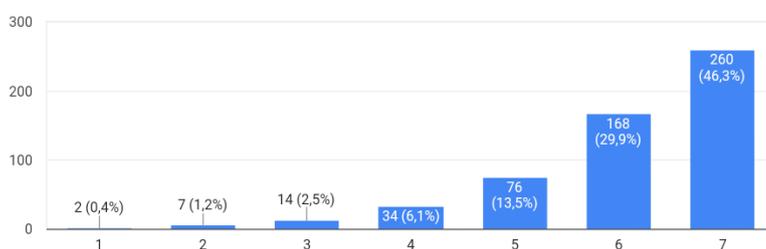
Infelizmente acredito que nenhum site produzido irá apresentar esta opção, pois o desenvolvedor é o WIX os estudantes apenas configuram à sua maneira baseado nas necessidades da empresa estudada e nos Padrões Web em Governo Eletrônico e-PWG - Cartilha de Usabilidade. (17); Não há mudanças a citar (16); Foi Atendida (13); Faltou

alguma parte reportar erros.; O site oferece opções para reportar erros e bons direcionamentos para essa diretriz.; Não há algum meio de informar e reportar erros.; O site está bem amparado por essa diretriz.; O site atende perfeitamente essa diretriz.; a diretriz foi bem atendida.; Poucas alternativas onde o cliente ou usuário possa reclamar.; Não precisa mudar nada.; Não há onde reportar erros.; As páginas estão sem erros e são bem produzidas de maneira que o usuário possa reportar o erro.; O site apresenta poucos meios de reportar erros.; Não há abas ou alguma opção para reportar erros.; O site apresenta o reporte de erros para que os usuários possam fazer reclamações e sugestões.; (de 149 comentários).

Gráfico 5: Diretriz 5 (Desenho – Projeto de Telas) nos sites avaliados.

5) Na sua percepção, no site verificado, a Diretriz 5 - Desenho (Projeto de Telas) - foi bem atendida, considerando o usuário e as necessidades da empresa?

561 respostas



Fonte: Pesquisa Atual (2018)

Comentários dos avaliadores para a Diretriz (5): Desenho – Projeto de Telas:

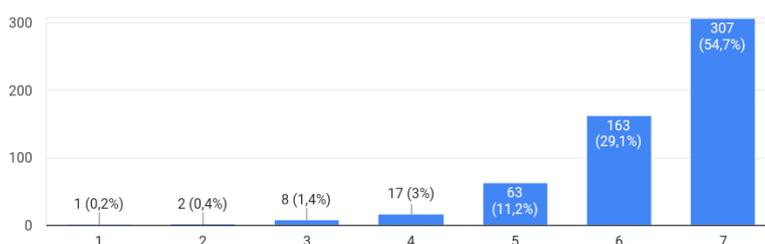
Não há mudanças a citar (16); Não precisa ser melhorado. (13); Sim, no entanto sugiro que aja uma maior harmonia nas cores do site. (13); Foi Atendida (13); O desenho da página não oferece risco à informação prestada (11); O layout com as informações ficaram bem posicionados, de modo a contribuir durante a navegação. (6); o site ficou bem básico, mas o enfoque foi dado aos produtos que comercializa e aos serviços; ficou bem interessante o desenho do site, remeteu mesmo a cultura oriental pelas cores usadas.; o site ficou simples e focou o produto oferecido; ficou bem limpo o desenho, mas acho que deveria conter uma forma de chamar mais a atenção para os produtos que a empresa fornece; ficou bom, mas ao meu ver se houvesse um enfoque maior no corpo docente e diretivo daria mais seriedade ao site e a empresa; ficou bem legal o desenho com imagens de muito boa qualidade e dando imersão ao local, no entanto o menu superior e o rodapé não casam com a qualidade do restante do site.; as imagens são de muito boa qualidade e o desenho ficou bom, faltou na minha opinião fazer uma separação das imagens por momentos (casamento, batizado, noivado, gravidez, formatura etc.); O layout com as informações ficaram bem posicionados, de modo a contribuir durante a navegação (3).; Aumentar o tamanho da fonte. (3); As cores (3).; Não vejo pontos de melhorias (3).; Gostei do layout (3).; Acredito que o criador do site fez um bom trabalho, no quesito design do site está bem feito, com cores fortes, contrastantes com as letras, mas faltou um pouco mais de imagens.; O design está claro e objetivo, como pede a diretriz, nada a mudar.;O design do site foi pensado todo em algo infantil e lúdico, pois se trata de uma escola de ensino infantil, portanto, bem coerente, nada a mudar.; O design está claro e bem estruturado, nada a mudar.; O design

do site não auxilia a compreensão do site, acredito que isso deve ser melhorado.; O desenho do site está impecável, todas as imagens estão bem produzidas, nada a mudar.

Gráfico 6: Diretriz 6 (Redação) nos sites avaliados.

6) Na sua percepção, no site verificado, a diretriz 6 - Redação - foi bem atendida, considerando o usuário e as necessidades da empresa?

561 respostas



Fonte: Pesquisa Atual (2018)

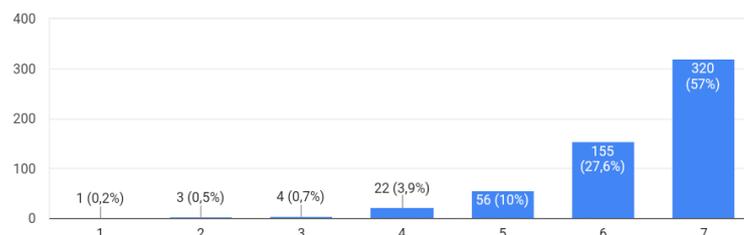
Comentários dos avaliadores para a Diretriz (6): Redação:

Não há mudanças a citar (16); A redação está clara e objetiva. (2); Faltou colocar a missão, visão e valores. (2); A linguagem utilizada é simples, os títulos são facilmente identificados e localizados assim como os do menu, os textos e ênfase em negrito. (2); A redação foi bem feita e coerente com os usuários do site.; Atende ao que a diretriz pede. A redação se faz entender muito bem, com letras de fácil entendimento, fácil leitura e textos bastante objetivos.; apesar de ser claro e direto ficou faltando em minha opinião falar um pouco mais dos serviços que são prestados para que o leitor se sinta mais confiante ao adquirir os serviços da empresa.; Redação clara e objetiva, de acordo com o nível do usuário.; redação clara e direta; A redação está com a letra pouco legível, o contraste está bom.; A redação é muito boa, coerente com o nível do usuário do site. (de 154 comentários).

Gráfico 7: Diretriz 7 (Consistência e Familiaridade) nos sites avaliados.

7) Na sua percepção, no site verificado, a diretriz 7 - Consistência e Familiaridade - foi bem atendida, considerando o usuário e as necessidades da empresa?

561 respostas



Fonte: Pesquisa Atual (2018)

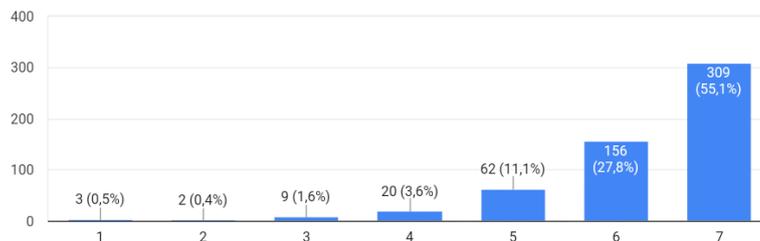
Comentários dos avaliadores para a Diretriz (7): Consistência e Familiaridade:

O site passa um sentido de ser bem atendido embora seria interessante ter o conteúdo do que a empresa oferece logo na página inicial, não foi observado a existência de links nos textos do site, o espaço para busca está localizado no lugar correto no canto direito superior em todas as páginas assim como o logotipo esta localizado ao canto esquerdo, o logotipo remete á página inicial ao ser clicado, possui espaço e formulário possibilitando o cidadão entrar em contato com a empresa também por meio de mensagens. as pessoas identificam o objetivo do site nas demais abas podendo ser melhorado na página inicial.; Não há mudanças a citar (16); Foi Atendida (15); Logotipo do sítio não funciona como link de volta a página inicial. (3); A familiaridade é pouco explorada e não é um site agradável de observar.; O cliente não se identifica muito com o site, mas o site cumpre com sua função.; Considerando que se trata de uma empresa do ramo da beleza, foram adicionados pequeno textos, adenda online e algumas imagens para atrair o usuário.; O site agrega bastante em relação à consistência e familiaridade pois é um ambiente agradável de ser usado.; Está tudo de acordo com o que o cliente necessita e acredito que ele se sentirá bem no site.; O site apresenta boa estrutura e o usuário se sente bem no site.; É um ambiente agradável e que o usuário pode usufruir sem maiores problemas.; O site está estruturado de forma a agradar os olhares das pessoas que estão navegando o site, com imagens lúdicas, fotos dos alunos da escola, entre outros.; Muito bom o site, consistente a todo momento; bem familiar e fácil de mexer; O site é bem fácil de mexer, tornando-o bem familiar ao usuário; site bem familiar e consistente em sua idéia. (de 131 comentários).

Gráfico 8: Pesquisa de Usuário nos sites avaliados.

8) Na sua percepção, foi feita uma boa Pesquisa de Usuário, bem atendida, considerando as necessidades da empresa?

561 respostas



Fonte: Pesquisa Atual (2018)

Comentários dos avaliadores sobre sua percepção quanto à Pesquisa de Usuário:

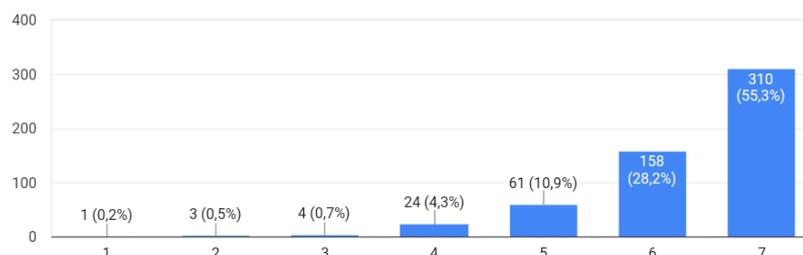
Site bem desenvolvido (16); A pesquisa de usuário foi bem feita. (2).; Poderia ter explorado melhor (2).; A pesquisa de usuário foi bem feita, o produtor do site pesquisou os mínimos detalhes do tipo de usuário da empresa.; O site pesquisou os usuários de maneira a agradar seus clientes da melhor maneira.; Não foi feita uma boa pesquisa de usuário.; Nesse caso, acredito que comentários dos clientes seriam interessantes.; Foi bem atendida, as informações são concisas e o site é bem ilustrado para o usuário saber quais são os produtos.; O site é bem estruturado e bem informativo para os usuários.; O site possui uma aba com depoimentos dos clientes, o que dá maior credibilidade.; Poderia ter uma pesquisa melhor para reconhecer o que o público alvo gosta.; Atende ao usuário e as necessidades da empresa.; O site é bem estruturado com imagens e valores

dos produtos.; Acredito que a pesquisa de Usuário deveria ser melhor estudada para entender melhor as necessidades do usuário para melhor atendê-lo.

Gráfico 9: Pesquisa de Contexto nos sites avaliados.

9) Na sua percepção, foi feita uma boa Pesquisa de Contexto, considerando o usuário e as necessidades da empresa?

561 respostas



Fonte: Pesquisa Atual (2018)

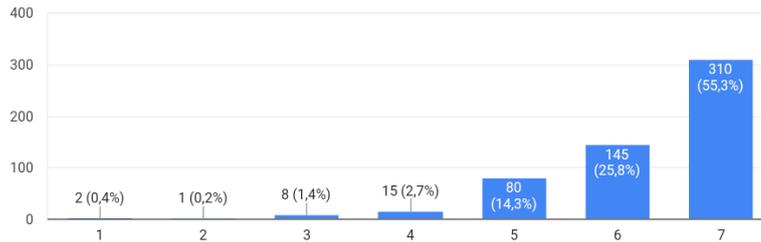
Comentários dos avaliadores sobre sua percepção quanto à Pesquisa de Contexto:

Site bem desenvolvido (17); Na minha percepção houve pesquisa de contexto (4); O contexto foi bem pesquisado. (2); Na minha percepção não houve boa pesquisa de contexto (2); O contexto foi bem explorado mas faltou um algo a mais.; O contexto também está bem produzido e de acordo com o perfil do cliente da empresa.; O contexto está todo inserido no meio lúdico, coerente com o serviço prestado pela empresa.; O contexto está coerente com aquilo que os usuários buscam.; O contexto está bem coerente com o serviço oferecido.; Acredito que não foi feita uma pesquisa de contexto necessária para atender as necessidades do usuário para melhor atendê-lo.com uma pesquisa mais abrangente a elaboração do site de acordo com o proposto atenderia de uma maneira mais completa e satisfatória.; O contexto é simples e fácil.; Sem dúvidas o público foi levado em conta (2); Na minha percepção não houve boa pesquisa (2).; O contexto se encaixa perfeitamente no que foi pedido.; O contexto inserido o site foi feito de acordo.; O contexto também foi bem pesquisado e produzido.; O site está coerente com o contexto.; Está bem estruturado em relação ao contexto.; Está coerente com a proposta da empresa.; O contexto está coerente com os serviços prestados.; O contexto está coerente com o serviço que o site oferece.

Gráfico 10: Pesquisa de Conteúdo nos sites avaliados.

10) Na sua percepção, foi feita uma boa Pesquisa de Conteúdo, considerando o usuário e as necessidades da empresa?

561 respostas



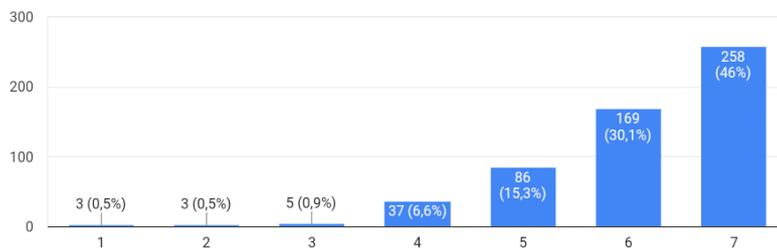
Fonte: Pesquisa Atual (2018)

Comentários dos avaliadores sobre sua percepção quanto à Pesquisa de Conteúdo: Site bem desenvolvido (17); O conteúdo com os produtos oferecidos pela empresa está bem exposto. (12); Atende as necessidades da empresa. (3); sim, o site tem o conteúdo que se espera de uma empresa dessa área. (2); Acredito que o site está atendendo todas as necessidades solicitadas. (2); O conteúdo do site está coerente com os serviços que a empresa oferece. (2); O conteúdo deveria ser melhor.; O conteúdo do site atende as necessidades do usuário.; faltou os ingredientes e tamanhos das pizzas e outros produtos oferecidos.; O conteúdo está bem feito, mas faltou mais algumas informações como o que a empresa faz na HOME do site, a imagem está ruim de se ver.; ficou bem interessante ao olhar na home do site, o problema mesmo é no menu com os itens soltos.; ficou bom da forma que é apresentado nas imagens.; o conteúdo do site é claro, buscando das a informação precisa e não deixando dúvidas no usuário.; Considerando que se trata de uma academia, foram adicionados pequeno textos como os feedback afim de enriquecer e passar confiança ao cliente e atrair o usuário.; Considerando que se trata de uma empresa do ramo de autoescola, foram adicionados pequeno textos e bastante imagens para atrair o usuário.; Considerando que se trata de uma empresa do ramo de consertos de portões, foram adicionados textos, valores e bastante imagens de produtos para atrair o usuário.; Considerando que se trata de uma empresa do ramo da culinária oriental, foram adicionados textos sobre a empresa, cardápio online, imagens de produtos para atrair o usuário.; Está coerente com o serviço que a empresa apresenta.; Faltou algumas informações importantes, de interação com o cliente, por exemplo.; O conteúdo está bem produzido e organizado.; Todo o conteúdo necessário para os clientes estavam presentes no site.; Todo o conteúdo de informações está presente no site, sendo prático pro usuário e para a empresa.

Gráfico 11: Estratégia de Interação com o Usuário nos sites avaliados.

11) Na sua percepção, foi montada uma boa estratégia de Interação com o Usuário, considerando as necessidades da empresa?

561 respostas



Fonte: Pesquisa Atual (2018)

Comentários dos avaliadores sobre sua percepção quanto à Estratégia de Interação com o Usuário:

Sim, o usuário identifica o que procura. (13); Sim, todas as formas de contato foram adicionadas, aproximando o cliente da empresa. (11); Sem dúvidas o público foi levado em conta (11); Permite ao usuário, o contato com a empresa através de mensagens online, redes sociais e email, possibilitando a captação do cliente através da necessidade de informações. (2); sim, o site permite a interação que se espera de um salão (2); Acredito que o site está atendendo todas as necessidades solicitadas. (2); Boa estratégia. (2); A interação do usuário com o site vai ser uma experiência boa, pois o site é bem produzido. ; não vi interação com o usuário de forma mais direta, as opções são por telefone e email.; Estratégia bem produzida.; existe um campo de interação com o usuário na parte inferior direita que dá essa opção.; a comunicação se fez muito por email, faltou o contato do profissional e uma comunicação mais instantânea (converse conosco).; como o negócio é alimentação poderia colocar um campo para avaliação dos que já consumiram dos produtos.; O site tem poucas opções de interação com o usuário. ; O site apresenta boas opções de interatividade.; O site apresenta boas opções de relação com o usuário como o "chat online".; O site oferece bons meios de interação com o usuário como a aba "Agende online", "Sugestões/reclamações", enfim, foi bem feito.; Tem uma boa estratégia de interação, o produtor do site oferece algumas opções.; O site apresenta boas opções de interatividade como os blogs, que são um ótimo meio de divulgação e interatividade dos pais.; O site tem boas opções de interação com o usuário como uma música agradável de se ouvir.; Foi colocada uma caixa de conversação direta e também uma caixa de sugestões.; O site apresenta caixa de sugestões e uma caixa de conversação direta.; Considerando que se trata de uma empresa ligada a saúde física, foram adicionados pequeno textos, redes de contatos e bastante imagens para atrair o usuário .; Por se tratar de um site mais publicitário, expõe endereço, alguns valores e agenda online para captar o cliente.

Observamos que os alunos fizeram comentários mais técnicos, considerando aspectos da Arquitetura da Informação, pragmáticos, pois as avaliações foram realizadas considerando as funcionalidades dos sites, bem como as necessidades das MPEs em cada caso específico. Pode-se verificar também, comentários, críticas e elogios livres, considerando suas experiências no uso da internet, em visita a sites e na utilização de

acesso a serviços e produtos que os mesmos oferecem. Ou seja, observam-se expressões coloquiais entre os comentários sobre as percepções dos sites.

Entendendo que estamos contribuindo para a longevidade e sustentabilidade das MPEs, mas também para a mudança de percepção dos proprietários sobre a importância da adoção de TI para o desempenho da empresa apresentada, pois de fato o site ajuda a aumentar visibilidade da empresa, possibilitando um incremento na exposição de seus produtos e serviços, bem como no aumento das vendas e do lucro e ampliando a parcela de mercado.

Da parte dos alunos, os mesmos tiveram oportunidades de colocar seus conhecimentos da Graduação em Administração em prática ao visitar as empresas, realizar um diagnóstico simplificado, e discutir e elaborar juntamente com os proprietários, a Missão, Visão e Valores do empreendimento. Somado a isso, desenvolveram um site para uma empresa que não possuía.

Conclusão.

Neste trabalho apresentamos os resultados preliminares desta pesquisa, pois continuamos fazendo o acompanhamento dos sites e monitorando a quantidade de visitantes, bem como, no semestre atual os alunos atualmente estão desenvolvendo outros sites para MPEs da Paraíba, que também serão avaliados na continuação destas pesquisas.

Nosso foco principal foi o desenvolvimento do site e avaliação destes. No desdobramento deste, voltaremos a visitar as empresas para mensurar o impacto que as mesmas tiveram em termos de aumento visibilidade para os clientes, de vendas, de lucros e quanto as oportunidades de expansão que as mesmas estejam passando

Ao fim de todo esse trabalho de análise dos processos de pesquisa dos sites desenvolvidos, verifica-se que é uma área muito carente de estudos, mas que os centros de pesquisa estão contribuindo para auxiliar as microempresas a terem seus sites, pois se trata de uma tendência mundial o uso intensivo da tecnologia para organizar as empresas em busca de inovação e visibilidade para seus serviços e produtos, com esta opção de baixo custo.

Como trabalhos futuros, visamos transformar esta atividade em um Projeto de Extensão, bem como um projeto de uma StartUp.

Tivemos grandes limitações de tempo para a execução deste estudo que ainda apresenta resultados preliminares, mas que continuaremos com estudos complementares, especialmente com Projeto de Extensão. Estamos também buscando comparar esta atividade com outras iniciativas semelhantes de outras IFs, mas ainda não identificamos trabalho semelhante. E assim, seguiremos desenvolvendo estas atividades junto à comunidade paraibana, a partir da UFPB. Imaginamos, ainda, estabelecer a Modelagem de Processo para que o mesmo se torne replicável em outras instâncias análogas.

Referências Bibliográficas.

ARAUJO, J. F. F. E., ROMERO, F. J., **A gestão da informação do conhecimento organizacional das empresas.** Observatório (OBS*) Journal, vol.9 - nº2 (2015), 189-205. Disponível em:

<http://www.scielo.mec.pt/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1646-59542015000200010> acessado em 02/02/2017.

BRASIL. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação. **Cartilha de Usabilidade: Padrões Web em Governo**

Eletrônico. Disponível em: <<http://www.governoeletronico.gov.br/acoes-e-projetos/padroes-brasil-e-gov/cartilha-de-usabilidade>>. Acesso em: 04 mar/2018. (2010)

CONSOLI, D. Literature analysis on determinant factors and the impact of ICT in SMEs. **Procedia - Social and Behavioral Sciences.** n.62: 93 – 97, 2012.

COSTA, A.P.N., e LEANDRO, L.A.L., O Atual Cenário Das Micro E Pequenas Empresas No Brasil, XV Simpósio de Excelência em Gestão e Tecnologia, Resende, Rio de Janeiro, 2016.

EMPRESÔMETRO. Estatísticas. 2016. Disponível em: <http://empresometro.cnc.org.br/>. Acesso em: 18/06/2016.

GUIMARÃES, Ítalo; GOMES, Jorge; et alli; USABILIDADE EM SITES DO GOVERNO FEDERAL: AVALIAÇÃO SEGUNDO AS DIRETRIZES DA CARTILHA DE USABILIDADE – PADRÕES WEB EM GOVERNO ELETRÔNICO, NA VISÃO DE GRADUANDOS DA UFPB; 2º CONINTER – Congresso Internacional em Ciências Sociais e Humanidades, UFMG, 2013.

GUIMARÃES, Ítalo; GOMES, Jorge; USABILIDADE EM SITES DO GOVERNO FEDERAL: AVALIAÇÃO SEGUNDO AS DIRETRIZES DA CARTILHA DE USABILIDADE – PADRÕES WEB EM GOVERNO ELETRÔNICO, Novas Edições Acadêmicas, 2016.

IBGE, Diretoria de Pesquisas, Coordenação de Indústria, Pesquisa sobre o Uso das Tecnologias de Informação e Comunicação nas Empresas, 2010.

KOTLER, Philip. *Marketing de A a Z: 80 Conceitos que Todo Profissional Deve Saber.* Campus, 3ª edição, 2003. 256p.

LUNARDI, G.L.; DOLCI, P.C.; MACADA, A.C.G.. **Adoção de tecnologia de informação e seu impacto no desempenho organizacional: um estudo realizado com micro e pequenas empresas.** Revista de Administração (São Paulo. Online), v. 45, p. 05-17, 2010.

MENEZES, MS., and PASCHOARELLI, LC., orgs. **Design e planejamento: aspectos tecnológicos** [online]. São Paulo: Editora UNESP; São Paulo: Cultura Acadêmica, 2009. 277 p. ISBN 978-85-7983-042-6.

MORAES, G. D. A.; TERENCE, A. C. F.; ESCRIVÃO FILHO, E. A tecnologia da informação como suporte à gestão estratégica da informação na pequena empresa. **Revista de Gestão da Tecnologia e Sistemas de Informação,** Journal of Information Systems and Technology Management Vol. 1, No. 1, 2004, pp. 28-44.

MORVILLE, P. e ROSENFELD, Information Architecture for the WWW, (2006)

NIELSEN, J. **Usability Engineering.** Boston - USA: Academic Press, 1993.

NIELSEN, J.; LORANGER, H. **Usabilidade na web: Projetando websites com qualidade.** Rio de Janeiro: Campus, 2007.

RADAFÄHRER, L.. Design/Web/Design:2. Disponível em: <http://www.luli.com.br/dwd2/> , 2000.

RODRIGUES, Andréa dos Santos; SOUZA FILHO, Guido Lemos; BORGES, José Antônio. Acessibilidade na internet para deficientes visuais. **Revista do Núcleo de Computação Eletrônica.** Rio de Janeiro: UFRJ, 2001.

SÁNCHEZ, Angel Martínez et al. **Las TIC en las PYMES: Estudio de resultados y factores de adopción. Economía industrial**, n. 360, p. 93-106, 2006.

SEBRAE. A Evolução das Microempresas e Empresas de Pequeno Porte 2009 a 2012 Brasil. Série Estudos e Pesquisas. 2014a. Disponível em: [http://www.bibliotecas.sebrae.com.br/chronus/ARQUIVOS_CHRONUS/bds/bds.nsf/800d694ed9159de5501bef0f61131ad4/\\$File/5175.pdf](http://www.bibliotecas.sebrae.com.br/chronus/ARQUIVOS_CHRONUS/bds/bds.nsf/800d694ed9159de5501bef0f61131ad4/$File/5175.pdf) . Acesso: 20/04/2015.

SEBRAE. As micro e pequenas Empresas nas exportações Brasileiras: 1998-2014 – Brasil. 2015b. Disponível em: http://www.sebrae.com.br/Sebrae/Portal%20Sebrae/Anexos/as%20mpe%20nas%20exportacoes_2014.pdf Acesso em: 18/06/2016.

SEBRAE. Boletim: Estudos & Pesquisas – Nº 51, abril de 2016. 2016. Disponível em: http://www.sebrae.com.br/Sebrae/Portal%20Sebrae/Anexos/boletim%20estudos%20e%20pesquisas_abril%202016.pdf . Acesso em: 18/06/2016.

SEBRAE. Micro e pequenas empresas geram 27% do PIB do Brasil. 2015a. Disponível em: <http://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/ufs/mt/noticias/Micro-e-pequenas-empresas-geram-27%25-do-PIBdo-Brasil> . Acesso em: 23/11/2015.

SEBRAE. Participação das Micro e Pequenas Empresas na Economia Brasileira. Julho, 2014b. Disponível em: <http://www.sebrae.com.br/Sebrae/Portal%20Sebrae/Estudos%20e%20Pesquisas/Participacao%20das%20micro%20e%20pequenas%20empresas.pdf> . Acesso: 31/07/2015.

TAN, K. S.; CHONG, S. C.; LIN, B. EZE, U. C.. Internet-based ICT adoption: Evidence from Malaysian SMEs. **Industrial Management and Data Systems**, 109(2), 224-244. 2009.