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

Marina Tranzillo Rodrigues de Oliveira e Orlando Leonardo Berenguel

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 System Usability Scale - SUS - como ferramenta métrica de gestão estratégica. Os dados foram retirados do próprio portal e adaptados pelos pesquisadores para a escala 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 métricas de avaliação de usabilidade como o SUS como ferramenta estratégica garantem qualidade, disponibilidade e efetividade de serviços, principalmente públicos digitais, para manutenção e melhoria contínua, com indicadores para mobilização de recursos e investimentos.

Palavras-chave: Usabilidade, Estratégia, Qualidade, Serviço Público.

Texto Completo: *https://drive.ifsp.edu.br/s/lrZ7czOOD7m0xVX#pdfviewer*

Revisão #5

Criado Thu, Mar 23, 2023 11:00 PM por Cristina Corrêa de Oliveira

Atualizado Tue, Apr 4, 2023 8:43 PM por

Cristina Corrêa de Oliveira