



# 15<sup>o</sup> CONGESP

CONGRESSO DE GESTÃO PÚBLICA  
DO RIO GRANDE DO NORTE

GESTÃO PÚBLICA, DESENVOLVIMENTO REGIONAL E  
AS EXPERIÊNCIAS INOVADORAS DO CONSÓRCIO NORDESTE

30 nov - 03 dez | evento online



## A MODERNIZAÇÃO DA INTERFACE DOS SITES INSTITUCIONAIS DO GOVERNO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE

Yara Maria Cortez Gomes<sup>1</sup>

### RESUMO

A pandemia da COVID-19 mostrou a importância dos meios de comunicação tanto para as empresas privadas quanto para os órgãos públicos, onde as pessoas passaram a utilizar uma comunicação puramente *on-line*. Nesse contexto, o site institucional é uma ferramenta imprescindível para a disseminação de informações e serviços na administração pública. E para que isso ocorra de forma rápida, eficiente e segura para a sociedade, faz-se necessário o uso de tecnologias de informação e comunicação (TICs) de última geração. O uso dos avanços viabilizados pelas TICs estabelece uma ligação entre a gestão pública, os servidores estaduais e os cidadãos. Cada avanço tecnológico traz consigo novas necessidades, novas vivências e um design específico. Sendo assim, as interfaces tendem a ser lapidadas junto com o aprimoramento tecnológico. Interface é o nome dado para todo segmento de um sistema com o qual um usuário mantém contato ao utilizá-lo. O presente trabalho trata do desenvolvimento de uma interface para a modernização dos sites institucionais do Governo do Estado do Rio Grande do Norte vinculados ao sistema ADCON. Para cumprir com este objetivo foi feita a aquisição de informações e coleta de opinião com os assessores de comunicação do Estado do RN. Dessa maneira, as informações coletadas resultaram no desenvolvimento de um protótipo visual para a modernização da interface dos sites institucionais.

**Palavras-chaves:** design de interfaces; web design responsivo; sites institucionais; inovação na gestão pública.

---

<sup>1</sup> Bacharela em Design pela UFRN e Pesquisadora SEAD-EGRN-FAPERN. E-mail: yaracortez@gmail.com



# 15<sup>o</sup> CONGESP

CONGRESSO DE GESTÃO PÚBLICA  
DO RIO GRANDE DO NORTE

GESTÃO PÚBLICA, DESENVOLVIMENTO REGIONAL E  
AS EXPERIÊNCIAS INOVADORAS DO CONSÓRCIO NORDESTE

30 nov - 03 dez | evento online



## INTRODUÇÃO

O avanço tecnológico tem transformado constantemente a relação do indivíduo com a informação. Nos dias atuais, a sociedade vive em um contexto altamente informatizado onde estamos todos conectados por uma rede de dados, a Internet. Este sistema originou novas formas de pensar, de se comunicar, de se relacionar e ampliou o acesso à informação do ser humano.

Naturalmente as organizações governamentais estão incluídas neste cenário globalizado de constante avanço científico, por isso faz-se necessário que as mesmas utilizem meios tecnológicos de última geração para a integração com uma sociedade que busca cada vez mais informações no âmbito digital. As Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) são imprescindíveis para o êxito de uma organização pública ou privada. Para Alecrim (2011), o termo TICs refere-se ao conjunto “de todas as atividades e soluções providas por recursos de computação que visam permitir o armazenamento, o acesso e o uso das informações”. Portanto, o uso dos avanços viabilizados pelas TICs estabelece uma conexão clara entre a gestão pública estadual e os cidadãos, fazendo com que o governo amplie a disponibilização de informações e serviços de qualidade para a sociedade de forma mais rápida, eficiente e segura.

Nesse sentido, o site institucional é uma excelente alternativa para a disseminação de informações e serviços da administração pública, como também é um excelente canal para o estreitamento da comunicação com o servidor estadual e o cidadão. Além disso, o site institucional é uma poderosa ferramenta em momentos de crise e de mudanças na forma de trabalho da gestão pública, tal como na pandemia do COVID-19 onde a maioria dos servidores públicos foram alocados para o regime de teletrabalho com a comunicação puramente *on-line*. Portanto, para que esse recurso seja aproveitado em todo seu potencial, os *websites* devem se manter atualizados com as tecnologias recentes.

Este artigo tem como escopo analisar e propor a modernização da interface dos sites institucionais do Governo do Estado do Rio Grande do Norte vinculados ao Sistema de Armazenamento & Diagramação de Conteúdo Digital (ADCON) que é gerenciada pela Secretaria de Estado da Administração (SEAD)/Coordenadoria de Tecnologia da Informação e Comunicação (COTIC). A metodologia utilizada foi adaptada a partir do processo de criação de um projeto web, na qual foi necessária a pesquisa bibliográfica sobre as Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs); o Design de Interface e Informação; e o Web Design Responsivo. Após isso, foram realizadas reuniões com a Assessoria de Comunicação Social do Estado do Rio Grande do Norte (ASSECOM) e a equipe da COTIC, com o intuito de coletar dados, identificar as necessidades e requisitos para a criação da proposta de interface. Por último, são apresentados os resultados e as conclusões alcançadas com o desenvolvimento do projeto.



# 15<sup>o</sup> CONGESP

CONGRESSO DE GESTÃO PÚBLICA  
DO RIO GRANDE DO NORTE

GESTÃO PÚBLICA, DESENVOLVIMENTO REGIONAL E  
AS EXPERIÊNCIAS INOVADORAS DO CONSÓRCIO NORDESTE

30 nov - 03 dez | evento online



## TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TICs)

Com a evolução do ser humano e o desenvolvimento de técnicas que favorecessem a vida do indivíduo em sociedade, hoje vivemos na era da comunicação tecnológica. Para Alecrim (2011), o avanço científico mostra que a informação “é um patrimônio, um bem que agrega valor e dá sentido às mais diversas atividades” do coletivo, sendo assim a importância da informação e as crises que a sociedade tem vivenciado na atualidade fazem com que a Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) seja uma peça fundamental nessa evolução, e é concedida a ela o desafio de aprimorar o conjunto de técnicas, serviços prestados e o acesso à informação da sociedade.

Além disso, a aprimoração das ferramentas das TICs possibilitam a modernização dos modelos de gestão pública. Do mesmo modo, as TICs agem como inovadores no processo de participação popular na sociedade atual (FREY, 2003). Portanto essa modernização dos modelos e serviços existentes visam maior participação por parte do cidadão; a economia de tempo e, conseqüentemente, de recursos financeiros para as organizações governamentais.

Para que esses modelos e serviços sejam apresentados nos sites institucionais de forma clara, eficiente e atualizada para a sociedade faz-se necessário a integração com o estudo e uso do Design de interfaces e informações, temática que será desenvolvida no ponto a seguir deste referencial teórico.

## DESIGN DE INTERFACE E INFORMAÇÃO

O termo Design, contempla os aspectos de projetar, desenhar, esboçar, designar, planejar e delinear projetos, planos, desenhos, esquemas e modelos. Naturalmente, como vivemos na era tecnológica, esses aspectos valem tanto para a produção de objetos físicos mas também de produtos gráfico-digítals, a exemplo das interfaces de *websites*. Sendo a interface o meio que permite a interação e comunicação entre usuário e as páginas web. Para Cardoso (2012), “a Internet jamais teria alcançado sua repercussão atual se não fosse pela elaboração das interfaces gráficas que dão sustentação à *world wide web*<sup>2</sup>”. Nesse sentido, o autor acrescenta que na perspectiva de disseminação social, a rede é um acontecimento tanto de design quanto de informática.

Do mesmo modo, a interface digital atua como conciliador dos processos cognitivos que é iniciada pelo usuário através do manuseamento direto da informação (LEMOS, 1997). Portanto, o design de interfaces liga-se com o design de informações. Nessa perspectiva, Shedroff (2000) afirma que os princípios do design de informação se originaram no design gráfico. Além disso, o design de informações tem como finalidade estruturar e apresentar

---

<sup>2</sup> é um sistema hipertexto que funciona sobre a Internet. A visualização da informação e navegação é feita usando uma aplicação específica - o navegador (browser). Disponível em:

<https://sites.google.com/site/historiasobreossitesdebusca/www-world-wide-web>. Acesso em 10/11/2021





# 15<sup>o</sup> CONGESP

CONGRESSO DE GESTÃO PÚBLICA  
DO RIO GRANDE DO NORTE

GESTÃO PÚBLICA, DESENVOLVIMENTO REGIONAL E  
AS EXPERIÊNCIAS INOVADORAS DO CONSÓRCIO NORDESTE

30 nov - 03 dez | evento online



dados, transformando-os em informação com sentido e valor. Enfim, o *International Institute for Information Design – IIID*, define o design de informações como “planejamento e modelagem dos conteúdos de uma mensagem e do ambiente em que ela é apresentada, com a intenção de satisfazer às necessidades de informação dos destinatários.” (IIID, 2007).

Fetter (2008) afirma que cada nova tecnologia lançada traz consigo novas necessidades, o que provoca um novo design de componentes. Quando o novo padrão tecnológico se estabelece, é momento para novos estudos. Hoje em dia, para que as mensagens e conteúdos informacionais alcancem os seus destinatários em todos os tipos de dispositivos, faz-se necessário que os sites sejam criados com design responsivo.

## WEB DESIGN RESPONSIVO

Com o advento da tecnologia, a Internet está cada vez mais segmentada em dispositivos, telas e navegadores diferentes, como por exemplo em computadores, celulares, tablets e smart tv. Sendo assim, para cada tipo de artefato citado, faz-se necessário desenhar e arquitetar sites responsivos. O Web Design Responsivo surgiu em 2010 a partir do artigo publicado pelo designer Ethan Marcotte, *Responsive Web Design* com a visão de melhorar a sua experiência de navegação. Nesse sentido, o Web Design Responsivo é o método de estruturação em HTML e CSS do website que se adapta a resolução dos navegadores. Outrossim, os sites adaptados com design responsivo devem focar na estruturação das informações e na característica de flexibilidade da web.

Dessa maneira, essa técnica é a chave para otimizar a experiência dos usuários nessa realidade de incessante transformação que a sociedade se encontra (LOPES, 2013).

## METODOLOGIA

O designer John Furness (2011) apresenta *A Website Designed Infographic*, modelo de criação para projetos web estruturado em seis etapas: i) contato inicial; ii) planejamento; iii) conteúdo; iv) design; v) desenvolvimento; e vi) lançamento. O modelo proposto por Furness foi utilizado como base para a criação dos procedimentos metodológicos desta pesquisa que buscou adaptar para as necessidades, realidade e tempo deste estudo que tem como objetivo analisar e propor a modernização da interface dos sites institucionais do Governo do Estado do Rio Grande do Norte. Sendo assim, foram criadas duas etapas metodológicas: pesquisa e coleta de informações; e design de interface e informações.

Na etapa de pesquisa e coleta de informações buscamos conhecer de forma exploratória os dados sobre o objeto de estudo, a disponibilidades de informações bibliográficas e como também foi coletado a opinião dos usuários dos sites institucionais do Governo do RN, que são participantes no desenvolvimento deste estudo. A coleta de opiniões foi feita através de reuniões com os Assessores de Comunicação do Estado do Rio Grande do Norte (ASSECOM), sendo estes os usuários que alimentam o conteúdo das páginas web, e com os especialistas em desenvolvimento de projetos web da Coordenadoria de Tecnologia da Informação e Comunicação (COTIC), a COTIC é um setor da Secretaria de Estado da



# 15<sup>o</sup> CONGESP

CONGRESSO DE GESTÃO PÚBLICA  
DO RIO GRANDE DO NORTE

GESTÃO PÚBLICA, DESENVOLVIMENTO REGIONAL E  
AS EXPERIÊNCIAS INOVADORAS DO CONSÓRCIO NORDESTE

**30 nov - 03 dez | evento online**



Administração (SEAD) e foi criada em 06 de julho de 2007 e a sua finalidade é realizar estudos técnicos, análises de projetos e processos de tecnologia, desenvolvimento e manutenção de sistemas, estrutura de redes, sítios e endereços eletrônicos, estruturas de telecomunicação e emissão de pareceres técnicos. Nestas reuniões foram discutidas informações relacionadas ao uso de novas tecnologias para modernização dos sites institucionais e como também foram coletados os requisitos para a reformulação da interface dos sites.

Na etapa de design de interface e informações foi criada a estrutura de navegação do site, os elementos visuais e as informações do protótipo das páginas web. O uso das reuniões citadas anteriormente entre os especialistas da COTIC, onde a autora deste artigo atua e os assessores de comunicação fez com que a estrutura da interface do site fosse desenvolvida de maneira progressiva e participativa.

## RESULTADOS

Os primeiros resultados apresentados dizem respeito aos dados coletados nas reuniões com os assessores de comunicação e a COTIC, como também do processo (07720006.000001/2020-33) disponível no Sistema Eletrônico de Informações - SEI<sup>3</sup>, que solicitou aos gestores da Administração Direta e Indireta do Governo do Estado do Rio Grande do Norte informações necessárias para a reformulação da interface dos sites institucionais do Governo do RN vinculados ao sistema ADCON.

Ao analisar as informações coletadas podemos elencar dois problemas relacionados a interface do site que foram apontados pelos usuários:

1. O site não é responsivo, ou seja, isso dificulta o uso do mesmo em dispositivos móveis como também impossibilita ser encontrado nos principais motores de busca;
2. Layout que deixa a desejar e com excesso de informação.

Além disso, foram apontados os seguintes requisitos para a reformulação da interface:

1. Uso de uma imagem maior - preenchimento total da tela no início da página para tornar o layout mais atrativo;
2. Destaque para as notícias, com banner rotativo, de forma automática com as últimas notícias;
3. Rodapé com mapa do site e os serviços para o cidadão;
4. Utilização das cores do brasão do Estado do Rio Grande do Norte para a identidade visual dos sites;
5. Ícones de acesso à informação.

---

<sup>3</sup> Disponível em: <https://sei.rn.gov.br/>



# 15<sup>o</sup> CONGESP

CONGRESSO DE GESTÃO PÚBLICA  
DO RIO GRANDE DO NORTE

GESTÃO PÚBLICA, DESENVOLVIMENTO REGIONAL E  
AS EXPERIÊNCIAS INOVADORAS DO CONSÓRCIO NORDESTE

30 nov - 03 dez | evento online



Por outro lado, nas reuniões também foi possível constatar que para modernizar os portais institucionais será necessário o uso de uma nova tecnologia, ou seja, a aquisição de um sistema aberto e de uso livre para que o Governo do Rio Grande do Norte consiga fazer a manutenção e manter a tecnologia atualizada com o que existe hoje em dia. Uma vez que, lotada na Coordenadoria de Tecnologia da Informação e Comunicação (COTIC) foi possível comprovar a falta de profissionais capacitados para a manutenção e atualização do sistema de armazenamento e gerenciamento de conteúdo que é utilizado atualmente, o ADCON. O sistema foi criado e colocado em uso pelo Estado do RN em 2013 e desde então não teve atualizações para se adequar aos avanços tecnológicos do momento.

Enfim, a análise dos dados citados anteriormente resultou no desenvolvimento de uma proposta visual que foi feita a partir da interface do site do Portal do RN<sup>4</sup>. O protótipo buscou conceber as necessidades e apontamentos feitos pelos usuários do sistema. A seguir, na figura 1 é mostrado as cores utilizadas na criação da interface que foram retiradas do brasão do Estado do Rio Grande do Norte. Após isso, nas figuras 2 e 3 temos a proposta visual de reformulação das interfaces dos sites concebida pela autora. Uma vez elaborado o protótipo visual, foi feita uma reunião com a ASSECOM e COTIC para a apreciação da proposta que foi aprovada por todos. Além do mais, as reuniões foram uma forma de receber *feedback* rápido e eficiente, promovendo alterações mais precisas no processo de reformulação e criação do protótipo.

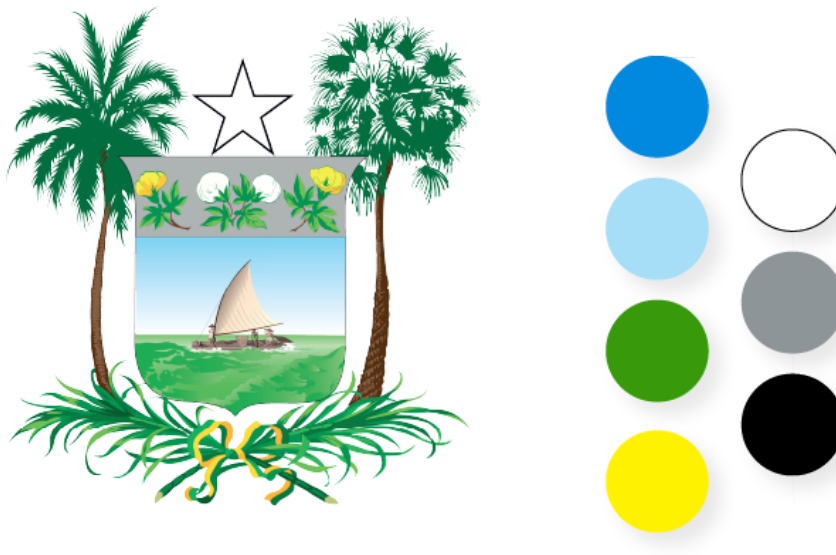


figura 1 - brasão e cores utilizadas na identidade visual da proposta de interface

<sup>4</sup> Disponível em: <http://www.rn.gov.br>.





# 15<sup>o</sup> CONGESP

CONGRESSO DE GESTÃO PÚBLICA  
DO RIO GRANDE DO NORTE

GESTÃO PÚBLICA, DESENVOLVIMENTO REGIONAL E  
AS EXPERIÊNCIAS INOVADORAS DO CONSÓRCIO NORDESTE

30 nov - 03 dez | evento online



Figura 2 - proposta visual de reformulação da interface parte 1



# 15º CONGRESO

CONGRESSO DE GESTÃO PÚBLICA DO RIO GRANDE DO NORTE

GESTÃO PÚBLICA, DESENVOLVIMENTO REGIONAL E AS EXPERIÊNCIAS INOVADORAS DO CONSÓRCIO NORDESTE

30 nov - 03 dez | evento online



<p>Remuneração dos Servidores e Pensionistas do RN</p>	<p>Protocolo NET Acesse o portal do Protocolo Geral</p>	<p>Portal da Transparência</p>	<p>Previsão do tempo</p>
<p>Licitações Portal de Compras do Governo do RN</p>	<p>Prático E-mail dos servidores do RN</p>	<p>Portal do Cidadão do RN</p>	<p>Chuvas diárias</p>

Lorem ipsum neque curabitur maecenas ipsum ad odi.

Nam lacinia sapien eget ipsum lobortis ut

Nam lacinia sapien eget ipsum lobortis ut

Nam lacinia sapien eget ipsum lobortis ut

<p><b>CIDADÃO</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>○ Acesso à informação SIC</li><li>○ Delegacia Virtual</li><li>○ Diário Oficial</li><li>○ Portal da Transparência</li><li>○ Bolsa de Empregos</li><li>○ Denúncia online - dengue</li><li>○ IPVA</li><li>○ Portal do Cidadão</li></ul>	<p><b>SERVIDOR</b></p>	<p><b>EMPRESAS</b></p>	<p> Centro Administrativo do Estado Av. Senador Salgado Filho, s/n, Lagoa Nova - Natal - RN CEP 59064-901</p> <p> governo@rn.gov.br</p> <p> 84 3232-5240</p>
--	------------------------	------------------------	--

Figura 3 - proposta visual de reformulação da interface parte 2





# 15<sup>o</sup> CONGESP

CONGRESSO DE GESTÃO PÚBLICA  
DO RIO GRANDE DO NORTE

GESTÃO PÚBLICA, DESENVOLVIMENTO REGIONAL E  
AS EXPERIÊNCIAS INOVADORAS DO CONSÓRCIO NORDESTE

30 nov - 03 dez | evento online



## CONCLUSÃO

O presente trabalho teve como objetivo analisar a interface atual dos sites institucionais do Governo do Estado do Rio Grande do Norte que são vinculados ao sistema ADCON e propor um modelo de modernização da interface no intuito de aprimorar os serviços prestados pelo Estado do RN; o acesso à informação da sociedade; a economia de tempo e, conseqüentemente, de recursos financeiros para as organizações governamentais.

Primeiramente, foram coletados dados com abordagem predominantemente qualitativa, com as opiniões dos assessores de comunicação do Estado. Essa coleta foi feita em forma de reuniões junto com os especialistas da COTIC. Como também foi criado um processo no Sistema Eletrônico de Informações - SEI, para que gestores da Administração Direta e Indireta do Governo do RN compartilhassem informações para a reformulação da interface dos sites institucionais.

Após isso, foram analisadas as informações coletadas tanto nas reuniões quanto nos dados enviados por *e-mail* e pelo processo gerado no sistema SEI. Nas descobertas, foram destacados os problemas apontados pelos usuários do site e como também os requisitos para o aperfeiçoamento da interface das páginas do Governo do RN. Também foi constatado que para modernizar os portais institucionais faz-se necessário a aquisição de um sistema de gerenciamento de conteúdo.

Como resultado, este estudo desenvolveu uma proposta visual que foi feita a partir da interface do site do Portal do RN. O modelo aqui apresentado buscou expressar as descobertas apontadas pelos usuários dos portais institucionais.

Assim, propõe-se que como desdobramento futuro deste estudo, a codificação da proposta visual criada de acordo com a linguagem do sistema de gerenciamento de conteúdo adquirido pelo Governo do Estado do Rio Grande do Norte. Além disso, um site, para atender o seu objetivo, deve promover uma boa interação entre os seus usuários e o computador. Por isso também é proposto a elaboração de um questionário de avaliação qualitativa (aplicado com um grupo focal formado pelo público-alvo deste estudo, os servidores e assessores do Governo do Estado do Rio Grande do Norte) do protótipo criado para analisar se a mesma atende às necessidades dos usuários.

## REFERÊNCIAS

ALECRIM, Emerson. **O que é Tecnologia da Informação (TI)?**, 2011. Disponível em: <http://www.infowester.com/ti.php>. Acesso em: 12 de setembro de 2021.

CARDOSO, R. **Design para um mundo complexo**. São Paulo: Cosac Naify, 2012.

DIAS, C. **Usabilidade na WEB: Criando portais mais acessíveis**. 2. Ed. Rio de Janeiro:



# 15<sup>o</sup> CONGESP

CONGRESSO DE GESTÃO PÚBLICA  
DO RIO GRANDE DO NORTE

GESTÃO PÚBLICA, DESENVOLVIMENTO REGIONAL E  
AS EXPERIÊNCIAS INOVADORAS DO CONSÓRCIO NORDESTE

30 nov - 03 dez | evento online



Alta Books, 2006.

FETTER, L. C. Tipos, tipografia: design de e com. In: BOZZETTI, N.; BASTOS, R. (org.). **Pensando design 2**. Porto Alegre: Ed. Uniritter, 2008.

FREY, Klaus. **Desenvolvimento sustentável local na sociedade em rede**: o potencial das novas tecnologias de informação e comunicação. Rev. Sociol. Polit., Curitiba, n. 21, nov. 2003 .

FURNESS, J. *A Website Designed Infographic*. 2011. Disponível em: [www.https://simplesquare.com/resources/a-website-designed/](https://www.simplesquare.com/resources/a-website-designed/). Acesso em: 11 de outubro de 2021.

IIID. *International Institute for Information Design*. 2007. [s.l.]. Disponível em: <https://www.iiid.net/> Acesso em: 11 de outubro de 2021.

LEMOS, A. **Anjos interativos e retribalização do mundo**. Sobre interatividade e interfaces digitais. Revista Tendências XXI, v.2. Lisboa: APDC, p. 19-29, 1997.

LOPES, Sérgio. **A web mobile: programe para um mundo de muitos dispositivos**. São Paulo: Casa do Código, 2013.

LUCIANO, Reuber. **A Tecnologia de Informação e Comunicação na Gestão Pública nos Municípios do Sudoeste Goiano**. Taubaté - SP, 2014.

MARCOTTE, Ethan. *Responsive Web Design*. New York: A Book Apart, 2011.

MORAN, T. *"The command language grammars: a representation for the user interface of interactive computer systems"*. International journal of man-machine studies 15, pp; 3-50, 1981.

SHEDROFF, N. (2000) *Information interaction design: a unified field theory of design*. In: JACOBSON, Robert (ed.). Information design. Cambridge (MA): The MIT Press

ZEMEL, Tarcio. **Web Design Responsivo**: páginas adaptáveis para todos os dispositivos. São Paulo: Casa do Código, 2013.