



Prêmio Mario Covas 2007 Tema Design de Hiperfídia

Portal ACESSA SP

Identificação

Título: Portal ACESSA SP – www.acessasp.sp.gov.br

Nome da(s) instituição(ões) envolvida(s): Companhia de Processamento de Dados do Estado de São Paulo - Prodesp

Nome do responsável pela inscrição e dos integrantes da equipe: Antonio Carlos de Oliveira (responsável pela inscrição), Daniel Bellot, Hernani Dimantas e Drica Guzzi

Categoria: Uso das Tecnologias de Informação e Comunicação

Tema: Design de Hiperfídia

Problema enfrentado ou oportunidade percebida e solução adotada

ACESSA São Paulo é o programa de inclusão digital do Governo do Estado de São Paulo, coordenado pela Secretaria de Gestão Pública, com gestão e infra-estrutura da Prodesp. Durante o período de implementação do portal, o programa ACESSA SP alcançou os seguintes números:

- Crescimento de 140% em 12 meses: 226 novos postos
- 386 postos em funcionamento (+14 em implantação)
- 301 municípios atendidos
- 18,5 milhões de atendimentos
- 890 mil usuários cadastrados

Atualmente, o Programa apresenta as seguintes marcas:

- 404 postos em funcionamento
- 50 postos em implantação
- 369 unidades no interior; 85 na capital
- 26.727.603 atendimentos
- 1.194.287 usuários cadastrados

O Portal ACESSA SP foi criado a partir da premissa de que inclusão digital vai além de democratizar o acesso ao computador e à internet.

Para o Programa ACESSA SP, inclusão digital é também facilitar o uso de serviços de governo eletrônico, promover a produção de conhecimento livre e colaborativo, fomentar os processos de participação pública e redes sociais para o desenvolvimento econômico, social, pessoal e da cidadania.

Neste sentido, o Portal ACESSA SP é uma resposta a esses objetivos, constituindo-se como um espaço qualificado que facilita a navegação de internautas iniciantes, disponibiliza informação sobre o projeto, serviços públicos e governo eletrônico além de ser um canal ágil e transparente de comunicação com a gestão do Programa.



Portal ACESSA SP

- Lançamento Novembro/2005
- 1.674.789 pageviews/ mês
- 399 notícias publicadas
- 329 blogadas e 2879 comentários
- 530 publicações no Eu me lembro
- 540 fotos publicadas no Fotolog dos Infocentros
- 72% dos usuários freqüentadores costumam ler a página inicial do Portal ACESSA SP. Apenas 4% não conhecem o Portal.

Como estratégia de implementação, optou-se pelo uso das ferramentas colaborativas mais utilizadas e disseminadas na internet como o Blog, Fotolog, e publicador de notícias, fortalecendo o diálogo entre o Programa, os usuários e as comunidades envolvidas.

O Portal ACESSA SP tem como objetivo ser uma referência de utilização da internet em programas de Inclusão Digital e fonte de consulta para gestores, lideranças comunitárias, educadores sociais, pesquisadores, avaliadores de inclusão digital e planejadores de políticas públicas.

Portanto, o Programa ACESSA SP investe e atua de maneira complementar, a partir dos postos fisicamente instalados e do universo virtual - a internet - para ampliar e potencializar o atendimento à população, que também pode acessar de qualquer outro local, como ONG's, instituições públicas e privadas.

Elementos projetuais

O Portal do ACESSA SP está alinhado com a identidade visual desenvolvida para o Programa ACESSA SP. A criação dos elementos projetuais é assinada pelo arquiteto Cauduro Martino.

1. A Marca

"A marca ACESSA é a forma gráfica própria e exclusiva para veicular o nome síntese do Programa, em todas as manifestações visuais"

Cauduro Martino

Para obtenção da máxima homogeneidade visual, utilizamos o padrão da logomarca do Programa. A marca tem como diretrizes: a clareza de informação para uma maior facilidade de adaptação a diferentes contextos e mídias; maior ênfase no caráter comunitário do programa; baixo custo de implantação; adoção de uma linguagem gráfica baseada na gestualidade e na sugestão de agilidade e rapidez.



2. Cores e tipografia

A marca do Programa ACESSA SP, sempre que possível, deve ser utilizada na versão em cores, preservando seu desenho original e mantendo rigorosamente as cores. A tipografia utilizada no site é a família de fontes: Arial, Helvetica, sans-serif. Abaixo, as versões utilizadas nos sítios do Programa:

Versão utilizada no index, blog, páginas institucionais, notícias e contato do sítio



Versão utilizada na Rede de Projetos



3. Banner

O banner apresentado na parte superior segue as especificações gráficas e apresenta, de forma dinâmica, os principais números do programa: atendimentos, cadastros, postos do ACESSA SP em funcionamento e os postos em implantação. No banner, apresentamos os principais parceiros do programa com os respectivos links: Governo do Estado de São Paulo, Gestão Pública e Prodesp.





Estrutura

A arquitetura do sítio foi desenvolvida tendo como foco as características do público-alvo do programa Acesso São Paulo.

1. Características dos usuários freqüentadores

- Mais de 70% dos usuários freqüentadores são jovens entre 11 e 24 anos.
- 63% dos usuários freqüentadores são estudantes. Nos postos municipais sobre para 73%.
- 84% dos usuários freqüentadores têm renda familiar de até 4 salários mínimos.
- 39% dos usuários acessam a Internet apenas no Posto AcessoSP.

2. Concepção do Portal

O desenvolvimento do portal foi baseado na idéia de construção colaborativa de conhecimento e na criação de comunidades de usuários.

Nosso objetivo é a proposição de novas formas de comunicação em rede pela utilização das mais modernas ferramentas disponíveis na internet. Os canais de comunicação foram estruturados para atender ao conteúdo institucional, notícias sobre inclusão digital, governo eletrônico e temas correlatos, informações a respeito do cotidiano do programa, conteúdos educacionais (Cadernos Eletrônicos, MiniCursos, etc.) e projetos temáticos.

Na fase de protótipo foi realizada uma pesquisa participativa com uma amostra dos monitores dos Postos AcessoSP, representando o público-alvo, de forma a promover uma validação, testar usabilidade e como estratégia de apropriação do espaço informacional pela comunidade que iria utilizá-lo.

3. Tecnologias

O programa Acesso São Paulo trabalha com a premissa do uso de software livre como plataforma tecnológica.

3.1 Sistema de Gerenciamento do Portal

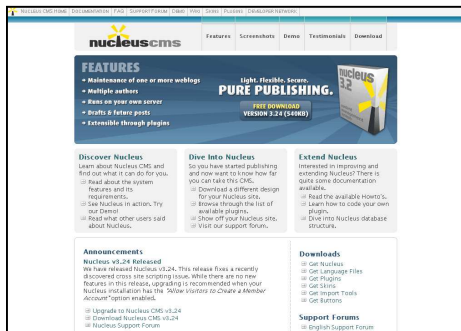


Para a publicação de conteúdo foi utilizada a solução XOOPS - eXtensible Object Oriented Portal System (www.xoops.org). XOOPS é um sistema de publicação para a criação de sites dinâmicos, é de código livre, lançado sob os termos da licença GNU (GPL), e concebido usando programação PHP orientada a objetos. XOOPS é ideal para a criação de comunidades virtuais, portais, sites de notícias, intranets ou blogs, de pequena a grande escala. Com milhares de recursos já incorporados, o XOOPS



representa a solução ideal para quem não quer depender de terceiros para criar e administrar o seu próprio portal.

3.2 Blogs



Para a publicação de blogs utilizamos a tecnologia Nucleus (www.nucleuscms.org), O Nucleus é um sistema de código aberto para gestão de multi-blogs, ou seja, o sistema permite a criação de diversos blogs no mesmo servidor. O Nucleus disponibiliza espaço para comentários e facilidade de administração de usuários.

Exemplos:

1. Blog AcessaSP



Espaço para a gestão em tempo real – membros da equipe publicam sua visão e fatos interessantes sobre o Programa, e os usuários podem interagir por meio de comentários. <http://www.acessasp.sp.gov.br/blog/index.php>

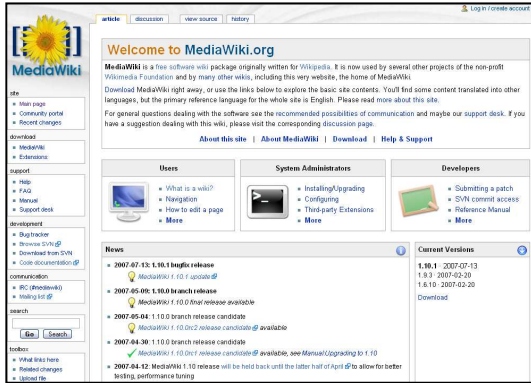
2. Que história é Essa?



Blog temático com curiosidades históricas voltado para o público jovem, lançado em outubro de 2006. De linguagem acessível e contando com ilustrações exclusivas, o blog é uma das seções mais acessadas do Portal AcessaSP.



3.3 Rede de Projetos



Para a 'Rede de Projetos', que funciona nos Postos do Acessa com o objetivo de dar suporte ao desenvolvimento comunitário pela utilização do computador/internet e da metodologia de gestão de projetos, optamos pelo Mediawiki (www.mediawiki.org), software colaborativo que permite a edição coletiva dos documentos (a mesma ferramenta utilizada para gestão da Wikipédia – a maior enciclopédia colaborativa disponível na internet.)

Navegabilidade

Tendo em vista o caráter do portal, constituindo-se como um espaço qualificado que facilita a navegação de internautas iniciantes, disponibiliza informação sobre o projeto, serviços públicos e governo eletrônico além de ser um canal ágil e transparente de comunicação com a gestão do Programa, o maior desafio em relação à navegabilidade foi tornar o percurso o mais simples e familiar possível.

Na fase de protótipo, foram realizados dois tipos de pesquisas investigativas com os monitores do Programa AcessaSP. No primeiro, denominado de "site ideal", foram recolhidas sugestões e expectativas que os monitores teriam em relação ao Portal do AcessaSP. Posteriormente, foi realizado um teste clássico de usabilidade sobre um protótipo, em que os participantes deveriam explorar o ambiente e realizar algumas tarefas. Ao final, eles deveriam responder a um questionário e, caso desejassem, acrescentar sugestões àquelas feitas no primeiro momento.

Grande parte das sugestões (principalmente de linguagem e módulos da página inicial) foi incorporada na versão final do Portal.

Por se tratar de um portal que recebe visitas dos mais diferentes perfis de usuários criamos um menu duplo, tanto no topo como no rodapé, para atender aos hot menus, ou os hiperlinks de alta interatividade (multi-entradas). Tomamos também o cuidado de destacar os projetos blog do AcessaSP e Fotolog dos infocentros por se tratar de canais importantes para o conceito de comunicação aplicado.

Abrimos uma área na coluna da direita, que se repete em diversas páginas do sítio, chamada de Central de Serviços, e o objetivo é concentrar os links dos principais serviços de e-gov disponíveis (nível municipal, estadual e federal) e os principais conteúdos educacionais oferecidos pelo programa em formato de Cadernos Eletrônicos e MiniCursos (como usar e gerenciar seus e-mails, como publicar na internet, como usar uma planilha eletrônica, como utilizar o processador de texto, etc.)

O módulo de pesquisa do portal está disponível na coluna da direita. Quando acionado faz uma varredura em todos os módulos disponíveis aos usuários. A página de pesquisa proporciona uma visão dos resultados por módulos, bem como proporciona um módulo de pesquisa avançado para pesquisas mais específicas.



No topo do sítio, além da barra de ferramentas que apresentam os links dos diversos portais do Governo do Estado de São Paulo, apresentamos os parceiros do Programa, a saber: Prodesp, Secretaria de Gestão Pública e Governo do Estado de São Paulo.



Acessibilidade

O sítio está sendo desenvolvido para atender os critérios de acessibilidade universal, muito embora, alguns parâmetros do W3C - The World Wide Web Consortium (www.w3c.org) ainda não foram totalmente alcançados. Foram efetuados os testes com os softwares Cynthia Says (www.cynthiasays.com) e Da Silva (www.dasilva.org.br) apresentando resultados bastante satisfatórios.

HiSoftware® Cynthia Says™ - Web Content
Accessibility Report
Powered by [HiSoftware Content Quality Technology](http://www.hisoftware.com)

Verified File Name: <http://www.acesasp.sp.gov.br>
Date and Time: 7/27/2007 6:23:37 PM
Passed Automated Verification

Prioridade 1	Prioridade 2	Prioridade 3
Erro(s) 0	Erro(s) 3	Erro(s) 0
Avisos 6	Avisos 3	Avisos 9

De acordo com depoimento de usuário da ADEVA (www.adeva.org.br) o sítio do ACESSA SP foi atestado como: *boa acessibilidade para deficientes visuais. Há possibilidade de entender e entrar em todos os links, bem como ler e copiar os textos.*

Interatividade

A interface do portal ACESSA SP foi projetada para oferecer, da maneira mais simples possível, o maior número de caminhos cognitivos capazes de conduzir o usuário até o serviço ou módulo desejado.

A interatividade parte do hipertexto e, visa atender as necessidades de interação tanto com o ambiente do programa, está voltado à comunicação com o usuário, como também, por intermédio de uma seção de links, interage com outros sítios e soluções de e-gov.

1. Governo eletrônico

Os sítios de governo eletrônico possuem destaque no portal do ACESSA SP. O portal possui uma seção de links onde o usuário tem acesso a uma gama de serviços de utilidade pública e conta também com uma Central de Serviços na página inicial. O banner padrão do Governo do Estado de São Paulo está acessível no topo do portal.

- 58% dos usuários freqüentadores utilizam a seção de links úteis e indicação de sites do Portal ACESSA SP

2. Eu me lembro – memória de São Paulo

Seção interativa em que o objetivo é o resgate da memória dos usuários por meio de relatos. Há 19 temas, com a possibilidade do usuário filtrar ou ler todos os depoimentos.

Infância

*"Eu me lembro das viagens que fazíamos ao interior, como era **uma ansiedade** de chegar logo para subir em árvores, de tomar leite fresquinho tirado na hora, do gosto da coalhada e do pão caseiro, da manga roubada no sítio do vizinho, da correria atrás dos pintinhos no galinheiro, das brincadeiras na cachoeira, da terra vermelha que era tão difícil de sair da roupa.*

*Lembro até de uma véspera de natal que meu primo colocou uma camisa branca novinha para ir á cidade, e estourei um ovo nela. Agora neste momento, estou lembrando do bolo de milho da minha vó... Chego a sentir o gosto na boca... **Que saudades maravilhosas.***



Agradeço a Deus por ter estas lembranças para recordar e poder compartilhar com meus filhos e meu esposo. **Tive uma infância muito bem aproveitada.**

Autora: **Cristina**, 34 anos, do posto Acessa Poupatempo Itaquera (02/10/2007)

3. Fotolog – transparência na gestão



O Fotolog do ACESSA SP permite que o usuário conheça visual e textualmente diversos postos ACESSA SP, com suas atividades e aspectos relacionados em suas diferentes regiões e cidades. Também possibilita que o usuário deixe um comentário. Além de se contar com as fotos e informações enviadas por gestores e capacitadores, também há a colaboração de monitores e usuários, que enviam suas fotos.

4. Blog do ACESSA – Gestão em tempo real

O Blog do ACESSA SP é um espaço para comentários com facilidade de gestão de usuários. Pode ser acessado através da primeira página e pelos menus horizontais tanto superior quanto inferior.



5. Galera do ACESSA – Com a palavra, o público infanto-juvenil



Tendo em vista o perfil de público do Programa ACESSA SP, foi criada em outubro de 2006 o blog "Galera do ACESSA", alimentado com indicações de navegação para o público infanto-juvenil. Como um blog, possibilita um feedback dos visitantes de forma imediata, tornando possível a adaptação e seleção de conteúdos que lhes sejam atrativos.



6. Aconteceu Comigo – Experiências com spams, vírus e outros riscos



Parte da seção “Navegação Segura”, apresenta lógica parecida à do “Eu Me Lembro”, reunindo depoimentos de usuários que contam histórias sobre hábitos de navegação ou como (e se) já foram vítimas de algum tipo de golpe on-line. A idéia é promover identificação do usuário com a temática da seção.

7. Notícias – um processo colaborativo



As notícias publicadas podem ser enviadas pelos usuários ou produzidas pela equipe.

Estabelecemos um processo de 3 fases para implementação da área de notícias, a saber:

Fase 1 – As notícias pertinentes à inclusão digital são replicadas de outros meios de comunicação.

Fase 2 – As notícias sobre inclusão digital, principalmente aquelas referentes ao Programa AcessaSP, são produzidas pela equipe de conteúdo do programa;

Fase 3 – As notícias são produzidas e enviadas por monitores e usuários, resultando num processo produção colaborativa.

8. Rede de projetos – Desenvolvimento local



A Rede de Projetos funciona nos postos do Programa AcessaSP, dando suporte ao desenvolvimento comunitário por meio da utilização do computador, com foco na internet, e da metodologia de gestão de projetos.

“55% dos usuários freqüentadores gostariam de desenvolver projetos nas comunidades”

9. Contato

O Portal AcessaSP possui um link para contato “Fale conosco” – foram recebidas (entre janeiro e setembro de 2007) 1960 mensagens. Essas manifestações são encaminhadas para a ouvidoria do Programa e posteriormente respondidas aos cidadãos que fizeram o contato.



Integração



O Portal ACESSA SP tem ligação com praticamente todas as outras atividades do Programa. Informa onde estão os postos, por meio do Catálogo de Postos, dotado de sistema de busca, foto do posto e dados particulares da Ponline, bem como seus contatos. Propicia a formação de uma identidade entre os usuários e a equipe do Programa, com o compartilhamento de histórias, notícias e fotos; é canal de compartilhamento e divulgação de novos

projetos, como o MetaProjeto, no Parque Fontes do Ipiranga.

Caráter inovador

O uso de ferramentas colaborativas na produção das seções e o uso de softwares livres – como o Xoops, Nucleus, MediaWiki - para publicação e edição do portal ACESSA SP proporcionam linguagens e formatos de comunicação diferenciados de outros portais, principalmente governamentais.

O fator mais importante, no entanto, está na transparência das informações produzidas pelo Programa ACESSA SP e a sua disponibilização na Internet. Utilizando-se de ferramentas amplamente difundidas na rede, o Programa busca a aproximação com seus usuários e cidadãos em geral, que contam com grande gama de ferramentas que lhes permite contato direto com diversas esferas do Programa.

Possibilidade de multiplicação

O uso de ferramentas *livres* possibilita que pessoas repliquem o formato do portal em servidores gratuitos. O site pode ser totalmente reproduzido por qualquer indivíduo ou organização interessada em nossa experiência para construir um espaço semelhante, bastando para isso fazer o download gratuito:

- Xoops – <http://www.xoops.org> / <http://www.xoops.pr.gov.br/>
- Nucleus – <http://www.nucleuscms.org>
- MediaWiki – <http://www.mediawiki.org>

Outras oportunidades de multiplicação podem ser apontadas, como a construção de outros blogs e fotologs associados ao Programa ACESSA SP, comunidades no Orkut e outros sítios em que os usuários contam suas histórias. Isso é incentivado na produção de conteúdo informativo e na indicação de alternativas de navegação. Ao tornar a própria gestão mais transparente e visível, o Programa contribui também para que outros gestores de programas de inclusão digital possam se apropriar de conhecimentos e práticas desenvolvidas e aplicá-las em outros contextos.