

Portais sindicais: uma avaliação sob a ótica de critérios de usabilidade

Union sites: an evaluation from the perspective of usability criteria

Portales sindicales: una evaluación desde el punto de vista de los criterios de usabilidad

Recebido em: 26/03/2022

Aceito em: 26/05/2022

DOI: 10.46952/rebej.v12i30.478

RESUMO

A comunicação dos sindicatos sofreu significativas mudanças nas últimas décadas, com o modelo analógico sendo substituído por interações digitais. Nesse processo, destacam-se os portais sindicais, a porta de acesso a um sistema potencialmente mais ágil, interativo e menos oneroso para a organização dos trabalhadores. Diante deste cenário, este trabalho teve por objetivo aplicar um protocolo comparativo para avaliação de qualidade, segundo preceitos comunicacionais, em portais sindicais, com amostragem intencional constituída por dez categorias profissionais. Este estudo é relevante para chamar a atenção de assessores de comunicação, estudantes e pesquisadores da área para aspectos que não podem ser desprezados na gestão do sistema. O resultado indica que metalúrgicos, metroviários e petroleiros têm hoje os portais melhor pontuados no universo estudado.

PALAVRAS-CHAVE

Comunicação Sindical. Portais Sindicais. Sociedade Mediatizada.

ABSTRACT

Communication between unions and their professional categories has undergone significant changes in recent decades, when the analog communication model was replaced by interactions in digital media. In this process, union sites stand out, the gateway to a potentially more agile, less costly and more interactive system for organizing and mobilizing workers. This article aimed to apply a comparative protocol for quality assessment, according to communication precepts, on union sites, with an intentional sampling consisting of ten different professional categories. The article is relevant to draw the attention of communication professionals, students and researchers to aspects that cannot be neglected in the system management. The result indicates that metallurgists, subway workers and oil workers are currently the best rated sites in the studied universe.

KEYWORDS

Union Communication. Union Sites. Mediatized Society.

RESUMEN

La comunicación sindical ha sufrido cambios significativos en las últimas décadas, con la sustitución del modelo analógico por interacciones digitales. En este proceso se destacan los portales sindicales, la puerta de entrada a un sistema potencialmente más ágil, interactivo y menos costoso para la organización de los trabajadores. Ante este escenario, este estudio tuvo como objetivo aplicar un protocolo comparativo para la evaluación de la calidad, de acuerdo con los preceptos de comunicación, en los portales sindicales, con muestreo intencional compuesto por diez categorías profesionales. Este estudio es relevante para llamar la atención de asesores de comunicación, estudiantes e investigadores del área sobre aspectos que no pueden ser descuidados en la gestión del sistema. El resultado indica que los metalúrgicos, subterráneos y petroleros cuentan actualmente con los portales mejor puntuados del universo estudiado.

PALABRAS CLAVE

Comunicación Sindical. Portales Sindicales. Sociedad Mediatizada.



Jhone Ricardo

Andradericardo.jornalismo2013@gmail.com

Graduado em jornalismo e mestrando no Programa de Pós-Graduação em Linguagens, Mídia e Arte da PUC-Campinas.

Carlos Alberto Zanotti

zanotti@puc-campinas.edu.br

Doutor em Ciências da Comunicação e professor da Faculdade de Jornalismo e do Programa de Pós-Graduação em Linguagens, Mídia e Arte da PUC-Campinas

1 INTRODUÇÃO

O movimento sindical é formado por organizações de representação de interesses, que têm seu papel definido no Inciso III do art. 8º da Constituição Federal de 1988, sendo ele a promoção e a defesa dos direitos e dos interesses da categoria as quais representa, sejam esses interesses coletivos ou individuais, inclusive em questões judiciais ou administrativas. Além da atuação no campo específico da categoria, os sindicatos encampam pautas da conjuntura política nacional ao entenderem que as mesmas terão impacto em seu setor profissional ou na classe trabalhadora como um todo. Como exemplo, é possível citar mobilizações contra a reforma trabalhista, de 2017, e projetos de lei envolvendo questões previdenciárias e tributárias com impactos para a população assalariada. Em função dessa atuação, a comunicação é um elemento intrínseco, embora não o mais decisivo, da atividade sindical. É por meio da comunicação que os trabalhadores são informados, organizados e convidados a apoiar as pautas levantadas por suas entidades representativas. É um trabalho que exige processos e estratégias comunicacionais visando o enfrentamento necessário na disputa de narrativas, diferenciando-se das coberturas jornalísticas da mídia tradicional.

A imprensa sindical é um processo de comunicação *sui generis* em contraposição a outros meios e processos de grande circulação, que atuam diretamente na esfera da cultura de massa. Ela vive expressiva expansão quantitativa, como reflete, também, diferenciação qualitativa no movimento a que serve. Envolve grupos, posturas ideológicas, instituições e táticas como elementos integrantes de sua força social, os quais não se organizam, nem se desenvolvem ou se reproduzem, sem que se disseminem ou se estabeleçam contrapontos internos e externos ao movimento sindical. Essa é a sua ação característica e fonte de distinção em relação a outros meios comunicativos. (ARAÚJO, 1996, p. 11)

49

Ao longo de sua história, a comunicação entre sindicatos e categorias profissionais faz uso de diversos recursos. Panfletos, rádios, jornais, faixas, bandeiras, carros de som, vídeos, entre outros. São variados os meios e recursos tradicionalmente utilizados, que juntos formaram o que se entende por comunicação sindical. “A comunicação de um sindicato com os trabalhadores de sua base pode ser comparada a um mosaico composto de centenas de pedrinhas. Nenhuma destas pedras é o mosaico, mas o conjunto delas” (GIANNOTTI; SANTIAGO, 2014, p. 9). As variadas mídias mencionadas são utilizadas visando difundir as ideias e valores dos sindicatos em suas respectivas categorias. Dessa forma, as entidades sindicais buscam conscientizar os trabalhadores sobre a importância da luta laboral organizada e os ideais coletivistas, disputando assim a hegemonia com o capital (GIANNOTTI, 2014).

De acordo com Carvalho (2013), a comunicação que as entidades mantêm com as bases profissionais passou por transformações ao longo das últimas décadas, deixando eventuais limitações das mídias analógicas para os tempos modernos – como boletins e jornais sindicais – e partindo também para os ambientes digitais. Com os meios exclusivamente analógicos, os sindicatos necessitavam despender estruturas

e recursos para a impressão de cada boletim ou jornal. Mais do que isso, era preciso mobilizar dirigentes sindicais e funcionários para viabilizar a distribuição desses materiais impressos junto a toda a categoria, o que nem sempre era possível executar satisfatoriamente, dependendo do tamanho da base de representação, dos recursos humanos disponíveis ou da velocidade necessária.

No cenário virtual, os sindicatos encontraram plataformas, redes sociais digitais e aplicativos para dispositivos móveis que asseguram mais celeridade e custos operacionais muito inferiores aos de antigamente (CAVALCANTE; MONTEIRO, 2017). Sempre que necessário, um boletim pode ser enviado instantaneamente para milhares de trabalhadores, sem as problemáticas mencionadas anteriormente. Naturalmente, o ambiente virtual também possui as suas limitações – como a dependência tecnológica perante as redes sociais tradicionais e a necessidade de capacitação técnica para o uso de ferramentas mais complexas, como manutenção de sites e disparadores de e-mail. Mesmo assim, conforme Cavalcante e Monteiro (2017) e Carvalho (2013), os avanços trazidos pelas tecnologias digitais são suficientes para inserir os sindicatos em um contexto de maiores oportunidades e possibilidades comunicacionais.

Considerando a importância que a comunicação digital adquiriu na comunicação dos sindicatos – e visando contribuir para estudos e aperfeiçoamentos na comunicação classista dos trabalhadores – aplicamos um protocolo de análise de qualidade em 10 portais sindicais de diferentes categorias profissionais. A partir dos quesitos usabilidade, navegação e organização, buscamos elaborar um ranqueamento de tais produções, conforme propõe o método, identificando padrões que beneficiam ou dificultam o desempenho na comunicação com suas respectivas bases.

O percurso metodológico aqui adotado partiu de uma pesquisa bibliográfica e documental (GIL, 1999, p. 65-66). Ambas serviram de base para a elaboração de tabelas que apontam respostas positivas ou negativas aos quesitos de um instrumento avaliativo desenvolvido por Codina (2011). Cada site avaliado foi acessado e percorrido em diferentes momentos para que cada item das tabelas de avaliação pudesse ser identificado, positiva ou negativamente. Em se tratando de respostas binárias (sim/não), quando o requisito era cumprido pelo portal, a respectiva coluna foi preenchida com o número 1. Nas situações inversas, o campo da tabela recebeu o número 0. A partir dos indicativos numéricos obtidos com o preenchimento das tabelas, foram desenvolvidas análises dos elementos verificados, com base em nova pesquisa bibliográfica baseada na literatura de referência dos campos da usabilidade, interatividade e design digital. Neste processo, foram significativas as contribuições obtidas em Mariz e Bastos (2018), Quadros e Lopez (2013), Royo (2008) e Nielsen (1993).

A determinação dos 10 portais selecionados para esta pesquisa atendeu ao critério por amostragem intencional (GIL, 1999, p. 104), na qual não se pleiteia generalizações nem mensurações estatísticas. Busca-se tão somente uma representatividade para os estudos exploratórios em relação ao objetivo-fim do estudo proposto. A quantidade foi avaliada como suficientemente adequada para identificar semelhanças, diferenças e elementos pertinentes de abordagem no processo de análise. As entidades selecionadas, ao que entendemos, são representativas do universo profissional das principais associações classistas, seja pelo volume de filiados, seja pela força política que exercem no movimento sindical. São elas: Sindicato dos

Professores do Ensino Oficial do Estado de São Paulo (Apeoesp); Sindicato dos Bancários e Financiários de São Paulo, Osasco e Região; Confederação Nacional dos Trabalhadores Rurais Agricultores e Agricultoras Familiares (Contag); Sindicato dos Enfermeiros do Estado de São Paulo (Seesp); Sindicato dos Metalúrgicos do ABC Paulista; Sindicato dos Trabalhadores em Empresas de Transportes Metroviários e em Empresas Operadoras de Veículos Leves Sobre Trilhos no Estado de São Paulo; Sindicato Unificado dos Petroleiros do Estado de São Paulo (Sindipetro); Sindicato dos Motoristas e Trabalhadores em Transporte Rodoviário Urbano de São Paulo (Sindmotoristas); Sindicato dos Trabalhadores na Administração Pública e Autarquias no Município de São Paulo (Sindsep); e Sindicato do Empregados de Vigilância, Segurança e Similares de São Paulo (Seevissp).

Além da variedade de categorias profissionais, a lista de entidades pretendeu incorporar critérios de abrangência de representação, manifestada no número de profissionais que integram cada categoria. Sindicatos com expressivo número de representados foram priorizados, já que, normalmente, esse número resulta em maior relevância e influência na sociedade, em maior poder econômico e, conseqüentemente, em maiores estruturas e recursos de comunicação. O caso da Apeoesp é exemplar neste sentido: a entidade conta com 180 mil associados, 10 sub-sedes na capital paulista, 17 na Grande São Paulo e 67 no interior. Outro exemplo é o Sindicato dos Bancários e Financiários de São Paulo, Osasco e Região, cujas informações disponíveis apontam 142 mil profissionais representados pela entidade.

O estudo aqui desenvolvido mostra-se relevante não apenas aos sindicatos e aos jornalistas e/ou demais profissionais da comunicação que atuam nessas entidades. O levantamento também é pertinente ao ensino do jornalismo e à formação de profissionais mais habilitados para a área. Isso porque os sindicatos são um vasto campo de atuação profissional para jornalistas, através de estágios e contratação formal. Como será apresentado a seguir, a relação entre sindicatos e profissionais da comunicação é de longa data e sólida, uma vez que não se faz sindicalismo sem comunicação e trabalho jornalístico. Ao mesmo tempo, os portais sindicais são hoje a principal plataforma para publicação das notícias e posicionamentos assumidos pelas entidades sindicais. Portanto, compreender as características e possibilidades desses portais é fundamental para todos que almejam capacitação nesse campo.

51

1 COMUNICAÇÃO E PORTAIS NO SINDICALISMO

Conforme Carvalho (2013), a partir da década de 2000, os portais se consolidaram como elemento crucial da comunicação das entidades sindicais. De acordo com Cavalcante e Monteiro (2017), esse canal proporciona a devida visibilidade para a categoria em questão e para a divulgação de suas pautas. Espaços desta natureza, nos quais as lideranças e categoria se expressam com plena independência e autonomia, não são obtidos na imprensa tradicional, o que ocorreria apenas em momentos excepcionais, como no caso de greves ou manifestações com implicação no espaço de circulação pública. Mesmo assim, quando ocorrem as coberturas da mídia tradicional, normalmente essas notícias aparecem com viés negativo, segundo os autores, contrariamente aos pleitos e estratégias adotadas.

Em função de divulgarem as pautas dos trabalhadores e respectivas categorias, os portais podem se tornar espelho e termômetro do trabalho sindical e dos desafios enfrentados em determinado setor profissional. Este cenário trazido pelo avanço das tecnologias digitais altera a dinâmica da comunicação sindical. De acordo com Carvalho (2013), os jornalistas e comunicadores sindicais precisam estar capacitados para o uso competente de tais recursos, necessitando, inclusive, adaptar suas rotinas de trabalho. Com a velocidade dos meios digitais, a divulgação de um informe já não precisa aguardar a próxima edição de uma eventual publicação impressa, como ocorria na era pré-internet, podendo agora chegar imediatamente à categoria através de redes sociais ou inserção nos portais institucionais.

A observação assistemática dos portais incluídos na amostragem utilizada neste trabalho indica que os padrões estéticos adotados para a produção de conteúdos reproduzem o modelo de portais noticiosos da mídia tradicional. Esse fato pode ser entendido como reflexo da profissionalização da comunicação sindical e da dinâmica das secretarias de comunicação das entidades sindicais, que, além de dirigentes sindicais responsáveis pela pasta, contam com jornalistas contratados, conforme descrito por Araujo (2003). A reprodução de modelos da mídia tradicional no sindicalismo é abordada por Carvalho (2013), que também identifica características das relações entre a imprensa comercial e sindical.

Os conteúdos dos sites de sindicatos seguem um padrão próximo a de portais de notícia, o que possibilita que o conteúdo jornalístico gerado para a página obtenha um status próximo ao de agência de notícias. Vários sindicatos já disponibilizam, inclusive, conteúdos específicos para a imprensa, como fotografias em alta resolução e documentos que podem atestar a veracidade das informações divulgadas. Estes conteúdos recorrentemente servem de subsídios para pautas dos veículos de comunicação comercial, quando não são utilizados na íntegra. Em parte, a imprensa sindical concorre ou alimenta a imprensa comercial, na medida em que dispõe informações exclusivas que ganham notoriedade para um público que passa a "exigir" um espaço no conteúdo de notícias cotidianas de jornais, sites, revistas, rádios e tv's. (CARVALHO, 2013, p. 266)

A semelhança com os portais noticiosos vai além do conteúdo das publicações. Em seus *layouts*, os portais sindicais também buscam espelhar a própria organização estrutural que se observam nos canais da imprensa tradicional, item que será abordado mais à frente. Na Tabela 1, iniciamos o processo de avaliação da qualidade dos sites selecionados para este estudo, aplicando o protocolo sugerido por Codina (2011), que se inicia pelos quesitos relativos à usabilidade e navegação oferecidos aos usuários.

Tabela 1: Eficiência na navegação

Site	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Total
Apeoesp	1	1	0	0	0	1	1	4
Bancários SP	0	1	0	0	0	1	1	3
CONTAG	1	1	1	1	1	0	1	6
Enfermeiros SP	1	1	1	1	1	1	1	7
Metalúrgicos ABC	1	1	1	1	1	1	1	7
Metroviários SP	1	1	1	1	1	1	1	7
Petroleiros SP	1	1	1	1	1	1	1	7
Transp. Urbano SP	1	1	1	1	1	1	1	7
Servidores SP	1	1	0	0	0	1	1	4
Vigilantes SP	1	1	1	1	1	1	1	7

Fontes: Autores (2021)

A pontuação apontada na Tabela 1 refere-se à avaliação de elementos responsáveis pela eficiente navegação nos portais selecionados. Os itens verificados em cada uma das colunas apuram se o usuário obtém a fluidez e agilidade necessárias ao transitar pelos portais. Nesse sentido, o primeiro quesito de avaliação (Q1) indaga se as seções da publicação contêm menus ou resumos locais que ajudem a conhecer detalhadamente seu conteúdo temático e a acessar quaisquer de suas partes com uma quantidade mínima de cliques. O objetivo é verificar se os portais possuem menus que evidenciem os tópicos de conteúdo presentes no portal, e o caminho até cada um deles. A facilidade desta conexão entre o conteúdo da plataforma e o usuário é um dos elementos da Interação Humano-Computador (IHC), conforme apontam Mariz e Bastos (2018). Como o nome sugere, IHC é um campo de estudos voltado para a qualidade dos sistemas interativos em suas dinâmicas com os usuários. A eficiente assimilação das informações contidas na plataforma acessada é um dos pilares da IHC e o objeto de análise em Q1.

O desenvolvimento de aplicativos para o ambiente virtual pressupõe especial atenção à adequação das interfaces às necessidades dos usuários, quanto à compreensão, assimilação e disposição das informações e das funcionalidades do sistema, o que inclui acesso às funções e aos dados. A partir da assimilação, o usuário executa ações específicas, para ter acesso às informações apresentadas na interface, com o propósito de obter respostas do sistema. Em outras palavras, as interfaces devem permitir que os usuários acessem informações desejadas e funcionalidades do sistema, em qualquer dispositivo como computador, *smartphones*, tablets, estejam eles conectados ou não a uma rede. (MARIZ E BASTOS, 2018, p. 5.397)

Conforme indicado na Tabela 1, todos os sites analisados, à exceção do Sindicato dos Bancários, atenderam a esse requisito. Visitando cada uma das páginas, em suas versões para computador e *smartphones*, foi possível identificar rapidamente menus contendo todas as seções do site. Esses menus estavam divididos em tópicos, que variam de nome em cada portal, mas seguem macro campos comuns, como institucional, notícias e benefícios aos sindicalizados.

O portal do Sindicato dos Bancários não cumpriu o quesito como fizeram os demais porque algumas de suas seções fundamentais ficam visíveis apenas em páginas secundárias. No menu disposto na primeira página do site, consta o item “serviços”. Somente após clicar nessa opção e ser direcionado para outra página, o usuário terá acesso a outro menu com os tópicos contemplados em “serviços”, sendo eles: saúde, jurídico e central de atendimento. Situação semelhante acontece com o tópico “institucional”, que engloba subitens relevantes, como a apresentação do sindicato, sua história, estatuto e apresentação dos membros da diretoria. Esse tópico não consta no menu superior do site, estando disponível apenas no rodapé ou em páginas secundárias. Dessa forma, o usuário não tem acesso imediato às seções que servem como apresentação da entidade. Os dois cenários descritos ocorrem tanto na versão para computador quanto na acessada via celular.

Relacionado diretamente com Q1, o segundo item (Q2) questiona se existe navegação semântica, ou seja, se existem links usados para conectar seções ou itens que mantêm entre si algum tipo de associação. Essas conexões foram visualizadas em todos os menus e páginas dos portais analisados. Ao passar pelo tópico “institucional”, por exemplo, em todos os casos o usuário visualiza um submenu com os itens existentes nesse campo, como “quem somos”, “história” e “diretoria”. Mesmo quando esses submenus estão dispostos em páginas secundárias, como no caso do Sindicato dos Bancários, a conexão e associação entre as seções relacionadas segue existindo.

Um dos pilares da IHC essenciais para a análise dos próximos tópicos verificados nas tabelas é a usabilidade. Esse termo engloba capacidade e facilidade de utilização de um aparelho ou plataforma, conforme Royo (2008). O autor detalha que a usabilidade depende de três fatores chave. O primeiro deles é o usuário, que deverá ser capaz de manipular o aparelho ou plataforma com base nos seus conhecimentos e na possibilidade de usos que lhe é oferecida. O segundo fator é o próprio aparelho ou plataforma a ser compreendida e utilizada pelo usuário conforme o design de interface nela empregado. O último fator se refere ao contexto, que, segundo o autor, poderá definir o uso do objeto em questão, modificando seu significado.

O contexto pode ser entendido aqui como o instrumento de acesso ao portal sindical, computador ou celular, e o tipo de conexão disponível pela maior parte dos usuários, podendo ser internet de alta velocidade, dados móveis de celular com limitações ou conexões precárias de modo geral. Entende-se, também, que o perfil socioeconômico e profissional de uma determinada categoria pode influenciar na sua relação com o site sindical. Um baixo nível de escolaridade, por exemplo, pode exigir modelos de navegação ainda mais intuitivos, além de conteúdos adaptados a limitações de leitura e interpretação. O fato de profissionais de uma categoria não utilizarem computadores em seu expediente – como costuma ser o caso de vigilantes, metalúrgicos e trabalhadores rurais – tornará a versão do site para celular ainda mais importante que a utilizada via computador.

Tendo em vista os três fatores que compõem a usabilidade, buscamos em Nielsen (1993) as referências para qualificar quão bem um usuário se relaciona com uma interface interativa. Os fatores de usabilidade apresentados no protocolo são: facilidade de aprendizado e de recordação, eficiência, segurança no uso e satisfação do usuário.

Como o nome indica, o primeiro fator diz respeito ao quão difícil e demorado é para o usuário aprender a utilizar a plataforma por onde navega e, além disso, qual o grau de dificuldade para memorizar esse aprendizado. Já o fator “eficiência” está ligado ao tempo necessário para finalizar uma tarefa. No caso dos sites sindicais estudados, o aprendizado se refere à compreensão dos elementos e dos caminhos disponíveis para acessar o que se procura. Já o tempo gasto, após o aprendizado para realizar a navegação rumo aos campos desejados, enquadra-se no fator de eficiência.

Os dois fatores descritos acima são abordados em Q3, Q4, Q5, Q6 e Q7. O tópico Q3 questiona se a navegação global apresenta um número limitado de opções unitárias – ou conjuntos de opções bem agrupadas – de modo que seja possível visualizar as principais opções sem a necessidade de realizar deslocamentos com o cursor. Responder positivamente a esse item indica menos tempo e esforço para aprendizado, memorização e realização das tarefas pretendidas pelos usuários.

Apenas os portais do Sindicato dos Bancários, dos servidores municipais de São Paulo e da Apeoesp não atenderam integralmente ao quesito em Q3. O primeiro deles não apresentou resposta positiva em decorrência dos problemas já mencionados em Q1. No site do Sindicato dos Servidores Municipais, suas diferentes seções não estão unificadas no menu localizado no topo. Parte delas, como os serviços oferecidos pela entidade, encontra-se em abas laterais ou páginas secundárias. Outras seções, como “jurídico” e “materiais”, se repetem no rodapé do site. Com essa disposição não uniforme e linear, o usuário precisa transitar por todo o site para conseguir visualizar todas as seções disponíveis. Já no site da Apeoesp, a maior problemática está na seção “notícias”. Um carrossel na primeira página apresenta o que seriam as oito principais matérias selecionadas pela entidade. No menu superior há uma seção chamada “notícias”, que sugere a exibição das demais atualizações do site mediante um clique. Entretanto, acessando essa seção o usuário é direcionado para outra página, onde consta uma série de ícones com o nome “Educação em Notícias”, sendo que cada ícone apresenta data em cronologia decrescente. Dessa forma, o usuário precisa selecionar uma data e, ao clicar no ícone, visualizará títulos de informes publicados exclusivamente no dia escolhido. Com essa disposição de informes fracionados em dias, o usuário precisa ir e voltar em cada data para ter uma visão ampla das últimas novidades publicadas pela entidade.

O item Q4 avalia se é possível acessar diretamente qualquer seção importante da publicação, sem ter que passar por seções anteriores. Na mesma linha, Q5 busca verificar se a estrutura das seções da publicação é clara e adequadamente apoiada na navegação. A pontuação dos dois itens reproduz o resultado de Q3, pois os problemas apresentados nos três sites mencionados anteriormente fazem com que o usuário precise navegar por diferentes páginas até chegar em determinadas seções relevantes. Em Q6, é indagado se, com ou sem deslocamento, o número total de opções do menu principal é mantido em torno de poucas unidades. O site da Contag foi o único a responder negativamente ao item. Isso porque o portal possui dois menus principais no topo da inicial, alinhados de forma paralela e separados pela imagem do logo da entidade. Esses dois menus somam 16 itens, sendo que seis deles (“quem somos”, “nossa organização”, “projeto político”, “mobilizações”, “agenda” e “comunicação”) se desdobram em submenus com mais dezenas de opções. Analisando todas as seções, menus e subitens, é possível verificar que o conteúdo do site está demasiadamente

fragmentado, o que resulta no excesso de seções e prejudica os fatores de aprendizado e eficiência na navegação. Um exemplo está no tópico “projeto político”. Ao passar o cursor sobre o mesmo, é carregada uma janela com cada uma das bandeiras de luta da entidade, sendo elas: reforma agrária, agricultura familiar, direitos dos assalariados, políticas sociais para o campo, novas relações de gênero e geração, agroecologia e reforma política. Acessando cada um dos subitens, encontram-se textos curtos, entre dois e quatro parágrafos. Dessa forma, é possível supor que, com a devida formatação, uma única página seria capaz de englobar todas as bandeiras de luta da entidade, sem a necessidade de tamanha fragmentação, o que obriga a constantes idas e vindas.

Na coluna Q7, observamos se há evidências de que o conteúdo do site é hierarquizado de acordo com sua importância relativa na página inicial. Essa questão está diretamente ligada ao fator de eficiência da navegação, pois dispor os principais elementos de forma hierarquizada agiliza o acesso aos mesmos. Todos os sites analisados pontuaram em Q7. Mesmo nos casos do Sindicato dos Bancários, Apeoesp e Sindicato dos Servidores Municipais – que exibem algumas seções importantes apenas em páginas secundárias ou áreas alternativas do site – é possível afirmar que, de um modo geral, a grande maioria dos elementos atende a uma hierarquia de relevância. Nos três casos, os menus aparecem ao topo do site e as notícias entendidas como mais relevantes são exibidas acima do restante do conteúdo, com imagens e títulos com tamanho maior em relação aos demais elementos do portal.

Prosseguindo com os fatores de usabilidade propostos por Nielsen (1993), chega-se ao item de segurança no uso. Esse fator diz respeito à prevenção de situações indesejadas na navegação, causadas por possíveis erros dos usuários e problemas na plataforma. Caso isso ocorra, o próprio sistema deve apresentar soluções ou orientações para que a situação seja contornada. Em relação aos 10 sites analisados neste estudo, não há funcionalidades complexas, como a realização de compras online, que possibilitem erros significativos da parte dos usuários. Dessa forma, a segurança no uso pode ser aplicada na eficiente apresentação do site, de forma que o usuário sempre saiba em qual seção ele se encontra e para qual está indo, o que evita dificuldades na navegação. O último fator de avaliação proposto por Nielsen (1993) é o de satisfação do usuário, sendo este o reflexo da boa gestão dos fatores anteriores, aqui observados. Seu aprofundamento não vem ao nosso caso porque envolve pesquisas com os próprios usuários das plataformas analisadas, o que não é o foco deste trabalho.

Tabela 2: Eficiência na relação com o usuário

Site	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Total
Apeoesp	0	0	0	1	0	1	1	0	3
Bancários SP	1	1	1	1	1	1	1	1	8
CONTAG	1	1	1	1	1	1	0	0	6
Enfermeiros SP	1	1	1	1	1	1	1	0	7
Metalúrgicos ABC	1	1	1	1	1	1	1	1	8
Metroviários SP	1	1	1	1	1	1	1	1	8
Petroleiros SP	1	1	1	1	1	1	1	1	8
Transp. Urbano SP	1	1	1	1	1	1	1	0	7
Servidores SP	1	1	1	1	0	1	1	0	6
Vigilantes SP	1	1	1	1	0	1	1	1	7

Fontes: Autores (2021)

A Tabela 2 tem por objetivo verificar os recursos oferecidos pelos portais aos usuários, bem como aspectos visuais relacionados ao design gráfico e design de interfaces, que influenciam diretamente fatores como legibilidade e fadiga visual. O item Q1 verifica se há uma boa relação estética entre figura/fundo na web, ou seja, se existe contraste adequado entre texto e fundo. Na mesma linha, Q2 analisa se há espaços brancos suficientes para evitar má legibilidade e fadiga visual. Esses itens abrangem elementos descritos por Mariz e Bastos (2018) como critérios ergonômicos. Esses critérios consideram diferentes elementos pertinentes à eficiência da navegação virtual. Entre os critérios ergonômicos apontados pelos autores está o da legibilidade, que avalia a qualidade encontrada na disposição, organização e configuração dos elementos que compõem a interface. Segundo Mariz e Bastos (2018), o desempenho da legibilidade é maior quando a apresentação das informações contidas na interface considera aspectos cognitivos e perceptivos dos usuários. Dessa forma, um portal com boa legibilidade deve apresentar contraste e hierarquia entre os elementos, de modo a possibilitar a ágil identificação visual de onde começa e termina cada um deles e, além disso, qual a ordem de relevância ali estabelecida. Nesse sentido, a relação figura/fundo apurada em Q1 e os espaços em brancos de Q2 são fundamentais para garantir o contraste visual e o atendimento ao critério de legibilidade anteriormente descrito.

Analisando o portal da Apeoesp, único a não pontuar em Q1 e Q2, é possível notar rapidamente que a interface acumula elementos e informações variadas. Os espaços em branco limitam-se às laterais, sendo que o corpo do portal acumula caixas coloridas, carrosséis e blocos com seções que poderiam estar dispostas em menus retráteis, como notado nos blocos "Galeria de Fotos" e "Galeria de Vídeos". Com esse acúmulo de elementos e carência de espaços em branco entre eles, a distinção visual das informações e seções do site fica dificultada. Isso torna a navegação mais lenta e menos eficiente, pois o usuário precisa observar toda a interface, empregando mais atenção em cada elemento, até identificar o que procura.

O portal da Apeoesp também foi o único negativado em Q3, quesito que se refere à tipografia empregada e avalia se os tamanhos dos textos são apropriados para

uma boa legibilidade. Em relação ao tamanho, ainda conforme Mariz e Bastos (2018), é perceptível que o acúmulo de elementos na interface inviabiliza uma devida relação de contraste entre os textos, sobretudo nos títulos. Todos eles apresentam tamanho insuficiente para uma rápida leitura, mesmo nos campos superiores do portal. Além disso, a diferença de tamanho entre os textos e títulos dos diferentes blocos é quase inexistente, impossibilitando uma eficiente relação de contraste e prejudicando a legibilidade.

Sobre a tipografia utilizada no portal, chama a atenção o fato de a principal família tipográfica empregada, a Gill Sans, não ser de fácil leitura quando formatada em negrito, caixa alta e tamanho aquém do ideal, como feito pela Apeoesp. Com base em Pinheiro (2012), é possível identificar que tal família tipográfica na formatação utilizada não possui legibilidade ideal devido ao pouco espaço negativo disponível nos vãos entre letras, principalmente no caso de "R", "B", "E", "P", "F", "G" e "H", cuja contra forma (o espaço vazio) é fundamental para a identificação do caractere. Conforme a autora, perceber a contra forma de uma letra é tão importante quanto reconhecer sua forma. Isso porque, embora não se tenha consciência desses espaços na configuração do caractere, a contra forma oferece importantes pistas para a identificação de cada letra. Portanto, quanto menor o mesmo, menor a legibilidade.

A coluna Q4 procurou verificar se as imagens e demais recursos multimídia (vídeos, infográficos animados e áudios) complementam as informações textuais e são necessários para a exposição do assunto em discussão. Todos os portais estudados responderam positivamente ao item, não tendo sido possível identificar casos em que os recursos mencionados não subsidiassem o conteúdo em questão. Vale ressaltar que a multimídia, propriedade que remete ao emprego de diferentes meios convergentes no processo comunicacional, possibilita práticas antes inexistentes no sindicalismo. Ao noticiar o resultado de uma negociação salarial, por exemplo, o sindicato pode complementar o texto, por exemplo, com um vídeo do dirigente sindical manifestando suas impressões a respeito da postura dos negociadores patronais durante as tratativas. Na mesma publicação, a ata da reunião, a pauta de reivindicações negociadas e o acordo ou convenção coletiva vigente podem ser disponibilizados via hiperlink para consulta dos interessados, independentemente do número de páginas de cada documento. Tais usos não seriam possíveis em um boletim impresso, que, por questões físicas, estaria limitado ao resumo dos resultados obtidos.

O exemplo mencionado é importante para a compreensão do item Q5, responsável por analisar se os portais sindicais exploraram os recursos da multimídia. Apeoesp, Sindicato dos Servidores Municipais e Sindicato dos Vigilantes de São Paulo não pontuaram neste quesito. No caso da Apeoesp, isso se deveu ao fato de a maioria das notícias divulgadas serem meras reproduções de publicações impressas, disponibilizadas no formato de imagens. Com isso, as limitações da mídia analógica acabaram transpostas para o ambiente virtual, subutilizando-se os recursos de multimídia. No caso do Sindicato dos Servidores Municipais de São Paulo, os vídeos produzidos são disponibilizados em uma galeria específica, e não no interior das publicações relacionadas. Com isso, o conteúdo multimídia permanece em campos distintos do portal, sem a necessária convergência. Já o portal do Sindicato dos Vigilantes não faz uso de vídeos e outras mídias, como

arquivos de áudio e infográficos. Em parte de suas publicações, nem mesmo fotografias são utilizadas.

O item Q6 teve por objetivo conferir se os links embutidos no conteúdo das publicações estão devidamente identificados, de modo que antecipem ao leitor o que encontrará depois do clique. Os 10 portais analisados atenderam ao tópico, pois seus hiperlinks estão identificados por cores específicas, principalmente o azul. São frequentes as chamadas informando a ação a ser tomada para acessar o link e o seu destino, como “clique aqui para acessar” ou “clique aqui e confira”. Quando os links são utilizados no interior dos textos, sem chamadas específicas, além da coloração distinta já mencionada, as palavras escolhidas para receber cada link possuem relação clara com o conteúdo disponível. Com esses fatores, é evidente para o usuário que, ao ativar o link, sua navegação será direcionada para uma nova página, com conteúdo distinto, mas relacionado, ao que está lendo.

Em Q7, o estudo procurou apurar se os portais oferecem canais para que o usuário faça contato diretamente com a entidade sindical. Por canais, compreendem-se chats de atendimento online e formulários para envio de mensagens de texto, nos quais os usuários podem escrever, sanar dúvidas, apresentar sugestões, fazer denúncias ou enviar qualquer outra mensagem que julgarem pertinente. Esse tópico da análise está diretamente ligado ao conceito de interatividade. Na abordagem desse conceito é pertinente recordar na contribuição de Quadros e Lopez (2013), definindo interatividade como um processo dialógico, mediado pela tecnologia, no qual agentes estabelecem ações e reações livremente dentro de um processo comunicacional, com alternância no papel de emissor e receptor.

O portal da Contag foi o único a não pontuar neste particular, pois não conta nem mesmo com formulário para envio de mensagem. Os demais possuem esse recurso, mas cabe ressaltar que esse canal não oferece interatividade em tempo real e não garante que, necessariamente, haverá trocas nas funções de emissor e receptor. Isso ocorre porque, ao receber a mensagem de um usuário, a entidade responderá apenas se o mesmo tiver preenchido um contato para retorno. No caso de denúncias, o trabalhador de uma empresa que apresente irregularidades, por exemplo, pode ter medo de revelar sua identidade. Caso isso ocorra, a interação não avançará. Além disso, a eventual resposta do sindicato ao usuário se dará apenas no tempo que sua burocracia permitir. O portal do Sindicato dos Bancários de São Paulo, Osasco e Região é o único a superar essas limitações na interatividade, identificadas acima. Isso é possível porque a entidade conta com um chat de atendimento online, no qual o usuário pode conversar em tempo real com atendentes da entidade. Dessa forma, ao ser procurado, o sindicato tem condições de estabelecer o processo dialógico desejado.

A coluna Q8 finaliza nossas observações, procurando verificar se os portais disponibilizam arquivos de memória de suas mobilizações, contendo histórico de acordos, negociações e pautas reivindicatórias de anos anteriores. Na era analógica do sindicalismo, o trabalhador que viesse a consultar tais documentos, necessariamente, deveria visitar a sede do seu sindicato. Entre os 10 portais analisados, cinco não atendem ao referido quesito, sendo eles: Apeoesp, CONTAG, Sindicato dos Enfermeiros, Sindicato dos Motoristas e Trabalhadores em Transporte Urbano e Sindicato dos Servidores Municipais de São Paulo. Dessa forma, essas entidades

desperdiçam recursos de arquivamento e de série histórica proporcionados pelos portais virtuais.

2 RANQUEAMENTO E INFERÊNCIAS

A somatória dos dados obtidos nas Tabelas 1 e 2 indica que os sindicatos dos metalúrgicos do ABC paulista, petroleiros e metroviários de São Paulo são os que melhor organizam seus portais, segundo o protocolo de análise de qualidade, como aponta a Tabela 3, à frente. Esses três portais cumprem todos os requisitos de organização, usabilidade, design e interatividade. O fato de tais requisitos estarem associados aos melhor ranqueados demonstra a importância de sua adequada utilização na construção de portais sindicais, uma vez que tornam a comunicação com a categoria mais eficiente ao facilitar a navegação, a busca por informações e a interação com a entidade.

Tabela 3: Ranqueamento

Portais	Total
Metalúrgicos ABC	15
Metroviários SP	15
Petroleiros SP	15
Enfermeiros SP	14
Transporte Urbano SP	14
Vigilantes SP	14
CONTAG	12
Bancários SP	11
Servidores Municipais SP	10
Apeoesp	7

Fontes: Autores (2021)

Outra constatação foi a verificação de que os elementos estéticos, por si só, não garantem a melhor navegação. Como exemplo, observe-se o portal do Sindicato dos Bancários de São Paulo, Osasco e Região, que se destaca positivamente em recursos visuais, como no uso de paleta de cores, tipografia, *layout* e imagens, mas que apresenta problemas na navegação e usabilidade, descritos em Q1, Q3, Q4 e Q5, da Tabela 1. Ao mesmo tempo, portais sem o mesmo nível de apelo estético pontuaram nessas mesmas questões, ficando acima dos bancários na somatória de pontos.

Analisando a interatividade e seus aspectos, ficou evidenciado o fato de os portais sindicais ainda apresentarem limitações nesse campo. Como descrito anteriormente, apenas o Sindicato dos Bancários de São Paulo, Osasco e Região oferece atendimento em tempo real aos usuários. Todos os demais ainda se limitam a formulários e caixas de mensagem, que são funcionalidades existentes e utilizadas desde a década de 1990. A quase inexistente preocupação com formas de interação mais avançadas pode indicar que os sindicatos estudados ainda se preocupam mais em

ocupar um papel de emissores, sendo uma fonte de informações e opiniões para a categoria, do que de receptores, atuando também como ouvintes das demandas e sugestões dos seus representados. Esse cenário indicaria que, apesar de ocuparem os ambientes digitais com seus portais, a comunicação dos sindicatos ainda carrega concepções da era analógica, marcada por uma desigual relação entre os territórios da emissão e recepção.

Em relação aos portais com pontuações mais baixas, Apeoesp e Servidores Municipais de São Paulo obtiveram o desempenho menos satisfatório, não pontuando em nove e seis itens das duas tabelas, respectivamente. Os elementos avaliados ao longo de nosso estudo indicam que esses portais oferecem navegação menos eficiente e deixam de explorar diferentes possibilidades do ambiente virtual, como a multimídia. No caso da Apeoesp, também chama a atenção o fato de o *layout* utilizado ser ainda o mesmo do ano de 2011, conforme verificado no rodapé e no código fonte. Isso sugere que, até o momento, a atualização e otimização do portal não está entre as prioridades da comunicação da entidade. Essa postura pode ser entendida como incompatível com o tamanho e relevância da instituição, que conta com 180 mil associados e 94 subseções na capital e interior paulista.

Além de apontarem a prioridade da comunicação perante as diretorias sindicais, a estrutura dos portais reflete quais temáticas são julgadas como mais importantes no diálogo com seus representados. Nove dos 10 endereços pesquisados apresentam, em suas páginas iniciais, notícias sobre a atuação do sindicato na defesa dos interesses da categoria e publicações abordando questões da conjuntura nacional e internacional, sempre trazendo o viés de interpretação da entidade. Dessa forma, as páginas iniciais desses nove casos se assemelham aos portais noticiosos da grande imprensa, trazendo conteúdo informativo atualizado, ao menos, semanalmente. A única exceção foi identificada no portal dos Vigilantes de São Paulo, que apresenta em sua página inicial apenas conteúdos explicativos relacionados aos benefícios oferecidos pela entidade para os sindicalizados. As notícias são disponibilizadas em uma página secundária, indicada no menu principal, e não possuem atualização constante. Esse *layout* sinaliza que a relação do sindicato com seus representados é pautada, primordialmente, pela prestação de serviços, mas não na defesa de interesses coletivos referentes às questões laborais e políticas envolvendo a categoria.

Mais do que verificar a influência que a atualização ou não dos critérios de usabilidade e design digital exercem no desempenho dos portais sindicais, nosso estudo constatou que os mesmos tendem a ser vitrines de suas respectivas entidades, fornecendo indicativos de suas políticas de comunicação e perfis de atuação nas categorias.

3 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O percurso metodológico adotado para a produção deste estudo mostrou-se suficientemente adequado para oferecer pistas sobre quais aspectos precisam ser levados em consideração na concepção, criação e manutenção de portais informativos, com foco especial às organizações sindicais. Na sociedade contemporânea, aderir à cultura digital deixou de ser uma opção para os atores sociais, tendo se transformado

num imperativo diante da velocidade com que os acontecimentos se desenvolvem e da evidente universalização da comunicação móvel. Neste sentido, o protocolo de avaliação adotado foi extremamente útil para orientar o olhar analítico e oferecer indicativos que merecem atenção por parte de estudiosos e profissionais da área.

Além da avaliação comparativa propriamente dita, a pesquisa bibliográfica permitiu elucidar conceitos e critérios observados em relação à usabilidade, interatividade, design digital e multimídia de sistemas informativos. Cada conceito pôde aqui ser explorado com base em exemplos identificados nos portais que compuseram a amostra. Pudemos associar elementos teóricos e situações reais obtidas na observação, buscando contribuir para com os estudos na área ao reforçar a aplicabilidade desses elementos de forma empírica.

O conjunto de reflexões e análises aqui levantadas tem potencial para contribuir com o campo do sindicalismo e da comunicação sindical, servindo de ponto de partida para reflexões que levem a modelos e processos mais eficientes, reduzindo-se as assimetrias historicamente presentes nas relações capital/trabalho. É evidente que, por si só, a eficiência da comunicação não é o único elemento a ser ponderado no processo de organização e mobilização das categorias profissionais. O compromisso moral e político das direções sindicais e o grau de consciência de classe da parte representada têm também peso significativo nesta equação. E o caminho, para que se chegue a tanto, para obrigatoriamente pelos processos comunicacionais.

REFERÊNCIAS

ARAÚJO, Sílvia Maria Pereira de. Imprensa sindical: a tipicidade de uma comunicação política. **Comunicação & Sociedade**, São Bernardo do Campo, n. 26, 1996. Disponível em: <<https://www.metodista.br/revistas/revistas-ims/index.php/CSO/article/view/8112>>. Acesso em: 26 abr. 2021.

ARAÚJO, Vladimir Caleffi. O jornalismo de informação sindical no Brasil: atores, práticas e estratégias de produção jornalística. 2003. **Tese (Doutorado em Ciência da Informação e da Comunicação) - Universidade Panthéon - Assas**, Paris, 2003.

BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília, DF: Senado Federal: Centro Gráfico, 1988.

CARVALHO, Guilherme Gonçalves. Muito além do jornal: a nova imprensa sindical. **Estudos em jornalismo e mídia**, Florianópolis, v. 10, n. 1, 1º semestre de 2013. Disponível em: <<https://periodicos.ufsc.br/index.php/jornalismo/article/view/1984-6924.2013v10n1p256/24988>>. Acesso em: 20 jun. 2021.

CAVALCANTE, Jordana de Souza; MONTEIRO, Otacílio Gabriel Trajano. A importância do site enquanto ferramenta para a construção da imagem positiva dos sindicatos. **Revista Científica de Comunicação Social do Centro Universitário de Belo Horizonte (UniBH) e-Com**, Belo Horizonte, v.10, n. 1, 1º semestre de 2017. Disponível em: <<https://unibh.emnuvens.com.br/ecom/article/download/2162/1207>>. Acesso em: 26 abr. 2021.

CODINA, Lluís. Ferramenta para Análise Geral de Qualidade em Cibermeios. //r. PALACIOS, Marcus (org.). **Ferramentas para análise de qualidade no Ciberjornalismo**. Covilhã: Labcom Books, v. 1, 2011.

GIANNOTTI, Vito. **Comunicação dos trabalhadores e hegemonia**. São Paulo: Fundação Perseu Abramo, 2014.

GIANNOTTI, Vito; SANTIAGO, Claudia. **Teoria e prática da comunicação sindical**. 1. ed. Brasília: Confederação Nacional dos Trabalhadores em Educação, 2014.

GIL, Antônio Carlos. **Modelos e técnicas de pesquisa social**, 5ª. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

MARIZ, Lorena Karen Praxedes; BASTOS, Helena Rugai. Interfaces e usabilidade: organização de critérios para avaliação, p. 5394-5409. In: **Anais do 13º Congresso Pesquisa e Desenvolvimento em Design (2018)**. São Paulo: Blucher, 2018. Disponível em: <<https://www.proceedings.blucher.com.br/article-details/interfaces-e-usabilidade-organizacao-de-critrios-para-avaliao-30343>>. Acesso em: 13 jun. 2021.

NIELSEN, Jakob. **Usability engineering**. Cambridge, MA: AP Professional, 1993.

PINHEIRO, Maria Cristina de Sousa Araújo. Tipografia inclusiva e legibilidade. **Convergências: Revista de Investigação e Ensino das Artes**, n. 10, 2012. Disponível em: <<https://repositorio.ipcb.pt/handle/10400.11/5226>>. Acesso em: 19 jun. 2021.

QUADROS, Mirian Redin de; LOPEZ, Debora Cristina. O espaço do ouvinte: uma análise da interatividade nos sites das rádios CBN e Gaúcha. **Revista de Estudos da Comunicação**, Curitiba, v. 14, n. 33, 2013. Disponível em: <<https://periodicos.pucpr.br/index.php/estudosdecomunicacao/article/view/22428>>. Acesso em 20 jun. 2021.

ROYO, Javier. **Design digital**. São Paulo: Rosari, 2008.