

## 10. Lições aprendidas

---

### 10.1 A adequação do portal ao seu público

A revolução tecnológica e a renovação dos conceitos de gestão desafiaram as organizações a aprimorar a capacidade de diálogo com seus diversos públicos. No ambiente das empresas, a intranet é a rede interna, que pode ser usada para treinamentos, para compartilhar conhecimentos e que permite acesso aos sistemas corporativos.

Para interação com o público externo e o mercado existe a Internet, como ferramenta de comunicação direta e instantânea. Acredita-se que a vocação do portal estudado seja a de se tornar um instrumento primordial de diálogo e de interação com o público externo da instituição e não com o seu público interno – um objetivo que poderia ser mais adequado a um site de intranet.

Até dezembro de 2001, o Senac parecia não ter se decidido para que tipo de público-alvo se dirige o seu portal da Internet (se interno ou externo à instituição). Seria importante que a instituição se decidisse, já que é momento de implantação de um plano estratégico que fala em abertura à sociedade, interação com o mercado e uso efetivo das possibilidades da rede mundial de computadores.

Os clientes do Senac não se encontram, somente, nas escolas e nos centros de formação (com acesso físico/geográfico à instituição). Existem clientes que estão na World Wide Web e, muitas vezes, esses clientes desafiam o senso comum.

O público que utiliza o portal Senac compõe um perfil de elevada escolaridade: 80% dos usuários cursam a universidade ou já a completaram, têm nível de pós-graduação, de mestrado ou de doutorado (percentuais somados). Mais idade (público adulto), mais educação formal e interiorização parecem ser características do “cliente virtual”.

Esse perfil compõe aspectos bastante diferentes do público habitual que procura a instituição, nas escolas ou nos centros de formação profissional (no mundo físico). Os cursos presenciais da instituição visam (em geral) ao cliente jovem, que possui o ensino fundamental completo, e não costumam exigir muitos requisitos educacionais formais.

O fato sugere que existem disparidades entre o “cliente do mundo físico” e o “cliente virtual”, e isso contraria o senso comum sobre o suposto usuário do portal Senac na Web. O site parece estar mal direcionado. Caberia, portanto, à entidade, levar em consideração as características, as necessidades e as expectativas desses clientes específicos do portal, visando a otimizar o diálogo com seus usuários da World Wide Web.

Para esse público externo deveria estar configurada a home page do site, fazendo uso de chamadas, de links e de elementos gráfico-textuais em destaque, para dar suporte adequado às suas necessidades específicas de busca de informações e às suas tarefas.

## **10.2 Desenhar interfaces é um processo político**

Uma das mais importantes decisões do Design de home pages é determinar quais os conteúdos que merecem a cobertura da página principal. Infelizmente, em muitos casos, questões políticas internas de cada organização influenciam mais do que os objetivos dos usuários.

Não é raro que departamentos lutem politicamente entre si para colocar seus conteúdos na home page, numa batalha em que os melhores *lobistas* vencem. O ideal seria dar voz às necessidades dos usuários - como fator chave nas decisões -, além de envolvê-los durante o processo do Design.

Muitas vezes isso torna-se quase impossível: por razões burocráticas e hierárquicas, executivos-chefe ou diretores revisam e aprovam as interfaces, segundo critérios

pessoais. Nesses casos, esquecem-se que o perfil real do usuário pode ser bastante distinto.

Indivíduos e departamentos de empresas constantemente lutam por poder ou por respeito. Devido às suas características inerentes, quanto à organização da informação e à formação de opinião, o de Design de Web sites pode envolver uma forte disputa subjacente. Podem existir tantas perspectivas e interesses competindo entre si que qualquer solução só poderá surgir como compromisso. Por isso, a sensibilidade quanto a aspectos políticos internos é importante e propicia a capacidade de gerenciar seus impactos sobre a arquitetura do site.