

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DA PARAÍBA

DIRETORIA DE ENSINO SUPERIOR

UNIDADE ACADÊMICA DE GESTÃO E NEGÓCIOS

**CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO EM GESTÃO PÚBLICA NA
MODALIDADE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA**

EMILSON FERREIRA GARCIA JUNIOR

**A ARQUITETURA INFORMACIONAL CENTRADA NO USUÁRIO DA
GESTÃO PÚBLICA: ANÁLISE DO PORTAL CDSA/UFCG DO
CAMPUS DE SUMÉ-PB À LUZ DA CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO**

JOÃO PESSOA

2018

EMILSON FERREIRA GARCIA JUNIOR

**A ARQUITETURA INFORMACIONAL CENTRADA NO USUÁRIO DA GESTÃO PÚBLICA:
ANÁLISE DO PORTAL CDSA/UFCG DO CAMPUS DE SUMÉ-PB À LUZ DA CIÊNCIA DA
INFORMAÇÃO**



TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO apresentado ao Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba (IFPB), **Curso de Especialização em Gestão Pública na Modalidade Educação à Distância**, como requisito institucional para a obtenção do Grau de Especialista em Gestão Pública.

Orientador(a): LINDERSON PEDRO DA SILVA FILHO

JOÃO PESSOA

2018

EMILSON FERREIRA GARCIA JUNIOR

A ARQUITETURA INFORMACIONAL CENTRADA NO USUÁRIO DA GESTÃO PÚBLICA: ANÁLISE DO PORTAL CDSA/UFCG DO CAMPUS DE SUMÉ-PB À LUZ DA CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO apresentado ao Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba (IFPB), **CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO EM GESTÃO PÚBLICA NA MODALIDADE EDUCAÇÃO À DISTÂNCIA**, como requisito institucional para a obtenção do Grau de Especialista em Gestão Pública.

BANCA EXAMINADORA:

Prof. Me. Linderson Pedro da Silva Filho
Orientador

Profa. Elaine Cristina Batista de Oliveira
Examinadora interna

Prof. Edlaine Correia Sinézio Martins
Examinadora interna

Talvez não tenhamos conseguido fazer o melhor, mas lutamos para que o melhor fosse feito. Não somos o que deveríamos ser, não somos o que iremos ser...mas graças a Deus, não somos o que éramos. (Martin Luther King)

RESUMO

A referida proposta investigativa realiza uma análise da arquitetura da informação centrada no usuário, adotada pelo portal do Centro de Desenvolvimento do Semiárido (CDSA) da Universidade Federal de Campina Grande (UFCG), Campus Sumé-PB. À luz dos campos da Ciência da informação e da Gestão pública, o objetivo geral foi entender como se processa o gerenciamento dos conteúdos do site, bem como os estímulos virtuais que são feitos com o intuito de suscitar uma melhor usabilidade por parte dos que acessam o referido ciberespaço. Para lograr tal êxito, optou-se pela metodologia da Análise de Conteúdo em Moraes (2005). Na nova dinâmica interativa, característica da web 2.0, é natural que se criem instrumentos que facilitem o acesso e a disseminação de informações. Nessa perspectiva, foi possível perscrutar os sentidos hipertextuais, imagéticos e estruturais do ambiente digital que ressignificam as processualidades midiáticas na gestão em portais institucionais. Por fim, constatou-se que o portal atende aos parâmetros de apreensão informacional da Arquitetura da Informação, apesar das limitações de interatividade.

Palavras-chave: arquitetura da informação; usuário da informação; Ciência da Informação; gestão pública; ciberespaço.

ABSTRACT

Our research proposal carries out an analysis of the information architecture centered on the usuario, adopted by the Center for the Development of Semi-Arid (CDSA) of the Federal University of Campina Grande (UFCG), Campus Sumé-PB. In the light of the fields of Information Science and Public Management, our general objective was to understand how the content management of the site is processed, as well as the virtual stimuli that are done with the intention of provoking a better usability by those who access the site. cyberspace. To achieve such success, we opted for the Content Analysis in Moraes (2005) methodology. In the new interactive dynamic, characteristic of web 2.0, it is natural to create instruments that facilitate access and dissemination of information. In this perspective, it was possible to examine the hypertextual, imaginary and structural meanings of the digital environment that reaffirm the mediatic processualities in the management of institutional portals. Finally, it was verified that the portal meets the parameters of informational apprehension of Information Architecture, despite the limitations of interactivity.

Keywords: information architecture; user; Information Science; public administration; cyberspace.

LISTA DE FIGURAS

FIGURA 1: Lista de links do Portal CDSA/UFCG.....	21
FIGURA 2: Menu de navegação do Portal CDSA/UFCG	22
FIGURA 2: Parte central do Portal CDSA/UFCG	23

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

AI – Arquitetura da Informação

CDSA- Centro de Desenvolvimento Sustentável do Semiárido

UFCG- Universidade Federal de Campina Grande

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	10
2.	METODOLOGIA.....	13
3.	REFERENCIAL TEÓRICO.....	16
3.1	CONCEITO DE INFORMAÇÃO.....	16
3.2	O ESTUDO ACERCA DOS USUÁRIOS.....	17
4.	JUSTIFICATIVA.....	19
5.	ANÁLISE DO PORTAL CDSA/UFCG.....	20
6.	CONCLUSÕES.....	25
	REFERÊNCIAS.....	27

1. INTRODUÇÃO

“A informação tem caráter duplo (matéria prima e produto), porque ela é utilizada em todos os momentos do processo de produção e disseminação do conhecimento” (ARAÚJO, 1992, p.46). Nessa perspectiva, esta investigação emerge da tentativa de se propor um diálogo interdisciplinar para o campo Gestão Pública e a Ciência da Informação.

A Gestão pública integra as práticas organizacionais voltadas ao interesse público. Os agentes públicos são os mediadores entre a administração e a sociedade. São eles que operacionalizam a gestão e dinamiza a estrutura organizacional: Padronização das rotinas administrativas; hierarquização na dinâmica da tomada de decisões; previsibilidade nos processos; impessoalidade nos procedimentos. O cidadão é o princípio e o fim da gestão pública. A contribuição de cada brasileiro mantém a máquina estatal, seus serviços e funcionários.

Cabe a cada servidor, simbolicamente representante da Gestão pública, atender com dignidade e cortesia cada pessoa que necessita de atendimento do Estado. Para isso, a Carta Magna é clara ao evidenciar os princípios norteadores da administração pública: legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência. Ao mesmo tempo em que garante aos brasileiros, direitos individuais e coletivos. No contexto desafiador que o Brasil vivencia, é mais do que nunca necessário atentar-se a esses valores inalienáveis.

O campo da Ciência da Informação estrutura-se por meio de conceitos interligados a diferentes domínios científicos, tendo em vista a amplitude que seu objeto de estudo levanta, como destaca Oliveira (2005), “a informação é um fenômeno tão amplo que abrange todos os aspectos da vida em sociedade, podendo ser bordado por diferentes óticas” (OLIVEIRA, 2005, p.19). Nesse sentido, a transição do modelo pós-industrial para a chamada sociedade da informação impactou o campo epistemológico das ciências sociais, levando em conta o advento das redes digitais, cujo sistema viabiliza que conteúdos sejam propagados a uma velocidade nunca antes vista

(CASTELLS, 1999).

Assim sendo, levando em consideração a complexidade dos processos informacionais e a comunicação deste na Gestão pública, concomitante o desafio de torná-lo mais compreensível e acessível, Saracevic (1996, p. 48) pontua que “problemas complexos demandam enfoques interdisciplinares e soluções multidisciplinares”. Essa perspectiva converge com a investigação proposta nesse trabalho, tendo em vista o intercruzamento entre a gestão pública e a informação, que se desdobra na necessidade de atender aos princípios da cidadania e que estimule rearranjos de efetiva participação política.

À luz dessas questões, suscita-se o interesse de analisar o portal oficial na internet centrada no usuário, do Centro de Desenvolvimento Sustentável do Semiárido (CDSA) da Universidade Federal de Campina Grande (UFCG) localizado no município de Sumé, Cariri paraibano. A referida investigação é motivada pela experiência profissional vivenciada como Professor substituto na área de Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC), no período de agosto de 2016 a agosto de 2018.

A jornada acadêmica, as práticas administrativas e o fluxo contínuo de informações que são gerados no campus universitário firmam-se agora em ciberespaço¹, que para Lévy (1996, p.12) é a “internet, rede das redes, símbolo de grande meio heterogêneo e transfronteiriço”. Nessa ambiência, são geradas novas linguagens e saberes, contínuos entrelaçamentos sociais, além da redefinição do tempo e espaço.

Atrelado a tal contexto, seus modos de usabilidade e disseminação de conteúdos são imperativos que oportunizam ao membro da comunidade universitária: atuar, intervir e anunciar, tendo em vista que ao contrário dos meios de comunicação de massa, a rede virtual deslocou o sujeito passivo para ator protagonista na negociação de sentidos (LÉVY, 1993; WEISSBERG, 1993). Tais ações contribuem para tornar a administração pública mais enxuta, flexível e adaptável (GUIMARÃES; MEDEIROS, 2003)

Sob essa ótica, a UFCG percebeu a necessidade criar uma estrutura organizacional (sites, intranet ou em software) que viabilize por parte dos

¹ Ciberespaço foi usada pela primeira vez no livro *Neuromancer*, de William Gibson, em 1984 – Referia-se a um espaço imaterial ao qual seres humanos eram conectados através de aparelhos eletrônicos;

usuários, que em Guinchat; Menou (1994, p.482), “é o elemento fundamental de todos os sistemas de informação”, um entendimento, ou seja, é preciso que canais sejam organizados para que o sistema faça sentido e alcance o seu fim.

Acerca disso, em um contexto de profundas e contínuas conexões, onde existem a cada minuto milhões de conteúdos sendo lançados na internet, é natural que exista uma ansiedade da informação, que segundo Wurman (1991, p.38), “é o resultado da distância cada vez maior entre o que compreendemos e o que achamos que deveríamos compreender”.

Dessa forma, o objetivo geral desse artigo é analisar a arquitetura informacional do portal CDSA/UFCG do campus Sumé-PB centrada no usuário à luz da Ciência da informação. Os objetivos específicos são: entender como se processa o design das páginas virtuais; perscrutar os recursos tecnológicos envolvidos e depreender o método de organização do conteúdo do referido site. Para isso, lança-se mão das discussões em AI de Morville e Rosenfeld (2006), Nielsen (1999), Padovani (2002) e Além dos recortes de cibercultura em Pierre Levy (1993; 1996; 2001).

2. METODOLOGIA

A utilização de métodos como forma de se analisar um acontecimento, é o percurso mais eficaz em um processo investigativo. Para isso, é necessário que o pesquisador estabeleça critérios a partir do inicial recorte do objeto que ele busca apreender. Some-se a isso a captação de técnicas e instrumentos que serão utilizados com o intuito de alcançar os objetivos. Deve-se também levar em conta que a pesquisa é sempre um estudo em construção, suscetível às mudanças próprias de um cenário social, Domingues (2005) alarga tais assimilações.

Além do sujeito, todo método pressupõe o objeto e deve ser visto como o caminho que nos conduz a ele em vista de conhecê-lo. E mais: além de um conjunto de passos, procedimentos e etapas, todo método pressupõe a formulação de problemas, a introdução de recortes e a seleção de aspectos atinentes ao objeto a ser conhecido, podendo o foco e o parâmetro serem mais ou menos amplos, a depender da perspectiva e do ponto de vista do observador ou do sujeito. (DOMINGUES, 2005, p.20)

Na pesquisa qualitativa, a interpretação dos fenômenos e a atribuição de significados são básicas no processo de percepção da realidade, assim como a exploração teórica. O pesquisador é elemento chave e a fonte principal de dados é o ambiente analisado. Nesta modalidade de pesquisa o foco não é a quantificação, mas a interpretação dos fenômenos e a atribuição de significados, pois o pesquisador considera que há uma relação dinâmica entre o mundo real e o sujeito que não pode ser quantificável.

Porém, apesar de não haver emprego de métodos e técnicas estatísticas, pode-se usar a estatística descritiva para organização das informações, caso essa estratégia mostre-se necessária para a compreensão do universo investigado num momento posterior.

Assim, as pesquisas exploratórias também têm como objetivo proporcionar maior familiaridade com o problema, com vistas a torná-lo mais explícito ou constituir novas hipóteses a partir do contexto analisado. Pode-se dizer que estas pesquisas têm como objetivo o aprimoramento de idéias ou a descoberta de intuições (GIL, 2002), envolvendo levantamento bibliográfico;

entrevistas com pessoas que tiveram experiências práticas com o problema pesquisado e análise que estimulem a compreensão.

Para o itinerário metodológico, adotou-se algumas técnicas com vistas a apreender o fenômeno e responder as hipóteses elaboradas e aos objetivos traçados. Para tal, planejamos proceder com uma pesquisa descritiva para dimensionamento do objeto de estudo no campo da Ciência da Informação e na Gestão pública. Desse modo, realizou-se um levantamento bibliográfico com vistas a alçar definições conceituais sobre a Arquitetura da informação.

Para compreensão da arquitetura informacional do portal CDSA/UFCG, utilizaremos a Análise de Conteúdo², ela sempre parte da mensagem e tem por finalidade a produção de inferências sobre as informações coletadas, sendo, portanto adequado aos objetivos formulados nessa pesquisa. Tendo em vista as premissas teóricas assumidas e apresentadas, empregou-se os 05 passos da Análise de conteúdo sugeridos por Moraes (1999), com o propósito de melhor determinar os significados que serão colhidos e que servirão de base nessa investigação.

A primeira fase será a “Preparação das informações”, que consiste em identificar as amostras de informação a serem analisadas (MORAES, 1999): os sistemas de navegação do portal CDSA/UFCG do Campus de Sumé. Em seguida, elaborou-se a “Unitarização ou transformação do conteúdo em unidades”, segunda parte que se baseia na definição e isolamento das chamadas unidades de análise (MORAES, 1999).

No terceiro estágio, houve a “categorização ou classificação das unidades em categorias”, em que as informações registradas são compiladas a partir de critérios anteriormente assumidos e que se coadune com a problemática e objetivos apresentados (MORAES, 1999). Assim, serão agrupados os conteúdos observados em seu respectivo suporte: o portal CDSA/UFCG.

A quarta fase, a “Descrição” constitui-se na produção de uma síntese

²A análise de conteúdo “é uma técnica de investigação que tem por finalidade a descrição objetiva, sistemática e quantitativa do conteúdo manifesto da comunicação”. (BARDIN, 2011, p.19).

para cada uma das categorias, com a finalidade de evidenciar os seus significados captados nas mensagens averiguadas (MORAES, 1999). Em um quinto momento, construiu-se a “interpretação” que busca uma compreensão capaz de aprofundar os dados colhidos.

A fase de coleta e análise de dados divide-se em quantitativa e qualitativa. Durante a década de 60 são introduzidas as técnicas estatísticas com o intuito de “garantir uma maior precisão de análise e descrição de resultados, tentando assim aumentar a margem de confiabilidade quanto a inferência dos resultados encontrados” (BAPTISTA; CUNHA; 2007, p.170).

Para efeitos de fim, a investigação científica ajuda a tornar o estudante-pesquisador um sujeito autônomo e consciente, priorizando e valorizando o seu protagonismo, que não pode ser substituído e nem subtraído, como lembra Paulo Freire. A Pesquisa visa à geração de conhecimento, seu processo é construtivo e suscetível às mudanças próprias dos fenômenos sociais. A universidade, enquanto ambiente contraditório por excelência, tem a missão de formar pesquisadores que produzam em seu espaço relacional, intervenções proativas que reconheçam e resgatem as identidades locais.

3. REFERENCIAL TEÓRICO

3.1 CONCEITO DE INFORMAÇÃO

As processualidades midiáticas que se delineiam a partir das mediações abarcadas pelas Tecnologias de Informação e Comunicação³ (TIC) reorganizam a linguagem, as redes de pertencimento e o consumo de determinada oferta infocomunicacional. Para além da máxima de McLuhan (1962, p.10) que “toda tecnologia gradualmente cria um ambiente totalmente novo”, a midiatização contemporânea converge sistemas e consumidores a uma rede de interconexão favorável a veiculação de estratégias enunciativas e circulação de mensagens. Nessa perspectiva, para entender a tessitura estrutural do portal CDSA- UFCG, é preciso aprofundar o conceito do elemento que norteia a sua dinâmica enquanto planejamento tecnológico: a informação e o usuário.

Em Brookes (1980), ela é um “conhecimento comunicado e que opera uma transformação na estrutura de conceitos do indivíduo”. Choo (2006, p.66), aponta “que a informação e o *insight* nascem no coração e na mente dos indivíduos, e que a busca e o uso da informação são um processo dinâmico e socialmente desordenado que se desdobra em camadas de contingências cognitivas, emocionais e situacionais”.

Essas apreensões permitem uma representação, a partir da decodificação do usuário, que irá agir de acordo com suas pretensões, Ferreira (1995, p.5) raciocina que “a informação não mais se configura como *tijolos* colocados uns sobre os outros, mas sim como a *argila*, à qual o próprio indivíduo dará o formato, a consistência e o sentido que lhe convier”.

Em sua multiplicidade de significados, a informação tem um *valor* que varia de acordo com a sua construção e recepção. Ela recebe inúmeras definições, pois, o *usuário* infunde-lhe concepções de acordo com a sua

³ Destaque-se o conceito de Tecnologias de Informação e Comunicação na ótica de Coelho (1986), que envolve as seguintes competências: “armazenamento e pesquisa de informação realizados pelo computador; o controle e automatização de máquinas, ferramentas e processos, incluindo em particular, a robótica; e a comunicação, nomeadamente a transmissão e circulação de informação”.

utilidade. Assim, todo o caráter contextual é levado em consideração quando se problematiza a sua função.

3.2 OS ESTUDOS ACERCA DOS USUÁRIOS

Efetivamente, a partir da década de 1960 até os dias de hoje, novas abordagens e estudos teóricos sobre o estudo dos usuários foram adicionados com o intuito de atender as novas exigências de uma sociedade cada vez mais permeada pelo poder da informação como lembra Castells (2003) Há mais de 40 anos que essa temática tem sido discutida à medida que cresce o interesse acerca da literatura de estudo de usuários

Em 1970, os estudos tentavam entender como a informação era obtida e usada, a partir de reflexões “sobre transferência/ acesso a informação, utilidade da informação e tempo/ resposta” (BAPTISTA; CUNHA; 2007; p.171). Assim, já se visualiza um interesse de buscar as respostas para as seguintes questões: como e por que o conteúdo informacional é selecionado e utilizado?

Nessa perspectiva, Figueiredo (1994a) frisa que a informação dependia da facilidade de acesso, sendo que, nem sempre, o conteúdo utilizado era o melhor. Kuehl (1972) destaca a utilidade, partindo-se da seguinte idéia sequencial: forma-tempo-lugar e posse, e Garcez (2002) ressalta o tempo de resposta como garantia de uma natural efetividade.

Em 1980, Pinheiro (1982) ressalta a importância de pensar os sistemas de informação à luz das necessidades dos usuários, sendo os resultados não satisfatórios, o que se concretizou como uma das razões para a fase qualitativa.

Passou-se de uma fase quantitativa para qualitativa quando os estudiosos de comportamento de busca da informação perceberam que as pesquisas com métodos quantitativos não contribuíram para a identificação das necessidades individuais e adequação aos sistemas de informação adequados para essas necessidades (PINHEIRO, 1982,p.173).

Há uma atenção às causas de reação dos usuários e aos aspectos subjetivos da experiência e do comportamento humano, frise-se a construção de pontes com a antropologia e a sociologia. Entre as abordagens mais

utilizadas e destacadas estão a de Taylor (1982, p.342) e a idéia de *informação como valor agregado*. O processo de seleção, análise e julgamento transformam um dado em informação útil e contribui na questão pessoal e cultural, afetando as decisões das pessoas.

4. JUSTIFICATIVA

Acerca das reflexões da constituição de uma epistemologia interdisciplinar na Ciência da Informação, Pombo (2003) destaca o movimento de reordenação disciplinar que emergiu na segunda metade do século XX, denominado como “ciência das fronteiras”, que mais à frente fomentou novas práticas científicas de convergência e que corroborou para a formação de um novo paradigma científico (antropológico; metodológico; epistemológico; ecológico).

Desse modo, as discussões sobre o estatuto da CI não mais se centralizam apenas no estoque, suporte, registro, seleção, organização e distribuição de informações, tendo em vista as novas dinâmicas no regime comunicacional, permeada pela ausência de hierarquia, múltiplos pontos de referência e reelaboração nos modos de apreensão da mensagem.

“Os elementos do ambiente de uso da informação podem ser agrupados em quatro categorias: grupos de pessoas, dimensões do problema, ambiente de trabalho e pressupostos para a solução dos problemas” (CHOO, 2003, p.93). Todas as especificidades desse espaço se direcionam numa sucessão de interações e recursos que afetam o comportamento e utilidade enquanto busca coletiva de determinada organização, por exemplo.

As plataformas que oferecem um suporte para a manipulação e a pesquisa de informações num cruzamento simbólico entre mídias analógicas e as mídias digitais, podem ser definidas com multimidiáticas. O advento de meios de comunicação cada vez mais interativos deu um novo arranjo a esse conceito, e na sociedade da informação (CASTELLS, 2003), ela tem moldado inclusive os nexos de sociabilidade.

O Centro de Desenvolvimento Sustentável do Semiárido (CDSA) da Universidade Federal de Campina Grande, localizado na cidade de Sumé-PB tem a seguinte estrutura acadêmica constituída dos seguintes cursos: *Licenciatura em Educação do Campo; Superior de Tecnologia em Gestão Pública; Licenciatura em Ciências Sociais; Engenharia de Biosistemas; Superior de Tecnologia em Agroecologia; Engenharia de Biotecnologia e Bioprocessos e Engenharia de Produção*. O campus arregimenta cerca de 900 discentes, 60 docentes e 50 técnicos administrativos.

5. ANÁLISE DO PORTAL CDSA/UFCG

Assim como no cotidiano faz-se necessário a utilização de pontos referenciais como forma de melhor direcionamento, seja no trânsito ou em lugares de regular aglomeração de pessoas, por exemplo, é fundamental que também na web sejam adotadas estratégias que torne prático e eficaz a exploração que o usuário irá realizar com o objetivo de alcançar o que o mesmo deseja.

No mundo real, as referências já existem e fazem parte do ambiente. Árvores, rios, montanhas, estrelas. É infinita a quantidade de pontos de referência que o mundo físico oferece para orientar o navegador em sua trajetória. Porém, em um website, essas referências não existem. Como as placas de uma rua, é necessário criar um sistema de navegação que estabeleça pontos de referência e uma sinalização no ambiente virtual do hipertexto para orientar o usuário no seu caminho (REIS, 2007, p.90).

Os mecanismos que giram em torno da AI são os sistemas de : organização, de navegação, o sistema de busca e o de rotulação. Em convergência, ambas proporcionam um bem sucedido projeto estrutural, quando o planejamento se baseia em atingir às necessidades do usuário. Para fins dessa investigação, delineou-se acerca do sistema de navegação, que busca 'orientar' os navegantes, sejam eles conhecedores do formato web por manterem um vínculo periódico com o portal, ou àqueles que o acessa pela primeira vez, tais direcionamentos determinarão quão eficaz será a usabilidade.

Nielsen (1993, p.26) enumera cinco atributos que corrobora a aceitação do sistema, são eles “facilidade de aprendizagem, eficiência de uso, facilidade de memorização, baixo teor de erros, satisfação subjetiva”. Essas funções ajudam a delinear o seguinte tripé: aprendizagem, produtividade e recuperação.

Ainda segundo Nielsen (1999) as interfaces de navegação devem auxiliar o usuário a responder a três perguntas norteadoras: Onde estou? De onde vim? Para onde vou? Assim, é primordial que se ofereça um mapa de site que desencadeie uma visão geral, desde a hierarquia dos menus até os índices que ajudam a direcionar para determinada janela pretendida.

No portal CDSA da UFCG, objeto central dessa proposta de análise, atende aos parâmetros de sites institucionais de universidades públicas, que exige a concatenação com hiperlinks que possibilite ao usuário a acessar o sítio do Governo Federal, que agrega em seu em torno, os principais aspectos: transparência, legislação e acesso à informação, Lévy (1996, .37) amplia reflete acerca da possibilidade de interconexão entre páginas afins e que podem reconstruir os centros de ramificação ,“essas zonas, conectar o texto a outros documentos, arrimá-lo a toda uma memória que forma como que o fundo sobre o qual ele se destaca e ao qual remete, são outras tantas funções do hipertexto informático”. (LÉVY, 1996, p. 37).

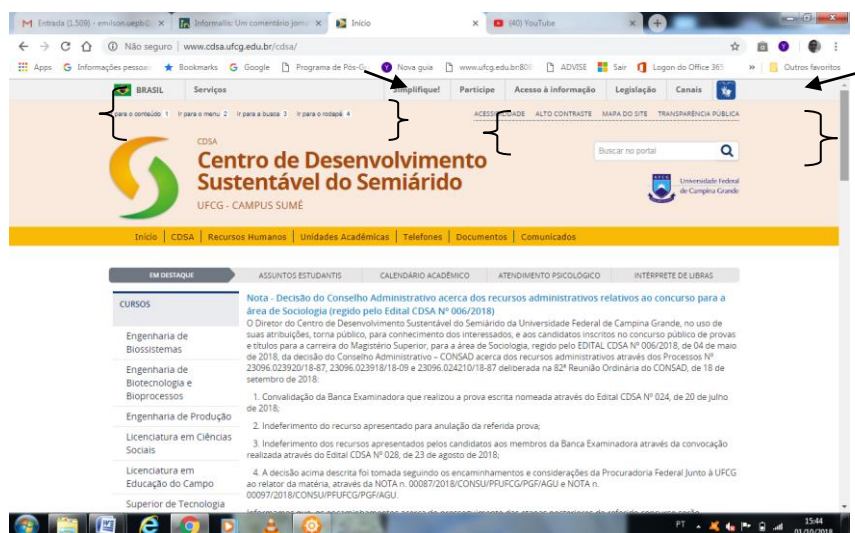


Figura 1: Lista de links do Portal CDSA/UFMG

No portal, pode-se perceber que os menus estão em formatos horizontais e verticais. Na parte superior, há um pano de fundo das interações que podem ser realizadas, cristalizando o conteúdo central que o site comporta: *Início*; *CDSA*; *Recursos Humanos*; *Unidades Acadêmicas*; *Telefones*; *Documentos*; *Comunicações*. Do lado esquerdo, na vertical, visualizam-se os dados dos cursos superiores que o CDSA/UFMG oferece à comunidade caririzeira. No centro da página, em blocos de três abas automáticas, são evidenciadas as principais notícias do Centro, bem como os

Links para acesso a novos conteúdos. A pretexto dessas questões, Reis (2007), destaca as funções básicas do sistema de navegação: situar o usuário acerca de sua localização e ao mesmo tempo, indicar o itinerário para que o mesmo alcance a finalidade proposta.

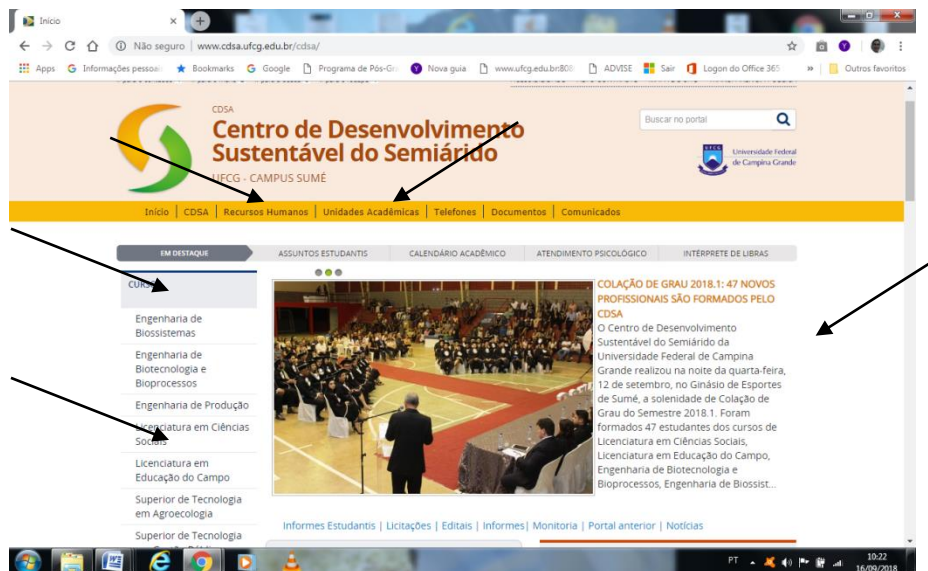


Figura 2: Menu de navegação do Portal do CDSA/UFMG

A navegação global suscita no usuário a possibilidade de compreender a dinâmica do site, sem necessariamente clicar no menu ou mover o cursor para baixo. A lógica do chamado “design interativo” presente no portal CDSA/UFMG, soma estética vibrante, fluxo contínuo e praticidade funcional. Há 04 divisões conteúdoísticas na horizontal e 05 na vertical. Esses elementos que facilitam a interface usuário/sistema, denominam-se breadcrumbs, que “é é a lista de elementos (links) separados por algum caractere informações do tipo: onde ele se encontra na estrutura do portal, bem como e prover links para os níveis hierárquicos superiores” (REIS, 2007).

Duas categorias também são encontradas no levantamento realizado, são eles: *Sistema de navegação embutido* que inclui: logo tipo, menu de navegação global, menu de navegação local, componentes de navegação contextual, breadcrumbs e Cross content. *Sistema de navegação remoto* onde se incluem componentes suplementares: mapas do site, índices e guias.

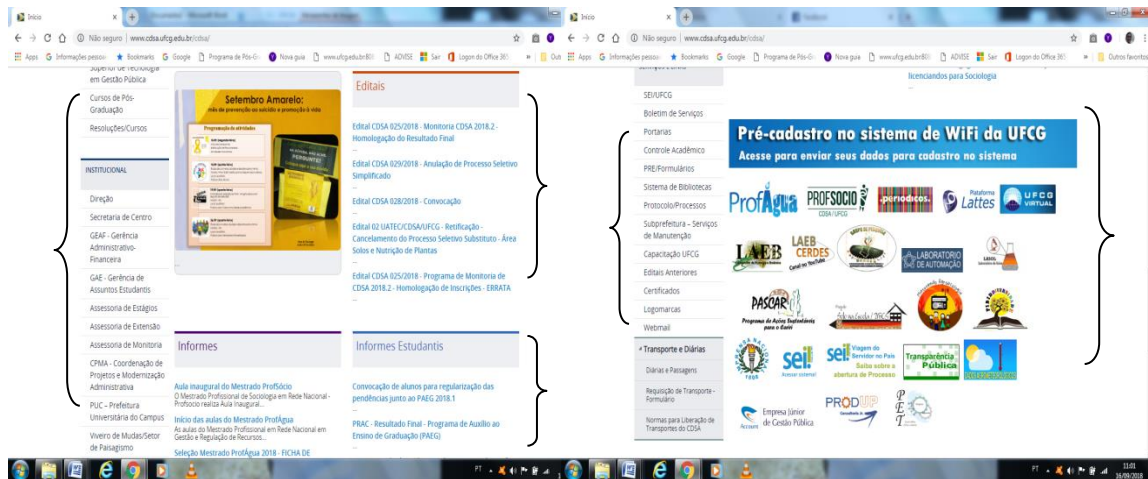


Figura 3: Parte central do Portal CDSA/UFCG

Os chamados breadcrumbs ficam evidentes na parte intermediária do portal, como instrumento para facilitar a localização na plataforma. Os intitulados *cross content* estão contemplados na parte inferior do site, como ferramenta que busca expandir as informações propagadas no ambiente oficial da instituição, que segundo Reis (2007, p.96), tem a seguinte utilidade, “lista de links relacionados ao conteúdo da página atual, que podem oferecer um nível maior de profundidade ou atalhos para grandes movimentos laterais”. (REIS, 2007. p. 96).

Contudo, apesar de haver uma exploração de hiperlinks, há uma visível ausência da hipermídia. A mesma amplia a experiência da interatividade ao concatenar o uso simultâneo de vídeo, sons, infográficos e textos. “A hipermídia é um desenvolvimento do hipertexto, designando a narrativa com alto grau de interconexão, a informação vinculada” (NEGROPONTE, 1995, p. 66). Ao optar por não implementá-la na plataforma, a intervenção e assimilação informacional por parte do usuário acabam sendo limitadas. Nesse contexto, é fundamental também ressaltar a inexistência de concatenação do site com as redes sociais digitais, como *Facebook*, *Instagram* e *Twitter*, o que obstrui a perspectiva de colaboratividade, centrada na potencialidade do “espect-ator”, usuário receptor e produtor de conteúdos.

CONCLUSÕES

A informação constitui-se como um canal de intenções que articula estímulos e significados. Imbricado ao movimento de circulação, decodificação e apropriação por parte do usuário, está o contexto. Assim, pode-se observar que o dado “predisposto à interpretação” se reelabora e torna-se apto à usabilidade sob duas vertentes: “eixos de transferência e o acesso” (SMIT, 2009). Conduzidos pelo raciocínio de que o sujeito delinea o seu itinerário de apreensão informacional em meio ao ajuntamento de múltiplos entes no sistema, “estoque, transferência e convívio com os receptores” (BARRETO, 2013, p.137) e embasado no pressuposto de que a “condição da informação” (LE COADIC, 2004,p.04) é fator preponderante nos modos de manipulação de determinado artefato informacional, aludimos que a arquitetura informacional em sites institucionais de gestão pública causam rearranjos de participação/apreensão de significados no usuário.

Nesse sentido, o portal CDSA/UFCG está concatenado à potencialidade do ciberespaço, objeto dessa proposta de investigação, comum às tecnologias virtuais que desempenham bastantes funcionalidades ao usuário e que são prevaletentes na atual era da conexão (LEMOS, 2004). Tais sistemas também estão disponíveis nos *smartphones*, dispositivos multimidiáticos que têm como sistemas operacionais mais utilizados: o Ios (Apple), Windows phone (Microsoft) e Android (Google). Por ser portátil, pode ser levada pra diversos lugares, sendo capazes de reproduzir imagens, vídeos, sons e navegar pela internet. Uma das características do ciberespaço é a ubiquidade, que se correlacionam aos valores de não linearidade, assincronia e instantaneidade, e que Santaella (2013, p.15-16) define como “a habilidade de se comunicar a qualquer hora e em qualquer lugar via aparelhos eletrônicos espalhados pelo meio ambiente”.

Partindo-se da premissa de que as bases da Arquitetura da informação são o usuário, o conteúdo e o contexto (MORVILLE; ROSENFELD, 2006), o portal CDSA/UFCG utiliza de estratégias limitadas, apesar de seu gerenciamento informacional atender às demandas institucionais, bem como às noções de governança e transparência. A não inclusão de redes sociais digitais, impossibilita que as informações inerentes à comunidade universitária

seja disseminada com maior ressonância entre seus professores, técnicos, estudantes e região do Cariri.

Desse modo, percebe-se que o reconhecimento dos impactos provocados pelo conteúdo à audiência, consiste inicialmente no raciocínio que os que acessam o portal não são passivos e suas experiências (MARTIN-BARBERO, 200) são fatores preponderantes na dinâmica relacional com a fonte emissora. Nesse cenário, é fundamental destacar Gonzalés de Gómez (2003, p.32) e suas interpretações a respeito de artefatos técnicos, que captam inter-relações a partir das ações de informações, que “remetem aos atores que as agenciam, aos contextos e situações em que acontecem e aos regimes de informação em que se inscrevem”.

REFERÊNCIAS

ARAÚJO, Eliany Alvarenga de. **Informação, Cidadania e Sociedade no Brasil**. Informação & Sociedade. Estudos, João Pessoa, v. 2, n.1, p. 42-49, 1992.

BAPTISTA, Sofia Galvão. CUNHA, Murilo Bastos da. Estudo de usuários: visão global dos métodos de coleta de dados. **Perspectivas em Ciência da informação**. Belo Horizonte, v.12, n2, p.168-184, maio/ago.2007..

BROOKES, B. C. **The foundations of information science: Part I. Philosophical aspects**. Journal of Information Science, n.2, p.125-133, 1980.

CASTELLS, Manuel. **A sociedade em rede: a era da informação: economia, sociedade e cultura**. V.1 São Paulo: Paz e Terra, 1999.

CHOO, Chun Wei. Como ficamos sabendo – um modelo de uso da informação. In: _____. **A organização do conhecimento: como as organizações usam a informação para criar significados, construir conhecimento e tomar decisões**. São Paulo: Senac, 2003. Cap. 2, p.63-120.

COELHO, H. **Tecnologias de Informação**. Lisboa: D. Quixote,1986.

DOMINGUES, Ivan. Em busca do método. In: _____. (org.). **Conhecimento e transdisciplinaridade**. Aspectos metodológicos. - Belo Horizonte. Editora UFMG, 2005, p. 17 – 40.

FERREIRA, Sueli Mara Soares Pinto. **Novos paradigmas e novos usuários da informação**. In: Ciência da Informação, v.25, n.2. Disponível em: <http://scholar.google.com.br/citations?view_op=view_citation&hl=pt-BR&resuse=Q9JDGqgAAAK&citation_for_view=Q9JDqgAAAJ:dlgkVwhDp10c>
Acesso em: 02 nov 2014.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4 ed. São Paulo: Atlas, 2002.

GUIMARÃES, Tomás de Aquino; MEDEIROS, Janann Joslin. **A nova administração pública e a gestão de competências: mudança e flexibilidade organizacional**. In: LIMA, Suzana Maria Valle de (Org). Mudança organizacional: teoria e gestão. Rio de Janeiro: Ed. FGV, 2003.

GUINCHAT, Claire; MENOUE, Michel. **Introdução geral às ciências e técnicas da informação e documentação**. Brasília: IBICT, 1994.

LÉVY, Pierre. **As tecnologias da inteligência**. 2ª Edição. São Paulo, editora 34. 1993.

LÉVY, Pierre.. **O que é o virtual**. São Paulo: 34, 1996.

MCLUHAN, H. M. **Os meios de comunicação como extensões do homem**. São Paulo: Cultrix, 1964.

MORAES, Roque. **Análise de Conteúdo**. Porto Alegre: Revista Educação, v.22, n.37, p.7-32, 1999. Disponível em: http://cliente.arqo.com.br/~mgos/analise_de_conteudo_moraes.html. Acesso em 08-09-2017.

NIELSEN, Jakob. **Designing web usability**. Indianapolis (Indiana), New Riders.1999.

OLIVEIRA, Marlene de. Origens e evolução da Ciência da Informação. In:____. (Coord.). **Ciência da Informação e Biblioteconomia: novos conteúdos e espaços de atuação**. Belo Horizonte: Editora UFMG, 2005. cap. 1. p. 9-28.

PADOVANI, Stephania. **Avaliação Ergonômica de Sistemas de Navegação em Hipertextos Fechados**. In: MORAES, Anamaria de. Design e Avaliação de Interface. Rio de Janeiro, iUsEr, 2002.

PINHEIRO, E. G; NASCIMENTO, R. N. **A Informação: a força que antecipa o futuro**. Informação & Sociedade. Estudos, João Pessoa, v. 11, n.2, p. 145-158, 2002.

POMBO, O. **Epistemologia interdisciplinar**. In: seminário internacional interdisciplinaridade, humanismo, universidade. Porto, 2003. Anais. Porto,

2003. p. 1-29. Acesso em: 16 de setembro de 2017.

REIS, G. A. dos. **Centrando a arquitetura de informação no usuário**. São Paulo, 2007. Dissertação (Mestrado) - Escola de Comunicação e Artes, Universidade de São Paulo. Disponível em: <http://www.guilhermo.com/mestrado/Guilhermo_ReisCentrando_a_Arquitetura_de_Informacao_no_usuario.pdf>. Acesso em: 02 set 2018

SARACEVIC, T. Ciência da Informação: origens, evolução e relações. **Perspectiva em Ciência da Informação**. Belo Horizonte, v. 1, n. 1, p. 41-62, jan./jun. 1996.

WEISSBERG, Jean Louis. **Os paradoxos da Teleinformática**. In: PARENTE, André. **Tramas da Rede**. Porto Alegre: Sulina, 1993.

WURMAN, Richard Saul. **Ansiedade de informação**. São Paulo: Editora Cultura, 1991