



UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA
CENTRO DE CIÊNCIAS BIOLÓGICAS E SOCIAIS APLICADAS
CURSO DE BACHARELADO EM ARQUIVOLOGIA

JONATHAN MICHAEL BRITO DE OLIVEIRA

INFORMAÇÃO PÚBLICA: a arquitetura e o acesso à informação no portal do Governo do Estado da Paraíba

JOÃO PESSOA
2016

JONATHAN MICHAEL BRITO DE OLIVEIRA

INFORMAÇÃO PÚBLICA: a arquitetura e o acesso à informação no portal do Governo do Estado da Paraíba

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Graduação de Arquivologia da Universidade Estadual da Paraíba, Campus V em cumprimento à exigência para obtenção do grau de Bacharel, semestre 2015.2.

Orientador: Prof. Me. Danilo de Sousa Ferreira.

JOÃO PESSOA
2016

É expressamente proibida a comercialização deste documento, tanto na forma impressa como eletrônica. Sua reprodução total ou parcial é permitida exclusivamente para fins acadêmicos e científicos, desde que na reprodução figure a identificação do autor, título, instituição e ano da dissertação.

O482i Oliveira, Jonathan Michael Brito de
Infirmação pública [manuscrito] : a arquitetura e o acesso à
informação no Portal do Governo da Paraíba / Jonathan Michael
Brito de Oliveira. - 2016.
61 p. : il. color.

Digitado.

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em
Arquivologia) - Universidade Estadual da Paraíba, Centro de
Ciências Biológicas e Sociais Aplicadas, 2016.

"Orientação: Prof. Me. Danilo de Sousa Silva, Departamento
de Arquivologia".

1. Arquitetura da informação. 2. Sistemas da arquitetura da
informação. 3. Governo da Paraíba. I. Título.

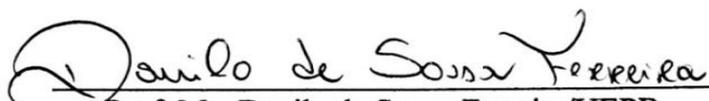
21. ed. CDD 025.4

INFORMAÇÃO PÚBLICA: a arquitetura e o acesso à informação no portal do Governo do Estado da Paraíba

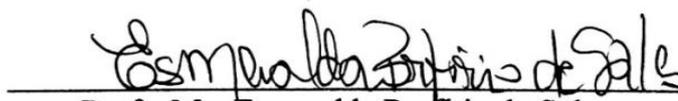
Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Graduação de Arquivologia da Universidade Estadual da Paraíba, Campus V em cumprimento à exigência para obtenção do grau de Bacharel, semestre 2015.2.

Aprovado em 18 / 05 / 2016.

BANCA EXAMINADORA


Prof. Me. Danilo de Sousa Ferreira/UEPB
Orientador


Prof. Me. Henrique Elias Cabral França
Examinador


Prof.ª. Ma. Esmeralda Porfírio de Sales
Examinador

Primeiramente a Deus, por me permitir vivenciar este momento, a minha esposa por ter sempre me ajudado e incentivado a seguir em frente, a minha mãe pelas orações e palavras de carinho e ao meu orientador pela paciência e por e não me deixar desistir,

dedico.

Há conhecimento de dois tipos: sabemos sobre um assunto, ou sabemos onde podemos buscar informação sobre ele.

Samuel Johnson

RESUMO

A sociedade moderna está passando por um período de constantes transformações da informação e seu suporte. Cada vez mais conectada em rede, a internet tornou-se a principal ferramenta de disseminação da informação, o que transforma qualquer usuário comum, em um potencial produtor de conteúdo informacional, gerando assim, um caos informacional. Apesar de ganhar evidência significativa apenas em meados dos anos 90, a arquitetura da informação surge como principal ferramenta para evitar esse caos informacional, uma vez que se caracteriza por organizar e estruturar espaços informacionais digitais. Nesta pesquisa, foi analisada a arquitetura da informação (através dos sistemas de organização e rotulação) da estrutura do Portal do Governo da Paraíba, que, além de serviços, apresenta informações de carácter e interesse público, a fim de descobrir se o mesmo permite uma boa apresentação e recuperação da informação a seus usuários. Quanto aos procedimentos metodológicos, está pesquisa é empírica-exploratória e de natureza qualitativa. A coleta de dados ocorreu pela observação direta do pesquisador. Conclui-se que o Portal do Governo da Paraíba não apresenta uma Arquitetura da Informação que favoreça o acesso à informação.

Palavras-chave: Arquitetura da Informação. Sistemas da Arquitetura da Informação. Governo da Paraíba.

ABSTRACT

Modern society is going through a period of constant changes in information and support. Increasingly networked, the Internet has become the main dissemination tool of information, which turns any ordinary user in a potential producer of informational content, thus generating an informational chaos. Despite winning significant evidence only in the mid-90s, the information architecture emerges as the main tool to prevent this informational chaos, since it is characterized by organizing and structuring digital information spaces. In this research, we analyze the information architecture (through labeling systems and organization) the Paraíba Government of site structure, which in addition to services, presents background information and public interests in order to find out if it has a good presentation and retrieval of information to its users. The methodological procedure is empirical research exploratory and qualitative. The data were collected by direct observation of the observer. We conclude that the Paraíba Government Portal does not provide an Information Architecture that promotes access to information.

Keywords: Information Architecture. Information Architecture of Systems. Paraíba of Government.

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Esquemas de Organização.....	29
Quadro 2 – Tipos de Rótulos.....	31
Quadro 3 – Quadro comparativo das áreas de Arquitetura da Informação e Arquivologia.....	32

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Crescimento anual dos usuários de internet no mundo.....	15
Gráfico 2 – Desenvolvimento global de <i>websites</i>	15

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Página principal do Portal do Governo da Paraíba.....	34
Figura 2 – Identificação dos Sistemas da AI na Página Principal do Portal do Governo da Paraíba.....	35
Figura 3 – Tipos de Rótulos na Página Principal do Portal do Governo da Paraíba.....	36
Figura 4 – Rótulos textuais no Menu da Página Principal.....	37
Figura 5 – Rótulos textuais na área Serviços da Página Principal.....	37
Figura 6 – Rótulos com legenda.....	38
Figura 7 – Rodapé sem opções de direcionamento.....	38
Figura 8 – Rodapé com opções de direcionamento.....	39
Figura 9 – Rótulos iconográficos de serviços.....	39
Figura 10 – Sugestão para novos rótulos iconográficos de serviços.....	40
Figura 11 – Rótulo <i>Download</i>	40
Figura 12 – Sugestão para novo ícone de <i>Download</i>	40
Figura 13 – Rótulos de redes sócias 1.....	40
Figura 14 – Rótulos de redes sociais 2.....	41
Figura 15 – Rótulos de ferramentas de acessibilidade.....	41
Figura 16 – Sugestão para rótulo de acessibilidade.....	41
Figura 17 – Organização por assunto.....	42
Figura 18 – Representação iconográfica para áudios.....	42
Figura 19 – Categorização da notícia por cores no Portal Governo da Paraíba.....	43
Figura 20 – Categorização de notícias por cores no Portal Globo.com.....	44
Figura 21 – Página de notícias.....	45
Figura 22 – Página de Contatos.....	46
Figura 23 – Espaçamento entre contatos.....	47
Figura 24 – Tipos de Organização na Página Principal do Portal Governo da Paraíba..	48
Figura 25 – Organização por assunto no Menu da Página Principal do Portal do Governo da Paraíba.....	48
Figura 26 – Organização por Público Alvo do Menu da Página Principal do Portal do Governo da Bahia.....	49
Figura 27 – Organização por assunto Página Principal do Portal do Governo da Paraíba.....	49
Figura 28 – Organização Cronológica do Portal do Governo da Paraíba.....	50
Figura 29 – Notícias no Portal do Governo da Paraíba.....	50

Figura 30 – Serviços no Portal do Governo da Paraíba.....	51
Figura 31 – Página de Notícias.....	52
Figura 32 – Espaçamento excessivo entre as notícias.....	53
Figura 33 – Notícias no portal do Governo do Ceará.....	53
Figura 34 – Página de contatos.....	54

LISTA DE SIGLAS

AI	Arquitetura da Informação
CF	Constituição Federal
IBGE	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
WWW	World Wide Web

SUMÁRIO

1 CONSIDERAÇÕES INICIAIS.....	14
1.1 INTRODUÇÃO.....	14
1.2 MOTIVAÇÃO E JUSTIFICATIVA DA PESQUISA.....	16
1.3 DEFINIÇÃO DO PROBLEMA.....	17
1.4 OBJETIVOS.....	18
1.4.1 Objetivo geral.....	18
1.4.2 Objetivos específicos.....	18
2 METODOLOGIA.....	19
2.1 CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA.....	19
2.2 UNIVERSO E AMOSTRAGEM.....	20
2.3 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS.....	21
3 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA.....	23
3.1 A INFORMAÇÃO.....	23
3.1.1 Ansiedade de informação.....	23
3.1.2 Necessidade da informação.....	24
3.1.3 Explosão da informação.....	25
3.2 ARQUITETURA DA INFORMAÇÃO.....	26
3.2.1 Sistemas da Arquitetura da Informação.....	28
3.2.2 Sistema de Organização.....	28
3.2.3 Sistema de Busca.....	29
3.2.4 Sistema de Navegação.....	30
3.2.5 Sistemas de Rotulação.....	30
3.3 ARQUITETURA DA INFORMAÇÃO E A ARQUIVÍSTICA.....	32
4 ANÁLISE DOS DADOS.....	33
4.1 O PORTAL DO GOVERNO DO ESTADO DA PARAÍBA.....	33
4.2 ANÁLISE DO SISTEMA DE ROTULAÇÃO.....	36
4.2.1 Página Principal.....	36
4.2.2 Página de Notícias.....	44
4.2.3 Página de Contatos.....	46
4.3 ANÁLISE DO SISTEMA DE ORGANIZAÇÃO.....	47
4.3.1 Página Principal.....	47

4.3.1.1 Sistema de Organização por Assunto.....	48
4.3.1.2 Sistema de Organização por Tempo.....	49
4.3.1.3 Sistema de Organização por Público Alvo.....	51
4.3.2 Página de Notícias.....	51
4.3.3 Página de Contatos.....	54
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	55
REFERÊNCIAS.....	56

1 CONSIDERAÇÕES INICIAIS

Neste capítulo são apresentadas as considerações introdutórias sobre este trabalho de pesquisa, no qual se apresenta uma introdução à temática da Arquitetura da Informação, como também as motivações e justificativas, a problemática e os objetivos geral e específicos deste trabalho.

1.1 INTRODUÇÃO

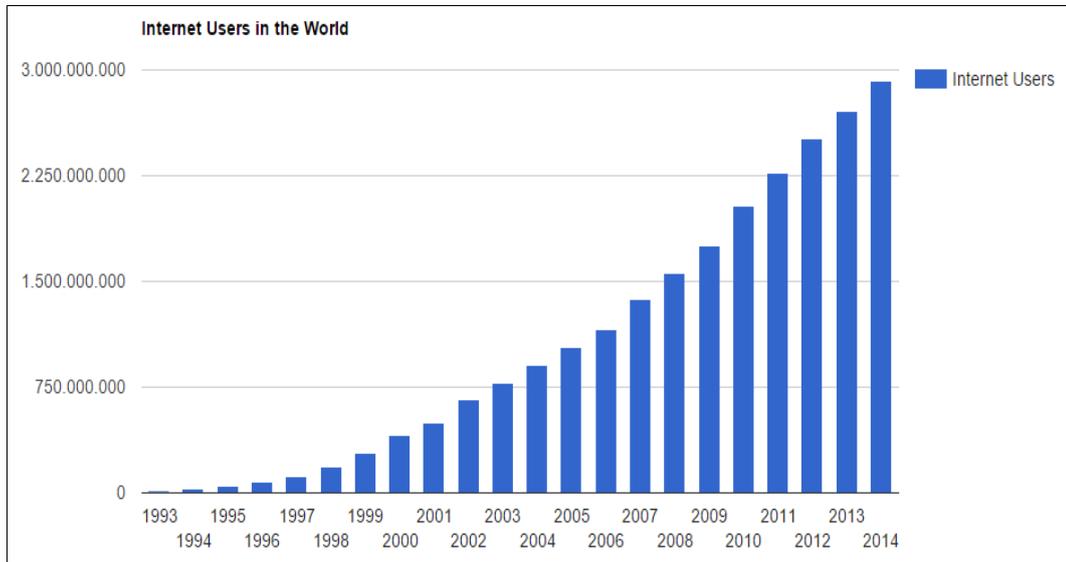
Atualmente, vivemos em uma sociedade cada vez mais “conectada”, na qual o avanço tecnológico promove uma rápida propagação da informação em ambientes virtuais, causando mudanças nas relações cidadão-informação e/ou cidadão-serviço, impactando diretamente na vida das pessoas. Partindo desse pressuposto, nota-se uma necessidade cada dia maior de promover o uso da informação por meio de sistemas interativos para garantir a quantidade e qualidade adequadas de informação, além de facilidade na gestão e acesso à informação na internet.

É evidente que a internet vem criando novos hábitos na forma de comunicação entre os usuários modernos, que por sua vez a utilizam cada vez mais no processo de busca de informações, a fim de solucionar suas necessidades. Grande parte dessas informações está sendo produzida na *World Wide Web* (WWW), ou *web*, por meio de portais, *sites*, redes sociais, *blogs*, dentre outros.

Diariamente, novas páginas *Web* são incluídas, conteúdos já existentes são alterados, e outras desaparecem. Essa mutação é constante e vertiginosa, tornando-a um ambiente complexo, heterogêneo e dinâmico, mas pouco uniforme e sem nenhum critério documental definido para a sua organização. (ROSETTO, 2003, p.2).

Diante deste contexto informacional, há uma tendência cada vez mais presente nas instituições, seja ela pública ou privada, de criar e disponibilizar suas informações em ambiente digital, visando não apenas a visibilidade da informação, mas também um rápido acesso, facilidade na recuperação e transparência. Esse fenômeno se origina, principalmente, devido ao aumento da população de usuários de internet que está crescendo bastante nos últimos anos, conforme gráfico 1.

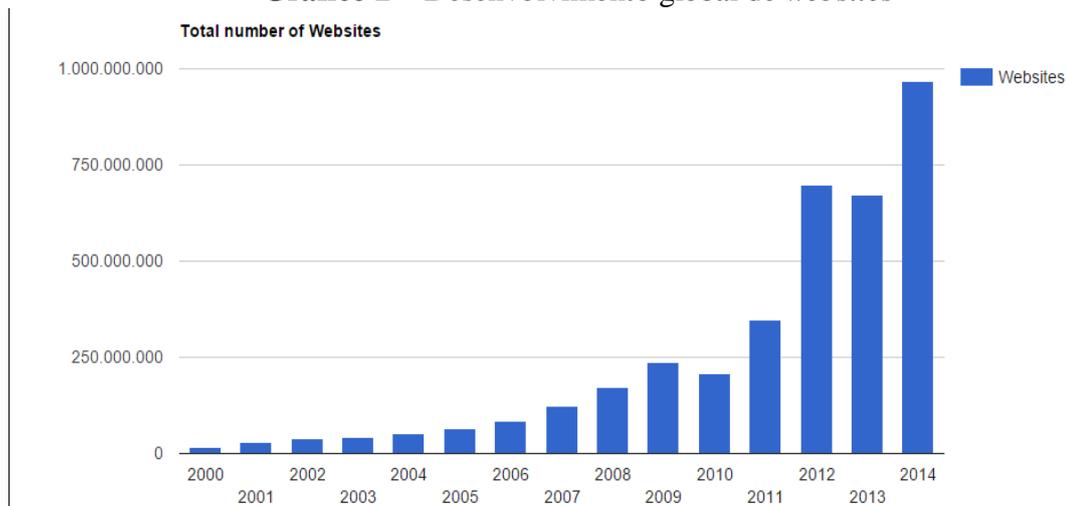
Atualmente, cerca de 40% (3 bilhões) da população mundial, possuem uma conexão com a internet. Sendo que desses, 75% (2,1 bilhões) de usuários estão distribuídos entre 20 países, conforme o gráfico 1 ilustra:

Gráfico 1 – Crescimento anual dos usuários de internet no mundo.

Fonte: Internet Live Stats, 2016.

Dentre esses, o Brasil ocupa o quinto lugar com aproximadamente 108 milhões de usuários de internet, ou seja, mais da metade da sua população total de habitantes (INTERNET LIVE STATS, 2016).

Rosetto (2003) afirma que várias páginas são criadas, outras se perdem e diversos conteúdos são alterados frequentemente na *web*, o que a transforma em um ambiente mutável, complexo e sem critérios documentais definido a sua organização.

Gráfico 2 – Desenvolvimento global de *websites*

Fonte: Internet Live Stats, 2016.

Nota-se no Gráfico 02 que no ano de 2014, havia cerca de 1 bilhão de *websites* criados, embora após esse marco, houve um recuo no crescimento de sites do mundo, devido a variações mensais na contagem de sites inativos (INTERNET LIVE STATS, 2016).

Com esse volume de informação, surge um problema: um caos informacional, caso as informações não estejam estruturadas e organizadas, o que dificulta tanto a navegação quanto à recuperação das informações. A Arquitetura da Informação (AI) surge como uma importante solução para esse problema, pois trata da organização das informações na *web*. Morville e Rosenfeld (2002, tradução nossa) define a Arquitetura da Informação como “a arte e a ciência de organizar informações para auxiliar os indivíduos a satisfazerem as suas necessidades informacionais”.

É importante destacar que o valor de um sistema de informação está diretamente atrelado à forma como a informação está disponível e à qualidade dos serviços disponibilizados. Siqueira (2008) defende que “a aplicação da Arquitetura da Informação viabiliza a redução de custo de acesso à informação, potencializando o seu valor para o usuário”. Além disso, uma AI adequada em *sites* e portais de instituições públicas pode trazer uma série de benefícios, como transparência, facilidade de acesso aos serviços públicos e eficiência na prestação de serviços públicos.

1.2 MOTIVAÇÃO E JUSTIFICATIVA DA PESQUISA

No âmbito dos poderes públicos, o Governo do Estado da Paraíba, por meio do seu portal¹, disponibiliza algumas informações e serviços aos seus usuários em conformidade com o artigo 5º da CF, em seu parágrafo XXXII (BRASIL, 1988), que trata:

Todos têm direito de receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral, que serão prestadas no prazo da lei, sob pena de responsabilidade, ressalvadas aquelas cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do estado.

Tratando-se do portal de um poder público, a qual tem por obrigação legal proporcionar a transparência e o acesso à informação, baseada na lei nº 12.527 de 18 de novembro de 2011 (BRASIL, 2011), o Portal do Governo do Estado da Paraíba objetiva facilitar o exercício do direito de acesso às informações públicas do Poder Executivo paraibano em ambiente digital.

¹ www.paraiba.pb.gov.br

Embora o Governo da Paraíba disponibilize informações por meio de seu portal, vale ressaltar que o fato de um órgão ou poder público estar “presente” na *web*, não garante por si só os objetivos com relação ao acesso a informação e a transparência pública, pois as informações podem estar dispostas de maneira que impeça ou dificulte o acesso de seus usuários. Por isso, mostra-se relevante analisar o portal público na perspectiva da AI.

O interesse pela temática desta pesquisa surgiu após o cumprimento de um componente curricular do Curso de Arquivologia que abordou questões como a desmaterialização do suporte e a facilidade e agilidade com que a informação se propaga em ambientes digitais na internet.

Além da motivação citada acima, esta pesquisa possui um forte apelo social, uma vez que o Portal do Governo do Estado da Paraíba é uma ferramenta de utilidade pública que proporciona vários serviços e informações aos seus cidadãos, por meio do qual o cidadão paraibano pode acompanhar como o governo está atuando na gestão dos seus interesses.

Do ponto de vista da Arquivologia, a temática da pesquisa revela seu valor, por tratar de questões bastante atuais como a mudança da informação orgânica para a digital e organização de informação em ambientes digitais. Apresenta também a possibilidade do arquivista interagir com áreas afins, que tratam da informação em contextos diferentes, mas com a mesma finalidade de disponibilizar e facilitar o acesso à informação.

Assim, entende-se como uma contribuição significativa a avaliação do Portal do Governo do Estado da Paraíba à luz da Arquitetura da Informação.

1.3 DEFINIÇÃO DO PROBLEMA

Ainda em franco desenvolvimento e tendo como um de seus objetivos estruturar e organizar espaços informacionais na internet, a AI se apresenta para auxiliar e permitir a interação com os usuários, especialmente na *web*. Segundo Silva e Dias (2008, p.4), “atender às necessidades de informação dos usuários é o grande objetivo da Arquitetura da Informação na *web*, através da organização da informação em *websites*, de forma que os usuários consigam encontrá-las e alcancem seus objetivos”.

No âmbito do Portal do Governo do Estado da Paraíba, pode-se afirmar que qualquer cidadão paraibano é um usuário ativo ou potencial do portal. Segundo dados do último censo realizado, o estado da Paraíba possui aproximadamente 3.972.202 habitantes entre homens e mulheres, crianças, adultos e idosos, de variados níveis de renda e escolaridade (IBGE, 2015).

Conforme citado anteriormente, a disponibilização de informações por meio de um portal público na *web* não garante *per se* um maior acesso à informação, pois os mais diversos usuários podem ter dificuldades ao acessar o portal, caso ele não tenha sido concebido com as preocupações e recomendações da Arquitetura da Informação.

A fim de garantir um bom serviço aos seus usuários, a AI possui uma série de recomendações ou práticas, dentre elas: (i) uso de linguagem familiar e de fácil compreensão pelos usuários; (ii) organização da informação que facilite o acesso às informações; (iii) uso de mecanismos que ajude o usuário a localizar-se no espaço informacional; e (iv) utilização de mecanismos que auxiliem na busca por informações.

Assim, este trabalho de pesquisa quer responder a seguinte pergunta: a organização da informação e a rotulação utilizada no Portal do Governo do Estado da Paraíba atende aos parâmetros da Arquitetura da Informação?

1.4 OBJETIVOS

1.4.1 Objetivo geral

Analisar o Portal do Governo do Estado da Paraíba à luz da Arquitetura da Informação.

1.4.2 Objetivos específicos

- Avaliar o portal sob a perspectiva do sistema de organização;
- Avaliar o portal sob a perspectiva do sistema de rotulação.

2 METODOLOGIA

Este capítulo apresenta a metodologia utilizada nesta pesquisa visando o alcance dos objetivos propostos.

2.1 CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA

Esta pesquisa é de caráter de empírica, envolvendo pesquisa exploratória e bibliográfica, com uma abordagem qualitativa.

A pesquisa se caracteriza por ser dedicada ao tratamento da face empírica e fatural da realidade; produz e analisa dados, procedendo sempre pela via do controle empírico e fatural (DEMO, 2000, p.21). Corroborando com isso, o autor completa:

A valorização desse tipo de pesquisa é pela possibilidade que oferece de maior concretude às argumentações, por mais tênue que possa ser a base fatural. O significado dos dados empíricos depende do referencial teórico, mas estes dados agregam impacto pertinente, sobretudo no sentido de facilitarem a aproximação prática (DEMO, 1994, p.37).

Segundo Marconi e Lakatos (2010, p.169), pesquisa empírica “é aquela com o objetivo de conseguir informações e/ou conhecimentos acerca de um problema, para o qual se procura uma resposta, ou de uma hipótese, que se queira comprovar, ou, ainda, de descobrir novos fenômenos ou as relações entre eles”.

Assim, esta pesquisa caracteriza-se como empírica, pois esclarece se o Portal do Governo da Paraíba apresenta uma organização e rótulos adequados com base nos sistemas da Arquitetura da Informação, e se assim, proporciona uma eficiente recuperação da informação aos usuários.

Marconi e Lakatos (2010, p.169) alertam que as pesquisas de campo necessitam, primeiramente, de uma pesquisa exploratória sobre a temática de estudo. Portanto, é indispensável à pesquisa bibliográfica que, segundo Köche (1997, p.122), é aquela “que se desenvolve tentando explicar um problema, utilizando o conhecimento disponível a partir das teorias publicadas em livros ou obras congêneres”. A pesquisa bibliográfica é aquela que se realiza a partir de outros registros, como documentos impressos, livros, artigos e teses (SEVERINO,2007, p.122).

Segundo Marconi e Lakatos (2010, p.171), pesquisas exploratórias são:

investigações de pesquisa empírica cujo objetivo é a formulação de questões ou de um problema, com tripla finalidade – desenvolver hipóteses, aumentar a familiaridade do pesquisador com um ambiente, fato ou fenômeno para a realização de uma pesquisa futura mais precisa ou modificar e clarificar conceitos.

Esta pesquisa classifica-se como exploratória, pois se utiliza de várias bibliografias para aumentar a familiaridade do pesquisador com a temática, a fim de se alcançar os objetivos geral e específicos propostos.

Esta pesquisa apresenta uma abordagem qualitativa, que, para Bauer e Gaskel (2007, p.22), “evita números, lida com interpretações das realidades sociais, e é considerada pesquisa *soft*”.

Para Richardson (1999, p.79), “a abordagem qualitativa de um problema, além de ser uma opção do investigador, justifica-se, sobretudo, por ser uma forma adequada para entender a natureza de um fenômeno social”. Ainda para o autor, estudos que apresentam esse tipo de abordagem, podem expor a complexidade de certos problemas, verificar a relação entre algumas variáveis, além de entender e classificar a dinâmica de processo vividos em grupos sociais, ou em uma visão mais aprofundada, proporcionar a compreensão das particularidades do comportamento dos indivíduos (RICHARDSON, 1999).

Assim, esta pesquisa caracteriza-se como qualitativa, pois o objeto de estudo foi analisado e, a partir disso, interpretações foram realizadas.

2.2 UNIVERSO E AMOSTRAGEM

Segundo Gil (1999, p.99) universo “é um conjunto definido de elementos que possuem determinadas características”. Marconi e Lakatos (2010, p.206) conceituam o universo ou população como “o conjunto de seres animados ou inanimados que apresentam ao menos uma característica em comum”. Sendo o universo o ambiente nos quais foram encontradas as especificações e elementos que o pesquisador utilizou na pesquisa.

O universo de estudo desta pesquisa é o Portal do Governo do Estado da Paraíba, pois compreende um conjunto de páginas que teve sua arquitetura da informação analisada.

Referente à amostra, Marconi e Lakatos (2010) defendem que só ocorre a amostra quando a pesquisa não abrange a totalidade da população ou universo.

A amostra desta pesquisa compreende as páginas Principal, Notícias e de Contato do Portal do Governo do Estado da Paraíba.

Gil (2000, p.101) entende que na pesquisa social são utilizados diversos tipos de amostragem, que podem ser classificados em dois grandes grupos: amostragem probabilística e não probabilística. Amostra probabilística é aquela na qual cada elemento da população deve ter chances conhecidas e diferentes de zero para ser selecionado e assim compor a amostra. Enquanto que amostra não-probabilística é aquela que a seleção dos elementos da população para compor a amostra depende do julgamento do pesquisador (MATTAR, 2001).

Assim, a amostragem utilizada neste trabalho é a não probabilística, pois as páginas escolhidas para fazer parte deste estudo não foram selecionadas de forma aleatória. O tamanho da amostra e as páginas foram escolhidas utilizando-se critérios de exequibilidade (analisar a amostra dentro do tempo estabelecido para a entrega da pesquisa).

2.3 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS

A presente pesquisa utiliza como instrumento de coleta de dados a técnica da observação.

Marconi e Lakatos (2010, p.173) relatam que a observação é “uma técnica de coleta de dados para conseguir informações e utiliza os sentidos na obtenção de determinados aspectos da realidade. Não consiste apenas em ver e ouvir, mas também em examinar fatos ou fenômenos que se deseje estudar”. Para Alvarez (1990), a observação “é o único instrumento de pesquisa e coleta de dados que permite informar o que ocorre de verdade, na situação real, de fato”. Segundo Richardson (1999), a observação é classificada, tradicionalmente, como um método qualitativo de investigação.

De acordo com os vários tipos de observação, esta pesquisa é classificada como assistemática, não participante, individual e na vida real. Segundo Marconi e Lakatos (1999, p.88 a 92):

- assistemática: “[...] Consiste em recolher e registrar os fatos da realidade sem que o pesquisador utilize meios técnicos ou precise fazer perguntas diretas;
- não participante: “[...] O pesquisador toma contato com a comunidade, grupo ou realidade estudada, mas sem integrar-se a ela: permanecendo de fora;
- individual: “[...] É a técnica de observação realizada por um pesquisador. Neste caso, a personalidade dele se projeta sobre o observado, fazendo algumas interferências ou distorções;

- na vida real:[...] A melhor ocasião para o registro é o local onde o evento ocorre. Isso reduz as tendências seletivas e a deturpação na reevocação.

Nesta pesquisa, a observação do pesquisador compreende examinar o seu objeto de estudo, o Portal do Governo do Estado da Paraíba. Tal observação é realizada pelo pesquisador sob a perspectiva da Arquitetura da Informação.

3 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Este capítulo apresenta e discute as bases teóricas relacionadas a este trabalho. Assim, inicialmente, discute-se os conceitos relacionados à informação, ansiedade, necessidade e explosão informacional. Em seguida, apresentam-se os conceitos relacionados à Arquitetura da Informação.

3.1 A INFORMAÇÃO

Do papiro ao documento eletrônico, a informação se apresenta como um processo natural e que sempre está presente na rotina do ser humano. O que muda muitas vezes, é o suporte no qual ela se apresenta, seja por meio de jornais, *websites*, periódicos, dentre outros. |

Dias e Pires (2003, p.25) afirma que:

A informação é considerada um recurso fundamental que deve estar à disposição e a serviço de todos: sociedade, instituições e, na mesma extensão, indivíduos. Com características específicas e mensuráveis que pode ser transformada em produto, algo que pode ser capitalizado e que oferece uma variedade de alternativas.

Apesar de sempre presente, não há um consenso acerca do seu conceito. Segundo Fonseca (2005, p.13), “a informação é uma noção nuclear, mas problemática. Daí toda a sua ambiguidade: não se pode dizer quase nada sobre ela, mas não se pode passar sem ela”.

Para Setzer (2001), informação é uma abstração informal que está na mente de alguém, com uma representação de algo significativo para essa pessoa. O autor diz que é uma abstração informal, pois não pode ser formalizada por uma teoria lógica ou matemática.

3.1.1 Ansiedade de informação

O ser humano moderno encontra-se cada vez mais conectado a grandes quantidades de informações em espaços cada vez menores de tempo e, na sua ânsia por absorvê-las, normalmente falha, não consegue organizá-las e acaba por ser absorvido pelo excesso, ocasionando assim, muita ansiedade (BARABANI, 2003).

A ansiedade de informação é o resultado da distância cada vez maior entre o que compreendemos e o que achamos que deveríamos compreender (WURMAN, 1991). Conforme Braga (2012), os usuários foram pegos de surpresa ao se depararem com uma

grande quantidade de informação disponível e acessível. Ainda segundo o autor, “antes, as pessoas não sabia que sabiam. Agora, sabem que não sabem” e esse cenário de incertezas, vai causando uma ansiedade cada vez maior. Em conformidade com Turban, Wetherbe e Mclean (2002, p.569), podemos afirmar que:

Um dos pontos negativos da era da informação é a ansiedade da informação. Essa inquietação pode assumir diversas formas, como por exemplo: frustração com nossa incapacidade de nos manter atualizados com a quantidade de dados presentes em nossas vidas.

Para Wurman (1991), algumas situações que contribuem para o aumento da ansiedade de informação são:

- não compreender a informação;
- sentir-se assoberbado por seu volume;
- não saber se certa informação existe;
- não saber onde encontrá-la;
- saber onde encontrá-la, mas não ter acesso, essa talvez seja a mais frustrante das situações.

Já para Turban, Wetherbe e Mclean (2002, p.569), o que causa a ansiedade de informação é:

- frustração com a qualidade da informação disponível na *web*. Essa informação muitas vezes não está atualizada ou está incompleta;
- Excesso de fontes online;
- Frustração com a culpa associada ao fato de não estar mais bem informado, ou informar-se tarde demais.

3.1.2 Necessidade da informação

Em um mundo cada vez mais globalizado no qual a informação muitas vezes é sinônimo de poder, a busca pela informação tornou-se uma necessidade rotineira na vida das pessoas e das empresas.

Segundo Perucchi (2008), as necessidades informacionais mudam de acordo com cada usuário. E os meios de supri-las, podem variar levando-se em consideração algumas características individuais como a área de atuação, nível de escolaridade, disponibilidade de recursos de informação, dentre outros aspectos apresentados pelo usuário.

Lucena (2009, p.18), explica que:

Em algumas vezes, a necessidade de informação do usuário não é exposta de forma clara, de modo que o profissional da informação tem de ser criativo, no sentido de tentar fazer com que o usuário consiga verbalizar suas reais necessidades de informação.

Segundo Braga (2014), a informação se transformou em uma necessidade crescente em todos os aspectos da vida humana e, a partir disso, tornou-se algo indispensável, mesmo que a sua procura não seja ordenada ou sistemática, basta apenas, que seja resultante de decisões peculiares e/ou intuitivas.

3.1.3 Explosão da informação

A explosão da informação surgiu no período pós-guerra (1945), pois para manter a liderança, os países passaram a exigir mecanismos cada vez mais sofisticados e rápidos para a gestão da documentação e a recuperação da informação (FONSECA, 2005).

Pgnatari (2004, p.64-65), relata que:

A explosão da informação significa que nos dias atuais, ninguém consegue “saber”, isto é, meter na cabeça, sequer todas as coisas importantes de sua própria especialização: o que importa é saber onde estão as informações adequadas às suas indagações, ou seja, onde estão as informações que lhe permitam criar pensamentos brutos, aqueles pensamentos que, no dizer de Abraham Moles, criam conceitos e fazem avançar a ciência, pondo à prova continuamente o edifício dos conhecimentos adquiridos e legitimados.

Com o avanço tecnológico e a rápida propagação da informação, a sociedade muitas vezes absorve informações impertinentes e que não suprem suas necessidades informacionais. Corroborando com esse pensamento Trevisani *et. al.* (2010, p.91), afirma que:

A todo o momento recebemos informações, e muitas vezes não as desejamos, no entanto muitos meios de comunicação, como televisão, internet, panfletos, folhetos, rádios, outdoors, entre outros disponíveis, parecem lutar entre eles para disputar nossa atenção, e infelizmente não temos a opção de recusar, caso seja indesejada.

Notoriamente, a internet é o principal meio de disseminação da informação na atualidade e, diante de um cenário onde qualquer usuário pode produzir e/ou acessar informações em ambiente digital, faz-se necessário cada vez mais, a utilização de ferramentas que nos auxiliem e facilitem na recuperação das mesmas, e desta forma, evitar frustrações e ansiedades na busca pela “satisfação informacional”. Nesse contexto, a Arquitetura da Informação emerge como uma excelente opção para esse problema, pois tem como principal característica, organizar e estruturar a informação em ambientes digitais.

3.2 ARQUITETURA DA INFORMAÇÃO

O termo Arquitetura da Informação teve sua origem em 1975 pelo arquiteto Richard Saul Wurman, ao perceber que com a popularização e o reconhecimento da internet como principal meio de transporte da informação na nova era digital, a qual é caracterizada pela facilidade de transmissão da mesma, seríamos bombardeados por dados e não teríamos ferramentas necessárias para transformá-los em informações, o que dificultaria nossa compreensão. Segundo o autor, um arquiteto da informação deve tornar claro o que é complexo e dessa forma, tornar as informações mais compreensíveis às outras pessoas (WURMAN, 1991).

Diante desse cenário, entende-se que a AI visa não apenas organizar como também facilitar e dinamizar o acesso e a recuperação da informação aos usuários modernos em ambientes digitais, a fim de sanar suas necessidades informacionais.

Para isto, Wurman (1991), declara que a informação pode ser organizada de cinco maneiras:

- **Por categoria:** Quando se refere à organização por itens similares.
- **Por tempo:** Está relacionado à organização de eventos no tempo. Pode ser organizado tanto por medidas de tempo, quanto por eventos ou acontecimentos importantes.
- **Por localização:** Indicado para quando se quer comparar e examinar informações de fontes diferentes.
- **Por alfabeto:** Refere-se à organização pela sequência do alfabeto. Muito usado em grandes conjuntos de informações, como dicionários e nomes na lista telefônica.

- **Por hierarquia:** Trata à organização pelo grau de alguma qualidade, como pode ser observado em uma escala decrescente, ou seja, do maior para o menor.

Após a criação, o termo AI se popularizou e logo surgiram várias estudos e definições acerca do assunto. Para Camargo (2010, p.48), a Arquitetura da Informação é:

Uma área do conhecimento que oferece uma base teórica para tratar aspectos informacionais, estruturais, navegacionais, funcionais e visuais de ambientes informacionais digitais, por meio de um conjunto de procedimentos metodológicos a fim de auxiliar no desenvolvimento e no aumento da usabilidade de tais ambientes e de seus comentários.

Já Santos (2001, p.3) considera que a arquitetura da Informação deve ser encarada como:

Uma das maneiras de se aprimorar a usabilidade de um sistema através do desenvolvimento de uma estrutura de informação que possibilite ao usuário atingir suas metas de interação durante o processo de busca de informação, seja em um *website* de compras, de entretenimento, de informação, comunitário ou outros.

Atualmente, o termo arquitetura de informação está intimamente relacionado a organização de informações na web. Grande parte das referências bibliográficas atuais que trata da informação, estão voltadas ao conteúdo disponível em ambientes digitais. Tal fato, pode ser associado à expansão da internet nos anos de 1990, quando várias informações e banco de dados migraram para *web* (MATTOS, 2010).

Apesar de seu surgimento datar da década de 70, foi na de 90, com o advento da internet e da explosão informacional, e com a publicação do livro “Information Architecture for World Wide Web” dos arquitetos Rosenfeld e Morville (1998/2006) que a arquitetura da informação ganhou maior visibilidade e ajudou a estabelecer diretrizes, definições e aplicações para o campo da web.

No que diz respeito às supracitadas diretrizes, Camargo (2004) esclarece que se faz necessário seguir alguns critérios para a elaboração de website, como: identificar a necessidade do usuário, possuir uma equipe com profissionais multidisciplinares, analisar o comportamento dos usuários e explorar as possibilidades de navegação.

3.2.1 Sistemas da Arquitetura da Informação

Segundo Rosenfeld e Morville (2002, tradução nossa), a arquitetura da informação é composta por quatro sistemas correlacionados, que apresentam regras e aplicações próprias, que são: Sistema de Organização, Sistema de Busca, Sistema de Navegação e Sistema de Rotulagem. Esses sistemas auxiliam o arquiteto da informação no desenvolvimento de um bom trabalho de organização em ambientes digitais.

3.2.2 Sistema de Organização

Um *site* organizado tende a facilitar a recuperação da informação e tornar a navegação mais fácil ao usuário, que por sua vez, poderá absorver facilmente e a informação e sanar sua necessidade informacional.

Para Rebelo (2014), o sistema de organização se caracteriza por organizar elementos da arquitetura de informação e definir critérios de classificação e ordenação do conteúdo, levando-se em consideração considerando a ambiguidade, heterogeneidade e homogeneidade.

Segundo Reis (2004), este sistema irá determinar a forma como será feita a categorização e os agrupamentos dos conteúdos informacionais em um site. Visando sempre tornar o acesso a informação mais rápido, fácil e objetivo possível. “É um fato simples que quando você tem uma certa quantidade de coisas, você tem de organizá-las. Do contrário, você não consegue achar nada.” (WODTKE, 2003 *apud* REIS, p.3)

A organização da informação apresenta vários esquemas ou modelos que podem ser ordenados de diversas formas, como por exemplo: alfabeticamente, cronologicamente, geograficamente, sequencialmente, por assunto, por tarefa, por público-alvo, por metáfora e de forma híbrida. Esse esquema tem por finalidade fornecer ao usuário, informações precisas às suas questões (REBELO, 2014).

Para Reis (2007), com a união da concepção de vários autores, como Wurman (1991), Reis (2000), Rosenfeld e Morville (2002), Brinck, Gergle e Wood (2002), Dijck (2003) e Bustamante (2004), nota-se o que seria o começo da formação de um esquema padronizado na organização da informação para *websites*, onde o mesmo seria dividido em dois grandes grupos que se subdividem em nove esquemas de organização, conforme e figura abaixo:

Quadro 1 – Esquemas de Organização

ESQUEMAS DE ORGANIZAÇÃO DA INFORMAÇÃO	<p>Exata: Divide a informação em categorias bem definidas e mutuamente exclusivas com regras claras para incluir novos itens. Indicado quando o usuário sabe exatamente o que está procurando.</p>	<p>Alfabeto: Indicado para grandes conjuntos de Informação e público muito diversificado. Ex: Dicionários, Enciclopédias, Listas Telefônicas.</p>
		<p>Tempo: Indicado para mostrar a ordem cronológica de eventos. Ex: Livros de História, Guias de TV, Arquivo de notícias.</p>
		<p>Localização: Compara informações vindas de diferentes locais. Ex: Previsão do tempo, pesquisa política, Atlas de anatomia.</p>
		<p>Sequência: Organiza itens por ordem de grandeza. Indicado para conferir valor ou peso a informação. Ex: Lista de preços, Top musics.</p>
	<p>Ambígua: Divide a Informação em categorias subjetivas. Baseia-se na ambiguidade inerente da língua e na subjetividade humana. Não possui regras claras de como incluir novos itens. Indicado quando o usuário não sabe exatamente o que está procurando.</p>	<p>Assunto: Divide a informação em diferentes tipos, diferentes modelos ou diferentes perguntas a serem respondidas. Ex: Páginas Amarelas, Editorias do jornal, Supermercado.</p>
		<p>Tarefa: Organiza a informação em conjuntos de ações. Usado muito em <i>software</i> transacionais. Raramente utilizado sozinho na Web. Ex: Menu aplicativos Windows (Editar, Exibir, Formatar).</p>
		<p>Público Alvo: Indicado quando se deseja customizar o conteúdo para cada público-alvo. Ex: Lojas de departamento</p>
		<p>Metáfora: Utilizado para orientar o usuário em algo novo baseado em algo familiar. Normalmente limita muito a organização. Ex: Desktop de um computador</p>
		<p>Híbrido: Reúne 2 ou mais esquemas anteriores. Normalmente causa confusão ao usuário</p>

Fonte: Adaptado de Reis (2007).

A partir do exposto, é possível afirmar que o sistema de organização é responsável por organizar as informações no site, visando satisfazer as necessidades dos usuários e sem prejudicar a navegabilidade, construindo um ambiente bem estruturado no qual a informação é mais fácil de ser recuperada.

3.2.3 Sistema de Busca

Os sistemas de busca são responsáveis por especificar quais perguntas os usuários podem realizar e quais respostas poderão obter (REIS, 2014). Com isso, esses sistemas irão contextualizar e facilitar a locomoção, apresentando caminhos complementares para que o usuário possa acessar a informação e completar as suas tarefas (ALVES, 2011).

Segundo Reis (2014), a implementação de um sistema de busca deve ocorrer quando um *site* apresentar pouco volume de conteúdo serve de complemento quando o sistema de navegação de um *site* é ruim, em sites considerados grandes, pois normalmente seus sistemas de navegação são complexos e com muitas variáveis e quando um *site* apresentar conteúdos dinâmicos e com grandes histórias, a fim de evitar a criação de sistemas de navegação.

Quando um usuário está a procura de uma informação num determinado site, elas sempre alternam entre sistemas de navegação e busca (REIS, 2014).

3.2.4 Sistema de Navegação

O sistema de navegação serve para dar um rumo ao usuário dentro de um site, ou seja, determinar formas de locomoção dentro do mesmo, evitando assim, que ele se perca e não apresentem possíveis frustrações informacionais.

Um sistema de navegação bem definido, proporciona ao usuário fazer associações entre a navegação e o conteúdo apresentados e um site, além de auxilia-los no aprendizado de como localizar e identificar os produtos, serviços e ou tópicos relacionados aos conteúdos que almeja encontrar (REIS, 2014).

Um dos problemas que acomete a população de usuários conectada em rede, está na complexidade de como vários sites lhes disponibilizam as informações, deixando-os muitas vezes confusos e ocasionado desistência da navegação. Analisando esse pensamento, torna-se claro a necessidade de desenvolvermos ferramentas que possam facilitar e manter o acesso aos usuários dentro desses ambientes informacionais.

Para Rosenfeld e Morville (2002, tradução nossa), um sistema de navegação deve responder a três perguntas: Onde estou? Onde estive? Aonde posso ir? Suas funções são as descrever e facilitar a locomoção, apresentando caminhos complementares pelos quais os usuários possam encontrar o conteúdo e completar suas tarefas.

3.2.5 Sistemas de Rotulação

O sistema de rotulação serve para estabelecer as formas de apresentação e representação da informação, definindo signos para seus elementos informativos (REIS, 2014).

Para Rebelo (2014) rótulos podem ser definidos como sendo as nomenclaturas que são dadas aos itens de menus, botões e textos de instrução, presentes em um *site* e que precisam ser clicados. Ainda segundo a autora, os rótulos podem ser apresentados de duas formas:

- Textual: Quando é formado por uma ou mais palavras; e
- Não-textual: Apresentado em forma de ícones (imagens pequenas que representam conceitos e indicam o acesso ao detalhamento de algum tipo de informação).

Os rótulos são considerados como uma ferramenta de representação, de modo que conduza o usuário à informação desejada. Assim como as palavras expressão pensamentos, os rótulos representam o conjunto de conteúdos que estão presentes em um *site* e serve para que o sistema possa se comunicar com o usuário (RIBEIRO; MONTEIRO, 2012).

Em seu estudo, Alves (2011) defende que diversos tipos de rótulos podem ser adequados para auxiliar na busca e navegação do usuário em um *site* e apresenta alguns tipos, conforme podem ser observado no quadro abaixo:

Quadro 2 – Tipos de Rótulos.

Tipos de Rótulos	Definição
Rótulos Iconográficos	Muito utilizados em sites infantis, pois facilita a associação do rótulo com a ação desejada, facilitando à recuperação da informação.
Rótulos como Links Contextuais	São rótulos que direcionam o usuário a informações em outra localização, seja na mesma ou em outra página do site.
Rótulos como Cabeçalhos	Rótulos utilizados para estabelecer uma relação hierárquica dentro do texto. Apresentam o conteúdo que os segue, como cabeçalhos impressos.
Rótulos dentro de um Sistema de Navegação	A principal característica desse tipo de rótulo é de se apresentar inseridos em um sistema de navegação, onde através de uma visão geral, o usuário sabe o que esperar e obter de cada link.
Rótulos como Termos de Indexação	Compostos por vocabulários controlados, tesouros, taxonomias dentre outros, possibilitam ao usuário através dos termos de indexação (palavras-chave, rótulos e cabeçalhos de assunto) uma busca mais específica. Podem ser organizados em forma de índice alfabético.

Fonte: Adaptada de Alves (2011).

Desenvolver um sistema de rotulação eficaz pode ser a tarefa mais difícil da Arquitetura da Informação, pois o objetivo desse sistema é comunicar o conceito de forma eficiente, de forma que evite ocupar muito espaço na página e que não seja necessário muito

esforço cognitivo o usuário para compreendê-lo. Quando a rotulação é deficiente, os usuários sofrem as consequências (ROSENFELD e MORVILLE, 2002, tradução nossa).

3.3 ARQUITETURA DA INFORMAÇÃO E A ARQUIVÍSTICA

Enquanto que o termo AI está intimamente relacionado à organização e estruturação do conteúdo informacional digital, a Arquivologia está ligada aos documentos orgânicos produzidos por pessoas físicas ou instituições. Segundo Machado e Camargo (2000, p.13), o documento de arquivo “é o conjunto de documentos naturalmente acumulados por pessoas ou instituições, em razão das atividades que desenvolvem ao longo de sua existência ou funcionamento”.

Apesar de serem ciências distintas, apresentam o mesmo objeto de estudo: a informação; e a mesma finalidade: proporcionar o acesso à informação. Porém, cada área apresenta metodologias e princípios distintos para o tratamento das informações, conforme podemos observar quadro 3:

Quadro 3 – Quadro comparativo das áreas de Arquitetura da Informação e Arquivologia

ATIVIDADES	ARQUITETO DA INFORMAÇÃO	ARQUIVISTA
Objeto de estudo	Informações de aplicações multimídia	Informação orgânica
Objetivo	Facilitar a interação entre o usuário e o espaço de informação	Acesso à informação
Classificação	Projeta categorias para o conteúdo de <i>Websites</i> . Trabalha com esquemas de organização: exato e ambíguo	Métodos estabelecidos: funcional, organizacional ou por assunto.
Avaliação	Não é mencionado	Trabalha com a definição de prazos de guarda, de acordo com os valores e usos dos documentos.
Descrição	Utilizam thesauros	Produz Instrumentos de pesquisa que auxiliam a busca das informações. Ex: Guias, inventários, índices, catálogos, repertórios, vocabulários controlados (thesauros).

Fonte: Adolfo e Silva, 2006.

É mister informar, que não há muitas obras que fazem referência a correlação entre as estas duas áreas do conhecimento.

4 ANÁLISE DOS DADOS

Neste capítulo, apresenta-se a análise dos dados coletados nesta pesquisa. Inicialmente, apresenta-se uma visão geral do Portal do Governo do Estado da Paraíba e delimita-se o escopo de trabalho desta pesquisa, indicando as páginas que compõe tal escopo. Em seguida, os sistemas de organização e rotulação utilizados nas páginas do Portal que fazem parte do escopo deste trabalho são discutidos.

4.1 O PORTAL DO GOVERNO DO ESTADO DA PARAÍBA

O Portal do Governo do Estado da Paraíba tem por objetivo facilitar o acesso às informações públicas referentes ao exercício do poder executivo paraibano, de acordo com a lei de Acesso à Informação nº 12.527 (BRASIL, 2011). Por meio de sua plataforma online, os usuários podem acessar informações sobre vários temas como política, cultura, educação, saúde, utilidade pública, dentre outros. Além dessas informações, o portal disponibiliza diversos serviços ao cidadão como delegacia online, 2ª via de contas, agendamentos de serviços e acesso às contas públicas, conforme se pode observar na figura 1.

Para compor o escopo de avaliação deste trabalho foram selecionadas 03 páginas, a saber:

- Página Principal;
- Página Notícias;
- Página Contato.

A partir das definições estabelecidas por Rosenfeld e Morville (2002), sobre os sistemas de Organização, Navegação, Rotulação e Busca, podemos visualizar como e quais se apresentam na página do site, objeto do nosso estudo, conforme pode ser observado na figura 2.

Figura 1 – Página principal do Portal do Governo da Paraíba.

The image shows the main page of the Paraíba Government Portal. At the top, there is a navigation bar with the logo of the Government of Paraíba and the slogan "viva o trabalho". Below this, there is a search bar and a menu with options like "Acessibilidade", "Contraste", and "Dúvidas Frequentes". The main content area features several news articles, including "Ricardo participa de plenária do OD e entrega obras neste sábado" and "Ricardo tira do isolamento rodoviário mais quatro cidades". There are also sections for "SERVIÇOS" (services) and "NOTÍCIAS" (news). The page is organized into a grid with various sections for different types of information and services.

Fonte: Portal do Governo da Paraíba, 2016.

Figura 2 – Identificação dos Sistemas da AI na Página Principal do Portal do Governo da Paraíba



Fonte: Portal do Governo da Paraíba, 2016.

4.2 ANÁLISE DO SISTEMA DE ROTULAÇÃO

Nesta subseção, apresenta-se uma análise do sistema de rotulação das páginas que fazem parte do escopo deste trabalho de pesquisa.

4.2.1 Página Principal

Partindo do princípio de que o sistema de rotulação pode ser representado por rótulos de natureza icônica ou textual, e ainda de forma simultânea. Consta-se, ao dar início à análise, que a composição da Página Principal do Portal do Governo da Paraíba apresenta uma rotulação icônico-textual, conforme pode ser visualizado na figura 3.

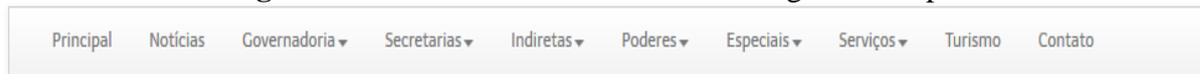
Figura 3 – Tipos de Rótulos na Página Principal do Portal do Governo da Paraíba.



Fonte: Portal do Governo da Paraíba, 2016.

Ao analisar o Menu Principal do Portal, identifica-se que o mesmo é representado exclusivamente por rótulos textuais. Destaca-se que o mesmo utiliza rótulos que podem causar dificuldade de entendimento para alguns grupos de usuários (Figura 4), o que pode gerar perguntas como: O que é Governadoria? O que são Indiretas? O que são Especiais?

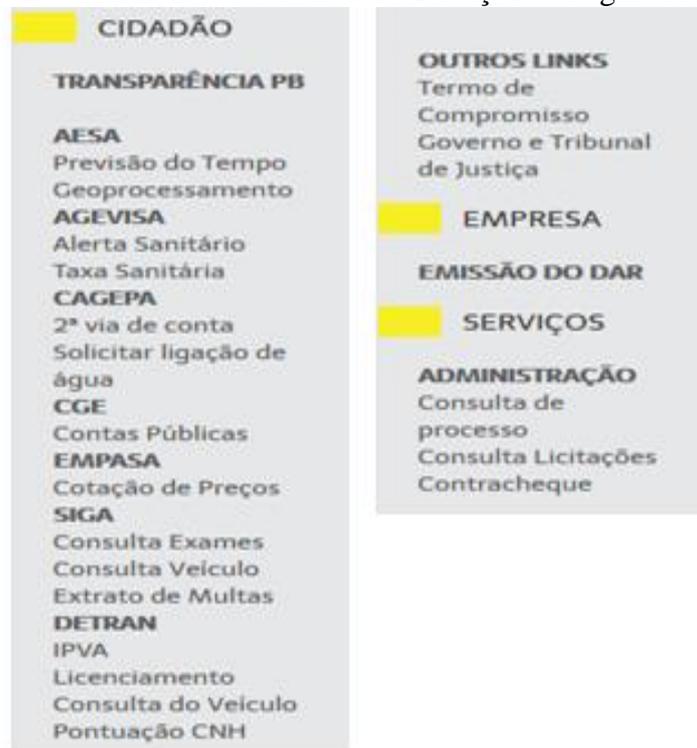
Figura 4 – Rótulos textuais no Menu da Página Principal.



Fonte: Portal do Governo da Paraíba, 2016.

Os rótulos representados na Figura 5, semelhantemente, apresenta natureza textual e dispõe de uma organização por público alvo. Os rótulos mostram-se simplificados/abreviados pelo emprego de siglas, sem menção ao seu nome por extenso, nem quando se coloca o *mouse* sobre elas, o que gera dificuldades no entendimento, comprometendo o acesso e a recuperação da informação.

Figura 5 – Rótulos textuais na área Serviços da Página Principal.



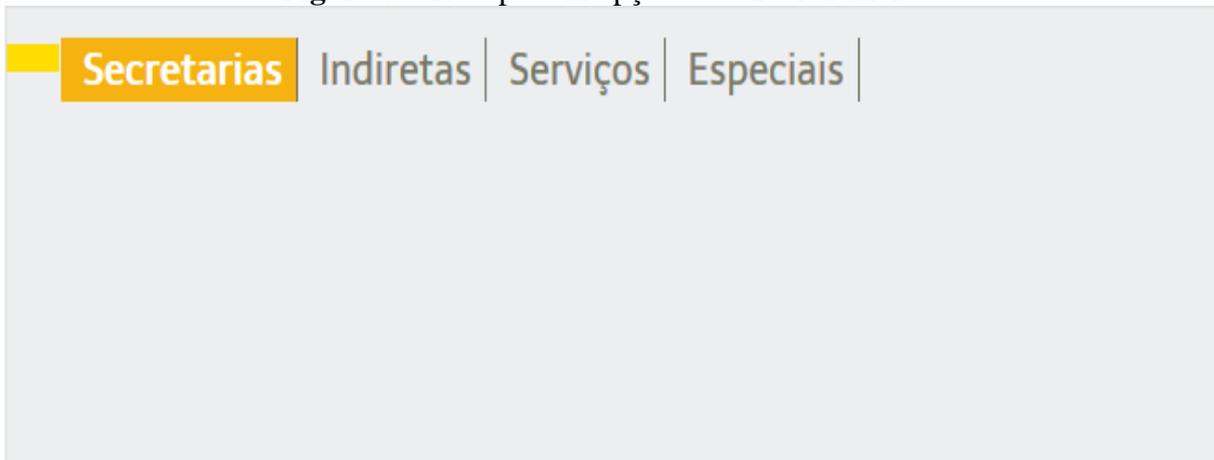
Fonte: Portal do Governo da Paraíba, 2016.

Para melhor entendimento dos termos empregados, sugere-se o uso de legenda, podendo localizar-se abaixo das siglas ou ao se posicionar o *mouse* sobre elas. Tal recurso é utilizado em outra área do Portal, como pode ser visualizado na Figura 6.

Figura 6 – Rótulos com legenda.

Fonte: Portal do Governo da Paraíba, 2016.

No rodapé da página, nota-se que há um rótulo textual que apresenta um menu com 4 opções: Secretarias, Indiretas, Serviços e Especiais. No entanto, as abas não exibem conteúdo para ser acessado (Figura 7). É mister informar que em acesso anterior, ocorrido em Junho/2015, o rótulo direcionava para caminhos em conformidade com o termo empregado, facilitando e direcionando a navegação do usuário, como pode ser visto na Figura 8.

Figura 7 – Rodapé sem opções de direcionamento.

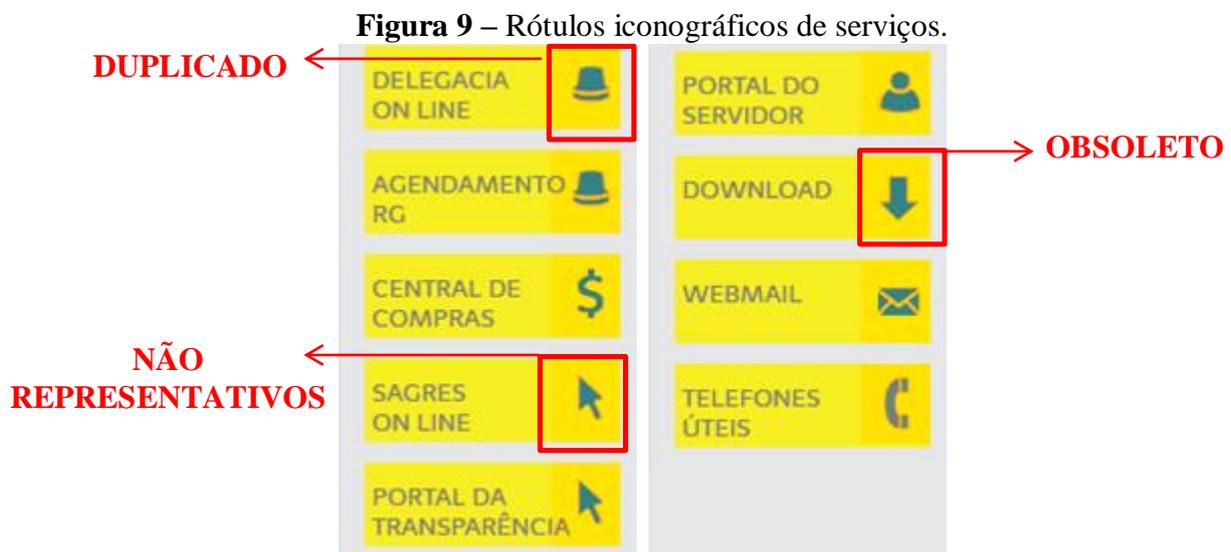
Fonte: Portal do Governo da Paraíba, 2016.

Figura 8 – Rodapé com opções de direcionamento.



Fonte: Portal do Governo da Paraíba, 2015.

Nos próximos rótulos, representados na Figura 9, identifica-se a presença de elementos textuais e iconográficos de forma simultânea, tais recursos facilitam a compreensão do usuário, pois associam a imagem ao seu conteúdo. Entretanto, verificam-se falhas na apresentação da associação texto-ícone, evidenciados na duplicidade de ícones, associação imprecisa do texto com o rótulo e emprego de ícones desatualizados.



Fonte: Portal do Governo da Paraíba, 2016.

Nota-se o emprego de ícones idênticos associados a serviços distintos: Delegacia Online e Agendamento RG; SAGRES On Line e Portal da Transparência. Além disso, tais ícones não representam graficamente a semântica desejada.

A fim de potencializar a transmissão do significado destes ícones, sugere-se a substituição pelos ícones apresentados na Figura 10, o que proporcionará uma correlação adequada ente o ícone e o texto.

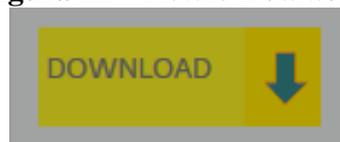
Figura 10 – Sugestão para novos rótulos iconográficos de serviços.



Fonte: Google Imagens, 2016.

Outro ponto a ser analisado é o rótulo que trata sobre o serviço Download (Figura 11). Embora seja capaz de transmitir o seu significado, o ícone vinculado encontra-se obsoleto. Dessa forma, recomenda-se a utilização do ícone representado na Figura 12.

Figura 11 – Rótulo *Download*.



Fonte: Portal do Governo da Paraíba, 2016.

Figura 12 – Sugestão para novo ícone de *Download*.



Fonte: Google Imagens, 2016.

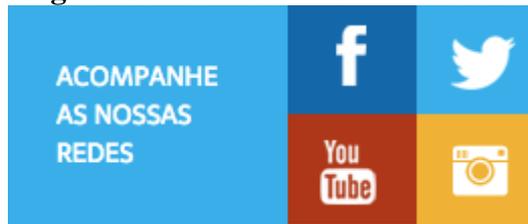
Ainda sobre a duplicidade de ícones, as figuras 13 e 14 apresentam rótulos icônicos destinados ao acesso às redes sociais. Essas representações são exibidas em locais distintos na mesma página. Ao comparar os rótulos, evidencia-se a presença de ícones semelhantes e que apresentam a mesma finalidade (*facebook, youtube e instagram*); ícone diferente, mas que possuem o mesmo significado (*twitter*) e ainda ícone desabilitado.

Figura 13 – Rótulos de redes sócias 1



Fonte: Portal do Governo da Paraíba, 2016.

Figura 14 – Rótulos de redes sociais 2.



Fonte: Portal do Governo da Paraíba, 2016.

Visando evitar repetições, sugere-se a aplicação apenas dos rótulos representados na Figura 14, tendo em vista que esses são de fácil visualização e se encontram com ícones atualizados.

No que concerne aos rótulos expostos na Figura 15, nota-se que tanto o ícone Acessibilidade quanto o Dúvidas Frequentes, não apresentam nenhuma opção ao serem clicados. Sugere-se, além desta correção, a substituição do ícone associado à opção Acessibilidade por outro de maior representatividade, como o visto na Figura 16.

Figura 15– Rótulos de ferramentas de acessibilidade.



Fonte: Portal do Governo da Paraíba, 2016.

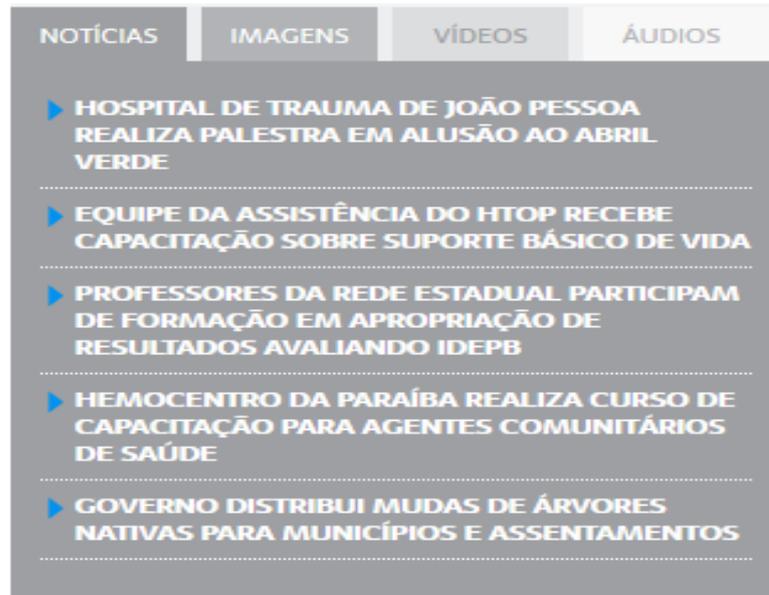
Figura 16 – Sugestão para rótulo de acessibilidade.



Fonte: Portal do Governo da Paraíba, 2016.

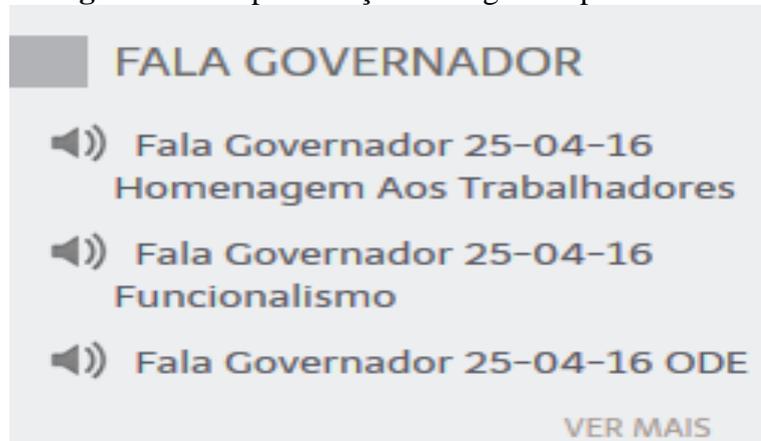
Os rótulos analisados a seguir demonstram uma excelente harmonia entre os textos e os seus significados, o que permite uma fácil percepção e auxilia no acesso à informação por parte do usuário. Na Figura 17, nota-se claramente uma categorização bem definida do conteúdo por tipologia da informação (notícias, imagens, vídeos e áudios). Igualmente apropriado e em conformidade com o utilizado atualmente, a Figura 18 retrata a correta associação do ícone de um alto-falante para referenciar os arquivos de áudio.

Figura 17 – Organização por assunto.



Fonte: Portal do Governo da Paraíba, 2016.

Figura 18 – Representação iconográfica para áudios.



Fonte: Portal do Governo da Paraíba, 2016.

Na Figura 19, constata-se que a Página Principal do portal possui uma categorização de conteúdo informacional representados por cores. Porém, não foi possível identificar o padrão que determinou o uso das cores.

Figura 19 – Categorização da notícia por cores no Portal Governo da Paraíba.

The screenshot displays the Portal Governo da Paraíba interface. The main content area features several news articles, each with a color-coded icon indicating its category: red for general news, blue for videos, green for sports, and orange for entertainment. The top right sidebar lists various services such as 'SERVIÇOS', 'CIDADÃO', 'TRANSPARÊNCIA PB', and 'EMPRESA'. The bottom section includes 'EDIÇÕES RECENTES' for 'DIÁRIO OFICIAL', 'A UNIÃO', and 'NOTÍCIAS DA PARAÍBA', along with 'FALA GOVERNADOR' and 'VER MAIS' links.

Red Category (General News):

- Ricardo participa de plenária do OD e entrega obras neste sábado**
O governador Ricardo Coutinho participa neste sábado (30) de mais uma plenária do Orçamento Democrático Estadual (ODE), na qual entregará à população de Itaporanga o [...]
- Ricardo tira do isolamento rodoviário mais quatro cidades**
Mais quatro cidades paraibanas vão sair do isolamento por meio de rodovias pavimentadas construídas pelo Governo do Estado, dentro do Programa Caminhos da Paraíba. Na [...]

Blue Category (Videos):

- Governo lança campanha contra febre aftosa 2016 neste domingo**

Green Category (Sports):

- PARAÍBA PARTICIPA DE VIDEOCONFERÊNCIA COM MS PARA ALINHAR AÇÕES DE ENFRENTAMENTO DO Aedes Aegypti**
- DETRAN-PB FAZ ABERTURA DO MAIO AMARELO E ALERTA SOCIEDADE SOBRE ACIDENTES DE TRÂNSITO**

Orange Category (Entertainment):

- GOVERNO APRIMORA PROGRAMA ESCUTA NAS ESCOLAS PARA AGILIZAR ATENDIMENTO DE DEMANDAS**
- PARAÍBA RECEBE 630 MIL DOSES DA VACINA CONTRA A GRIPE PARA CAMPANHA QUE COMEÇA NESTE SÁBADO**
- POLÍCIA MILITAR E TRE-PB DISCUTEM SEGURANÇA DAS ELEIÇÕES 2016**
- GOVERNO DO ESTADO INICIA DISTRIBUIÇÃO DE SEMENTES PARA REGIÕES DO AGRESTE E BREJO**

Other News Items:

- PARAÍBA PARTICIPA DE VIDEOCONFERÊNCIA COM MS PARA ALINHAR AÇÕES DE ENFRENTAMENTO DO Aedes Aegypti**
- GOVERNO DO ESTADO INICIA DISTRIBUIÇÃO DE SEMENTES PARA REGIÕES DO AGRESTE E BREJO**
- AGÊNCIA ESTADUAL DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA (AGEVISA/PB) ESTÁ COMEMORANDO NESTA TERÇA-FEIRA, 12 DE ABRIL, 14 ANOS DE EXISTÊNCIA EMPENHADA NO FORTALECIMENTO E APERFEIÇOAMENTO DAS AÇÕES DE**
- GOVERNO DA PARAÍBA INVESTE EM REFORMA E AMPLIAÇÃO DE ESCOLAS E NA CONSTRUÇÃO DE NOVAS UNIDADES**
Este ano, mais 60 escolas da rede estadual de ensino serão reformadas e ampliadas. Somente nas obras em andamento, os investimentos alcançam um montante de R\$ 48 milhões. Segundo informações o

Sidebar Services:

- SERVIÇOS**
- OUVIDORIA**
- CIDADÃO**
- TRANSPARÊNCIA PB**
- AESA**
Previsão do Tempo
Geoprocessamento
AGEVISA
Alerta Sanitário
Taxa Sanitária
CAGEPA
2ª via de conta
Solicitar ligação de água
CCE
Contas Públicas
EMPRESA
Cotação de Preços
SICA
Consulta Exames
Consulta Veículo
Extrato de Multas
DETRAN
IPVA
Licenciamento
Consulta do Veículo
Pontuação CNH
- OUTROS LINKS**
Termo de Compromisso
Governo e Tribunal de Justiça
- EMPRESA**
- EMISSION DO DAR**
- SERVIÇOS**
- ADMINISTRAÇÃO**
Consulta de processo
Consulta Licitações
Contracheque
- DELEGACIA ON LINE**
- AGENDAMENTO RG**
- CENTRAL DE COMPRAS**
- SAGRES ON LINE**
- PORTAL DA TRANSPARÊNCIA**
- PORTAL DO SERVIDOR**
- DOWNLOAD**
- WEBMAIL**
- TELEFONES ÚTEIS**

Fonte: Portal do Governo da Paraíba, 2016.

Para exemplificar um modelo bem estruturado de categorização por cores, indica-se a abordagem utilizada no Portal **Globo.com**, conforme visto na Figura 20. Nota-se facilmente que cada cor, remete a um assunto distinto: a cor vermelha refere-se a notícias em geral; a verde trata de assuntos esportivos; a azul faz associação aos vídeos; a laranja remete a entretenimento; a cinza sobre tecnologia.

Figura 20 – Categorização de notícias por cores no Portal Globo.com.

The screenshot shows the Globo.com homepage with a search bar at the top. Below the navigation menu, there is a banner for 'CARTOLA FC 2016'. The main content area is divided into several sections:

- Impeachment: veja votos dos senadores** (Red text)
- Interino é visto deixando casa de Cunha no DF** (Dark blue text)
- Juiz manda interditar ciclovía no Rio** (Dark blue text)
- 'Chico': Martim escolhe moradia** (Orange text)
- 'Demais': Suely tenta seduzir** (Orange text)
- Filho de político preso 4 vezes leva Mega-Sena** (Dark blue text)
- MPF denuncia o Santander pela Zelotes** (Dark blue text)
- Alckmin critica 'glamourização' de ocupações** (Dark blue text)
- Justiça aceita denúncia contra Roseana Sarney** (Dark blue text)
- Conmebol divulga datas e horários das quartas da Libertadores; confira** (Green text)
- Camaronês tem parada cardíaca em jogo e morre** (Green text)

On the right side, there is a 'GLOBO PLAY' section with video thumbnails and a 'SIMULE SEU FINANCIAMENTO' button.

Fonte: Portal Globo.com, 2016.

4.2.2 Página de Notícias

Aprofundando a análise, examina-se em seguida a rotulação que compõe a Página de Notícias, representada na Figura 21. O direcionamento exibe um *layout* que possui o cabeçalho e o rodapé idênticos ao visto na Página Principal. Vale salientar a inclusão de rótulos icônico-textuais bem representados. Tais recursos apresentam-se ordenados, respeitando o tipo de conteúdo a ser acessado favorecendo a recuperação da informação desejada (últimas notícias, imagens, vídeos e áudios). Além disso, dispõe de opções para uma busca mais avançada utilizando filtros por palavra chave ou data específica. Ainda convém destacar a inserção de rótulos para navegação entre as páginas de ordem cronológica decrescente (da informação atual para a mais antiga).

Figura 21 – Página de notícias.

GOVERNO DA PARAÍBA

DENUNCIE FOCOS DO MOSQUITO COM O APLICATIVO

Principal | Notícias | Governadoria | Secretarias | Indiretas | Polícias | Especiais | Serviços | Turismo | Contato

Notícias da Secretaria de Educação

Últimas notícias | Imagens | Vídeos | Áudios

Pesquisar:

De: 30 | Mês: 04 | Ano: 2016 |

Ricardo participa de plenária do OD e entrega obras neste sábado 29/04/2016

O governador Ricardo Coutinho participa neste sábado (30) de mais uma plenária do Orçamento Democrático Estadual (ODE), na qual entregará à população de Itaporanga o conjunto habitacional Lozinha Loureiro, entre outros benefícios. Antes da cerimônia e da plenária, às 16h, Ricardo também cumprirá uma agenda no Sertão, começando pela inauguração [...]

Paraíba participa de videoconferência com MS para alinhar ações de enfrentamento do Aedes aegypti 29/04/2016

Técnicos da Sala de Situação Estadual, da vigilância epidemiológica, da 1ª Gerência Regional de Saúde, juntamente com apoiadora do Ministério da Saúde e representante da Defesa Civil, participaram nesta sexta-feira (29) pela manhã de videoconferência, com a Sala de Situação Nacional e mais cinco estados nordestinos: Piauí, Ceará, Rio Grande [...]

 **Governo realiza oficina de segurança alimentar e nutricional para indígenas, pescadores e assentados** 28/04/2016

O Governo do Estado, por meio da Secretaria de Segurança Alimentar e Nutricional, promoveu nesta quarta (27) e quinta-feira (28) a 1ª Oficina Participativa Alimentar, no município de Rio Tinto, Litoral Norte, beneficiando indígenas, pescadores, assentados da reforma agrária e professores. No total, 13 estados do região participaram das oficinas [...]

Polícia Militar forma primeira turma do curso Proerd Pais para policiais 28/04/2016

A Polícia Militar, por meio da Coordenação Estadual do Programa Educacional de Resistência às Drogas e à Violência - Proerd, formou, na manhã desta quinta-feira (28), a primeira turma do curso Proerd Pais em seu Responsável no 1º Batalhão de Polícia Militar. O curso, que contou com a presença de 30 policiais [...]

Página 1 de 1364 2 3 4 5 ... 10 20 30 ... Última »

Secretarias | Indiretas | Serviços | Especiais

Fonte: Portal do Governo da Paraíba, 2016.

4.2.3 Página de Contatos

A figura 22 exhibe os rótulos presentes na Página Contato. Essa, em seu *design*, reproduz o cabeçalho e o rodapé idênticos aos que compõe as páginas Principal e Notícias. Nota-se ainda repetição da área de conteúdo Serviços.

No que diz respeito à funcionalidade e emprego dos rótulos, pode-se destacar os seguintes pontos positivos: clareza na transmissão da sua representatividade textual e iconográfica; viabilização de recurso para compartilhamento em redes sociais; ferramenta de impressão para relação de contatos disponibilizada; atalho para retornar a página principal.

Figura 22 – Página de Contatos.

The screenshot shows the 'Página de Contatos' (Contacts Page) of the Government of Paraíba. The page layout includes a header with the state logo and navigation menu, a main content area listing various departments with their phone numbers, and a sidebar with service categories and quick links.

GOVERNO DA PARAÍBA

Principal | Notícias | Governadoria | Secretarias | Indiretas | Poderes | Especiais | Serviços | Turismo | Contato

Contatos

- **Administração:** (83) 3218-4521
- **Administração Penitenciária:** (83) 3218-4451
- **Agricultura Familiar e do Desenvolvimento do Semiárido:** (83) 3310-9450 / (83) 3310-9440
- **Casa Civil:** (83) 3211-6711
- **Casa Militar:** (83) 32413383
- **Comunicação Institucional:** (83) 3218-4487
- **Controladoria Geral do Estado:** (83) 3218-4751
- **Cultura:** (83) 3218-4167
- **Desenvolvimento da Agropecuária e da Pesca:** (83) 3218-6808
- **Desenvolvimento e Articulação Municipal:** (83) 3226-2171 / (83) 3226-2141
- **Desenvolvimento Humano:** (83) 3214-2733
- **Educacao:** (83) 3218-4011 / (83)3218-4089
- **Empreender:** (83) 3218-4428
- **Infraestrutura e meio ambiente:** (83) 3218-4371 / (83) 3218-4373
- **Juventude, Esporte e Lazer:** (83) 3211-8743
- **Mulher e da Diversidade Humana:** (83) 3218-7184
- **Orcamento Democrático:** (83) 3218-4832
- **Orcamento, planejamento, gestão e finanças:** (83) 3218 - 4766
- **Paraíba Previdência – PPPREV:** (83)2107-1110 / 2107-1141
- **Polícia Militar:** (83) 3213-9005 / (83) 3213-9463
- **Procuradoria Geral do Estado:** (83) 3211-6121
- **Recetas:** (83) 3218-4715
- **Saúde:** (83) 3218-7485
- **Segurança e da Defesa Social:** (83) 3213-9003
- **Turismo:** (83) 3218-4351 / (83) 3218-4401

SECRETARIAS | Indiretas | Serviços | Especiais

SERVIÇOS

- CIDADÃO**
- TRANSPARÊNCIA PB**
- AESA**
Previsão do Tempo
Volume dos açudes
- ACEVEDO**
Alerta Sanitário
- CAGEPA**
2ª via de conta
Solicitar ligação de água
- EMPASA**
Cotação de Preços
- EMATER**
Fornecedores PAA
Lente
- CGE**
Contas Públicas
- SICA**
Boleto de
Habilitação
Consulta Exames
- CONSULTA VEICULO**
Extrato de Multas
- DETRAN**
IPVA
Licenciamento
Consulta do Veiculo
Pontuação CNH
- EMPRESA**
- EMISSION DO I DAR**
- SERVIÇOS**
- ADMINISTRAÇÃO**
Consulta de
processo
Consulta Licitações
Portal do Servidor
Portal do servidor
Contracheque
- DELEGACIA
ON LINE**
- ACENDAMENTO
RG**
- CENTRAL DE
COMPRAS**
- SAGRES ON
LINE**
- PORTAL DO
SERVIDOR**
- DOWNLOAD**
- WEBMAIL**
- TELEFONES
ÚTEIS**
- Participo Prêmio
Solução Nota 10**

Fonte: Portal do Governo da Paraíba, 2016.

Ainda nesta página, ressalta-se que não há a presença da ferramenta “FALE CONOSCO”, muito utilizada para contato direto; a utilização de rótulo textual para retratar a ferramenta de acessibilidade, representado por recurso que propõe aumentar o tamanho da fonte. No entanto, a função não cumpre o seu objetivo, pois ao invés de aumentar o tamanho da fonte, apenas faz um espaçamento entre os contatos, evidenciado na figura 23.

Figura 23– Espaçamento entre contatos.



Fonte: Portal do Governo da Paraíba, 2016.

4.3 ANÁLISE DO SISTEMA DE ORGANIZAÇÃO

Nesta subseção, apresenta-se uma análise do sistema de organização das páginas que fazem parte do escopo deste trabalho de pesquisa.

4.3.1 Página Principal

Ao analisar o sistema de organização, constata-se que o mesmo é dividido em dois grupos, Exato e Ambíguo, e seus respectivos subgrupos. É possível notar, a partir da Figura 24, que na Página Principal do portal apresentam-se os sistemas de organização **Exato**, representado pelo subgrupo **Tempo** e **Ambíguo**, caracterizado pelos subgrupos **Assunto** e **Público Alvo**.

Figura 24 – Tipos de Organização na Página Principal do Portal Governo da Paraíba.



Fonte: Portal do Governo da Paraíba, 2016.

4.3.1.1 Sistema de Organização por Assunto

A Página Principal do Portal do Governo da Paraíba apresenta um menu com termos que dificultam o entendimento do usuário, tendo em vista que exibe um vocabulário que pode ser complexo para alguns grupos de usuários. A Figura 25 evidencia o sistema de organização por assunto, no entanto, os submenus são nomeados de forma imprecisa, não evidenciando de forma clara o conteúdo ao qual será direcionado.

Figura 25 – Organização por assunto no Menu da Página Principal do Portal do Governo da Paraíba.

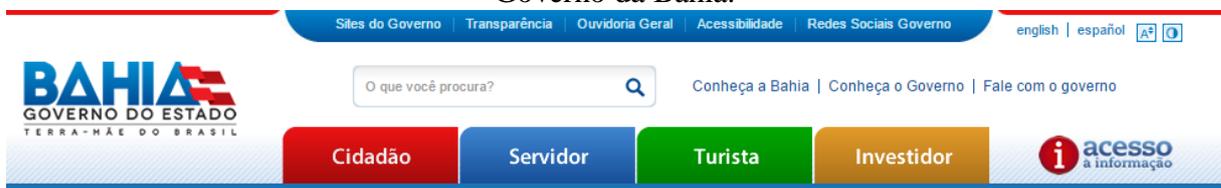


Fonte: Portal do Governo da Paraíba, 2016.

Como modelo de organização ideal, sugerimos, para o menu inicial, a abordagem por público alvo, uma vez que especifica e direciona o acesso de acordo com o tipo de usuários, facilitando assim, a recuperação e o uso da informação.

Partindo desse pressuposto, o *site* do Governo da Bahia apresenta uma proposta dentro do que jogamos um modelo ideal, remetendo a uma organização por público alvo, conforme podemos observar na Figura 26.

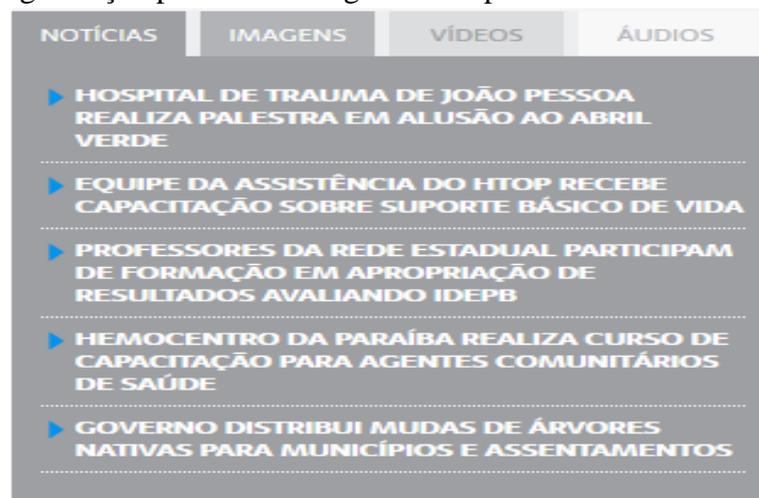
Figura 26 – Organização por Público Alvo do Menu da Página Principal do Portal do Governo da Bahia.



Fonte: Portal do Governo da Bahia, 2016.

Exemplifica-se na Figura 27 como um modelo de organização por assunto considerado bem estruturado, em razão de apresentar informações bem claras, as quais se encontram subdivididas em 4 (quatro) categorias: notícias, imagens, vídeos e áudios.

Figura 27 – Organização por assunto Página Principal do Portal do Governo da Paraíba.



Fonte: Portal do Governo da Paraíba, 2016.

4.3.1.2 Sistema de Organização por Tempo

No que tange ao Sistema de Organização por Tempo, enfatiza-se a correta organização cronológica da informação na Página Principal (Figura 28), essas dispostas em ordem descendente, ou seja, da atual para a mais antiga. No entanto, observa-se a falta de

padronização referente à formatação das datas, uma vez que inicialmente há a utilização do ponto (Seção Diário Oficial) e, posteriormente, utiliza-se o hífen (Seção Fala Governador).

Figura 28 – Organização Cronológica do Portal do Governo da Paraíba.



Fonte: Portal do Governo da Paraíba, 2016.

Ainda em relação à organização por tempo, percebe-se que a exibição das notícias, na Página Principal, não faz referência à data ou horário da postagem, até serem clicadas. Tal fato gera imprecisão na cronologia dos assuntos noticiados, conforme demonstrado na Figura 29.

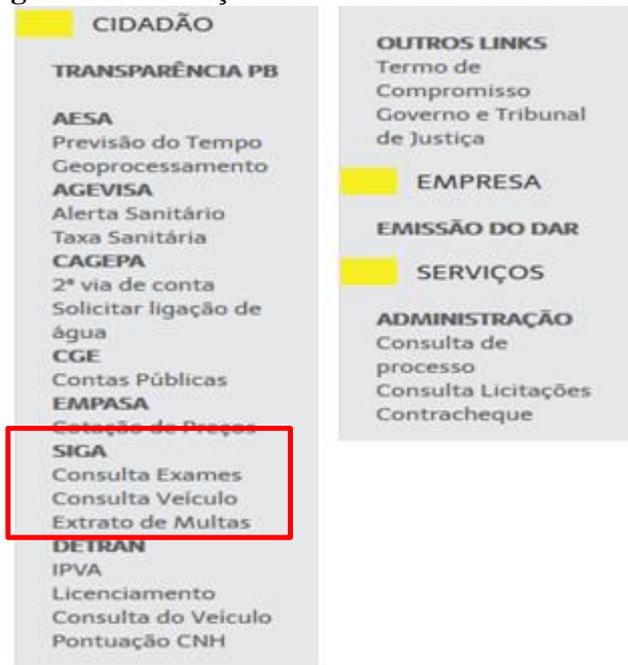
Figura 29 – Notícias no Portal do Governo da Paraíba.

Fonte: Portal do Governo da Paraíba, 2016.

4.3.1.3 Sistema de Organização por Público Alvo

Nesta seção, ao analisar a organização por público alvo, retratada na Figura 30, nota-se que o *site* apresenta conteúdos bem distintos voltados para cidadãos, empresas e administração, onde os usuários podem acessar a informação de uma forma bem mais específica. Porém, o rótulo SIGA apresenta subitens em desacordo com sua competência, tendo em vista que esse trata de contratos ou convênios que o Estado mantém no seu município, e ainda apresentam erro de direcionamento ao serem exigidos.

Figura 30 – Serviços no Portal do Governo da Paraíba.



Fonte: Portal do Governo da Paraíba, 2016.

4.3.2 Página de Notícias

Ao analisar o sistema de organização da Página de Notícias do Portal do Governo da Paraíba, conforme observado na Figura 31, observa-se que tanto o cabeçalho quanto o rodapé do Portal mantêm-se iguais aos da Página Principal, favorecendo a navegação no Portal. Outro ponto positivo é a disposição das notícias por ordem cronológica, diferentemente do que é apresentado na Página Principal. Destacamos também, de forma positiva, a inclusão de filtros que possibilitam uma busca mais avançada às informações.

Figura 31 – Página de Notícias.

João Pessoa | Feed de Notícias | Busca

ACESSO À INFORMAÇÃO | Acessibilidade | Contraste | Dúvidas Frequentes

GOVERNO DA PARAÍBA

DENUNCIE FOCOS DO MOSQUITO COM O APLICATIVO

Principal | Notícias | Governadoria | Secretarias | Indiretas | Poderes | Especiais | Serviços | Turismo | Contato

Notícias da Secretaria de Educação

Últimas notícias | Imagens | Vídeos | Áudios

Pesquisar: Search

Dia: 30 | Mês: 04 | Ano: 2016 | Filtros

Ricardo participa de plenária do OD e entrega obras neste sábado 29/04/2016

O governador Ricardo Coutinho participa neste sábado (30) de mais uma plenária do Orçamento Democrático Estadual (ODE), na qual entregará à população de Itaporanga o conjunto habitacional Lozinha Loureiro, entre outros benefícios. Antes da cerimônia e da plenária, às 16h, Ricardo também cumprirá uma agenda no Sertão, começando pela inauguração [...]

Paraíba participa de videoconferência com MS para alinhar ações de enfrentamento do Aedes aegypti 29/04/2016

Técnicos da Sala de Situação Estadual, da vigilância epidemiológica, da 1ª Gerência Regional de Saúde, juntamente com apoiadora do Ministério da Saúde e representante da Defesa Civil, participaram nesta sexta-feira (29) pela manhã de videoconferência, com a Sala de Situação Nacional e mais cinco estados nordestinos: Piauí, Ceará, Rio Grande [...]

Governo realiza oficina de segurança alimentar e nutricional para indígena, pescadores e assentados 28/04/2016

O Governo do Estado, por meio da Secretaria de Segurança Alimentar e Nutricional, promoveu nesta quarta (27) e quinta-feira (28) a 7ª Oficina Participativa Alimentar, no município de Rio Tinto, Litoral Norte, beneficiando indígenas, pescadores, assentados da reforma agrária e professores. No total, 12 cidades da região participaram das oficinas [...]

Polícia Militar forma primeira turma do curso Proerd Pais para policiais 28/04/2016

A Polícia Militar, por meio da Coordenação Estadual do Programa Educacional de Resistência às Drogas e à Violência – Proerd, formou, na manhã desta quinta-feira (28), a primeira turma do curso Proerd Pais e/ou Responsáveis no 1º Batalhão de Polícia Militar. O curso, que contou com a presença de 30 policiais [...]

Página 1 de 1584 1 2 3 4 5 ... 10 20 30 ... Última »

Secretarias | Indiretas | Serviços | Especiais

Fonte: Adaptado do Portal do Governo da Paraíba, 2016.

Apesar das notícias organizadas do ponto de vista cronológico e da inclusão de filtros que dinamizam a busca e a recuperação da informação, o uso dos espaços na página poderiam ser melhor aproveitados se houvesse menos espaço entre as notícias (Figura 32). Tal aspecto transmite a impressão de desorganização, além de aumentar consideravelmente o tamanho da página e a quantidade de vezes que o usuário necessita recorrer à barra de rolagem vertical.

Figura 32 – Espaçamento excessivo entre as notícias.

Ricardo participa de plenária do OD e entrega obras neste sábado 29/04/2016

O governador Ricardo Coutinho participa neste sábado (30) de mais uma plenária do Orçamento Democrático Estadual (ODE), na qual entregará à população de Itaporanga o conjunto habitacional Lozinha Loureiro, entre outros benefícios. Antes da cerimônia e da plenária, às 16h, Ricardo também cumprirá uma agenda no Sertão, começando pela inauguração [...]

Paraíba participa de videoconferência com MS para alinhar ações de enfrentamento do Aedes aegypti 29/04/2016

Técnicos da Sala de Situação Estadual, da vigilância epidemiológica, da 1ª Gerência Regional de Saúde, juntamente com apoiadora do Ministério da Saúde e representante da Defesa Civil, participaram nesta sexta-feira (29) pela manhã de videoconferência, com a Sala de Situação Nacional e mais cinco estados nordestinos: Piauí, Ceará, Rio Grande [...]

Fonte: Portal do Governo da Paraíba, 2016.

Ao sugerir um espaçamento sem excessos, sugere-se o adotado no Portal do Governo do Ceará (Figura 33), que organiza as notícias conferindo a dimensão adequada entre os tópicos, aproveitando melhor o espaçamento e fazendo uso da totalidade do *layout* e ainda, transmite organização e a harmonia a página.

Figura 33– Notícias no portal do Governo do Ceará.

Últimas Notícias [Leia mais →](#)

27/04/2016 às 18:08 - Detran inicia leilão de 678 lotes de carros, motos e sucatas de veículos

27/04/2016 às 17:59 - Trecho da CE 458 está com 80% de execução

27/04/2016 às 16:42 - ZPE Ceará ganha nova área para refinaria e indústrias

27/04/2016 às 16:00 - Seduc disponibiliza plataforma virtual para estudantes da rede estadual

27/04/2016 às 15:48 - Prova de seleção de professores temporários tem nova data

27/04/2016 às 15:17 - Corre Saúde está no contêiner do projeto Corre Pra Vida

27/04/2016 às 14:33 - Ceará participa da 12ª Conferência Nacional de Direitos Humanos com 48 delegados

27/04/2016 às 13:08 - Curso de Desenvolvimento em Java será iniciado com aula inaugural nesta quinta (28)

27/04/2016 às 12:30 - Agenda - atualizada às 12h30 - do governador Camilo Santana, para o dia 27 de abril de 2016

27/04/2016 às 12:09 - Banco KFW discute projetos de saneamento rural no Ceará

27/04/2016 às 11:27 - Projeto de esgotamento sanitário de Flecheiras será tema de audiência pública em Trairi

27/04/2016 às 10:23 - UPAs 24h fazem atendimento odontológico de urgência

26/04/2016 às 17:57 - CGE realiza certificação do Observatório da Despesa Pública do Ceará

26/04/2016 às 16:40 - Caucaia recebe 760 unidades habitacionais do Minha Casa, Minha Vida

26/04/2016 às 16:00 - SPD entrega insumos do programa de prevenção às drogas Fortalecendo Minha Comunidade no Sertão Central

26/04/2016 às 15:27 - Cearenses desenvolvem soluções para a NASA

26/04/2016 às 14:53 - Plano de Segurança da Uece será apresentado nesta quarta (27)

Fonte: Portal do Governo do Ceará, 2016.

4.3.3 Página de Contatos

Por fim, ao observar o sistema de organização na Página Contatos, visualizada na figura 34, constata-se a lista de contatos organizada por ordem alfabética. É oportuno ressaltar, a utilidade, de caráter público, na disponibilização da relação que reúne diversas secretarias pertencentes ao Governo do Estado e seus respectivos números de telefone.

Figura 34 – Página de contatos.

The screenshot shows the 'Contatos' page of the Government of Paraíba website. The page is organized into a list of secretariats with their respective contact numbers. The sidebar on the right contains links to various services and departments.

Contatos

- **Administração:** (83) 3218-4521
- **Administração Penitenciária:** (83) 3218-4451
- **Agricultura Familiar e do Desenvolvimento do Semiárido:** (83) 3310-9450 / (83) 3310-9440
- **Casa Civil:** (83) 3211-6711
- **Casa Militar:** (83) 32413383
- **Comunicação Institucional:** (83) 3218-4487
- **Controladoria Geral do Estado:** (83) 3218-4751
- **Cultura:** (83) 3218-4167
- **Desenvolvimento da Agropecuária e da Pesca:** (83) 3218-6808
- **Desenvolvimento e Articulação Municipal:** (83) 3226-2171 / (83) 3226-2141
- **Desenvolvimento Humano:** (83) 3214-2733
- **Educacão:** (83) 3218-4011 / (83) 3218-4089
- **Empreender:** (83) 3218-4428
- **Infraestrutura e meio ambiente:** (83) 3218-4371 / (83) 3218-4373
- **Juventude, Esporte e Lazer:** (83) 3211-8743
- **Mulher e da Diversidade Humana:** (83) 3218-7184
- **Orcamento Democrático:** (83) 3218-4832
- **Orcamento, planejamento, gestão e finanças:** (83) 3218 - 4766
- **Paraíba Previdência – PBPREV:** (83) 2107-1110 / 2107-1141
- **Polícia Militar:** (83) 3213-9005 / (83) 3213-9463
- **Procuradoria Geral do Estado:** (83) 3211-6121
- **Recetta:** (83) 3218-4715
- **Saúde:** (83) 3218-7485
- **Segurança e da Defesa Social:** (83) 3213-9003
- **Turismo:** (83) 3218-4351 / (83) 3218-4401

SECRETARIAS Indiretas | Serviços | Especiais

SERVIÇOS

- CIDADÃO**
- TRANSPARÊNCIA PB**
- AESA**
- Previsão do Tempo**
- Volume dos açudes**
- AGEVISA**
- Alerta Sanitário**
- CACIPA**
- 2ª via de conta**
- Solicitar ligação de água**
- EMPASA**
- Cotação de Preços**
- EMATER**
- Fornecedores PAA**
- Letra**
- CGE**
- Contas Públicas**
- SIGA**
- Boleto de**
- Habilitação**
- Consulta Exames**
- Consulta Veículo**
- Extrato de Multas**
- DETRAN**
- IPVA**
- Licenciamento**
- Consulta do Veículo**
- Pontuação CNH**
- EMPRESA**
- EMIÇÃO DO DAR**
- SERVIÇOS**
- ADMINISTRAÇÃO**
- Consulta de**
- processo**
- Consulta Licitações**
- Portal do Servidor**
- Portal do servidor**
- Contracheque**
- DELEGACIA**
- ON LINE**
- AGENDAMENTO**
- RG**
- CENTRAL DE**
- COMPRAS**
- SACRES ON**
- LINE**
- PORTAL DO**
- SERVIDOR**
- DOWNLOAD**
- WEBMAIL**
- TELEFONES**
- LITEIS**
- Participação Prêmio**
- Solução Nota 10**
- Intercam**

Fonte: Portal do Governo da Paraíba, 2016.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esse estudo se propôs a analisar a Arquitetura da Informação no Portal do Governo da Paraíba, sob a perspectiva dos sistemas de rotulação e organização, a fim de avaliar a apresentação e a recuperação da informação. Nesse sentido, esse trabalho se propôs a: avaliar o portal sob a perspectiva do sistema de organização; avaliar o portal sob a perspectiva do sistema de rotulação.

Em conformidade com o que nos propomos, concluímos que o sistema de organização deve ser melhorado de forma a potencializar a recuperação da informação; direcionando o acesso para um público alvo, em vez da abordagem por assunto utilizada atualmente. No que tange o Sistema de Rotulação, enfatizamos a necessidade de rever/substituir rótulos em duplicidade, desatualizados, sem funcionalidade e sem representatividade adequada na transmissão do significado.

De maneira geral, é oportuno destacar, a partir dos inúmeros elementos elencados, que o Portal do Governo da Paraíba não apresenta uma plataforma capaz de transmitir uma boa recuperação da informação, gerando assim, ansiedade e frustrações aos usuários com pouco grau de instrução e a sociedade que o utilizam, a fim de sanar suas necessidades informacionais.

Para trabalhos futuros, sugerimos como proposição à ampliação da amostra realizada nessa pesquisa e ainda, uma análise a luz dos demais sistemas da Arquitetura da Informação: navegação e busca.

REFERÊNCIAS

ALVAREZ, Maria Esmeralda Ballester. **Organização, Sistemas e Métodos - Vol I.** Editora McGraw Hill, 1991.

ALVES, L.F. **O uso de sistemas de organização e rotulação por arquitetos de informação web:** estudo de caso. Trabalho de Conclusão de Curso. Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação da Universidade do Rio Grande do Sul. Porto Alegre, 2011.

_____. **O uso de sistemas de organização e rotulação por arquitetos de informação web:** estudo de caso. Trabalho de conclusão de curso. Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação da Universidade do Rio Grande do sul. Porto Alegre, 2011.

BARABANI, Marcelo. Informação demais e mal-administrada faz mal. **Folha de São Paulo.** São Paulo, 03 de jul de 2003. Disponível em:
<<http://www1.folha.uol.com.br/fsp/equilibrio/eq0307200308.htm>>. Acesso em: 20 mar. 2014.

BAUER, Martin W.; GASKELL, George. **Pesquisa qualitativa com texto, imagem e som.** Petrópolis – RJ: Editora Vozes, 2007.

BRAGA, Ascensão. **A gestão da informação, 2012.** Disponível em:
<http://www.ipv.pt/millennium/19_arq1.htm>. Acesso em: 12 jan. 2014.

BRAGA, R. **O excesso de informação:** a neurose do século XXI, 2014. Disponível em:
<<http://www.mettodo.com.br/pdf/O%20Excesso%20de%20Informacao.pdf>>. Acesso em: 15 mar. 2016.

BRASIL. Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011. **Diário Oficial da União.** Brasília – DF: 18 nov. 2011. Edição extra. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/112527.htm>. Acesso em: 26 maio. 2015.

CAMARGO, Liriane Soares de Araújo. **Metodologia de desenvolvimento de ambientes informacionais digitais a partir dos princípios da arquitetura da informação, 2010.** Disponível em: < <http://migre.me/kfM51>>. Acesso em: 15 jan. 2014.

CAMARGO, Liriane Soares de Araújo; VIDOTTI, Silvana A. B. Gregório. **Arquitetura da Informação:** uma abordagem prática para o tratamento de conteúdo e interface em ambientes informacionais digitais. Rio de Janeiro – RJ: LTC Editora, 2004.

_____. **Arquitetura da Informação para Ambientes Informacionais Digitais**. Disponível em: <<http://migre.me/kfPre>>. Acesso em: 30 jan. 2014.

DEMO, Pedro. **Pesquisa e construção do conhecimento: metodologia científica no caminho de Habermas**. Rio de Janeiro – RJ: Tempo Brasileiro, 1994.

DIAS, Maria Matilde; PIRES, Daniela. **Formação e desenvolvimento de coleções de serviços de informação**. São Carlos – SP: Edufscar, 2003, p.25.

FONSECA, Maria Odila Kahl. **Arquivologia e ciência da informação**. Editora FGV. Rio de Janeiro – RJ, 2005. Disponível em: <<http://migre.me/kfFRK>>. Acesso em: 04 jan. 2016.

GIL, Antônio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 5. Ed. São Paulo – SP: Atlas, 1999.

KÖCHE, J. C. **Fundamentos de metodologia científica: teoria da ciência e prática da pesquisa**. 15. ed. Petrópolis – RJ: Vozes, 1997.

LUCENA, Danielle silva. **Identificando as necessidades de informação dos usuários do curso de arquivologia**. Joao Pessoa, PB. 2009. Disponível em: <<http://migre.me/keHgw>>. Acesso em: 10 fev. 2014.

MACHADO, Helena Corrêa; CAMARGO, Ana Maria de Almeida. **Como implantar arquivos públicos municipais**. São Paulo: Arquivo do Estado, 2000.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de Metodologia Científica**. 7ª ed. São Paulo – SP: Atlas, 2010.

MATTOS, Alessandro Nicoli. **Informação é Prata, Compreensão é Ouro: um guia para todos sobre como produzir e consumir informação na era da compreensão**. Disponível em: <<http://migre.me/kfGGK>>. Acesso em: 08 jan. 2014.

MORVILLE, P.; ROSENFELD, L. **Information architecture for the world wide web**. Sebastopol, CA: O Reilly & associetes, 2006.

PERUCCI, V; LOPES, P.R.D; VILARINHO, T.F. **Estudo sobre a necessidade de informação dos integrantes do batalhão de choque da polícia militar do estado de Goiás**. Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina, Florianópolis, v.18, n.2, p.1018-1035, jul./dez., 2008.

PIGNATARI, Décio. **Contracomunicação**. São Paulo – SP. Atelier Editorial, 2004. Disponível em: <<http://migre.me/kfIg6>>. Acesso em 09 jan. 2014.

IBGE. População do Estado da Paraíba, 2015. Disponível em: <<http://www.ibge.gov.br/estadosat/perfil.php?sigla=pb>>. Acesso em: 13 mai. 2016.

INTERNET LIVE STATS. Número total de *Websites*, 2016. Disponível em: <<http://www.internetlivestats.com/total-number-of-websites/>>. Acesso em: 28 fev. 2016.

_____. Número de usuários de internet no mundo, 2016. Disponível em: <<http://www.internetlivestats.com/internet-users/#trend>>. Acesso em: 28 fev. 2016

REBELO, Irla. **Arquitetura da irformação**. Disponível em: <<http://irlabr.wordpress.com/apostila-de-ihc/parte-1-ihc-na-pratica/8-arquitetura-de-informacao/>>. Acesso em: 20 dez. 2015

REIS, Guilherme. **Arquivologia da informação x desing de websites**, 2008. Disponível em: <http://www.guilhermo.com/apresentacoes/Arquitetura_InformacaoXDesign_Websites.pdf>. Acesso em: 09 fev. 2014.

_____. **O que é Arquitetura de Informação de websites?**, 2008. Disponível em: <http://www.guilhermo.com/ai_biblioteca/artigo.asp?referencia=44>. Acesso em: 26 jan. 2015.

_____. **Sistema de busca**, 2008. Disponível em: <http://www.guilhermo.com/aula_eca/04-11-08_Aula_AI_ECA_Busca.pdf> Acesso em: 07 fev. 2015.

_____. **Sistema de Navegação**, 2008. Disponível em: <http://www.guilhermo.com/aula_eca/04-11-08_Aula_AI_ECA_Navegacao.pdf>. Acesso em: 08 fev. 2015.

_____. **Sistema de Organização**, 2008. Disponível em: <http://www.guilhermo.com/aula_eca/04-11-08_Aula_AI_ECA_Organizacao.pdf> Acesso em 09 fev. 2015.

_____. **Sistema de Rotulação**, 2008. Disponível em: <http://www.guilhermo.com/aula_eca/04-11-08_Aula_AI_ECA_Rotulacao.pdf>. Acesso em: 08 mar. 2015.

RICHARDSON, Roberto Jarry. **Pesquisa social: métodos e técnicas**. 3. ed. São Paulo – SP: Atlas, 2007.

ROSENFELD, L.; MORVILLE, P. **Information architecture for the world wide web**. 2. Ed. Sebastopol: O'Really, 2002.

ROSETTO, M. Metadados e recuperação da informação: padrões para bibliotecas digitais. In: Ciberética: Simpósio Internacional de Propriedade Intelectual, Informação e Ética, 2. **Anais...** Florianópolis, 2003

SANTOS, Helio. **A busca de um caminho para o Brasil** – a trilha do círculo vicioso. São Paulo – SP: Senac, 2001.

SETZER, Valdemar W. **Dado, Informação, Conhecimento e Competência**. Disponível em: <<http://www.ime.usp.br/~vwsetzer/dado-info.html>>. Acesso em: 23 jan. 2014.

SEVERINO, Antônio Joaquim. **Metodologia do trabalho científico**. 23. ed. rev. e atual. São Paulo – SP: Cortez, 2007

SILVA, Patrícia Maria da; DIAS, Guilherme Ataíde Dias. **A arquitetura da informação centrada no usuário: estudo do website da biblioteca virtual em saúde (Bvs)**. Enc. Bibli: R. Eletr. Bibliotecon. Ci. Inf., Florianópolis, n. 26, 2º sem. 2008.

TREVISANI, F.B *et al.* Excesso de informação: ajuda ou atrapalha? **Revista Fórum de Administração**. v. 2, n. 1 2013

TURBAN, Efraim; WETHERBE, James C.; MCLEAN, Ephraim. **Tecnologia Da Informação Para Gestão**. Porto Alegre – RS: Bookman, 2002. Disponível em: <<http://migre.me/kfHLt>>. Acesso em: 08 jan. 2014.

WURMAN, R. S. **Ansiedade da Informação**. São Paulo – SP: Cultura Editores Associados, 1991.