



**UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA
CAMPUS V - ESCRITOR JOSÉ LINS DO REGO
CENTRO DE CIÊNCIAS BIOLÓGICAS E SOCIAIS APLICADAS - CCBSA
DEPARTAMENTO DE ARQUIVOLOGIA
CURSO DE ARQUIVOLOGIA**

ÍCARO FERNANDO GOMES E CUNHA

**PLATAFORMA PBDOK NA PBPREV: UMA ANÁLISE À LUZ DA ARQUITETURA
DA INFORMAÇÃO**

**JOÃO PESSOA
2025**

ÍCARO FERNANDO GOMES E CUNHA

**PLATAFORMA PBD OC NA PBPREV: UMA ANÁLISE À LUZ DA ARQUITETURA
DA INFORMAÇÃO**

Trabalho de Conclusão de Curso (Artigo) apresentado ao Departamento do Curso de Arquivologia da Universidade Estadual da Paraíba, como requisito parcial à obtenção do título de Bacharel em Arquivologia.

Orientador: Prof. Me. Danilo de Sousa Ferreira.

**JOÃO PESSOA
2025**

É expressamente proibida a comercialização deste documento, tanto em versão 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 do trabalho.

C972p Cunha, Icaro Fernando Gomes e.
Plataforma PBdoc na PBPrev: uma análise à luz da arquitetura da informação [manuscrito] / Icaro Fernando Gomes e Cunha. - 2025.
42 f. : il. color.

Digitado.

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Arquivologia) - Universidade Estadual da Paraíba, Centro de Ciências Biológicas e Sociais Aplicadas, 2025.

"Orientação : Prof. Me. Danilo de Sousa Ferreira, Coordenação do Curso de Arquivologia - CCBSA".

1. Arquitetura da informação. 2. Acesso à informação. 3. Organização da informação. 4. PBdoc. I. Título

21. ed. CDD 025.17

ÍCARO FERNANDO GOMES E CUNHA

PLATAFORMA PBD OC NA PBPREV: UMA ANÁLISE À LUZ DA ARQUITETURA
DA INFORMAÇÃO

Trabalho de Conclusão de Curso
apresentado à Coordenação do Curso
de Arquivologia da Universidade
Estadual da Paraíba, como requisito
parcial à obtenção do título de Bacharel
em Arquivologia

Aprovada em: 27/05/2025.

BANCA EXAMINADORA

Documento assinado eletronicamente por:

- **ELANNA BEATRIZ AMÉRICO FERREIRA** (***.846.034-**), em **10/06/2025 11:49:41** com chave **23b996a4460a11f0bc951a7cc27eb1f9**.
- **Henrique Elias Cabral França** (***.221.384-**), em **09/06/2025 10:45:02** com chave **f14a733c453711f0be752618257239a1**.
- **Danilo de Sousa Ferreira** (***.621.824-**), em **08/06/2025 08:05:50** com chave **89e2c904445811f094182618257239a1**.

Documento emitido pelo SUAP. Para comprovar sua autenticidade, faça a leitura do QrCode ao lado ou acesse https://suap.uepb.edu.br/comum/autenticar_documento/ e informe os dados a seguir.

Tipo de Documento: Folha de Aprovação do Projeto Final

Data da Emissão: 10/06/2025

Código de Autenticação: f5488f



Dedico esse trabalho a todas as pessoas queridas que torcem para o meu sucesso.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1-	Opção Menu da mesa virtual do PBdoc	22
Figura 2-	Layout de um processo aberto na Plataforma PBdoc.....	23
Figura 3-	Opção “Documentos” do PBdoc.....	23
Figura 4-	Navegação Global do PBdoc.....	24
Figura 5-	Rótulos identificados na Plataforma PBdoc.....	26
Figura 6-	Sistema de rotulação na página de um documento aberto.....	26
Figura 7-	Sistemas de Busca - Página sem resultados.....	27
Figura 8-	Sistemas de Busca - Página de resultados.....	28
Figura 9-	Visibilidade da versão do PBdoc e do usuário.....	29
Figura 10-	Organização e entendimento das informações e opções no PBdoc	30
Figura 11-	Facilidade para encontrar opções Sair, Mudar senha ou Criar novo processo.....	31
Figura 12-	Personalização das informações no PBdoc.....	32
Figura 13-	Satisfação ao acessar um documento	33
Figura 14-	Adequação do tamanho dos elementos visuais	33
Figura 15-	Facilidade de uso do PBdoc.....	34
Figura 16-	Respostas Individuais.....	34

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

AI	Arquitetura da Informação
CODATA	Companhia de Processamento de Dados da Paraíba
PBPrev	Paraíba Previdência
TIC	Tecnologias da Informação e Comunicação
WWW	<i>World Wide Web</i>

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	10
2	METODOLOGIA	12
3	ARQUITETURA DA INFORMAÇÃO E O PBDOC	14
3.1	<i>Sistemas da Arquitetura da Informação</i>	16
3.2	<i>Plataforma PBdoc</i>	19
3.3	<i>Trabalhos relacionados</i>	20
4	ANÁLISE DOS DADOS	21
4.1	<i>Análise da Arquitetura de Informação do PBdoc</i>	21
4.1.1	<i>Sistema de Organização</i>	21
4.1.2	<i>Sistema de Navegação</i>	23
4.1.3	<i>Sistema de Rotulação</i>	24
4.1.4	<i>Sistema de Busca</i>	25
4.2	<i>Discussão dos resultados</i>	27
4.2.1	<i>Perfil dos participantes</i>	27
4.2.2	<i>Percepções dos usuários da PBPrev sobre o PBdoc</i>	28
5	CONSIDERAÇÕES FINAIS	33
	REFERÊNCIAS	35
	APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO	38
	ANEXO A – TERMO DE CESSÃO DE IMAGEM	40

PLATAFORMA PBDoc NA PBPrev: UMA ANÁLISE À LUZ DA ARQUITETURA DA INFORMAÇÃO

PBDoc PLATFORM AT PBPrev: AN ANALYSIS FROM THE PERSPECTIVE OF INFORMATION ARCHITECTURE

Ícaro Fernando Gomes e Cunha¹

RESUMO

A era da informação trouxe consigo profundos impactos na sociedade através das Tecnologias de Informação e Comunicação, facilitando o acesso e o compartilhamento de informação em um contexto de massiva produção informacional. Diante da necessidade de trazer celeridade e economicidade em suas rotinas de trabalho, a PBPrev implantou o sistema PBdoc, principal plataforma de gestão de documentos eletrônicos dos órgãos da administração do estado da Paraíba. Nesse contexto, o objetivo deste trabalho é analisar o PBdoc sob a abordagem sistêmica da Arquitetura da Informação. Para o alcance do objetivo deste trabalho, foi feita uma pesquisa descritiva e bibliográfica, de abordagem quanti-qualitativa. A coleta de dados ocorreu a partir da inspeção do PBdoc e questionário aplicado aos usuários lotados na PBPrev. Como resultado, foram constatadas estratégias de Arquitetura da Informação já utilizadas no PBdoc, como sistemas de organização por assunto e por tarefas bem como uma boa rotulação. Como oportunidades de melhorias, foi sugerido a retirada de recursos repetitivos, estrangeirismos, e se constatou ausência de uma navegação por customização que otimizasse experiência do usuário. A pesquisa com os usuários do PBdoc na PBPrev revelou dificuldades ou insatisfação do usuário com alguns aspectos do sistema. Conclui-se que apesar da correta aplicação de vários aspectos da Arquitetura da informação, algumas melhorias devem ser implementadas para melhorar a satisfação dos usuários com a plataforma PBdoc.

Palavras-Chave: Arquitetura da informação; acesso à informação; PBdoc, organização da informação.

¹ Graduando em Arquivologia pela Universidade Estadual da Paraíba, João Pessoa, PB, e-mail: icaro.cunha@aluno.uepb.edu.br

ABSTRACT

The information age has had a profound impact on society through information and communication technologies, facilitating access to and sharing of information in a context of massive information production. Faced with the need to bring speed and economy to its work routines, PBPrev implemented the PBdoc system, the main electronic document management platform for the state of Paraíba's administrative bodies. In this context, the objective of this work is to analyze PBdoc under the systemic approach of Information Architecture. To achieve the objective of this work, a descriptive and bibliographical research was carried out, with a quantitative and qualitative approach. Data collection occurred from the inspection of PBdoc and a questionnaire applied to users assigned to PBPrev. As a result, Information Architecture strategies already used in PBdoc were identified, such as organization systems by subject and by tasks, as well as good labeling. As opportunities for improvement, it was suggested that repetitive resources and foreign words be removed, and it was noted that there was no navigation through customization that would optimize the user experience. The survey with PBdoc users at PBPrev revealed difficulties or user dissatisfaction with some aspects of the system. It was concluded that despite the correct application of several aspects of the Information Architecture, some improvements must be implemented to improve user satisfaction with the PBdoc platform.

Keywords: information architecture, information access, pbdoc, information organization

1 INTRODUÇÃO

Com a revolução tecnológica, é de se notar que a sociedade tem experimentado mudanças significativas em todos os setores, seja no trabalho, na comunicação ou na forma como interagem com o mundo. As Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) ressignificam as formas como as pessoas adquirem informação e lidam com os dispositivos (computadores, smartphones, etc) da rede mundial de computadores (Internet) e da World Wide Web (WWW). Todas essas mudanças são oriundas da dita “Era da informação”, que não somente proporcionou mudanças na gestão da informação, como implantou novas formas de comunicação no ciberespaço (Santos, 2010).

É perceptível que nas últimas décadas, esses avanços tecnológicos têm proporcionado um crescimento massivo de produção informacional, disponibilizada em ambientes digitais de informação (como os *websites*, banco de dados,

aplicativos, softwares, sistemas *web*, etc.). desenvolvidos para os mais diversos fins e para a gama mais variada de usuários.

No contexto das instituições públicas não é diferente. Balbe (2010) afirma que com o avanço tecnológico no final do século passado, como era esperado, as mudanças e os movimentos de reforma da administração passaram a implementar as TICs em suas rotinas.

O setor público tem cada vez mais utilizado sistemas informatizados para gestão e acesso à informação, por questões de praticidade, facilidade e celeridade em seu acesso e recuperação. E, também para atender ao princípio constitucional da economicidade (Brasil, 1988), que no contexto de migração de um sistema físico para um sistema digital, objetiva a minimização de gastos com papel, impressão, e espaço físico para armazenamento de documentação. Citando Abranson e Means (2001), Balbe (2010) afirma que o setor público atinge seus objetivos com o uso das TICs no que tange a melhoria dos processos, aumento de eficiência, melhor governança, aumento de transparência, etc.

Diante de um contexto de crescente produção informacional, da necessidade de economicidade nos processos e da celeridade nas atividades que envolvem acesso e recuperação de informação, o Governo do Estado da Paraíba decidiu informatizar a gestão de informação. Por meio da Companhia de Processamento de Dados da Paraíba (CODATA), desenvolveu uma plataforma para criação e tramitação de documentos eletrônicos, o PBdoc.

Segundo dados do Manual Básico de Operações do Sistema PBdoc V2, elaborado pela CODATA (Governo da Paraíba, 2022), desde o 1º trimestre de 2022, o PBdoc já se encontrava implantado em 100% dos órgãos da administração direta e cerca 70% dos órgãos da administração indireta do Governo da Paraíba. Nesta última, inclui-se o campo empírico desta pesquisa, a autarquia Estadual Paraíba Previdência (PBPrev).

Assim, surge uma preocupação sobre como a informação está sendo organizada e disponibilizada nesses ambientes digitais, de modo que o seu uso seja fácil e satisfatório para os usuários. Faz-se necessário que as instituições desenvolvam meios de organizar a informação em suas plataformas, para que ocorra o cumprimento de uma de suas funções mais importantes, que é satisfazer as necessidades de informação de seus usuários.

Diante destas preocupações, a Arquitetura da Informação (AI) surge como uma disciplina facilitadora na dinâmica de interação do usuário com os ambientes digitais de informação, no tocante ao acesso, navegação e recuperação da informação. Rosenfeld e Morville (2006) afirmam que a Arquitetura da Informação é a arte e a ciência de estruturar produtos de informação para ajudar as pessoas a satisfazerem suas necessidades informacionais de modo efetivo, auxiliando na usabilidade e na encontrabilidade da informação. A AI, portanto, se propõe a organizar, estruturar e otimizar os ambientes digitais, que são interfaces informacionais com as quais o usuário interage de acordo com a sua necessidade de informação.

Dada a importância do PBdoc, surge o questionamento: a plataforma PBdoc oferece uma arquitetura da informação apta para atender a satisfação do usuário?

Nesse sentido, esta pesquisa tem por objetivo geral analisar o PBdoc com base na abordagem sistêmica da Arquitetura da Informação. Para atender este objetivo, foram definidos os seguintes objetivos específicos:

- Investigar a opinião dos usuários do PBdoc lotados na PBPrev;
- Avaliar as estratégias de Arquitetura da Informação utilizadas no PBdoc;
- Propor melhorias relacionadas à Arquitetura da Informação no PBdoc.

Esta pesquisa justifica-se não somente pelo fato do PBdoc ser um sistema de gestão de documentos digitais (e conseqüentemente útil para o profissional da Arquivologia), mas pela importância que o sistema PBdoc tem para o Governo do Estado da Paraíba e para a qualidade da prestação dos serviços públicos à população.. Além disso, nota-se uma carência de publicações que tratem do sistema PBdoc à luz da Arquitetura da Informação.

2. METODOLOGIA

Esta pesquisa caracteriza-se como descritiva e bibliográfica. Segundo Gil (1991), pesquisas descritivas têm como finalidade primordial a descrição das características de um determinado fenômeno ou população. Esse tipo de pesquisa se caracteriza pelo uso de métodos de coleta de dados, como observações sistemáticas e aplicação de questionários. Neste contexto, esta pesquisa é descritiva

pois descreve o objeto da investigação através da observação da Plataforma PBdoc e do uso por parte dos usuários.

Para Fonseca (2002), pesquisa bibliográfica é o levantamento de referências teóricas que já foram analisadas e publicadas em artigos científicos, livros e *websites*, permitindo ao investigador conhecer o que já foi publicado sobre o tema. Esta pesquisa se caracteriza também como bibliográfica, pois teve seu embasamento em literatura da área da Arquitetura da informação.

Os procedimentos metodológicos utilizados neste trabalho consistiram na coleta de dados, e análise dos dados da pesquisa. A coleta de dados ocorreu por meio de 2 etapas. A primeira etapa foi realizada através da observação do sistema PBdoc no ambiente de treinamento disponibilizado pela plataforma. A segunda etapa se deu com a aplicação de questionário aos usuários do PBdoc lotados na PBprev (vide apêndice A). Os dados desta pesquisa foram analisados a partir do manuseio do sistema pelo ambiente de treinamento, de uma visita técnica guiada pelo gestor do Arquivo da PBPrev e pela análise das respostas dos questionários.

O questionário foi divulgado a um número de 37 pessoas em grupos de funcionários de diversos setores da PBPrev, no aplicativo *whatsapp*. Foi obtida a participação de 20 respondentes, no entanto apenas 11 já haviam utilizado o PBdoc. O questionário (vide Apêndice A) possui 20 questões, das quais dezenove são objetivas, e uma questão aberta. As primeiras sete questões buscaram entender o perfil do usuário do PBdoc no âmbito da PBPrev, coletando informações como faixa etária, grau de conhecimento em informática, tempo de trabalho na PBPrev, experiência de uso com a plataforma PBdoc, etc. As questões 8 a 20 buscaram coletar as percepções dos usuários quanto ao uso do PBdoc.

O campo empírico desta pesquisa compreende o sistema PBdoc utilizado no âmbito da PBPrev. Entende-se por campo empírico o ambiente onde será realizado a observação, interação e coleta de dados sobre o objeto do estudo (Gil, 1991).

A análise dos dados coletados utilizou uma abordagem quali-quantitativa. Prodanov e Freitas (2013) consideram que tudo pode ser quantificável no sentido da tradução em números das informações coletadas para assim classificá-las e analisá-las. Nesse sentido, a abordagem quantitativa aplicada nesta pesquisa coletou dados numéricos a partir do resultado de questionário aplicado objetivando compreender as preferências, comportamentos e opiniões dos entrevistados quanto ao objetivo do estudo. (Turrioni e Melo, 2012).

O questionário contemplou perguntas fechadas e respostas objetivas. Fez-se uso da escala Likert, por se tratar de um conjunto de afirmações acerca de uma situação real ou hipotética, baseando-se na percepção dos participantes, que manifestam concordância ou discordância em distintos graus em relação a uma afirmação. A escala utilizada foi:

- Discordo totalmente;
- Discordo parcialmente;
- Indiferente;
- Concordo parcialmente;
- Concordo totalmente.

Ao escolher também a abordagem qualitativa, entende-se a importância de nos aprofundarmos naquilo que não é aparente (Reis, 2009). Gerhardt e Silveira (2009) afirmam que a abordagem qualitativa realmente não se preocupa com representatividade numérica, mas sim, com o aprofundamento do entendimento de um determinado grupo. Nesse sentido, o questionário conferirá margem para que o usuário possa discorrer do tema com suas observações e vivências pessoais, tendo como base a sua interação com o sistema PBdoc, fruto do seu uso cotidiano.

3. ARQUITETURA DA INFORMAÇÃO E O PBD OC

Diante da necessidade de se organizar as informações nos ambientes digitais de informação, a Arquitetura da Informação se apresenta como uma solução por ser uma disciplina que trata da organização, navegação, busca e recuperação da informação. Como destaca Lima (2016), a aplicação da Arquitetura da Informação (AI) resulta numa otimização da experiência do usuário, pois proporciona uma estrutura lógica que auxilia o usuário a encontrar a informação que precisa.

Lima (2016) afirma que o termo Arquitetura da Informação surgiu no contexto do desenvolvimento da computação no final da década de 50, no qual se destaca a empresa IBM pelas contribuições de Lyle R. Jonson e Frederick P. Brook, e posteriormente, a empresa Xerox Palo Alto, que possuía um grupo de pesquisa que objetivava desenvolver uma Arquitetura da Informação, que resultou no desenvolvimento do primeiro computador de interface gráfica. No entanto, o termo é

cunhado historicamente por Richard Saul Wurman, no ano de 1976. Para Wurman, que era arquiteto, a dinâmica de coleta, armazenamento e disponibilização da informação era parecida com a dinâmica da aplicação da Arquitetura no tocante ao planejamento, criação e estruturação de espaços funcionais.

Em 1976, o termo foi usado pela primeira vez por Wurman em uma conferência de arquitetos. Em 1997, Wurman lançou o livro *Information architects*, abordando a relação da Arquitetura com a Ciência da Informação. Foi Wurman também quem trouxe as atribuições da AI, ao afirmar que

(...) arquiteto da informação: 1) o indivíduo que organiza os padrões inerentes aos dados, tornando o complexo claro; 2) a pessoa que cria a estrutura ou mapa da informação, que permite aos outros encontrar seus próprios caminhos na direção do conhecimento; 3) a atividade profissional que surge no século 21 apontando para as necessidades da época, com foco na clareza, na compreensão humana e na ciência da organização da informação. (Wurman, 1997)

Louis Rosenfeld e Peter Morville aplicaram o conceito de Arquitetura da Informação ao projeto de *websites*. Com o advento da internet e a expansão acelerada da *web* no final dos anos 90, o termo começou a ser amplamente utilizado pelos profissionais das ciências da informação, que procuravam cada vez mais desenvolver ambientes digitais de informação eficazes aos usuários. Foi nesse período que a AI se consolidou como uma disciplina.

.Camargo (2010) define a Arquitetura da Informação como um subsídio teórico e metodológico para tratar das características funcionais, estruturais, navegacionais, informacionais e visuais destes espaços digitais de informação, a partir de procedimentos que auxiliam em seu desenvolvimento, aumentando assim a usabilidade do espaço navegacional e do conteúdo. A AI se apresenta com foco na organização e estruturação desses ambientes de informação, com o fim de viabilizar uma navegação clara, compreensível, fluída e intuitiva ao usuário, facilitando-lhe o encontro da informação que procura, e permitindo a tomada de decisão a partir do que foi encontrado.

Vidotti, Cusin e Corradi (2008) conceituam que

[...] a Arquitetura da Informação enfoca [a] organização de conteúdos informacionais e as formas de armazenamento e preservação (sistemas de organização), representação, descrição e classificação (sistema de rotulagem, metadados, tesouro, vocabulário controlado), recuperação (sistema de busca), objetivando a criação de um sistema de interação (sistema de navegação) no qual o usuário deve interagir facilmente

(usabilidade) com autonomia no acesso e uso do conteúdo (acessibilidade) no ambiente hipermídia informacional digital.

Assim, os referidos autores trazem um enfoque da AI para a experiência do usuário, convergindo com Reiss (2000) que associa a AI ao arranjo de informação acessível, de maneira que os usuários possam acessá-la com o mínimo de esforço. Esses conceitos, portanto, revelam um dos grandes objetivos da AI: garantir facilidade de acesso (acessibilidade), encontrabilidade da informação e uma experiência satisfatória para usuário durante a sua interação com o ambiente digital.

As principais abordagens da AI são: Abordagem Arquitetural, Informacional e Sistêmica. Segundo Oliveira (2014), a abordagem arquitetural trata a Arquitetura da Informação com fundamentos interdisciplinares no Design e Arquitetura. Quanto à abordagem informacional, o mesmo autor afirma se tratar de uma abordagem que se relaciona diretamente com o campo da biblioteconomia e Ciência da Informação. Já a abordagem sistêmica relaciona a Arquitetura da Informação com a Teoria Geral dos Sistemas. Para Oliveira e Vidotti (2012), a abordagem sistêmica da AI enxerga os ambientes digitais de informação como um conjunto de sistemas, onde cada sistema é um. Os mesmos autores se embasam no conceito de sistemas trazido por Batista (2004), que afirma ser um conjunto de partes interdependentes que interagem entre si formando um todo unitário. Para fins desta pesquisa, daremos enfoque à abordagem sistêmica da AI.

3.1 Sistemas da Arquitetura da Informação

Dentro do contexto da abordagem sistêmica, são quatro os sistemas que colaboram para a Arquitetura da Informação:

- Sistema de Organização;
- Sistema de Navegação;
- Sistema de Rotulação;
- Sistema de Busca.

Estes sistemas da AI são interdependentes e colaboram para que resultem em uma informação visível, estruturada e de fácil acesso.

O Sistema de Organização trata da classificação, padronização e categorização dos conteúdos, agrupando-os em listas ou estruturas. É através do Sistema de Organização que ficam definidas as camadas que serão combinadas na busca, navegação e rotulagem (Luz, 2020). O Sistema de Organização se divide por esquemas (que podem ser exatos, ambíguos ou híbridos) e estruturas (taxonomias, hierarquias, redes).

Os esquemas exatos de organização da informação normalmente são usados para dividir informação em seções bem definidas e exclusivas (Rosenfeld, Morville e Arango, 2015). Os principais tipos de esquemas exatos são alfabéticos, cronológicos e geográficos. Wurman (1996) ainda acrescenta que esse sistema deve obedecer a metodologia de organização LATCH (Localização, Alfabeto, Tempo, Categoria e Hierarquia). Rosenfeld e Morville (1998) afirmam que o sistema de organização apresenta a informação do ambiente digital em uma variedade de maneiras, categorizando o conteúdo numa ordem. Para os autores, é salutar desenvolver um sistema de organização pois

(...) organizamos informações para que as pessoas possam encontrar as respostas às suas perguntas. Nós nos esforçamos para oferecer suporte à navegação casual e à pesquisa direcionada. Nosso objetivo é projetar sistemas de organização e rotulagem que façam sentido para os usuários." (Morville e Rosenfeld, 1998, p. 52)

Os esquemas ambíguos, por sua vez, dividem a informação de modo subjetivo, visto que se fundamenta na ambiguidade da língua e na subjetividade humana (Rosenfeld e Morville, 2006). Esses esquemas se subdividem em quatro tipos: assunto, tarefa, público-alvo e metáfora.

Já os esquemas híbridos podem envolver 2 ou mais dos esquemas já tratados até aqui. Um esquema híbrido pode combinar elementos de esquemas ambíguos por assunto ou público-alvo com esquemas exatos alfabéticos ou geográficos, por exemplo. Rosenfeld, Morville e Arango (2015) sugerem que o poder de um esquema de organização puro parte da capacidade de sugerir modelos mentais simples para que os usuários compreendam rapidamente.

Para Luz (2020), o Sistema de Navegação é a maneira como o usuário interage com o ambiente informacional e seu conteúdo. Os elementos de navegação que compõem o Sistema de Navegação conduzem o usuário dentro do ambiente digital de informação. Para Fleming (1998), um sistema de navegação é eficaz, se

for capaz de responder às seguintes perguntas: “Onde estou? Aonde posso ir? Como chego lá? Como posso voltar para onde estava?”. Luz (2020) ainda afirma que um sistema de navegação terá alcançado seu objetivo se permitir ao usuário ir de um ponto a outro pelo menor caminho, viabilizando um melhor aproveitamento do tempo de acesso.

De acordo com Agner (2006), o Sistema de Navegação se subdivide em três: navegação embutida, navegação suplementar e navegação avançada.

A navegação embutida compreende as áreas de navegação: global, local e contextual. A navegação global compreende a barra de navegação (normalmente localizados no cabeçalho ou rodapé), onde ficam dispostos os *links* para as áreas principais do ambiente digital de informação. Já a navegação local se preocupa em prover acesso às subseções do site e a navegação contextual, por sua vez, é o conjunto de referências cruzadas que vinculam a páginas com assuntos relacionados em outras seções (Agner, 2006).

De acordo com Ferreira (2017), a navegação suplementar auxilia o usuário a entender a estrutura do conteúdo. Compreende elementos como guias, índices, busca e mapa do site (Agner, 2006). A navegação avançada compreende elementos de personalização e customização, projetando o espaço de acordo com as preferências e necessidades do usuário (mudança de fonte, tamanho de fonte, mudança de cor do tema, etc); e navegação social, que disponibiliza opções de navegação para o usuário com base em experiências de outros usuários.

Arango, Morville e Rosenfeld (2015) definem o Sistema de Rotulação como uma forma de representar a informação, sendo a maneira mais óbvia de mostrar os esquemas de organização através de múltiplos sistemas e contextos.

A rotulação desempenha um papel importante na construção desse ambiente digital desejado pela AI: promover um acesso mais eficiente e rápido, representando a informação com símbolos verbais (terminologias) e visuais (ícones), comunicando a ideia sem exigir demasiado esforço cognitivo e poupando espaço no ambiente digital (Ferreira, 2017).

Segundo Agner (2006), o Sistema de Busca, ou Busca, é um software no ambiente digital de informação com um modelo em que o usuário manifesta sua necessidade de informação por meio de perguntas. Já Luz (2020) afirma que o Sistema de Busca viabiliza a localização e acesso direto às informações contidas no

ambiente informacional utilizado, sem precisar usar uma estrutura ou *links* de navegação.

O sistema de busca eficaz possibilita um retorno de informação rápido e com o máximo possível de exatidão de respostas, satisfazendo assim a necessidade de informação do usuário. O Sistema de Busca é composto das seguintes partes: interface inicial de busca, página de resultados, página sem resultados e ajuda.

3.2 Plataforma PBdoc

O PBdoc é a plataforma oficial de criação e tramitação de documentos eletrônicos dos órgãos da administração do estado da Paraíba. Segundo Ramos (2024), a plataforma foi lançada durante o contexto da pandemia de COVID-19², período em que grande parte dos servidores precisaram adaptar suas rotinas à modalidade *home office*, em decorrência do *lockdown*. Foi questão de tempo para que muitos dos processos administrativos, outrora produzidos e tramitados em suporte de papel, comesçassem a se acumular nos setores sem a devida movimentação. Para solucionar essas demandas, o PBdoc foi lançado em Junho de 2020, com o objetivo de produzir e tramitar documentos digitalmente.

O Sistema PBdoc foi desenvolvido pela Companhia de Processamento de Dados da Paraíba (CODATA), com base em códigos fontes do sistema Siga-doc, software livre criado pelo Tribunal Regional Federal da 2ª Região. (Governo da Paraíba, 2022)

O PBdoc vem sendo atualizado com o intuito de atender as necessidades de seus usuários, o que também envolve acessar processos e tratá-los, realizando assim uma gestão com eficiência, eficácia e efetividade.

O Manual Básico de Operações do Sistema PBdoc, elaborado pela CODATA (Governo da Paraíba, 2022) cita que as funcionalidades presentes da plataforma são: criação, produção, tramitação, controle, arquivamento e busca de documentos (expedientes e processos administrativos) voltados à gestão documental.

Constituído pelo Decreto Estadual Nº 40.546, de 17 de setembro de 2020, o PBdoc permite que processos sejam gerados, tramitados e acessados sem a necessidade de que sejam impressos, trazendo economicidade e melhor aproveitamento de espaços físicos (Governo da Paraíba, 2020).

² Doença infecciosa causada pelo coronavírus da síndrome respiratória aguda grave 2 (SARS-CoV-2)

O PBdoc possui ferramentas para produção de documentos e processos nato digitais, que incluem padronização, assinatura eletrônica, numeração automática e digitalização de documentos analógicos. Além disso, possui ferramentas para validação e autenticação do documento/ processo e possui o mesmo valor de prova.

Uma vez gerados os documentos, o PBdoc auxilia no controle e monitoramento do fluxo de ações do processo dentro da instituição ou nas instituições entre as quais está tramitando. É através da ferramenta de gestão que é possível conhecer a produtividade e o cumprimento de prazos dos processos, bem como definir uma classificação documental e tabela de temporalidade.

Depois de tramitados os documentos, o PBdoc armazena em sua nuvem privada toda a documentação, contando com vários níveis de segurança digital. (Governo da Paraíba, 2022)

Além de ser uma ferramenta de gestão eletrônica de documentos, a referida plataforma surge como uma ferramenta de recuperação de informação para seus usuários. Em consonância com a Lei N° 12.527/2011 (Lei de acesso à informação), o sistema PBdoc permite acesso com segurança, utilizando o protocolo *HTTPS (Hypertext Transfer Protocol Secure)*.

O Portal do PBdoc³, principal site que contém informações acerca da plataforma, registrou que desde seu lançamento em 2020, até o presente momento, já se somam mais de 9 milhões de documentos/processos gerados e uma economia aproximada de 2,6 milhões em impressões, bem como 182 toneladas de papel economizados.

3.3 Trabalhos relacionados

Para analisar o PBdoc enquanto ambiente digital sob a perspectiva da Arquitetura da Informação, e entender a relevância do tema na comunidade científica, foi necessário realizar uma pesquisa bibliográfica em repositórios, revistas e periódicos científicos.

A pesquisa foi feita usando as palavras-chave “PBdoc, Arquitetura da informação”, e as plataformas escolhidas foram Google Scholar, BRAPCI, Repositório digital UEPB e Repositório UFPB.

³ <https://portal.pbdoc.pb.gov.br/>

Os resultados obtidos da pesquisa não foram satisfatórios. Foi encontrado apenas um trabalho acadêmico que relaciona o sistema PBdoc com um elemento de Arquitetura da Informação. O único trabalho encontrado tem por título “Análise da eficiência e usabilidade do sistema PBdoc” de Ramos (2024), no repositório digital da UEPB. Todos os demais trabalhos encontrados tratavam apenas do PBdoc, relacionando-o com outras áreas do conhecimento, como Gestão Pública e Arquivística. De igual maneira, a pesquisa retornou trabalhos acadêmicos que tratavam da Arquitetura da Informação relacionada a outros ambientes digitais de informação.

Diante do exposto, nota-se a carência de publicações que tratem diretamente do sistema PBdoc e que conjuntamente também contemplem conceitos relevantes da Arquitetura da Informação. É nesse contexto que surge a necessidade de aprofundamento no tema, o que justifica por si só o título dessa pesquisa, bem como sua realização.

4 ANÁLISE DOS DADOS

4.1 Análise da Arquitetura da Informação do PBdoc

Para realizar esta análise, além de realização do acesso ao ambiente de treinamento do sistema, foi necessária uma visita técnica a uma instituição que fizesse uso do PBdoc. O objetivo principal desta visita foi adquirir uma experiência de manuseio da plataforma.

A instituição escolhida foi a PBPrev - Paraíba Previdência, cuja visita foi realizada no dia 26 de abril de 2025 no Arquivo da PBPrev e guiada pelo gestor do referido setor.

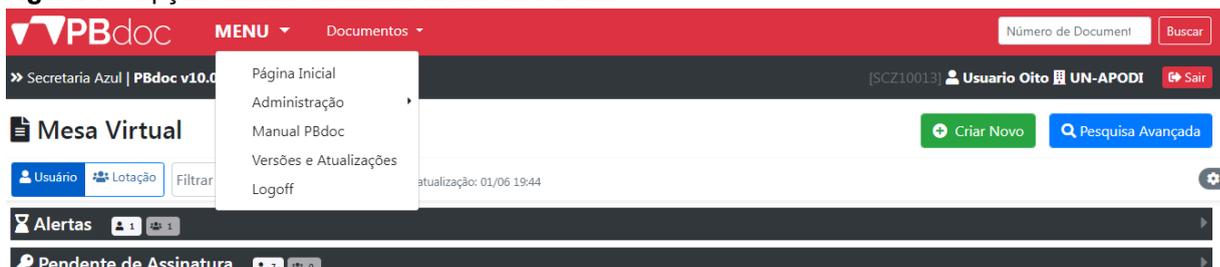
4.1.1 Sistema de Organização

No PBdoc é possível verificar no canto superior da plataforma a opção “Menu”. Trata-se de um menu suspenso com um sistema de organização por assunto (vide Figura 1). Percebe-se que estas opções do menu são listadas por ordem de importância. Pelo fato de a maior parte das ações serem operadas na página da mesa virtual (que é a própria *homepage* do PBdoc após o *login*), não

coincidentalmente a opção “Página inicial” é a primeira que surge no menu. As demais opções parecem seguir o mesmo padrão de importância, que por mais que não estejam listadas em ordem alfabética (o que seria um ponto positivo nos sistemas de organização), é facilmente encontrado pelo usuário, pelo fato de haver poucas opções. Quanto à opção *logout* (sair), observa-se que se encontra localizado como última opção do menu, o que é considerado uma boa prática, pois é um padrão já seguido em muitos ambientes digitais.

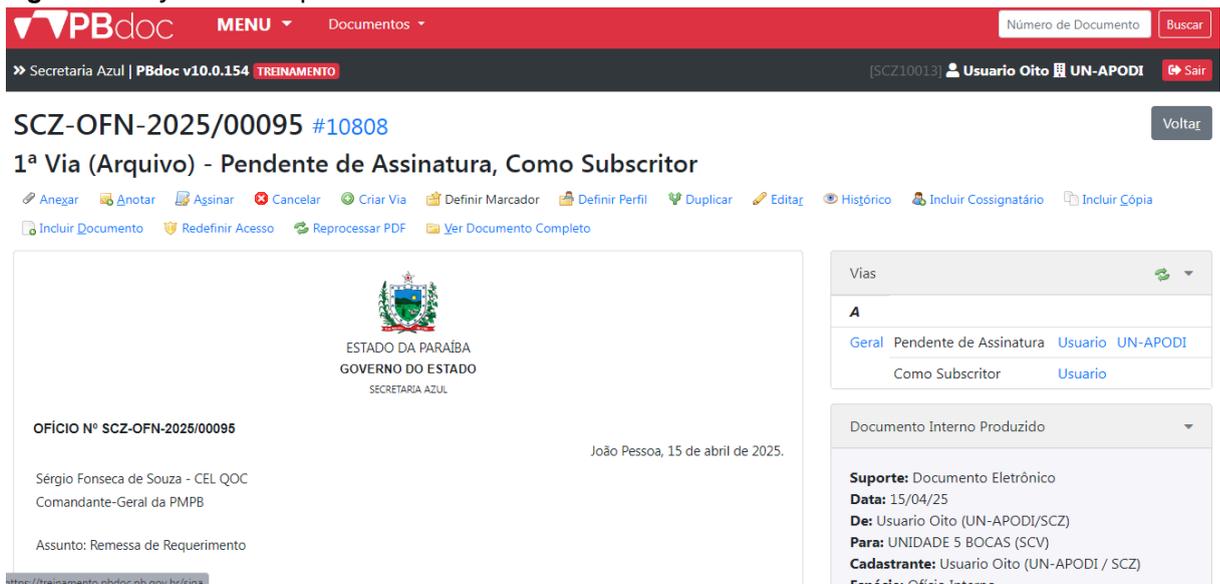
Na página de um processo aberto (Figura 2), encontra-se um sistema de organização por tarefas, listando em ordem alfabética todas as ações possíveis de serem realizadas no documento. A lista de tarefas se encontra visível e localizada na área superior a do documento aberto.

Figura 1 - Opção “Menu” da mesa virtual do PBdoc



Fonte: Dados da pesquisa, 2025

Figura 2 - Layout de um processo aberto na Plataforma PBdoc



Fonte: Dados da pesquisa, 2025

No menu “Documentos” (Figura 3), encontram-se duas opções: “Novo” (que se refere a produção de novo documento) e “Mesa Virtual” (que conduz o usuário à página inicial). Foi possível verificar que a função “Novo” já se encontra presente no campo superior da plataforma PBdoc. Quanto à função “Mesa Virtual”, se verificou que esta já se encontra presente no setor “Menu”, e que se denomina “Página Inicial”. Além disso, a plataforma apresenta um recurso de navegação que também conduz o usuário à página inicial, que é o logotipo da PBdoc, localizado no canto superior esquerdo da plataforma. Diante disso, entende-se que talvez não fosse necessária a criação do menu “Documentos”.

Figura 3 - Opção “Documentos” do PBdoc

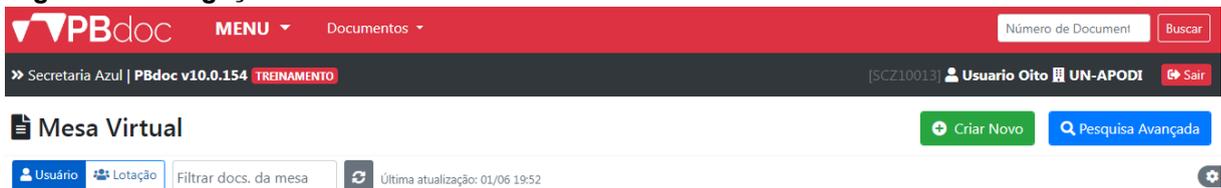


Fonte: Dados da pesquisa, 2025

4.1.2 Sistema de Navegação

Quanto ao Sistema de Navegação, observou-se que o PBdoc possui uma boa navegação global (Figura 4), pois é possível ter acesso direto às principais áreas da plataforma, a partir da área de navegação global (cabeçalho). A opção “Menu” localizada na parte superior da plataforma, e o logotipo do PBdoc (que conduz a página inicial da mesa virtual) são recursos de navegação considerados boas práticas na AI.

Figura 4 - Navegação Global do PBdoc



Fonte: Dados da pesquisa, 2025

A Mesa Virtual é a página inicial (após o *login* do usuário) e principal do PBdoc, pois nela que ficam localizadas as abas “Caixa de entrada” e “Outros”, onde os documentos são recebidos e tramitados. Por se tratar de uma plataforma de gestão de documentos, é possível verificar que o desenvolvimento PBdoc focou em

suas funções principais, que são a criação e tramitação de documentos. Nota-se que as abas “Caixa de entrada” e “Outros” estão estrategicamente localizadas na plataforma. Os recursos navegacionais que se localizam no cabeçalho não tem a ver diretamente com a função principal do PBdoc, mas são elementos que auxiliam o usuário a ter uma melhor experiência de navegação, caso precise acessar recursos de configuração (Opção “Menu” > Administração > trocar senha/ trocar e-mail do usuário), o Manual PBdoc, as atualizações ou mesmo efetuar *logout* (Sair).

Após a análise, entende-se a não necessidade de aplicar outros sistemas de navegação, como a navegação suplementar básica por índices ou mapa do site, pelo fato de que a estrutura de navegação além de já estar cumprindo a função para a qual o PBdoc foi desenvolvido (gestão documental), não há uma quantidade considerável de categorias e subcategorias que pudessem ser listadas em um índice ou mapa do site.

Observa-se ainda a falta de um sistema de navegação suplementar avançada por customização, se considerarmos a existência de uma gama variada de usuários que podem apresentar necessidades ou preferências diversas tais como controle do tamanho da fonte do texto, controle de contraste de imagem, mudança para modo noturno, etc.

4.1.3 Sistema de Rotulação

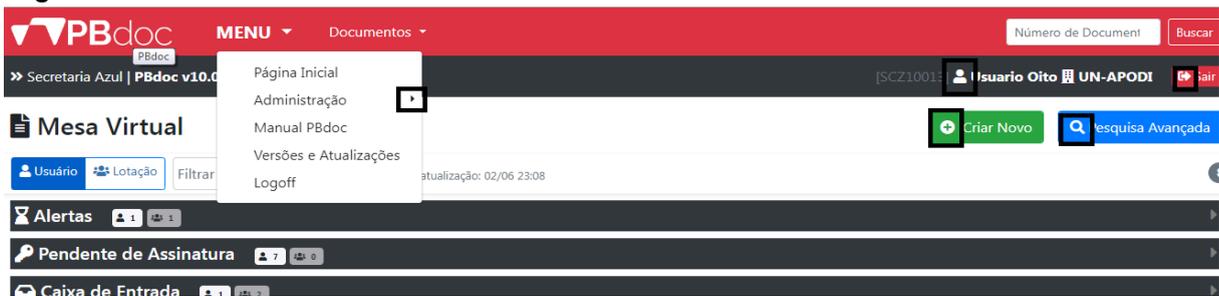
Quanto ao Sistema de Rotulação, foi possível verificar a presença da metáfora “Mesa Virtual”, que faz alusão a uma mesa de escritório com atividades a serem realizadas. Trata-se de uma prática comum de AI nos ambientes digitais de informação desenvolvidos para gestão de tarefas. No contexto do PBdoc, a Mesa Virtual é uma área da plataforma destinada a realização de trâmites de documentos.

O PBdoc faz uso de rótulos textuais acompanhados de ícones, o que é considerado uma boa prática de AI. O texto por si só auxilia no entendimento sempre e quando estiver livre de fenômenos relacionados à ambiguidade da língua, como é o caso de termos homônimos. O que se nota, é que o texto acompanhado de ícone auxilia o usuário no reconhecimento da opção. É possível notar isso nas opções de “Criar novo”, sendo representado pelo símbolo do mais (+), na opção de “Pesquisa avançada” representado por uma lupa, etc. (Figura 5)

Se observa o mesmo padrão de rotulação com ícones acompanhando termos na página de um documento aberto (Figura 6), facilitando a identificação das tarefas..

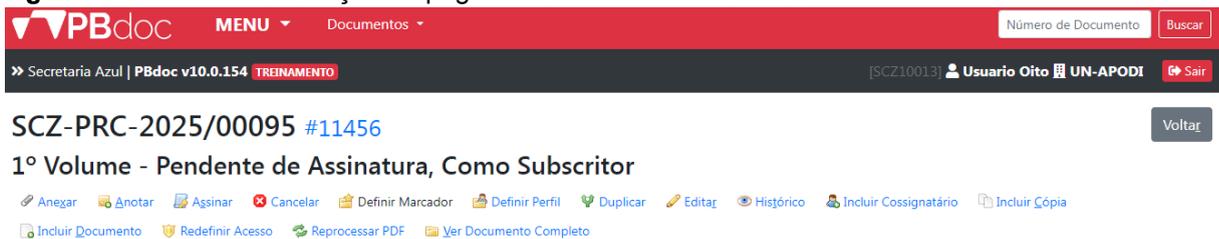
Outra observação que merece destaque é a presença de setas indicativas de navegação nos menus suspensos. Trata-se de um rótulo auxiliar do sistema de navegação. Essas setas indicam a existência de subitens ou subopções. É possível ver esse elemento, na opção “Menu”, e ao abrir o menu suspenso, na opção “Administração”. Como oportunidade de melhoria, é válido apontar a não necessidade do uso do termo *logoff* da opção “Menu”. Além da plataforma já possuir a opção “Sair” no canto superior direito, entende-se que o uso de estrangeirismo pode implicar em dificuldades de compreensão para alguns usuários

Figura 5 - Rótulos identificados na Plataforma PBdoc



Fonte: Dados da pesquisa, 2025

Figura 6 - Sistema de rotulação na página de um documento aberto



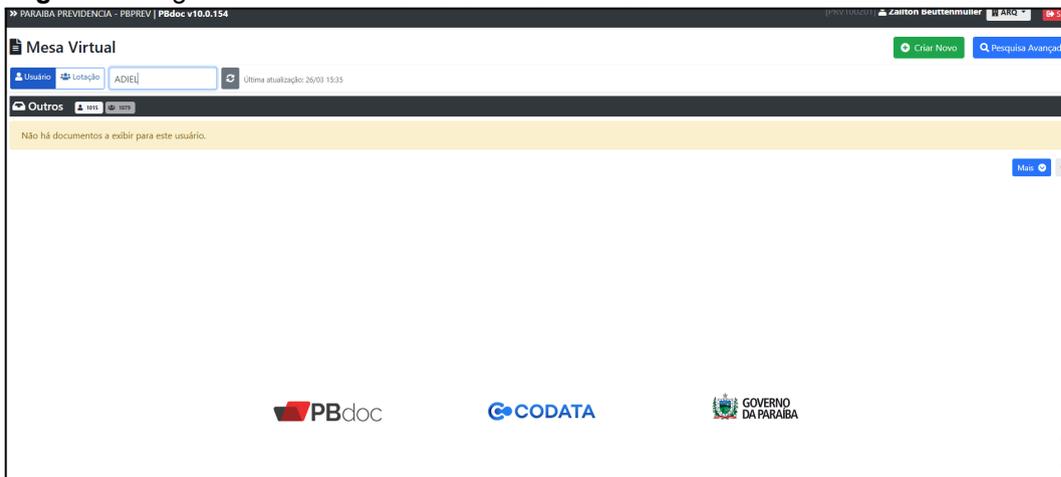
Fonte: Dados da pesquisa, 2025

4.1.4 Sistema de Busca

Devido à quantidade de documentos e processos gerenciados no PBdoc, é necessária a aplicação de um Sistema de Busca para a recuperação mais eficiente de documentos. Constatam-se três campos destinados à busca: o espaço localizado abaixo do termo “Mesa Virtual” (que possibilita o encontro de documentos por

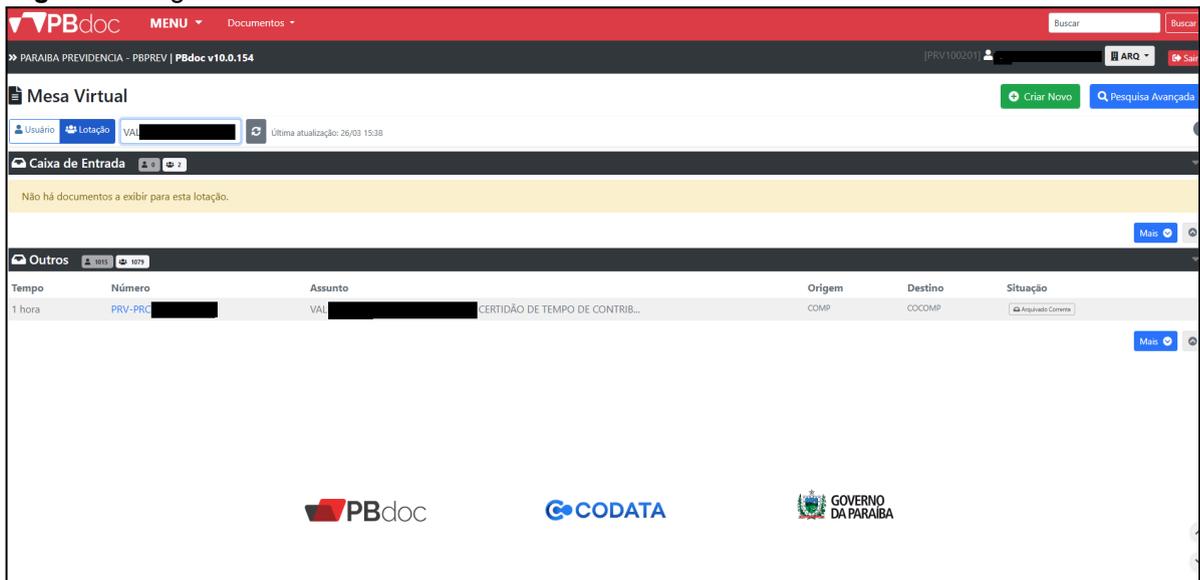
usuário ou lotação); o espaço localizado na área superior direita, destinado à busca por número de processo; e o espaço destinado à pesquisa avançada. A necessidade de três campos de busca é questionável, dado que a intenção do usuário é ir “direto ao ponto”, ou seja, ir diretamente ao campo específico de busca, realizar a pesquisa e assim recuperar a informação desejada. Sugere-se então um único campo de pesquisa que possua ampla abrangência. Quanto aos elementos do Sistema de Busca, verificou-se que o PBDoc apresenta página inicial, página sem resultados (Figura 7) e página de resultados (Figura 8), mas carece de uma “ajuda” específica para a busca.

Figura 7 - Página sem resultados - Sistemas de Busca



Fonte: Dados da pesquisa, 2025

Figura 8 - Página de resultados - Sistemas de Busca



Fonte: Dados da pesquisa, 2025

Considera-se um ponto positivo a presença do nome do usuário logado no campo superior da plataforma, o que confere mais segurança e visibilidade para quem está operando o sistema. Quanto ao cabeçalho, constata-se a presença do termo “versão” do PBdoc (Figura 9). Devido à natureza técnica desta informação e da não relevância para o usuário final, sugere-se que o termo seja deslocado para um espaço de menor visibilidade, a exemplo do rodapé.

Figura 9 - Visibilidade da versão do PBdoc e do usuário

The screenshot shows the top navigation bar of the PBdoc system. On the left, it displays the PBdoc logo and the text 'Secretaria Azul | PBdoc v10.0.154 TREINAMENTO'. On the right, it shows the user's name 'Usuario Oito UN-APODI' and a search bar. Below the navigation bar, there is a 'Mesa Virtual' section with a list of document statuses and counts:

Status	Contagem
Pendente de Assinatura	3
Caixa de Entrada	4
Em Elaboração	1
Aguardando Andamento	22
Acompanhando	3
Outros	7

At the bottom of the page, there are logos for CODATA and GOVERNO DA PARAIBA, along with the URL <https://treinamento.pbdoc.pb.gov.br/siga>.

Fonte: Dados da pesquisa, 2025

4.2 Discussão dos resultados

4.2.1 Perfil dos participantes

Com relação à faixa etária, 5 respondentes (45,5%) estão na faixa dos 31 - 45 anos, 3 respondentes (27,3%) estão na faixa etária dos 46 - 60 anos, 2 (18,2%) têm entre 18 - 30 anos, e 1 pessoa (9,1%) entre 61 - 75 anos (vide figura 10). A maioria das respondentes são do gênero feminino (8 respostas, 72,7%). Com relação ao tempo de trabalho na PBPrev, a maioria (8 pessoas, 72,7%) trabalham na instituição entre 1 - 10 anos. Outras 2 pessoas (18,2%) estão na instituição a menos de 1 ano, e 1 pessoa (9,1%) entre 10 - 20 anos.

Com relação ao grau de conhecimento em informática, a maioria dos respondentes (9 pessoas, 81,8%) considera-se com conhecimento intermediário ou avançado e apenas 2 respondentes (18,2%) informaram ter conhecimento básico. Quanto à experiência com o PBdoc, 5 deles (45,5%) trabalham com a plataforma entre 1 a 2 anos, 3 outros respondentes (27,3%) afirmam trabalhar há menos de 1 ano e 3 respondentes (27,3%) afirmam trabalhar com o PBdoc há mais de 3 anos.

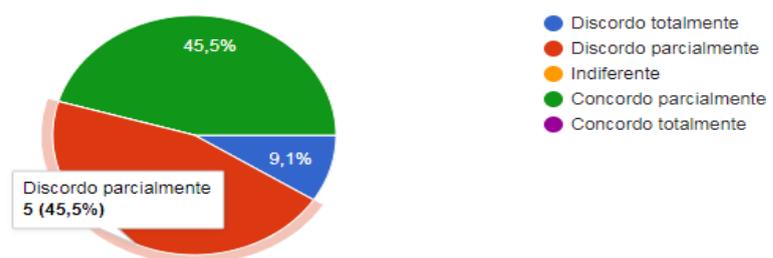
Quanto à frequência de uso do sistema PBdoc, 6 respondentes (54,5%) o utilizam algumas vezes por semana, 3 respondentes (27,3%) informaram utilizar a plataforma diariamente e 2 respondentes (19,2%) informaram usar o PBdoc raramente. Com relação ao grau de conhecimento dos respondentes da Plataforma PBdoc, 5 deles (45,5%) consideram ter conhecimento básico, 5 outros participantes (45,5%) consideram ter conhecimento intermediário e 1 participante (9,1%) considera ter conhecimento avançado.

4.2.2 Percepções dos usuários da PBPrev sobre o PBdoc

No que diz respeito às informações e opções disponíveis no PBdoc, apenas 5 respondentes (45,5%) afirmaram que tais informações e opções estão bem organizadas e fáceis de entender (Figura 10). Resultado similar foi percebido quando os participantes foram questionados quanto à encontrabilidade das informações na página inicial do PBdoc. Dos 11 respondentes, 5 (45,5%) concordam que encontram as informações que precisam para o seu trabalho; outros 5 (45,5%) responderam que discordam parcialmente desta afirmação; e 1 participante (9,1%) se posicionou de maneira neutra.

Figura 10 - Organização e entendimento das informações e opções no PBdoc
As informações e opções disponíveis no PBdoc estão **bem organizadas e fáceis de entender**.

11 respostas



Fonte: Dados da Pesquisa, 2025

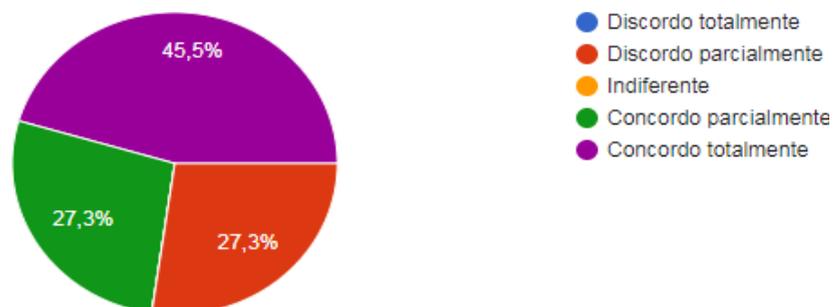
Com relação à fácil compreensão de termos e ícones (representações gráficas), 6 respondentes (54,5%) concordam com a facilidade de compreensão, enquanto outros 5 respondentes (45,5%) discordam. Com relação à facilidade de navegação entre opções e telas do PBdoc, constatou-se que 5 dos 11 respondentes concordam parcialmente ser fácil navegar no PBdoc, outros 5 respondentes discordaram desta facilidade de navegação, enquanto 1 respondente mostrou opinião neutra.

Na questão seguinte, foi sugerida a afirmação “por vezes, sinto-me "perdido quando estou utilizando o PBdoc,” e se notou grande variedade de respostas. 5 respondentes (45,55%) discordaram parcialmente, 2 respondentes concordaram totalmente (18,2%), 2 respondentes concordaram parcialmente (18,2%) e 2 respondentes se consideram indiferentes (18,2%).

Uma das questões abordadas buscou entender se os participantes têm facilidade em encontrar funcionalidades como "Sair", "Mudar senha" ou "Criar novo processo". A maioria dos respondentes, o que corresponde a 5 pessoas (45,5%), concordaram totalmente que é fácil encontrar essas opções. Outros 3 respondentes (27,3%) concordaram parcialmente, e outros 3 respondentes (27,3%) discordaram parcialmente (Figura 11).

Figura 11 - Facilidade para encontrar opções Sair, Mudar senha ou Criar novo processo
É fácil encontrar opções como "Sair", "Mudar senha" ou "Criar novo processo" no PBdoc.

11 respostas



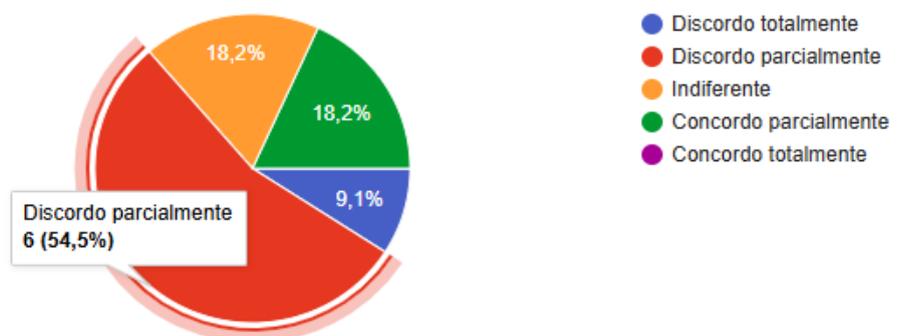
Fonte: Dados da Pesquisa, 2025

Os dados coletados nas questões anteriores (8 à 13) revelam um quantitativo similar de respostas divergentes. Parte dos participantes consideram que as informações disponibilizadas no PBdoc estão bem organizadas, de fácil compreensão, encontram as informações que precisam para realização de seu trabalho e possuem facilidade para navegar na plataforma. A outra metade dos participantes discordam das afirmações, o que revela a existência de dificuldade no reconhecimento das informações como estão organizadas e quanto à navegabilidade. Quanto às questões relacionadas com a rotulação (reconhecimento de termos e ícones) e encontro de funcionalidades como “Sair” ou “Mudar senha”, a maioria dos respondentes concordam em encontrar facilidade para reconhecer essas opções. No que concerne à personalização (Figura 12), apenas 2 participantes (18,2%) consideram que o PBdoc apresenta informações personalizadas. A maioria indica a não apresentação de informações personalizadas ou posicionamento indiferente.

Duas questões buscaram entender a percepção do participante quanto ao processo de busca de informação no PBdoc. Dos 11 respondentes, 5 participantes concordaram parcial (36,4%) ou totalmente (9,1%) que a busca disponível no PBdoc traz mais eficiência e produtividade. Quanto ao grau de satisfação com o processo de acessar um documento no PBdoc (levando em consideração desde a digitação do termo até o resultado), a maioria dos participantes (6 respondentes) indicaram não estarem satisfeitos, enquanto outros 5 indicaram em suas respostas satisfação com este processo de recuperação e acesso de um documento (Figura 13)

Figura 12 - Personalização de informações no PBdoc
O PBdoc apresenta **informações personalizadas** para mim.

11 respostas



Fonte: Dados da Pesquisa, 2025

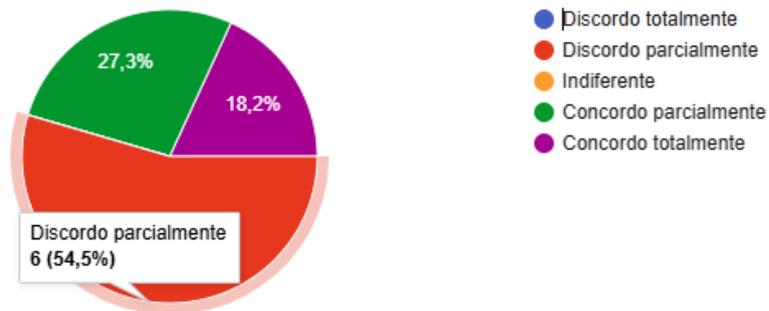
O questionário também buscou entender a opinião dos participantes quanto à adequação do tamanho do texto e dos elementos visuais. Dos 11 respondentes, 7 indicaram que o tamanho é adequado (vide figura 14).

Figura 13 - Satisfação ao acessar um documento

Estou satisfeito com o **processo de acessar um determinado documento** no PBdoc.

(Considere desde a digitação do termo na área de busca/pesquisa até encontrar o documento)

11 respostas

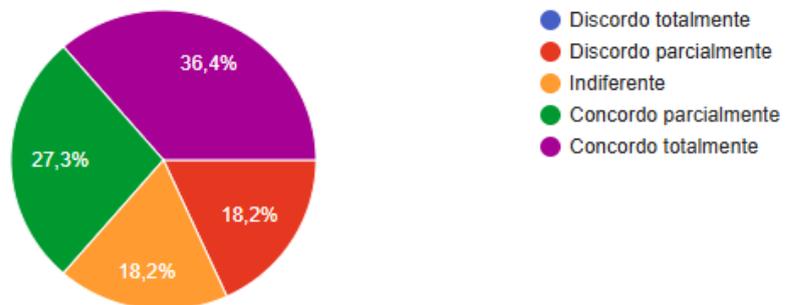


Fonte: Dados da Pesquisa, 2025

Figura 14 - Adequação do tamanho dos elementos visuais

O **tamanho** do texto e dos elementos visuais no PBdoc é adequado.

11 respostas



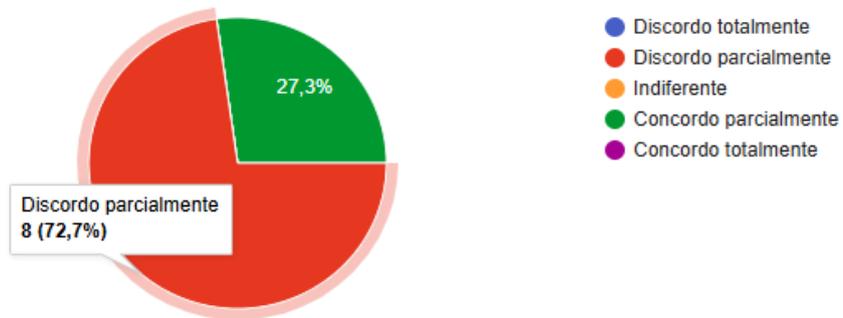
Fonte: Dados da pesquisa, 2025.

O tamanho da fonte e de outros elementos está relacionado à acessibilidade e otimização da experiência de navegação. Recomenda-se a implementação de uma navegação avançada por customização, que permita ao usuário aumentar ou diminuir o tamanho da fonte de acordo com a sua necessidade. Com relação à

facilidade de uso, 8 participantes (72,7%) indicaram que o PBdoc não é fácil de usar, e apenas 3 (2,3%) indicaram que é fácil (vide figura 15). Quanto a satisfação dos participantes ao utilizar o PBdoc, a última questão objetiva do questionário revelou que apenas 4 participantes (26,4%) estão parcialmente satisfeitos com o PBdoc, 5 participantes (45,5%) indicaram insatisfação com a plataforma e 2 participantes (18,2%) indicaram opinião neutra.

Figura 15 - Facilidade de uso do PBdoc
O sistema PBdoc é fácil de usar.

11 respostas



Fonte: Dados da pesquisa, 2025

Na questão 20, os participantes da pesquisa foram questionados: “A partir de sua experiência de uso no sistema PBdoc, qual qualidade você destacaria desse sistema? Qual aspecto você acha que pode ser melhorado? As respostas destacadas em vermelho indicam sugestões de melhorias à plataforma. As respostas que não estão em destaque são qualidades enaltecidas pelos usuários. (Figura 16).

Figura 16 - Respostas Individuais

A partir de sua experiência de uso no sistema PBdoc, qual qualidade você destacaria deste sistema? Qual aspecto você acha que pode ser melhorado?

7 respostas

- Ser mais interativo.
- Qualidade: Agilidade no trâmite e acompanhamento de processos de forma centralizada e digital.
- Aspecto a melhorar: Interface pouco intuitiva e necessidade de modernização nos filtros e navegação.
- Celeridade no fluxo de documentos através do meio digital, dispensando o uso do meio físico.

Fonte: Elaborado pelo autor, 2025

A partir da análise dos dados, percebeu-se que as percepções dos participantes estão diretamente relacionadas com o grau de conhecimento de informática e uso do sistema PBdoc. A maioria dos respondentes que afirmaram ter grau intermediário ou avançado de informática, usam o PBdoc diariamente ou algumas vezes por semana e afirmam ter conhecimento intermediário ou avançado do PBdoc.

Notou-se uma predominância de concordância parcial nas respostas, o que revela uma certa insegurança dos participantes quanto ao domínio do sistema e de suas próprias opiniões.

Quanto à questão subjetiva, há concordância de participantes que o sistema PBdoc pode ser mais interativo, e a interface ser mais intuitiva, de forma a otimizar a experiência de navegação, ou seja, facilitar o caminho percorrido pelo usuário.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Na atualidade, é imperativa a implementação de Tecnologias de Informação e Comunicação, inclusive no setor público, de forma a trazer celeridade e eficiência às rotinas de trabalho. Em se tratando de sistemas de gestão eletrônica de documentos, as tecnologias trazem economicidade ao substituir documentos em suporte de papel pelos documentos nato-digitais. Neste contexto, o PBdoc foi implementado nos órgãos do Governo da Paraíba como principal plataforma de gestão de documentos eletrônicos.

Dada a crescente produção informacional a partir do surgimento das TICs, esta pesquisa buscou questionar a maneira como a informação está sendo disponibilizada e organizada em ambientes digitais de informação. Neste sentido, este trabalho se propôs a analisar o sistema PBdoc sob a perspectiva da abordagem sistêmica da Arquitetura da Informação.

Quanto a investigar a opinião dos usuários, constatou-se que as percepções dos participantes estão diretamente relacionadas com o grau de conhecimento de informática e uso do sistema PBdoc. A maioria dos respondentes que afirmaram ter grau intermediário ou avançado de informática, usam o PBdoc diariamente ou

algumas vezes por semana e afirmam ter conhecimento intermediário ou avançado do PBdoc. Notou-se uma predominância de concordância parcial nas respostas, o que revela uma certa insegurança dos participantes quanto ao domínio do sistema e de suas próprias opiniões.

Já sobre avaliar as estratégias de Arquitetura da Informação no PBdoc, as estratégias que merecem destaque é um sistema de organização por assunto no menu suspenso, listado por ordem de importância de tarefas, bem como as opções de tarefas no documento aberto listado em ordem alfabética. O sistema PBdoc apresenta uma boa rotulação de termos acompanhada de ícones e possui uma boa navegação global.

Quanto à proposição de melhorias, sugere-se, portanto, a aplicação de estratégias como: exclusão de opções redundantes, eliminação de estrangeirismos, uniformização do sistema de busca, e inclusão de opções que permitam ao usuário customizar a navegação. Acredita-se que aplicando essas estratégias, é possível alcançar melhoria e otimização da experiência de navegação dos usuários.

A implantação do PBdoc nos órgãos do Governo do estado da Paraíba, trouxe benefícios, porém é necessário analisar sob a perspectiva do usuário quanto a sua experiência de uso e ressaltar a importância de atender as necessidades dos mais variados perfis de usuários, sobretudo aqueles que apresentam maior dificuldade em sua experiência de acesso e navegação.

Por fim, o que se pode concluir desta pesquisa é que há estratégias de Arquitetura da Informação já adotadas no sistema PBdoc e oportunidades de melhorias no seu desenho informacional. Quanto aos estudos sobre Arquitetura da Informação aplicados ao PBdoc, ainda há uma carência de trabalhos científicos a respeito. Esta pesquisa é considerada uma análise inicial do sistema PBdoc na sua versão atual (v10.0.154). Tendo em vista que o referido sistema receberá novas atualizações, se possibilita a oportunidade da continuidade dessa pesquisa em novos trabalhos com um maior aprofundamento, dando ênfase a outras abordagens da Arquitetura da Informação ou trazendo enfoque a outros aspectos relacionados como a usabilidade e a acessibilidade.

REFERÊNCIAS

ABRANSON, M.; MEANS, G. E. **E-government 2001 - IBM endowment for the business of government**. Rowman & Littlefield Publishers, 2001.

AGNER, L. **Ergodesign e Arquitetura da Informação: Trabalhando com o Usuário**. Editora Quartet, 2006

BALBE, R. S. **Uso das tecnologias de informação e comunicação na gestão pública: exemplos no governo federal**. Revista do Serviço público. Brasília 61 (2): 189 - 209. Abr/Jun 2010.

BATISTA, E. O. **Sistemas de Informação: o uso consciente da tecnologia para o gerenciamento**. São Paulo: Editora Saraiva, 2004.

BRASIL, [Constituição (1988)]. **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília, DF. Presidência da República, [2024]. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicaocompilado.htm. Acesso em: 21 Mar. 2025.

CAMARGO, L. S. de A.. **Metodologia de desenvolvimento de ambientes informacionais digitais a partir dos princípios da arquitetura da informação**. 2010. Tese (Doutorado em Ciência da Informação). UNESP ,Marília, 2010

FERREIRA, E. B. A. . **Arquitetura da informação jurídica no âmbito virtual: uma análise nos sites de consulta processual do Tribunal Regional Federal**. Orientadora: Sandra de Albuquerque Siebra. 2017. 56 f, Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação) - Curso de Gestão da Informação, Departamento de Ciência da Informação. Universidade Federal de Pernambuco. Recife, 2017. Disponível em:<<https://repositorio.ufpe.br/handle/123456789/34932>> Acesso em 10 Fev 2025.

FLEMING, J. **Web Navigator: designing the user experience**. O'Reilly, 1998.

FONSECA, J. J. S. **Metodologia da pesquisa científica**. Fortaleza: UEC, 2002. Apostila

GERHARDT, T. E.; SILVEIRA, D. T.. **MÉTODOS DE PESQUISA**.. Porto Alegre: Editora da UFRGS, 2009.

GIL, A. C.. **Como elaborar projetos de pesquisa**. São Paulo. Atlas. 1991

GOVERNO DA PARAÍBA, Codata. **MANUAL BÁSICO DE OPERAÇÕES DO SISTEMA PBDoc V2**. 2022. Disponível em: <https://portal.pbdoc.pb.gov.br/manuais/manual-v2/manual-pbdoc-v2-modulo-usuario-rev-v2_compressed.pdf> Acesso em 21 Mar. 2025

.LIMA, G. A. B. de O. Arquitetura da Informação. In MIRANDA, Roberto Campos de Rocha. **Arquitetura da Informação na Câmara dos Deputados**. Brasília: Edições Câmara, 2016, p. 45- 62.

LUZ, C. S. **Arquitetura da Informação: do conteúdo à experiência**. São Paulo : Feed Consultoria, 2020.

OLIVEIRA, Henry Poncio Cruz de. **ARQUITETURA DA INFORMAÇÃO Pervasiva: Contribuições Conceituais**. 2013. 203 f. TESE (Doutorado em Ciência da Informação) – Faculdade de Filosofia e Ciências, Universidade Estadual Paulista, Marília, 2013

PRODANOV, C.C.; FREITAS, E. C.. **Metodologia do trabalho científico: Métodos e Técnicas da Pesquisa e do Trabalho Acadêmico**. Novo Hamburgo Editora Feevale, 2013. *E-book*.

RAMOS, M. S.. **Análise da eficiência e usabilidade do Sistema PBdoc**. Orientador: Prof. Dr. Josemar Henrique de Melo. 2024. 51 f. Trabalho de conclusão de Curso (Pós-graduação) - Curso de especialização em Gestão em Administração Pública. Pública. Centro de Ciências Biológicas e Sociais Aplicadas. Universidade Estadual da Paraíba. João Pessoa, 2024.

REISS, E. L. **Practical information architecture: a hands-on approach to structuring successful sites**. New York:Addison Wesley, 2000.

ROSENFELD, L; MORVILLE, P.. **Information architecture for the world wide web**. 1.. ed. Cambridge: O'Reilly, 1998

ROSENFELD, L; MORVILLE, P.. **Information architecture for the world wide web**. 3. ed. Cambridge: O'Reilly, 2006

ROSENFELD, L.; MORVILLE, P.; ARANGO, J. **Information Architecture: for the web and beyond**. O'Reilly Media, 4th edition, 2015.

SANTOS, J. B. **Novas tecnologias e a Democratização da informação: Uma análise dos portais da SESAB e do MSAL**. Orientador: Profº. Dr. Edson Fernando Dalmonte. 2010. 89 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação). Curso de Comunicação Social com ênfase em Jornalismo. Faculdade de Comunicação, Universidade Federal da Bahia. Salvador, 2010.

TURRIONI, J. B.; MELLO, C.. **Metodologia de Pesquisa em Engenharia de Produção**. Unifei, 2011.

VIDOTTI, S. A. B. G.; CUSIN, C. A.; CORRADI, J. A. M. Acessibilidade digital sob o prisma da Arquitetura da Informação. In: GUIMARÃES, J. A. C.; FUJITA, M. S. L. (org.). **Ensino e pesquisa em Biblioteconomia no Brasil: a emergência de um novo olhar**. Marília: FUNDEPE. São Paulo: Cultura Acadêmica, 2008. p. 173-184

WURMAN, R. S. **Information architects**. 2. ed. Lakewood: Watson-Guptill Pubns, 1997

- 13) É fácil encontrar opções como "Sair", "Mudar senha" ou "Criar novo processo" no PBdoc.
- Discordo totalmente
 - Discordo parcialmente
 - Indiferente
 - Concordo parcialmente
 - Concordo totalmente
- 14) O PBDoc apresenta informações personalizadas para mim.
- Discordo totalmente
 - Discordo parcialmente
 - Indiferente
 - Concordo parcialmente
 - Concordo totalmente
- 15) A busca disponível no PBdoc traz mais eficiência e produtividade para mim.
- Discordo totalmente
 - Discordo parcialmente
 - Indiferente
 - Concordo parcialmente
 - Concordo totalmente
- 16) Estou satisfeito com o processo de acessar um determinado documento no PBdoc (Considere desde a digitação do termo na área de busca/pesquisa até encontrar o documento)
- Discordo totalmente
 - Discordo parcialmente
 - Indiferente
 - Concordo parcialmente
 - Concordo totalmente
- 17) O tamanho do texto e dos elementos visuais no PBdoc é adequado.
- Discordo totalmente
 - Discordo parcialmente
 - Indiferente
 - Concordo parcialmente
 - Concordo totalmente
- 18) O sistema PBdoc é fácil de usar.
- Discordo totalmente
 - Discordo parcialmente
 - Indiferente
 - Concordo parcialmente
 - Concordo totalmente
- 19) De forma geral, sinto-me satisfeito ao utilizar o PBdoc.
- Discordo totalmente
 - Discordo parcialmente
 - Indiferente
 - Concordo parcialmente
 - Concordo totalmente
- 20) A partir de sua experiência de uso no sistema PBdoc, qual qualidade você destacaria deste sistema? Qual aspecto você acha que pode ser melhorado?

ANEXO A – TERMO DE CESSÃO DE IMAGEM



UEPB

Centro de Ciências Biológicas e Sociais Aplicadas
Campus V - João Pessoa – PB
Curso de Bacharelado em Arquivologia

Missão: Formar profissionais éticos e competentes na área de Arquivologia, comprometidos com a transformação e a valorização do ser humano para o exercício da cidadania.

TERMO DE CESSÃO DE USO DE IMAGEM, NOME, VOZ E DADOS BIOGRÁFICOS

Eu, JOSÉ ANTONIO COELHO CAVALCANTI declaro que autorizo, de forma gratuita e sem ônus, a divulgação de imagem demonstrativa de funcionamento do sistema PBdoc nessa instituição, para fins de produção de Trabalho de Conclusão de Curso e apresentação, desenvolvido no componente curricular TCC 2 do Curso Bacharelado em Arquivologia da Universidade Estadual da Paraíba.

Tenho conhecimento de que o referido trabalho está sendo realizado pelo(a) aluno(a), Ícaro Fernando Gomes e Cunha sob a orientação Professor Danilo de Sousa Ferreira.

João Pessoa, 10 de MARÇO de 2025.

Presidente José Antônio Coelho Cavalcanti

José Antônio Coelho Cavalcanti
Presidente da PBprev
PARAÍBA PREVIDÊNCIA

ZAILTON FREDERICO BEUTENMÜLLER
MATRÍCULA 201.949-3
ARQUIVO

iversidade Estadual da Paraíba - Campus Universitário V José Lins do Rego
a Horácio Trajano, s/n - Cristo Redentor - João Pessoa - Paraíba - Brasil
ne: (0xx83) 9 9444 - 6037 - Campus V
and arquivologia.cbbsa@vetor.uepb.edu.br

Digitalizado com CamScanner

AGRADECIMENTOS

Agradeço aos meus pais por seu amor incondicional, por todo o apoio e paciência que me tiveram e por terem me oferecido a estrutura necessária para que eu pudesse percorrer esse árduo caminho que foi realizar uma graduação em um período, trabalhando em outro.

Ao meu professor e orientador, o Prof. Me. Danilo de Sousa Ferreira, por todo o apoio, dedicação e esforço para que fosse possível realizar esse trabalho. Agradeço por ter despertado em mim o desejo de me aprofundar em um tema tão fascinante como a Arquitetura da Informação. Agradeço por todas as melhorias e contribuições a esse trabalho. Agradeço pelo conhecimento que me foi concedido, tanto no período de ministração do referido componente curricular, quanto na concepção deste trabalho.

Ao meu querido amigo e “padrinho” Luiz Carlos Santos Júnior, por ter me incentivado a seguir no caminho do estudo, sendo para mim uma referência. Agradeço por ter me apoiado de todas as maneiras possíveis que um amigo pode apoiar o outro. Agradeço por acreditar em mim e nunca deixar que eu abaixasse meus braços em momentos de cansaço nas batalhas da vida,

Agradeço ao meu querido amigo Fellipe Luis da Silva, por ter sido um verdadeiro presente que a graduação em Arquivologia me deu. Agradeço por todo apoio, compreensão e por ter acreditado na nossa amizade. Agradeço por sempre estar ao meu lado dentro de suas possibilidades. Agradeço por me incentivar direta e indiretamente a ser sempre uma versão melhor de mim.

À Profa. Dra. Elanna Beatriz Américo Ferreira, por ter contribuído de forma tão enriquecedora na minha graduação nos componentes que ministrou, e por ter colaborado ainda que indiretamente neste trabalho através de seu conhecimento já produzido na área da Arquitetura da Informação.

À Autarquia Estadual PBPrev - Paraíba Previdência, na pessoa do Coordenador do Arquivo, o Sr. Zailton Beutemüller, por ter sido um facilitador dessa pesquisa, e do Presidente da PBPrev, o Sr. José Antônio Coelho Cavalcanti, por ter me concedido a autorização para a realização desta pesquisa nas dependências da PBPrev.

À toda minha família, que sempre me incentivou para trilhar esses passos, acreditando no meu potencial, e me ajudando no que foi preciso.

Aos demais amigos que sempre acreditaram em meu potencial e que torcem pela minha vitória.