

FOLHA DE APROVAÇÃO

RIANNY DE SOUZA LIMA

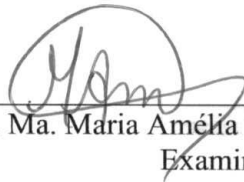
NAVEGANDO: Usabilidade do site “Raça Rubro Negra”

Trabalho Conclusão de Curso Aprovado em: 23 / 07 / 2014 .

BANCA EXAMINADORA



Profª Drª Francinete Fernandes de Sousa/ UEPB
Orientadora



Profa. Ma. Maria Amélia Teixeira da Silva/UEPB
Examinador



Profª Mª Eliete Correia dos Santos /UEPB
Examinadora

AGRADECIMENTOS

A Deus por me permitir ter trilhado todo o caminho que me trouxe até aqui, por segurar a minha mão nos momentos difíceis e por me ajudar a derrubar as barreiras que surgiram ao longo do percurso.

À minha mãe Zenaide de Souza Lima, ao meu pai Raimundo Nonato de Lima e ao meu irmão Eduardo de Souza Lima, por me proporcionar crescer em um lar onde nunca faltou amor, alegria, incentivo, confiança e dedicação para que pudéssemos sempre encontrar uns nos outros o apoio para enfrentar qualquer obstáculo. Vocês são minha vida, os amo muito.

À minha tia Raimunda Nonata de Lima pelas oportunidades, pelos conselhos, pelo exemplo a ser seguido, pelo carinho e amor dedicados a mim. Você é parte fundamental dessa conquista. Aos meus tios Demolier Lima, Isaura Queiroz, as minhas primas Nayara Queiroz e Jamily Queiroz por todo o apoio e carinho. Obrigada de coração. À Eugênio Pereira por ser um mestre em informática e me ajudar nas dificuldades operacionais. Você é o cara. A Isabel Cristina por ser minha segunda mãe e por me dedicar tanto amor e atenção. A toda família Lima e Pereira.

Aos meus avós que sempre me deram todo o amor do mundo, a quem eu sempre escutei atentamente, a quem eu sempre quis orgulhar. Cada conversa, cada segundo na presença de vocês foi e é a coisa mais preciosa do mundo pra mim. Em especial ao meu avô Jaime Pereira que, infelizmente, não está mais entre nós. Obrigada pelas moedas "perdidas", sacolinhas no fim da tarde, companhia nas noites escuras e pelos almoços preparados sem jeito, mas com muito amor. Ainda ouço o som da sua voz sempre que fecho os olhos. Te amarei pra sempre.

Às minhas companheiras de curso e amigas fiéis, Sarah Duarte e Polyanna Lira. Vocês tornaram mais fácil e divertida toda a caminhada. Amo vocês.

Ao meu namorado Ricardo Bueno, por toda paciência e amor. Ter você ao meu lado torna tudo mais fácil. Obrigada por ser quem é, por me fazer uma pessoa melhor e por sempre me lembrar das minhas qualidades quando, por ventura, as esqueço. Te amo muito!

À família Mario Melo, em especial à Emília Fonseca, Sabino e Maria Alice D'angelo e Marlene. Crescer ao lado de pessoas tão especiais me fez uma pessoa melhor. À Cristiana D'angelo e, em especial, à Luciana D'angelo. Obrigada pelo carinho e pelas sopinhas (risos).

Aos membros da Raça Rubro Negra pela paciência e boa vontade em ajudar, em especial à Thiago Henrique, Darlan Santos, Cláudio Simões e Marcos Frazão.

Aos meus mestres, em especial à Francinete Fernandes e Eliete Correia por todo o carinho, ensinamento e paciência. Além de excelentes profissionais são seres humanos incríveis que vão além da obrigação de professor. Vou levá-las pra vida inteira. Também a Hudson Araújo por me ensinar que professor bom é aquele que exige do aluno até o último fôlego porque sabe da sua capacidade. Foi um prazer!

Ao meu avô Jaime Pereira a quem devo muito por me ensinar o quanto simples gestos são carregados de toneladas de amor. (in memoriam).

"Você pode encarar um erro como uma besteira a ser esquecida, ou como um resultado que aponta uma nova direção". (Steve Jobs)

RESUMO

Este trabalho de conclusão de curso teve por objetivo analisar a usabilidade do site “Raça Rubro Negra”, através da visão do usuário e montar o perfil de quem acessa o site. A base teórica da pesquisa está respaldada em autores como: Torres e Mazzoni (2004), Lida (2005), Nielsen e Loranger (2007). Utilizamos, ainda, como categoria de análise os princípios da Usabilidade de Vechiato e Vidotti (2012) em que discutem o conceito de usabilidade. A pesquisa é de base quantitativa e a coleta de dados foi realizada tendo como instrumento de pesquisa um questionário com 14 perguntas que foram respondidas via internet, no período de junho a julho de 2014. A partir dos dados obtidos e análise crítica procedida, pudemos constatar que os usuários, em sua maioria, consideram o site adequado aos princípios da usabilidade, uma vez que é útil, fácil de navegar, de viável memorização para qualquer usuário, além de seguro. A usabilidade do site se dá de maneira positiva.

Palavras-chave: Usabilidade. Raça Rubro Negra. Usuário. Arquivologia.

ABSTRACT

This course completion assignment aimed to analyze the usability of the website “Raça Rubro Negra” through the user view and fit the profile of the person who is accessing the site. The theoretical basis of the research is backed up by authors such as: Vechiato and Vidotti (2012), Torres and Mazzoni (2004), Read (2005), Nielsen and Loranger (2007), among others, who discuss the concept of usability. The research has quantitative basement, and the data collection was realized using out as an instrument of research a questionnaire with 14 (fourteen) questions From the obtained data and critical analysis technicians we have seen that users, in their majority, consider the site appropriate to the principles of usability, since It is useful, easy to navigate, viable storage for any user, in addition to insurance. The usability of the website is in a positive way..

Key words: Usability. Raça Rubro Negra. User. Soccer. Archival Science

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Print da página inicial do site "Raça Rubro Negra"	19
Figura 2 – Print da página do site “Raça Rubro Negra” – Fale Conosco/Feedback	41
Figura 3 – Print da página do site “Raça Rubro Negra” – Parte Inferior	41
Figura 4 – Print da página do site “Raça Rubro Negra” – Parte Superior.....	42
Figura 5 – Print da página do site “Raça Rubro Negra” – Fale Conosco.....	42
Figura 6 – Print da página do site “Raça Rubro Negra” – Mapa.....	43
Figura 7 – Print da página do site “Raça Rubro Negra” – Em destaque	43
Figura 8 – Print da página do site “Raça Rubro Negra” – Fotos e Vídeos.....	44
Gráfico 1 Resposta da pergunta: “Com que frequência você acessa o site da Raça Rubro Negra (www.racarubronegra.com.br)?”	35
Gráfico 2 Resposta da pergunta: “Quanto do seu tempo você gasta navegando no site da Raça?”.....	36
Gráfico 3 Resposta da pergunta: “Com qual finalidade você acessa o site da "Raça Rubro Negra"?”	36
Gráfico 4 Resposta da pergunta: “Você encontra as informações desejadas quando acessa o site?”	37
Gráfico 5 Resposta da pergunta: “Você considera fácil navegar pelo site?”	37
Gráfico 6 Resposta da pergunta: “No quesito design/layout o site é funcional?”	38
Gráfico 7 Resposta da pergunta: “Sobre a fonte (tipo de letra, tamanho e cor) Utilizada pelo site, ela...”	38
Gráfico 8 Resposta da pergunta: “Em relação à segurança do site: você se sente confortável ao ceder dados pessoais ao site?”	39
Gráfico 9 Resposta da pergunta: “Qual o nível do seu conhecimento na área de informática?.....	39
Gráfico 10 Resposta da pergunta: “Sexo?”	48
Gráfico 11 Resposta da pergunta: “Em qual região você mora?”	49
Gráfico 12 Resposta da pergunta: “Como você se classifica como torcedor?”	49
Gráfico 13 Resposta da pergunta: “Há quanto tempo você está na torcida?”	50
Gráfico 14 Resposta da pergunta: “Quanto do seu tempo você gasta em prol do seu time/torcida? (considere assistir jogos, ir ao estádio, estar com a torcida na sede, reuniões, etc...)”	50

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 Princípios da Usabilidade	46
--	----

LISTA DE ABREVIATURAS

CCBSA Centro de Ciências Biológicas e Sociais Aplicadas

UEPB Universidade Estadual da Paraíba

NBR Normas Brasileiras

ISSO *International Organization for Standardization*/Organização Internacional para Padronização

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	13
2. DESVENDANDO O CAMPO EMPÍRICO E DESVELANDO INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS: a construção da memória de um mito futebolístico.....	16
2.1 COMPUTADORES/INTERNET E AS LEIS: qual o respaldo jurídico para analisar o objeto em questão?.....	18
3. UM BREVE HISTÓRICO SOBRE A HISTÓRIA DO FUTEBOL E DAS TORCIDAS ..	20
3.1 FUTEBOL: PAIXÃO QUE MOVE MILHÕES ..	21
3.2 O BERÇO DO FUTEBOL ..	21
3.3 O FUTEBOL E A SOCIEDADE.....	23
3.4 FUTEBOL E RELIGIÃO ..	25
3.5 O FUTEBOL E A DISCRIMINAÇÃO ..	26
3.6 OS TORCEDORES E AS TORCIDAS ORGANIZADAS (HOOLIGANS, ULTRAS, BARRA BRAVAS E ORGANIZADAS DO BRASIL).....	28
3.7 FUTEBOL MODERNO ..	31
4. USABILIDADE e EVENTOS DE MASSA: o caso da torcida organizada do Flamengo ..	33
4.1 PRINCÍPIOS DA USABILIDADE ..	46
4.2 USABILIDADE.....	37
4.3 A IMPORTÂNCIA DO USUÁRIO PARA USABILIDADE.....	34
5. MÉTODOS PARA AVALIAR A USABILIDADE: uma análise dos dados obtidos.....	46
6. CONSIDERAÇÕES FINAIS ..	53
REFERÊNCIAS ..	53
APÊNDICES.....	56

1 INTRODUÇÃO

Este trabalho de pesquisa é uma composição inédita no âmbito da Arquivologia paraibana pela temática inusitada. Por que analisar um site? A resposta é fácil, pois é matéria do arquivista que se pretende em comunicação com o mundo moderno, porém porque o site da torcida do Flamengo?

Esta é a novidade. Como torcedoras apaixonadas, decidimos juntar duas paixões: o entusiasmo pela profissão e pelo nosso time de coração. Como fazê-lo sem ser simplista e parecer pouco científica? Tratar de uma questão cara para a arquivologia e que possui poucos estudos: Usos e Usuários. Assim para a pesquisa tornou-se imprescindível delimitarmos nosso trajeto: a Usabilidade. Mas o que é usabilidade? A usabilidade refere-se à qualidade de interação entre usuário e o ambiente de uso. A usabilidade¹ pode ser definida como [...] medida na qual um produto pode ser usado por usuários específicos para alcançar objetivos específicos com eficácia, eficiência e satisfação, em um contexto específico de uso. A usabilidade pode ser compreendida como sendo o grau de facilidade de uso de um produto para um usuário que não esteja familiarizado com o mesmo.

O principal, de acordo com a ideia da usabilidade, é que o funcionalismo e a praticidade sejam predominantes e mais importantes que a estética. No que tange a estética, que ela possa ser utilizada para chamar a atenção do usuário para as características importantes do ambiente, porém, sem violar os princípios da usabilidade, o que acontece quando a estética é utilizada como ponto principal.

A usabilidade em ambientes informacionais digitais segue princípios que podem ser utilizados para avaliar/verificar quais desses elementos estão sendo aplicados e quais podem vir a ser aplicados para melhorar a interação entre o usuário e o ambiente de uso que, conseqüentemente, resultará na satisfação do usuário perante o ambiente. Podemos dizer que a usabilidade na web está relacionada ao grau de facilidade com que os usuários conseguem atingir seus objetivos ao entrar em um site.

Alguns princípios da usabilidade são formulados para impedir que obstáculos apareçam e impeçam o usuário de buscar a informação desejada e também para facilitar a maneira com que ele será guiado até a informação. A forma com que o usuário lida com o site e com as ferramentas que ele disponibiliza está intimamente ligada à satisfação dele no fim da busca pela informação.

¹ Para a NBR 9241-11 (2002, p. 3), baseada na ISO 9241-11 (1998).

A ideia da pesquisa, de início, era montar um site para a 54ª região da Raça Rubro Negra (Paraíba), mas em conversa com o professor de Projeto de Pesquisa, Washington Medeiros, ficou decidido que seria mais interessante analisar a usabilidade de um dos sites já existentes.

O presente trabalho, assim, objetivou analisar a usabilidade do site da Raça Rubro Negra para ratificar a ideia de que o site tem qualidade no sentido de interação entre o usuário e o ambiente de uso. Especificamente os objetivos considerados foram o de construir o perfil dos usuários do site; expor o nível de satisfação dos usuários em relação à usabilidade do site e verificar se o site cumpre os critérios de qualidade da informação.

A presente pesquisa é importante para a Arquivologia no sentido de conhecer a necessidade do usuário frente à busca da informação em ambiente digital e, dessa forma, melhorar a interação entre o usuário e seu ambiente de uso, de forma que a informação, instrumento de trabalho da Arquivologia, possa estar acessível para todos os tipos de usuários que buscam por ela, respeitando suas limitações e especificidades.

A pesquisa vem a ser importante para a construção como profissional na área de Arquivologia, uma vez que, o presente estudo possibilitará analisar a questão da qualidade de interação entre usuário e ambiente que traz como consequência a questão da acessibilidade, da qualidade da informação e da satisfação do usuário em relação ao sistema. É importante conhecer as dificuldades, necessidades e expectativas dos usuários para, como profissional da informação, poder contribuir para que a informação esteja sempre disponível para o usuário respeitando suas características individuais. Em conjunto, também, é gratificante e apaixonante poder unir algo que temos interesse seja profissional ou pessoal com a pesquisa, isso fortalece nosso interesse.

Para a sociedade, a pesquisa trará mais informações acerca de como melhorar a disponibilização da informação em ambiente digital e, dessa forma, faz com que a relação entre os usuários e o ambiente de uso seja sempre fácil, prática e, principalmente, eficaz e eficiente.

A monografia, assim, encontra-se dividida em cinco capítulos. No primeiro, temos a introdução. No segundo, a problematização, seguido da caracterização da pesquisa e respaldo jurídico para analisar o objeto. No terceiro, expomos a trajetória do futebol, desde os primeiros “passos” até tornar-se o esporte que conhecemos hoje, com suas regras e formalizado. No quarto capítulo, abordamos os conceitos, princípios e a importância da usabilidade. No quinto capítulo apresentamos a análise de dados e no sexto, as considerações finais.

O foco da Arquivologia é o tratamento da informação, mas a forma com que se chega a essa informação é uma das preocupações que todos os profissionais da informação devem ter. Do que vale possuir a informação se ela não chegar ao usuário que dela necessita? Quando não existia a internet e a informação disponibilizada online, a preocupação era voltada somente para o arquivo físico, mas com o advento da internet, essa preocupação teve que ser projetada também para o mundo virtual.

Os princípios da usabilidade mostram o caminho que um site deve seguir para que se torne atrativo e, principalmente, útil ao usuário e eles não incluem redundância, excesso de informações, sistema lento, falta de informações ou informações incompletas, links "quebrados", falta de credibilidade, pouco conteúdo aproveitável, diversas cores, animações em excesso, fontes e cores em desarmonia, uma vez que todos esses quesitos tornam o site inútil do ponto de vista do usuário.

Esses princípios indicam pontos para serem observados e medidas a serem aplicadas para que as informações estejam sempre ao alcance do usuário de forma rápida, fácil, simples e sem rodeios. Usabilidade nada mais é que uma característica do que é funcional, do que facilita e torna algo simples. Fazer com que o usuário encontre a informação desejada de modo simples é colocar a usabilidade em prática.

O site "Raça Rubro Negra" atende a usuários de várias classes sociais, níveis de culturas, idades, regiões e até países diferentes, sendo assim, esse trabalho parte da seguinte questão: Como se dá a usabilidade do site "Raça Rubro Negra"? A seguir, responderemos a esta e outras questões que suscitaram ao longo da pesquisa.

2 DESVENDANDO O CAMPO EMPÍRICO E DESVELANDO INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS: A CONSTRUÇÃO DA MEMÓRIA DE UM MITO FUTEBOLÍSTICO

A classificação da pesquisa é empírica. Para Fachin (2003, p. 5), a pesquisa empírica dar-se "como a resposta para ocorrências baseadas na vivência, experiência de erros e acertos, que não possuem fundamentação metodológica.". Já para Marconi e Lakatos (2007, p. 188), a pesquisa empírica "é aquela utilizada 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 descobrir novos fenômenos ou as relações entre eles." Quanto à natureza, é uma pesquisa aplicada, que, de acordo com Barros e Lehfeld (2000, p. 78)

tem como motivação a necessidade de produzir conhecimento e aplicação de seus resultados, com o objetivo de contribuir para fins práticos, visando à solução mais ou menos imediata do problema encontrado na realidade.

Quanto à abordagem, a pesquisa pode ser qualitativa e quantitativa. No presente trabalho utilizamos a pesquisa quantitativa, pois de acordo com Fonseca (2002, p. 20)

Os resultados da pesquisa [...] podem ser quantificados. Como as amostras geralmente são grandes e consideradas representativas da população, os resultados são tomados como se constituíssem um retrato real de toda a população alvo da pesquisa. A pesquisa quantitativa se centra na objetividade. Influenciada pelo positivismo, considera que a realidade só pode ser compreendida com base na análise de dados brutos, recolhidos com o auxílio de instrumentos padronizados e neutros. A pesquisa quantitativa recorre à linguagem matemática para descrever as causas de um fenômeno, as relações entre variáveis, etc.

A pesquisa quantitativa avalia que tudo pode ser quantificável, o que constitui traduzir em números opiniões e informações para classificá-las e analisá-las e requer o uso de recursos e de técnicas estatísticas (percentagem, média, moda, mediana, desvio-padrão, coeficiente de correlação, análise de regressão, etc.). (MINAYO, 2007).

A pesquisa é descritiva, uma vez que se concordarmos com Almeida (1996, p. 104):

Tal pesquisa observa, registra, analisa e ordena dados, sem manipulá-los, isto é, sem interferência do pesquisador. Procura descobrir a frequência com que um fato ocorre, sua natureza, características, causas, relações com outros fatos. Assim, para coletar tais dados, utilizam-se de técnicas específicas, dentre as quais destacam-se a

entrevista, o formulário, o questionário, o teste e observação.

Seguindo desse modo, tal preceito, para a elaboração do trabalho foi aplicado um questionário a fim de que os usuários do site "Raça Rubro Negra" pudessem avaliar o site. Esse questionário recolheu as informações, no que se refere à usabilidade do site, também acerca do perfil dos usuários, além de dados sobre a experiência dos usuários com o site.

O questionário contém 14 (quatorze) perguntas, sendo 5 (cinco) delas utilizadas para levantar dados sobre o perfil do usuário e 9 (nove) que serviram para fazer um levantamento sobre a relação usuário-site. Esse questionário foi disponibilizado no período de junho/julho e contou com a participação de 105 (cento e cinco) usuários do site. O questionário foi respondido exclusivamente pela internet. Em contrapartida foi feita uma análise do site da "Raça Rubro Negra" com base na síntese de princípios da Usabilidade encontrados no texto

“Usabilidade em ambientes informacionais digitais: fundamentos e avaliação”, de Vechiato e Vidotti que buscam na literatura autores como Dias (2003), Nielsen (2001), Norma (1998), Preece, Rogers e Sharp (2005), Shneiderman e Torres e Mazzone (2004) e foi a partir desses princípios que pudemos avaliar o site “Raça Rubro Negra”.

Quanto ao universo alvo da pesquisa, segundo Richardson (2011, p. 157 - 158), trata-se do conjunto de elementos que possuem determinadas características e que geralmente, fala-se de população ao se referir a todos os habitantes de determinado lugar.

O universo que a pesquisa considerou é composto por quinze sites, sendo quatro deles hospedados em domínio próprio (Raça Rubro Negra Oficial, 13ª região - Méier, 33ª região - São Paulo/Campinas, 40ª região - Mato Grosso do Sul) e onze alocados em outros sites (subdomínios) como, Blogspot, Fotolog e Flogão e Geocities, são eles: 53ª região - Bahia (Porto Seguro e Salvador), 46ª região - Amazonas, 16ª região - Magé, 15ª região - Leopoldina, 10ª região - Ilha do Governador, 18ª região - Baixada, 14ª região - Engenho da Rainha, 3ª região - Zona Sul, 41ª região - Distrito Federal e 9ª região - Niterói.

Ainda segundo, Richardson (2011, p. 158), "Define-se amostra, portanto, como qualquer subconjunto universal ou da população."

A amostra da pesquisa foi o site oficial da Raça Rubro Negra que, por ser o site da torcida em geral, hospeda informações sobre a torcida como um todo, não especificando apenas uma região. O site conta, atualmente, com 40 mil cadastrados e como amostra o questionário foi aplicado para 105 (cento e cinco) pessoas. A classificação da amostra é probabilística, uma vez que a mesma foi escolhida por determinado critério, seu tipo é intencional já que "Os elementos que formam a amostra relacionam-se intencionalmente de

acordo com certas características estabelecidas no plano e nas hipóteses formuladas (...)" (RICHARDSON, 2011, p. 161).

2.1 COMPUTADORES/INTERNET E AS LEIS: qual o respaldo jurídico para analisar o objeto em questão?

A Lei Nº 12.527 de 18 de novembro de 2011, conhecida como “LAI” ou “Lei de Acesso à Informação”, dá diretrizes sobre a divulgação da informação pela internet. Essas diretrizes são baseadas na usabilidade, uma vez que visam garantir que o usuário possa ter acesso as informações desejadas de maneira objetiva e em linguagem de fácil compreensão.

Podemos observar no Art. 8 da lei Nº 12.527 , no § 2º onde fica definido que os órgãos e entidades públicas devem utilizar a internet para divulgação de informações. Nos requisitos do § 3º há também a preocupação com a disponibilização de instrumentos legítimos de pesquisa em ambiente web para que o usuário tenha acesso à informação dentro dos princípios da usabilidade. Há outros requisitos como garantir a autenticidade das informações, indicar meios de comunicação entre o usuário e quem disponibiliza a informação, criar ferramentas de pesquisa que possa ser utilizada de forma clara e de linguagem de fácil compreensão, manter as informações sempre atualizadas e também adotar medidas para garantir que pessoas com deficiência e necessidades especiais também possam ter acesso às informações.

A Lei N. 7.232, de 29 de outubro de 1984 que dispõe sobre a Política Nacional de Informática e dá outras providências. Expõe no Art. 2 que a “Política Nacional de Informática tem por objetivo a capacitação nacional nas atividades de informática, em proveito do desenvolvimento social, cultural, político, tecnológico e econômico da sociedade brasileira. Entre os princípios dessa lei estão: estabelecimento de mecanismos e instrumentos legis para proteção do sigilo dos dados dos usuários, assegurar aos cidadãos o direito ao acesso das informações e à retificação de informações sobre eles que já existem nas bases de dados públicas.

Ambas as leis se preocupam em disponibilizar condições para que os usuários encontrem o que procuram de forma que seja respeitado o direito de se obter a informação da forma mais eficaz possível para quem dela necessita. Observamos ,também, que se utilizam da tecnologia, internet e informática para facilitar a interação usuário-ambiente-informação e que a informação possa servir para provar, preservar e ainda que sirva para o proveito e

desenvolvimento tecnológico, cultural, político, social e informacional do usuário e da sociedade. Antes de analisarmos a relação futebol/usabilidade torna-se significativo, olharmos para o fenômeno futebol e torcidas futebolísticas de maneira menos superficial. Dessa forma os itens a seguir trazem um percurso, não exaustivo, porque não é nosso foco, mas que se configura como contextualizados da temática geral.

Segundo o site da Raça Rubro Negra, www.racarubronegra.com.br, nas paredes do Maracanã, em 1976, cartazes foram espalhados com as seguintes palavras: "Vem ai O MAIOR MOVIMENTO DE TORCIDAS DO BRASIL", e em 1977 surgiu a Raça Rubro Negra. Fundada pelos torcedores Cláudio, César, Ceguinho, Edu e Joãozinho da Torcida Jovem e outros, a Raça Rubro Negra ganhou esse nome porque sempre foi a RAÇA do

Flamengo (time rubro negro) que transformou derrotas óbvias em vitórias inacreditáveis. Inovando em vários sentidos, a Raça Rubro Negra, logo tornou-se a torcida organizada mais conhecida do Flamengo, sendo hoje a maior torcida organizada do Brasil.

Figura 1: print da página inicial do site "Raça Rubro Negra".



Fonte: Disponível em <www.racarubronegra.com.br> (acesso em 02 julho de 2014)

A sede da Raça Rubro Negra está situada no Rio de Janeiro, na Rua Evaristo da Veiga, 47 sala 408 – Centro. Pode ser contatada pelo telefone e por e-mail, através de (21) 2220-0654 e, contato@racarubronegra.com.br, respectivamente.

O site está hospedado no endereço www.racarubronegra.com.br e foi criado para facilitar o contato de todas as regiões com a sede (a Raça é dividida em regiões, também chamadas de Comandos, que somam no total de 62 (sessenta e duas) regiões/comandos,

incluindo Comando Londres, Comando Argentina, Comando USA e Comando Japão) e também para divulgar informações de jogos e ações sociais, comunicados oficiais da diretoria, fotos e notícias. O site, também, possui uma loja virtual, a "Loja Oficial Raça Rubro Negra" onde se pode obter material da torcida como bonés, camisas, acessórios, casacos e outros materiais. O site foi criado em nome de Paulo César da Silva Aparício e posto no ar em 27/07/1999 (de acordo com o registro de criação). Atualmente é administrado por Marcos Frazão, diretor geral da Raça Rubro Negra.

O instrumento de coleta de dados utilizado foi um questionário que padroniza a investigação social e é projetado por um “conjunto de questões que são submetidas a pessoas com o propósito de obter informações sobre conhecimentos, crenças, sentimentos, valores, interesses, expectativas, aspirações, emoções, comportamento, presente ou passado”. GIL (2008, p. 121)

Ainda, segundo Gil (2008, p. 121), "construir um questionário consiste basicamente em traduzir os objetivos da pesquisa em questões específicas. As respostas irão proporcionar dados ao pesquisador para descrever as características da população pesquisada". Os dados colhidos pelo questionário recolheram o maior número possível de opiniões sobre a usabilidade da informação no site “Raça Rubro Negra”.

A partir do recolhimento e da análise dos dados colhidos através do questionário aplicado, via online, foi montado um gráfico com as informações (em porcentagem) e, o resultado da avaliação da usabilidade do site "Raça Rubro Negra" foi exposto na análise. A escolha do questionário se deu pela possibilidade de atingir o maior número de pessoas, garantindo o anonimato do sujeito da pesquisa e atingindo diversas regiões do Brasil.

As perguntas são fechadas, ou seja, todas as respostas possíveis estavam pré-fixadas. Segundo Gil (2008, p.123) os questionários fechados "São as mais comumente utilizadas, porque conferem maior uniformidade às respostas e podem ser facilmente processadas." Com todos os elementos e instrumento de análise, antes de problematizarmos e analisarmos, fizemos um percurso breve sobre a história do futebol e das torcidas no desejo de contextualizar de maneira significativa o nosso objeto de estudo.

3 UM BREVE HISTÓRICO SOBRE A HISTÓRIA DO FUTEBOL E DAS TORCIDAS

Pareceu-nos relevante, antes de discutir elementos referentes à análise do site, fazermos um breve comentário do ponto de vista sociológico, a partir das ideias de Richard Giulianotti no livro “Sociologia do futebol: dimensões históricas e socioculturais do esporte das multidões” (2010) com a finalidade de percebermos que os usuários fazem parte de uma engrenagem social que o qualifica de formas diversas e com comportamentos diversos, como o caso de se dedicarem a alimentar um site, ou se reunirem para brigar e vandalizar nos estádios de futebol.

Tudo isso, no nosso entender é mais complexo do que se imagina. Encontra-se numa relação dialógica que envolve a antropologia do futebol e a sociologia deste esporte, Assim, tentamos, de maneira sucinta construir um mapa da organização do futebol, lembrando que o aprofundamento em relação a tais questões, foge a nosso propósito, mas de certo deve merecer estudos aprofundados por outrem que discutem a informação/Ciência da Informação/Arquivologia e sua vocação natural para estudos sociais aplicados.

3.1 FUTEBOL: PAIXÃO QUE MOVE MILHÕES

Este trabalho coincidiu com a Copa do Mundo realizada no Brasil e mesmo o mais cético, ou não amante do futebol, não pode deixar de considerar que este esporte move muitas pessoas que fazem qualquer sacrifício pelas suas agremiações.

3.2 O BERÇO DO FUTEBOL

Precisamente não se sabe onde o futebol surgiu. Na China, no Egito, na Grécia e no Japão surgiram relatos do que seria o primeiro jogo de futebol que já existiu, onde se utilizava algo parecido com uma bola para o divertimento das pessoas. Para a FIFA, órgão maior quando o assunto é futebol, a China com o *Tsu chu* (um ancestral do que hoje é o futebol) é considerada o berço desse esporte. (FIFA, 2014)

Na China, por volta de 3000 a.C, um membro da guarda do imperador chamado Yang Tsé utilizava o futebol como treinamento militar. O “jogo” era praticado com a cabeça dos inimigos derrotados. Foi também nessa época em que surgiram o que seriam as primeiras traves que se tem conhecimento. Representada por duas lanças fincadas na terra, os jogadores tinham como objetivo passar a bola entre elas. Mais tarde houve uma mudança no *Tsu chu*, as cabeças foram substituídas por bolas de couro. (SILVA, 2005)

No Japão surgiu o *Kemari*, o jogo que era disputado em um campo com a presença de duas equipes, cada uma com oito pessoas. Nesse jogo o contato físico era proibido. Naquela época a bola era feita de fibra de bambu. Já na Grécia surgiu o *Episkiros*, que era jogado com bola de bexiga de boi cheia de terra e as equipes eram compostas por quinze jogadores. Entre as cidades gregas, Esparta era onde mais se jogava o *Episkiros*. Quando Roma invadiu e dominou a Grécia, os romanos gostaram do jogo e assimilaram sua prática, com a diferença de que, com os romanos, o esporte era jogado mais violentamente. Há relatos de um jogo parecido com o futebol entre os Maias, mas o jogo era jogado com os pés e as mãos e a equipe que perdia tinha o capitão sacrificado. (DUARTE, 2004).

Na Idade Média surgiu o *Harpastum*, um jogo violento onde era permitido bater, dar socos e pontapés. Inclusive, há relatos de morte em campo durante a realização das partidas. Foi com o *Harpastum* que surgiram as primeiras divisões em posições de jogadores, já que haviam os atacantes, corredores, defensores e o guarda-rede. (SILVA, 2005)

O futebol como conhecemos hoje surgiu na Inglaterra, no século XIX quando jovens usavam uma bola feita de couro de vaca preenchida com ar e disputavam o jogo entre duas equipes, quem marcasse mais gols era o vencedor. A partir de então, o esporte começou a ter regras e tornou-se organizado. Antes jogado somente pelos jovens da nobreza inglesa, o futebol passou a ser popularizado nas universidades, tornando-se assim popular em todo o país. (OLIVEIRA, 2012).

Em 1848 um código de regras foi criado especialmente para o futebol. Em 1871 surgiu oficialmente a figura do goleiro. Em 1875 foi determinado que cada partida duraria 90 minutos. Já a profissionalização do futebol se deu em 1885. Em 1891 surgiu o pênalti para punir as faltas que aconteciam dentro da área. Em 1904 foi criada a FIFA, órgão máximo do futebol até hoje. É a FIFA quem comanda os principais torneios mundiais de futebol, como a Copa do Mundo. Três anos depois, em 1907 surge o que conhecemos hoje como impedimento. (SILVA, 2005)

No Brasil, Charles Miller é considerado por alguns como sendo o precursor do futebol no país. Quando criança ele viajou para Inglaterra e ao voltar ao Brasil começou a difundir o esporte. Data-se de 15 de abril de 1895 o primeiro jogo de futebol disputado em solo brasileiro, a partida foi realizada com operários de uma fábrica inglesa, na cidade de São Paulo. Mas, para muitos quem introduziu o futebol no Brasil foi um escocês chamado Thomas Donohoe que só não ganhou o título de “Pai do Futebol” nacional por não ser da elite da época. Thomas era escocês e teria organizado a primeira partida de futebol em solo brasileiro

no ano de 1894 no Rio de Janeiro em um terreno localizado ao lado da fábrica de tecidos na cidade de Bangu. (BANGU ATLÉTICO CLUBE, 2014)

A violência era muito comum no futebol antes da sua profissionalização e por isso sua prática foi proibida em muitos lugares. Na Idade Média, o barulho, a desorganização e a violência eram tão grandes que o rei Eduardo II decretou uma lei proibindo a prática do jogo e condenando os praticantes à prisão. (MANGE, 2014).

3.3 O FUTEBOL E A SOCIEDADE

No artigo intitulado “A relação entre futebol e sociedade: uma análise histórico-social a partir da teoria do processo civilizador”, de Thiago Aragão Escher e Heloisa Helena Baldy dos Reis(2005), podemos perceber como o futebol foi realmente influenciado pela sociedade, pela cultura e até pela diferença entre as classes sociais existentes. O esporte virou um reflexo dos problemas e das questões sociais. Por exemplo, no século XIX, o futebol era praticado apenas por equipes de cidades inglesas já que não haviam muitos meios e nem vias de transportes que possibilitassem o deslocamento de equipes de outros lugares, mas após a Revolução Industrial, quando as vias e os meios de transporte foram incrementados, foi possível a realização de jogos entre equipes de cidades mais distantes.

Em relação às diferenças entre classes sociais, mesmo o futebol sendo jogado apenas pelas elites inglesas não demorou muito até ser disseminado entre os membros da classe trabalhadora, como na classe trabalhadora muitos se dedicavam à prática do esporte, logo foram aparecendo jogadores habilidosos, o que deixou os jogadores de elite preocupados em disputar partidas de futebol e perder para uma equipe vinda de uma classe inferior. De acordo com Giulianotti (2010, p. 48) “O período tradicional do futebol inglês envolveu uma enorme cultura popular da classe operária centrada no futebol, nos conflitos de classe sobre o amadorismo e na política externa isolacionista.”

No livro “Sociologia do futebol: dimensões históricas e socioculturais do esporte das multidões” (2010), de Richard Giulianotti, ainda no âmbito da influência das questões sociais, políticas e culturais e identidade nacional no futebol, o livro destaca os países Inglaterra, Escócia e Alemanha, Argentina e Uruguai. Em relação à Inglaterra:

Durante o período de modernidade inicial, nos anos entre as guerras, o declínio do futebol inglês foi mascarado pela deferência resultante das vitórias internacionais no continente e na vizinhança. O período moderno, no início do pós-guerra, assistiu ao futebol internacional inglês (muito semelhante à influência britânica no exterior) entrar em declínio (GIULIANOTTI, 2010, p. 48).

Em relação à Escócia, percebe-se que as tensões de identidade nacional escocesas estão relacionadas a uma dependência estrutural da Inglaterra e ao futebol. “As disputas do futebol inglês com o escocês eram vistas como vantajosas para a União e favoreciam também a separação funcional dos aparelhos estatais escoceses.” (GIULIANOTTI, 1994 apud PATERSON, 2010, p. 49).

Na Alemanha depois de unificada, o apoio à seleção refletiu os sentimentos opostos de identificação nacional. De um lado tinha os *neclermannen*, que ficavam ao lado da seleção apenas quando ela vencia. E do outro, os torcedores fiéis que tinham uma relação de afeto com o time e por ele nutriam um sentimento ligado a identidade alemã baseada na “integração social ou moral” que permanecia intacta independente do resultado em campo.

Na América do Sul o futebol também ajudou a formar a identidade nacional. Na Argentina, “o futebol rapidamente ergueu-se junto a outros símbolos nacionais míticos, como o gaúcho, o tango e o churrasco.” (GIULIANOTTI, 1994 apud ARCHETTI, 2010, p. 50). No Uruguai, assim como na Argentina, o futebol era controlado pela elite britânica, mas com a chegada dos imigrantes os “novos uruguaios” encontraram no futebol uma forma de se unir como uma nação.

Para Lucena (2002) “O futebol surge no Brasil num contexto específico de nossa sociedade, cada vez mais urbana e com o encontro de culturas diferentes [...]”. Graciliano Ramos e Lima Barreto viram na importação do futebol a deteriorização da identidade nacional, mas essa importação acabou por tornar-se parte da identidade nacional como podemos perceber em de Silva (2005) “O futebol chegou ao Brasil no final do século XIX, com características, predominantemente, burguesas e elitizadas. No entanto, em pouco tempo, toda essa aristocracia deu lugar para o jeito quente, vibrante e apaixonante de ser do povo brasileiro”.

Assim como em outros países, no Brasil, o futebol refletiu não somente a cultura e a situação política do país, mas também as questões sociais. Um dos casos mais conhecidos popularmente, senão o mais conhecido, de antagonismo social é encontrado na cidade do Rio de Janeiro com o confronto do popular contra o elitista, o Fla-Flu. A disputa que começou em 1912 sobrevive até os dias atuais.

Em empresas de diferentes ramos podemos encontrar o que chamamos de cultura organizacional, no futebol também existe algo parecido com essa cultura, ou seja, valores e visões que passam do maior cargo hierárquico até os demais membros que compõe a empresa e é o que rege o modo de dirigi-la. No caso do futebol, essa cultura é transmitida dos

torcedores mais velhos para os mais novos. A cultura do futebol se apresenta principalmente por meio da rivalidade, o que explica um torcedor, por mais novo que seja, não gostar do rival do seu time.

De acordo com Giulianotti (1969 apud HOBBSAWM 2010. p, 26), “os clubes de futebol estabelecem identidades culturais por meio da rivalidade e da oposição.”, Giulianotti (2010. p. 26) complementa que

culturalmente, os jogos dérbi se autopromoviam; os torcedores rivais viviam, trabalhavam e se reuniam uns com os outros, discutindo, rindo e teorizando indefinidamente sobre os encontros passados e futuros. Hoje, os clássicos [...] são considerados momentos decisivos nas temporadas de futebol por torcedores opostos, se não as datas mais importantes de seus calendários emocionais. (GIULIANOTTI, 2010).

Na maioria das vezes essas rivalidades surgem para corroborar divisões históricas e culturais existentes, por exemplo, o Fla-Flu que já citamos aqui. O Flamengo, o time da favela, do povão, dos pobres e excluídos, o Fluminense, o time de elite das laranjeiras, cujos jogadores mulatos escondiam a cor utilizando pó de arroz.

3.4 FUTEBOL E RELIGIÃO

“Religião”, palavra que vem do latim e significa ter fé, ser devoto ao que é sagrado; crença onde as pessoas buscam sua felicidade. O que futebol e religião tem a ver? De acordo com Giulianotti (2010. p, 34) “Uma relação histórica e simbólica é identificada entre religião e esportes, principalmente o futebol. Considera-se que o jogo moderno substituiu a religião como instituição que une as pessoas.” O próprio esporte está cercado de religiosidade. Torcedores e jogadores são movidos pela fé dentro de campo, seja na oração para o padroeiro do time, seja no amuleto da sorte que só pode ser usado em jogos especiais.

A religião, no sentido de convicção religiosa, também está intimamente ligada ao futebol. Em alguns casos, como no caso do Rangers e Celtic, clubes da Escócia, a religião influenciou diretamente nas decisões dos dois clubes. A influência era tamanha que os jogadores católicos contratados pelo Rangers não eram considerados por torcedores leais ao time. Inclusive, “os novos jogadores foram advertidos que não rezassem ao entrar em campo para não antagonizarem seus torcedores.” (GIULIANOTTI, 1997 apud FINN, 2010, p. 36).

O Rangers tem origem protestante e o Celtic tem origem católica, isso teria sido um dos principais componentes para o surgimento da rivalidade (conhecida como “The Old

Firm”) que, até hoje, é uma das mais conhecidas no mundo do futebol. Os números referentes aos dois times mostram como os torcedores se utilizam da premissa “religião” para escolher para qual lado vão torcer. Estima-se que entre os fãs do Celtic, 74% são católicos e 4% se declaram protestantes. Já do lado do Rangers, 65% são protestantes e apenas 5% são católicos. O quesito “religião” é levado tão a sério por ambos os lados que em uma tentativa de acabar com essa intolerância, em 1989 o Rangers contratou um ex jogador católico do Celtic chamado Mourice “Mo” Johnston. O que deveria ser visto como voto de paz e, conseqüentemente, como exemplo de tolerância, acabou por ter conseqüências graves. O jogador recebeu ameaça de morte de ambas as torcidas e teve que ser exilado para os Estados Unidos. Apenas no começo da década de 90 é que essa questão foi se amenizando.

3.5 O FUTEBOL E A DISCRIMINAÇÃO

No futebol também temos, até os dias atuais, casos de discriminação onde, jogadores e torcedores protagonizam casos lamentáveis. O que acontece hoje tem raízes desde o surgimento do futebol onde mulheres, pessoas de nível social mais baixo e negros não eram aceitos na prática do esporte. Discriminação, racismo e machismo, infelizmente, sempre fizeram parte do futebol.

Negros jogando futebol? Antigamente isso era um absurdo até de se imaginar. Se só a elite branca poderia se divertir com o esporte da nobreza, onde o negro teria lugar no gramado? Mas o esporte tornou-se tão popular que todos passaram a praticá-lo. No começo, os negros continuaram sendo excluídos. “No auge do *apartheid* era comum encontrar até uns cem clubes de negros competindo para usar um único campo de futebol” (KIDD, 1988. p, 660). No Brasil, foi o Bangu, o primeiro clube a escalar um negro no time e, como conseqüência, a Liga Metropolitana de Futebol, anunciou a proibição de jogadores negros nos times e o Bangu optou por não disputar o campeonato. Com isso, o time carioca ficou conhecido como um dos símbolos da luta contra o racismo no futebol.

Por outro lado foi o Fluminense um dos clubes que ficou mais conhecido pelo racismo no futebol. Os jogadores mulatos e negros utilizavam pó de arroz no corpo e no rosto para entrar em campo e parecer “mais branco”. A própria torcida se utilizava do pó de arroz como forma de comemoração quando o time entrava em campo para esconder os mulatos que estavam na arquibancada.

Foi com a profissionalização do futebol no Brasil que o racismo foi sendo reduzido dentro dos clubes. Os atletas passaram a ser contratados e pagos de acordo com o nível

técnico, então a cor da pele passou a não ser tão importante. Na seleção brasileira a presença de negros ainda era vista com maus olhos até a chegada de Leônidas da Silva, mais conhecido como Diamante Negro. Foi Leônidas que encantou o mundo com a sua atuação na Copa do Mundo de 1938. O papel desempenhado por ele foi tão significativo que a marca de chocolates LACTA criou então o chocolate Diamante Negro em sua homenagem.

O futebol ainda não venceu por completo o racismo. Atualmente cenas lamentáveis como as protagonizadas pelos jogadores Tinga, do Cruzeiro, que ouvia dos torcedores de um time peruano a imitação de gritos de macacos sempre que pegava na bola, ou por Daniel Alves, que teve uma banana atirada em sua direção em um jogo na Espanha, continuam acontecendo. Mas, passos importantes como a punição ao clube e aos torcedores que praticam atos racistas e campanhas de conscientização vem sendo dado para combater o racismo no futebol.

O machismo é outra forma de discriminação que sempre esteve presente no futebol e que hoje continua de forma velada dentro e fora das quatro linhas, tanto no campo quanto na arquibancada. Há relatos de mulheres praticando o “esporte de bola” na China no tempo em que o futebol era apenas um esboço do que é hoje em dia. Mulheres também jogavam na França e na Escócia, mas foi no Reino Unido que um passo importante foi dado. Em 1884 o primeiro clube desportivo britânico feminino foi fundado, o “Ladies Football Club”. No Brasil, o Araguari é considerado o precursor do futebol feminino, pois em 1958 realizou a primeira disputa entre mulheres em um jogo beneficente. (CUNHA, 2013).

Há quem diga que futebol é coisa de homem, mas o número de mulheres jogando, torcendo e até atuando ativamente no jogo como parte da comissão de arbitragem vem aumentando exponencialmente. Há mais respeito em relação a elas, mas a ideia de que mulher só vai ao estádio por causa do companheiro ou que só vai porque é “maria chuteira” ainda existe. Um dos casos mais recentes de machismo aconteceu com a bandeirinha Fernanda Colombo que cometeu um erro ao declarar impedimento em um lance em um jogo Atlético Mineiro x Cruzeiro, prejudicando o time do Cruzeiro. Após o lance, a bandeirinha foi alvo de duras e maldosas críticas tanto por parte da torcida quanto de dirigentes do clube prejudicado e acabou sendo afastada de suas funções. O espanto em relação ao caso vem do fato de inúmeras bandeirinhas e até mesmo árbitros já terem errado em lances cruciais, lances até que valiam título e não terem sofrido tal punição. A frase “tinha que ser mulher” ecoou em redes sociais revelando um machismo velado em tom de brincadeira.

Há casos em que o machismo além de não ser escondido, acaba em violência. “Em Zanzibar, o time “Mulheres Guerreiras” foi reconhecido formalmente pela associação de

futebol nacional, embora as jogadoras sejam obrigadas a usar o tradicional hígab e algumas serem espancadas por parentes homens “desonrados”. (NEW INTERNATIONALIST, 1997).

3.6 OS TORCEDORES E AS TORCIDAS ORGANIZADAS (HOOLIGANS, ULTRAS, BARRA BRAVAS E ORGANIZADAS DO BRASIL)

Há três tipos de torcedores. O primeiro tipo é aquele que gosta do time, mas não faz questão de acompanhar, assiste quando é possível e a derrota ou a vitória do time não influencia sua vida; O segundo tipo é aquele que assiste aos jogos por causa do conjugue. Já o terceiro tipo é aquele denominado fanático, onde a relação do torcedor com o time é baseada na lealdade, no apoio e no amor incondicional, onde o resultado das partidas influencia diretamente na vida do torcedor fora de campo.

O fanatismo dos torcedores e a vontade de ajudar o time mais ativamente e de forma mais significativa acarretou na criação das torcidas organizadas. Torcida Organizada é uma associação de torcedores de um determinado time de futebol. Composta por presidente, diretores, monitores e integrantes, a organizada é responsável pelas festas realizadas na arquibancada em dia de jogo e muitas vezes também pelas cenas de violência que acontecem tanto na arquibancada quanto ao redor dos estádios. No Brasil a primeira torcida organizada que se tem conhecimento é a Charanga Rubro Negra.

Fundada por Jaime de Carvalho em 1942, a Charanga Rubro Negra era composta apenas alguns integrantes e instrumentos. A primeira aparição da Charanga foi em um Fla-Flu e ganhou esse nome graças ao locutor Ary Barroso. A Charanga ia ao estádio cantar para apoiar o Flamengo e conseqüentemente incomodava os adversários com o barulho dos instrumentos. No final da década de 80, com o surgimento de novas organizadas a Charanga retirou-se dos estádios e sua aparição limita-se às partidas amadoras e eventos do clube. Apesar de não estar ativa como antigamente a Charanga tem o reconhecimento e o respeito das demais organizadas do Flamengo por ser a precursora de um novo modo de torcer. (FLAMENGO, 2014.)

Antes de chegar ao Brasil, grupos de torcedores de um time específico e sua forma diferente de torcer já faziam seu nome no exterior, é o caso dos Hooligans no Reino Unido e dos Ultras na Itália. Além da maneira diferente de se organizar e torcer, esses grupos espantavam por tamanha violência e pelo rastro de desordem que deixavam por onde passavam.

Na Irlanda, nos anos cinquenta do século XIX nasceu Edward Hooligan. Edward fugiu para a Inglaterra para tentar a sorte, mas como tantos outros naquela época, teve uma vida miserável e regada a álcool e violência. Era conhecido pelos donos dos bares por não pagar contas, criar confusão e destruir coisas. Temido pela população e pela polícia o sobrenome de Edward virou sinônimo de violência nas ruas e foi daí que veio o termo Hooliganismo que posteriormente começou a ser utilizado para denominar torcedores baderneiros e violentos que seguiam os times do Reino Unido. (PEREIRA, 2014)

Data do início da década de 60 o surgimento do hooliganismo do futebol moderno. Foi Ian Taylor o primeiro a analisar os Hooligans. “Taylor argumentou que o hooliganism no futebol deve ser explicado de acordo com mudanças econômicas e sociais mais amplas.” (GIULIANOTTI, 2010. p, 63) Em 1970, Taylor via os Hooligans como lutadores resistentes populares, um vez que o futebol tinha sido mercantilizado e ao invés de atrair torcedores estavam atraindo espectadores ou “consumidores”, foi aí que a desordem por parte dos hooligans começou. Giulianotti (2010, p. 64) vem corroborar essa afirmação quando fala que “Taylor interpretou essas explosões de desordem como atos desarticulados de resistência à mercantilização do futebol.” Após admitir, ainda na década de 70, que seus escritos sobre os hooligans eram apenas especulativos e não baseados em trabalho de campo, Taylor passa, a partir da década de 80, a ver os Hooligans como sérias ameaças sociais. “Podemos concluir que a profundidade analítica de Taylor, ao explicar, a violência da torcida, foi bastante enfraquecida por uma genuína falta de conteúdo empírico.” (GIULIANOTTI, 2010. p, 65). A partir da década de 90, Taylor passa a ver os Hooligans como ultrapassados.

O episódio que levou destaque à violência dos hooligans aconteceu quando o gramado do Millwall, em Luton, foi invadido, houve mortes de torcedores e o episódio deixou perplexa toda a população. Dos acontecimentos envolvendo os Hooligans o mais trágico aconteceu no Heysel, em Bruxelas em 1985, onde o balanço final da tragédia foi de 39 mortos e incontáveis feridos. (UEFA, 2011). Medidas anti-hooliganismo foram tomadas, como aumento de policiais à paisana, operações de espionagem dentro dos grupos de hooligans, uso de circuito fechado de televisão e aplicação de duras sentenças aos torcedores violentos.

Enquanto temos os hooligans no Reino Unido, no sul da Europa, principalmente na Itália, surgiram os Ultras. “Os Ultras representaram uma forma de torcida mais jovem, mais organizada e mais militante do que a que se conhecia na Itália até então.” (GIULIANOTTI, 2010. p, 79). O foco dos Ultras é o apoio ao time e utilizam muito da parte visual e auditiva para fazer isso com eficácia. Músicas, bandeiras e mosaicos são parte da cultura dos Ultras. O hooliganismo no futebol não é o estilo de ser dos Ultras, inclusive os clubes ajudam a

organizar seus grupos de torcidas oficiais. Os torcedores são ouvidos pelos dirigentes e influenciam diretamente na política do clube. Para Lewis (1982, p. 202):

o paternalismo do clube pode levá-lo a dar emprego no clube para os líderes ultras. Uma estratégia como essa demonstra certa prevenção contra a violência no futebol. Os companheiros dos torcedores desordeiros podem ajudar a neutralizar situações tensas por intermédio da mediação, atuando no papel de representante do clube.

Apesar da cultura dos Ultras ser de apoio ao time, a violência não fica de fora desses grupos de torcedores. Entre os jogos que mais tem incidentes envolvendo torcidas estão Livorno x Inter de Milão e Lazio x Roma. Além da violência, “Na Espanha e na Itália, algumas facções ultras foram acusadas de extorsão contra seus clubes e a mídia.” (GIULIANOTTI, 2010. p, 83). Casos de racismo também são bastante conhecidos entre os Ultras que já chegaram a proferir ofensas até mesmo a jogadores do seu próprio time.

Na América Latina temos os Barra Bravas que seguem uma ideologia parecida com a dos Ultras da Itália. O foco dos Barra Bravas é o incentivo ao time, e se utilizam dos cânticos e fogos de artifício como forma de apoio. Diferentemente das Torcidas Organizadas os Barras não tem hierarquia dentro do grupo e não usam uniformes. Dentre os Barras mais tradicionais temos nos Barras da Argentina os mais conhecidos. Assim como os Hooligans e os Ultras, os Barras tem no seu histórico a presença da violência. Estima-se que entre 1958 e 1985 houve 100 mortes relacionadas ao futebol e aos Barra Brava (LEITE, 2008).

As Torcidas Organizadas surgiram no Brasil em 1942 através da Charanga Rubro Negra, depois disso outras foram sendo fundadas. Criadas originalmente para apoiar e incentivar o time onde quer que ele fosse jogar, as organizadas, com o passar do tempo foram virando sinônimo de baderna e violência. Estruturada hierarquicamente, identificada através de suas camisas e com rituais próprios, as organizadas criaram um mundo à parte com suas próprias regras. Episódios lamentáveis dentro e fora de campo passaram a ser transmitidos pela televisão e, ao se tornar cada vez mais comum, moldou o pensamento da população no sentido de acreditar que torcedor organizado é baderneiro e violento. Como já mostramos, a violência existe no mundo das torcidas, é parte da cultura da torcida independente do país.

Por um lado, as torcidas organizadas são responsáveis pela beleza visual dentro do estádio. Suas bandeiras, camisas e bandeirões enfeitam os jogos e são um show à parte, os cantos intermináveis e as demonstrações de amor incondicional mesmo quando o time está perdendo fazem o torcedor querer fazer parte do mundo das organizadas. O lado social que é

sempre enfatizado dentro das torcidas, na maioria das vezes é totalmente desconhecido por parte da população e da mídia. O lado obscuro das torcidas organizadas é muito divulgado pela mídia no geral, as imagens de brigas dentro e fora do estádio vem acompanhada do pedido pelo fim das organizadas. Hooligans, Ultras, Barra Brava, Torcidas Organizadas do Brasil, seja onde for, ataques entre torcidas, infelizmente, fazem parte da cultura dessas entidades.

O fim das organizadas é visto por muitos como a solução para os problemas de violência nos estados, mas extinguir os símbolos das torcidas, as bandeiras e as camisas não vão afastar do estádio o torcedor que sai de casa na intenção de cometer atos de violência. No Reino Unido a atuação dos hooligans diminuiu com a ação ativa da polícia contra os baderneiros e não contra a torcida no geral. Baseando-se nesse exemplo, acreditamos que o controle em cima dos torcedores que sempre criam confusão se mostra mais eficaz do que a extinção das entidades que, no geral, continuam cumprindo o papel de apoiar o seu clube, que é a finalidade da sua criação. Fato é que a arquibancada sem as organizadas não teria a magia que tem.

3.7 FUTEBOL MODERNO

Um dos motivos atuais de maior revolta entre os torcedores é o chamado futebol moderno. O futebol moderno que, nesse sentido, vem a ser a espetacularização do futebol, a imposição do estádio como teatro e do torcedor como plateia, como consumidor de um produto. No futebol moderno o futebol deixou de ser esporte para virar uma atração do tipo teatral, onde quem está na plateia não pode fazer parte do espetáculo e apenas paga para assistir o que será exibido em campo sem que a sua presença interfira no que vai ser “apresentado”.

Se antigamente era comum encontrarmos na arquibancada fogos de artifício, papel picado, pessoas de pé incentivando o time, cantando, tremulando suas bandeiras e a “geral” abarrotada de torcedores, hoje em dia não é mais. A chamada “etiqueta do torcedor” veio para padronizar a forma de torcer excluindo assim a diversidade ao redor do mundo no sentido de torcida. Além da transformação do torcedor em espectador e do futebol em produto, os clubes viraram empresas onde o foco principal passa a ser o lucro. O futebol moderno afetou principalmente a relação time-torcedor. Uma relação antes vista principalmente baseada no amor, no apoio e no sentimento de lealdade, hoje é assimilada pelos clubes mais como uma relação produto-consumo. A televisão desempenha um papel importante no futebol moderno,

além do papel de difusora dos clubes, vem a aparecer de maneira negativa, uma vez que, como afirma Giulianotti (2010, p. 127), “No âmbito nacional, há suspeita de que os resultados das partidas podem ser diretamente influenciados pelos interesses da televisão.”

Os torcedores então criaram um tipo de movimento conhecido como “Morte ao Futebol Moderno” ou “Ódio ao Futebol Moderno” onde se debate e estudam maneiras de ir de encontro a essa espetacularização do futebol. A resistência ao Futebol Moderno é real e Giulianotti afirma que é possível resistir a mercantilização do futebol, uma vez que “[...] os torcedores de futebol não mudam sua lealdade e, portanto, não podem ser definidos como ‘consumidores’ ou ‘clientes.’” (GIULIANOTTI, 2010. p. 138). Independente da modernização que os clubes e a televisão queiram impor ao futebol, a cultura do torcedor sempre vai ser de lealdade às cores do seu time e essas cores jamais serão substituídas pela cor do dinheiro que circula no mundo da bola.

4 USABILIDADE, CONCEITOS E EVENTOS DE MASSA: O CASO DA TORCIDA ORGANIZADA DO FLAMENGO

Steve Jobs, o mundialmente conhecido magnata americano, co-fundador da Apple, que notabilizou-se por revolucionar as indústrias de computadores, animação, filme, música, telefones e tablets, tinha como principal preocupação que seus produtos fossem sempre fáceis de usar, bonitos e funcionais. Sua preocupação com a facilidade de uso e com a estética dos produtos fez de Jobs o rei da usabilidade. Usabilidade refere-se aquilo que é útil, funcional e fácil de ser utilizado pelo usuário mesmo que esse não tenha conhecimento do ambiente de uso. Para Nielsen e Loranger (2007, p. 16):

a usabilidade é um atributo de qualidade relacionado à facilidade de uso de algo. Mais especificamente, refere-se a rapidez com que os usuários podem aprender a usar alguma coisa, a eficiência deles ao usá-la, o quanto lembram daquilo, seu grau de propensão a erros e o quanto gostam de utilizá-la.

Os produtos vendidos pela Apple conseguem unir utilidade, facilidade e beleza, sendo que esse último não é prioridade do produto, exatamente como ensina a usabilidade. Praticidade e facilidade em primeiro lugar. Torres e Mazzoni (2004, p. 153) expõem que "A usabilidade de um produto pode ser mensurada, formalmente, e compreendida, intuitivamente, como sendo o grau de facilidade de uso desse produto para um usuário que ainda não esteja familiarizado com o mesmo". Os produtos produzidos pela Apple são tão fáceis de utilizar que até mesmo uma criança de cinco anos tem uma relativa facilidade em usá-lo. Isso é a usabilidade em ação.

Em um ambiente informacional observa-se a capacidade do ambiente em atender as necessidades dos seus usuários de maneira rápida, flexível, prática, segura e eficaz. A ISO (International Standard Organization, norma ISO 9999. 2007) "define a usabilidade em função da eficiência, eficácia e satisfação com a qual os usuários podem alcançar seus objetivos em ambientes específicos, quando utilizam determinado produto ou serviço." É fato que o design/estética do ambiente atrai e agrada aos usuários, mas esse quesito não é visto como prioridade quando o assunto é usabilidade. De acordo com Vechiato e Vidotti (2012, p. 3)

o ideal, de acordo com a usabilidade, é que a praticidade e a funcionalidade sejam predominantes enquanto que a estética seja projetada de maneira satisfatória, podendo ser utilizada para chamar atenção do usuário para as características mais importantes do ambiente, o que deve estar intimamente relacionado as suas

necessidades informacionais.

Ainda sobre o conceito do que seria a usabilidade, a ISO 9241-11 (1998), diz que “a usabilidade pode ser encarada como uma medida de como um produto pode ser usado por utilizadores específicos para alcançar objetivos específicos com eficácia, eficiência e satisfação, num contexto de utilização específico.” Para Lida (2005, p. 320), a usabilidade “relaciona-se com o conforto, mas também com a eficiência dos produtos”, ainda segundo ele, a usabilidade “depende da interação entre o produto, o usuário, a tarefa e o ambiente.” A usabilidade só se dá quando o usuário consegue o que quer de forma rápida, prática e sem que interferências o levem a não atingir seu objetivo. LIDA (2005, p. 320).

4.1 PRINCÍPIOS DA USABILIDADE

Alguns dos princípios da usabilidade podem ser seguidos para tornar o ambiente informacional na web mais eficaz para o usuário. Tais princípios também podem ser utilizados como pontos de observação para que se possa realizar uma avaliação com o objetivo de identificar quais princípios o ambiente cumpre e que pontos podem ser melhorados para que o usuário sinta-se satisfeito em relação aquele ambiente informacional.

Alguns dos princípios são (todos os princípios estão disponíveis no Quadro I, logo abaixo): consistência na informação, prevenção e tratamento de erros (onde o sistema deve apresentar baixa taxa de erros), feedback (permitir que o usuário responda as ações), controle (onde o usuário possa controlar o sistema e não o contrário, ou seja, o usuário é quem dita, quem guia o sistema), a eficácia e eficiência (qualidade da interação entre o usuário e o sistema), fácil aprendizado (a interface do sistema deve ser fácil de utilizar), flexibilidade (o sistema deve considerar todos os tipos de usuários possíveis, incluindo os de diferentes níveis de renda, de escolaridade, de regiões, de religião e cultura), visibilidade (os usuários devem conseguir encontrar claramente o que procuram), fácil memorização (o usuário deve lembrar de como “se guiar” no site da próxima vez que o utilizar), uso equitativo (o sistema tem que estar preparado para atender tanto o usuário mais experiente quanto aquele que não conhece o sistema), ajuda (a opção ajuda deve estar sempre disponível e em local de fácil localização), atalhos (os atalhos devem ajudar os usuários mais experientes a “pular etapas” que eles já conhecem e levá-los direto à informação desejada), baixo esforço físico (a informação deve estar ao alcance de um click para o usuário, evitando que ele tenha que ficar clicando em vários links enquanto poderia clicar somente em um), satisfação subjetiva (o usuário tem que

estar satisfeito com o uso do sistema) e segurança (o sistema deve proteger o usuário de condições perigosas ou situações que o coloquem, de alguma forma, em risco) são alguns desses princípios.

Quadro 1: Princípios da Usabilidade

Princípios	Definição
Prevenção e tratamento de erros	O sistema deve apresentar baixa taxa de erros. Caso estes ocorram, por parte do usuário ou do próprio sistema, este deve disponibilizar formas de tratamento destes erros para que o próprio usuário possa resolvê-los.
Consistência	O sistema deve apresentar padronização em suas ações constituintes. Dessa forma, torna-se consistente e o usuário não precisa reaprender a usá-lo a cada ação realizada.
Feedback	O sistema deve fornecer ao usuário respostas ao final de cada ação realizada, por meio de mensagens, por exemplo.
Controle	O usuário, tanto experiente quanto inexperiente, deve possuir controle sobre o sistema, e não o oposto.
Eficácia e eficiência	O usuário, ao conhecer o sistema, analisa o quanto este pode ajudá-lo a atingir seus objetivos. A partir do momento que o usuário interage com ele, este deve fornecer subsídios para que o torne frequente, realizando suas ações de forma rápida e satisfatória.
Fácil aprendizado	O novo usuário de um sistema e/ou o usuário num sistema reestruturado, busca usá-lo com frequência. Portanto, deve ser fácil de usar a partir de interface intuitiva.
Flexibilidade	No caso de prover acesso a todos os usuários do público-alvo, o sistema deve considerar todas as diversidades humanas possíveis.
Visibilidade	Os usuários devem encontrar no sistema informações facilmente perceptíveis e claras.
Compatibilidade	O sistema deve fornecer similaridade das ações com os sistemas que os usuários já conhecem e com o cotidiano deles.
Fácil memorização	Ao aprender a interagir com o sistema, o usuário deve lembrar como fazê-lo ao utilizá-lo novamente.
Priorização da funcionalidade e da informação	Para que o sistema seja útil e funcional, é preciso que ele amenize a estética que usa apenas para atrair o usuário e não conta com informações claras e precisas.

Uso equitativo	A partir da definição do público-alvo do sistema, este deve atender a todos dentro do grupo: usuários experientes ou não. Se possível, também o deve fazer com outros usuários fora do grupo que buscam informações nele.
Affordance	O sistema deve convidar o usuário a realizar determinadas ações a partir de incentivos, pistas.
Ajuda	O sistema deve fornecer módulos de ajuda para auxiliar os usuários em seu uso.
Atalhos	O sistema deve fornecer caminhos mais rápidos que agilizam a interação dos usuários mais experientes.
Baixo esforço físico	O sistema deve permitir que o usuário não se sinta cansado ao realizar tarefas repetitivas, manipulações complexas, etc.
Restrições	O sistema deve restringir, em momento oportuno, o tipo de interação entre ele e o usuário.
Reversão de ações	As ações dentro do sistema devem ser reversíveis, encorajando os usuários a explorá-lo.
Satisfação subjetiva	Para que o usuário se sinta subjetivamente satisfeito com o sistema, é necessário que considere agradável sua interação com ele.
Segurança	O sistema deve proteger o usuário de condições perigosas e situações indesejáveis.

Fonte: VECHIATO, Fernando L. VIDOTTI, Silvana Ap. B. G. Usabilidade em ambientes informacionais digitais: fundamentos e avaliação. 2012

Em relação à estética do ambiente informacional, alguns cuidados devem ser tomados. Por exemplo, em relação à fonte: o tamanho da letra, a cor de fundo e a cor da fonte tem que estar em harmonia, de forma que o usuário identifique facilmente cada item. Animações podem ser utilizadas, desde que não tirem a atenção do usuário do que realmente importa: a informação. Excesso de informação causa poluição visual e atrapalha no momento de localizar a informação relevante.

4.2 USABILIDADE NA WEB

Com o surgimento da internet, o usuário ganhou um novo instrumento na busca pela informação. Por outro lado, muita informação e muitas opções de fontes de informação fizeram surgir a pergunta: com tantas opções de fontes de informação como um ambiente informacional pode se sobressair em relação a outros?

A usabilidade em ambiente web visa tornar o ambiente prático, fácil, flexível, seguro e rápido para os usuários, até mesmo para aquele que nunca visitou o site anteriormente. A usabilidade em prática no ambiente web faz toda a diferença no momento em que o usuário tem que escolher onde localizar a informação que deseja.

O conceito de usabilidade é proveniente da disciplina de estudo da Interação Humano-Computador (IHC). Seu papel é avaliar e sugerir formas ideais de interação usuário-computador para que um sistema atinja os objetivos para os quais fora projetado. Sua preocupação é facilitar a vida dos usuários na percepção e utilização dos recursos disponíveis pelo sistema. FONSECA (2004).

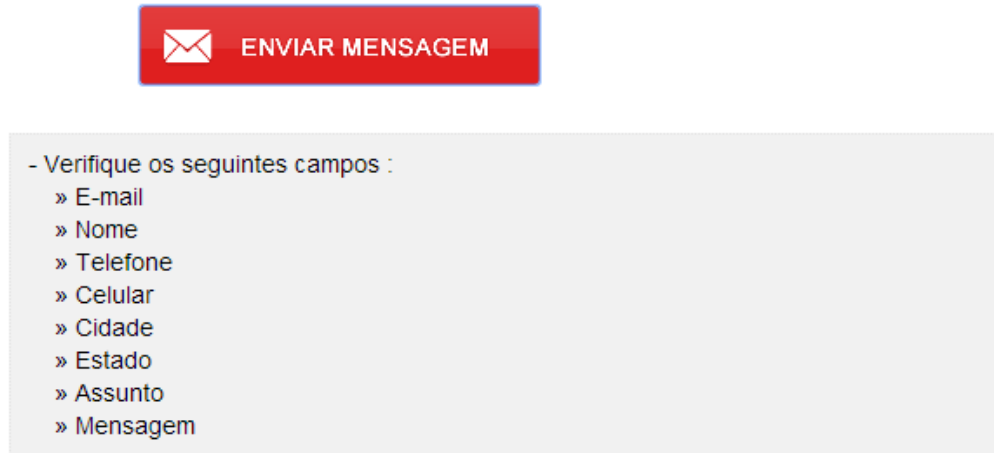
No quesito de facilitar a vida do usuário alguns pontos devem ser observados, como, ter a preocupação em disponibilizar feedback (onde o usuário fornece informações para ajudar a ajustar ou melhorar o desempenho de algo), o usuário tem que ter controle sobre o sistema, não o contrário. O site deve ser fácil de ser utilizado e deve ser memorizável, de forma que o usuário mais freqüente já possa pular algumas etapas e ir direto à informação necessária.

A usabilidade na web tem algumas regras básicas, são elas: clareza na arquitetura da informação, facilidade de navegação, simplicidade, a relevância do conteúdo, coerência, rapidez e atenção nos utilizadores. Em contrapartida, Vechiato e Vidotti (2000 apud NIELSEN 2012) destaca sete obstáculos à usabilidade, como, irrelevância, redundância, pouca informação, inadequação discursiva, inconsistência, mau posicionamento e má organização e violação das convenções da rede.

No referente ao site podemos observar a usabilidade em ação, algumas só podem ser comprovadas ao acessar o site em tempo real, mas outras podem ser comprovadas através dos chamados “prints” que nada mais são do que a captura, em forma de imagem, de tudo o que está na tela do computador. Podemos observar alguns “prints” à seguir que mostram a usabilidade em ação.

Feedback: Onde o sistema fornece ao usuário respostas as suas ações. Nesse exemplo, ao tentar enviar uma mensagem sem preencher os campos obrigatórios, o sistema me enviou um feedback informando que campos obrigatórios precisam ser preenchidos.

Figura 2: print da página do site “Raça Rubro Negra” – Fale conosco/Feedback



Fonte: Disponível em <www.racarubronegra.com.br> (acesso em 02 julho de 2014)

Fácil aprendizado, flexibilidade e de fácil memorização: a interface me permite usar o site com facilidade, uma vez que é bem claro e direto. As palavras utilizadas pelo site são claras e permitem que usuários de qualquer classe social, acadêmica e regional entenda perfeitamente o que os links propõem.

Figura 3: print da página do site “Raça Rubro Negra” – Parte inferior



Fonte: Disponível em <www.racarubronegra.com.br> (acesso em 02 julho de 2014)

Visibilidade e Uso equitativo: em relação a de visibilidade podemos perceber como o sistema é facilmente perceptivo e claro, além de ser de fácil memorização já que as palavras são precisas. O sistema atende a todos os usuários, seja ele experiente ou não porque as palavras são de entendimento geral.

Figura 4: print da página do site “Raça Rubro Negra” – Parte superior.



Fonte: Disponível em <www.racarubronegra.com.br> (acesso em 02 julho de 2014)

Possibilidade de contato: em relação à usabilidade também é importante que o sistema disponibilize a possibilidade do usuário entrar em contato com quem administra o site, ou seja, em caso de dúvida, críticas, questionamentos ou elogios, o usuário pode lidar diretamente com o responsável pelo site.

Figura 5: print da página do site “Raça Rubro Negra” – Fale Conosco

Fale Conosco

Endereço:

Rua Evaristo da Veiga, 47 sala 408 - Centro, RJ
Tel: (21) 2220-0654

Formulário de contato

Seu nome:

E-mail:

Telefone:

Celular:

Cidade:

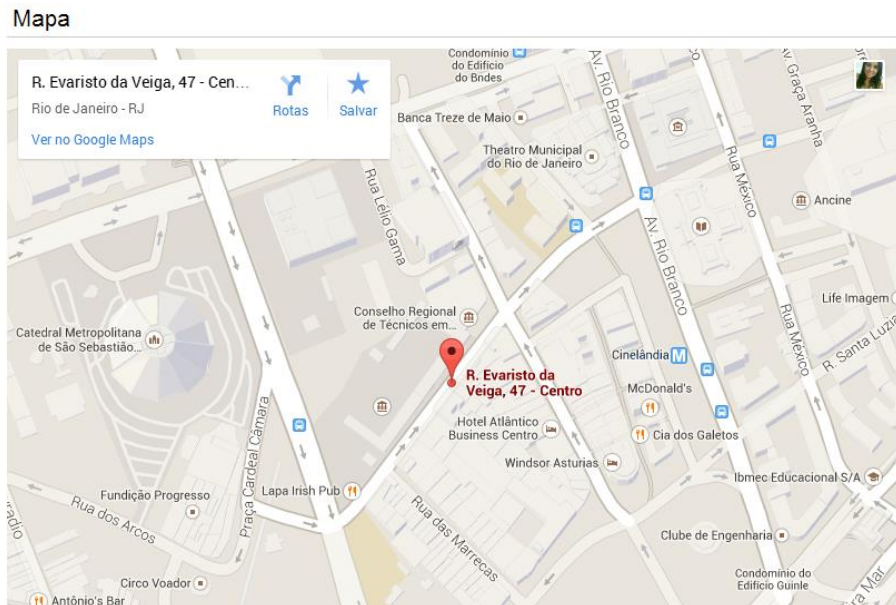
Estado:

Assunto da mensagem:

Fonte: Disponível em <www.racarubronegra.com.br> (acesso em 02 julho de 2014)

Informações úteis sobre a entidade ou sobre como chegar fisicamente ao local que o site representa também são importantes, então, devem constar no ambiente web. No caso do site da “Raça Rubro Negra”, há a disponibilização do endereço e de um mapa.

Figura 6: print da página do site “Raça Rubro Negra” - MAPA



Fonte: Disponível em <www.racarubronegra.com.br> (acesso em 02 julho de 2014)

Destaque para as informações importantes: As informações consideradas importantes estão sempre em destaque no site.

Figura 7: print da página do site “Raça Rubro Negra” – Em destaque

Próximo Jogo

16/07/14 22h00 Brasileirão

Moacyrão

FLA X CAP

Moacyrão
Macaé

Último Jogo

01/06/14 16h00 Brasileirão

CRU 3 X 0 FLA

João Havelange (MG)

VEJA MAIS RESULTADOS

PRODUTOS OFICIAIS

Camisa Raça Rubro Negra Gola Pólo Vermelha

R\$ 53,94

Fonte: Disponível em <www.racarubronegra.com.br> (acesso em 02 julho de 2014)

Harmonia de cores: o site tem que encontrar a harmonia entre as cores, o tamanho da letra e o plano de fundo, de forma que o usuário não confunda uma coisa com a outra.

Figura 8: print da página do site da “Raça Rubro Negra” – Fotos e Vídeos



Fonte: Disponível em <www.racarubronegra.com.br> (acesso em 02 julho de 2014)

4.3 A IMPORTÂNCIA DO USUÁRIO PARA A USABILIDADE

O foco da usabilidade é o usuário. É com ele que a usabilidade se preocupa e é para ele que ela cria meios de facilitar a utilização do ambiente informacional. Com a inclusão digital o mundo virtual ganhou bilhões de novos usuários vindos de diferentes lugares, culturas, religiões, classes e nível de escolaridade. Com isso, a preocupação do sistema virtual em conseguir satisfazer tanto o usuário mais experiente quanto o usuário que nunca teve contato com o sistema aumentou consideravelmente. Para o usuário, o "modo de usar" tem que ser o mais óbvio possível, as informações tem que estar disponibilizadas ao alcance de um click ou de um olhar.

Para entender o que o usuário busca e quais são suas necessidades há o estudo de comportamento de usuário. “Os estudos de comportamento [...] podem auxiliar nos estudos de usabilidade, visto que permitem conhecer as necessidades de informação e o comportamento

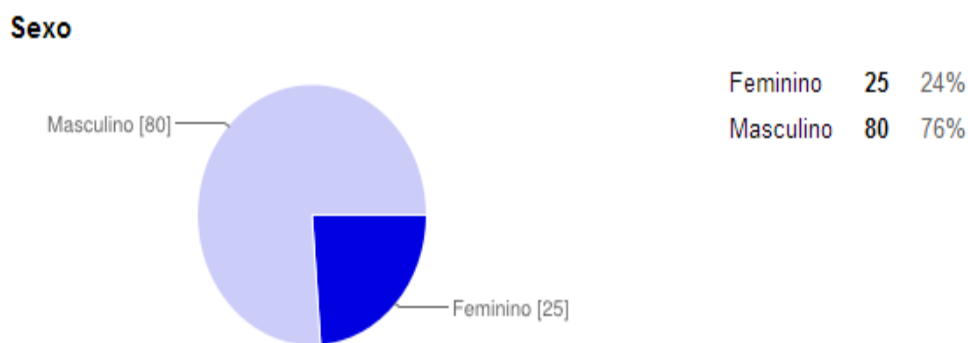
de busca e uso de informação de um grupo de usuários potenciais de um determinado ambiente digital independente do uso do ambiente.” VECHIATO e VIDOTTI (2012. p, 7).

Se o produto ou serviço é feito para o usuário, nada mais coerente do que o próprio usuário avaliar se o serviço prestado é eficaz e eficiente, se é útil e fácil de utilizar como a usabilidade afirma que os sistemas devem ser. Nielsen (1993) considera “os testes de usabilidade com usuários reais como método fundamental, e algumas vezes, insubstituível, para fornecer informações diretas sobre como as pessoas utilizam computadores e quais os problemas que enfrentam com a interface que está sendo testada.”

Com os dados colhidos podemos apresentar um perfil dos usuários do site da “Raça Rubro Negra”, através dos percentuais abaixo:

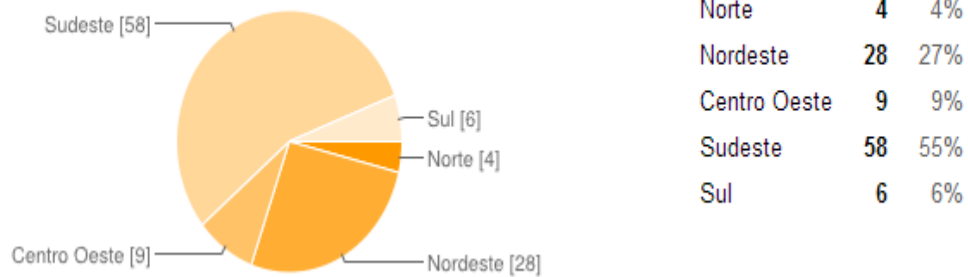
Constatamos que 76% dos usuários que acessam o site são do sexo masculino e 24% do sexo feminino.

Gráfico 10

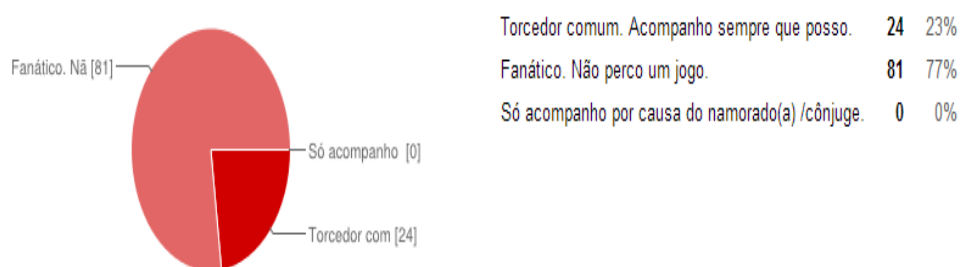


Fonte: Dados da pesquisa, 2014

55% dos usuários residem no Sudeste, a segunda maior parcela se encontra no Nordeste (27%). Em seguida vem o Centro Oeste com 9%, o Sul com 6% e o Norte com 4% dos usuários.

Gráfico 11**Em qual região você mora?****Fonte:** Dados da pesquisa, 2014

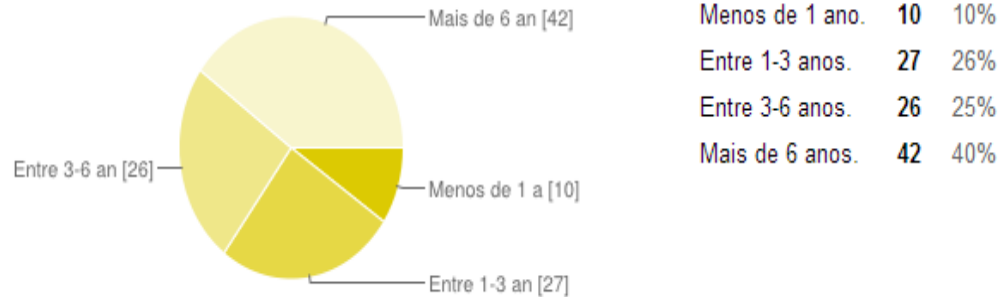
Dentre os usuários 77% se considera torcedor fanático, que não perde um jogo, e 23% se considera um torcedor comum, ou seja, ama o time, mas só acompanha quando pode. Nenhum dos usuários que responderam ao questionário estão na torcida por conta do conjugue.

Gráfico 12**Como você se classifica como torcedor?****Fonte:** Dados da pesquisa, 2014

Apuramos também que 40% dos usuários tem mais de seis anos de torcida, enquanto 26% tem entre um e três anos, 25% tem entre três e seis anos e 10% tem menos de um ano de torcida.

Gráfico 13

Há quanto tempo você está na torcida?

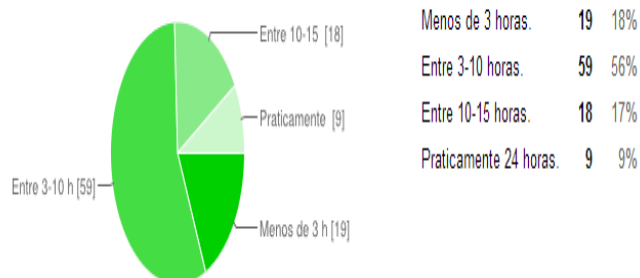


Fonte: Dados da pesquisa, 2014

Para finalizar, perguntamos quanto tempo em prol da torcida os usuários gastam, levando em consideração assistir jogos, ir ao estádio, participar de confraternizações, reuniões, ir à sede etc.

Gráfico 14

Quanto do seu tempo você gasta em prol do seu time/torcida? (considere assistir jogos, ir ao estádio, estar com a torcida na sede, reuniões, etc...)



Fonte: Dados da pesquisa, 2014

Como resposta, 56% dos usuários informaram que gastam entre três e dez horas por dia em prol da torcida, 18% gastam menos de três horas, 17% gastam entre dez e quinze horas e 9% considera que gasta praticamente vinte e quatro horas do dia em prol da torcida.

5 MÉTODOS PARA AVALIAR A USABILIDADE: uma análise dos dados obtidos

Há vários métodos de avaliação de usabilidade, os quatro principais, de acordo com Martins, Queirós, Rocha e Santos (2013, p. 34) são:

1: teste.

O método teste envolve a observação do usuário enquanto ele realiza tarefas utilizando um produto ou serviço e, a partir disso, dados são recolhidos (quantitativamente) e com eles procura-se melhorar a usabilidade do ambiente ou serviço.

2: inquérito.

O método inquérito envolve também a recolha de dados, mas dessa vez, de maneira qualitativa. Embora subjetivos, os dados que serão recolhidos fornecem informações sobre o que o usuário deseja.

3: Experiência controlada.

Esse método faz um controle de variáveis utilizando uma amostra de dimensão suficiente para determinar uma estatística significativa acerca da usabilidade do produto ou serviço.

4: Inspeção.

Envolve a participação de peritos que avaliam diferentes aspectos acerca da interação entre o usuário e o sistema.

Martins, Queirós, Rocha e Santos (2013, p. 40) concluem que: “O modelo empírico (que comporta os métodos teste, inquérito e experiência controlada) é o mais frequentemente utilizado, o que parece indicar um reconhecimento do papel dos utilizadores enquanto fonte de conhecimento para a avaliação da usabilidade.” Os testes de usabilidade colhem dados para que o sistema possa sempre servir ao usuário de maneira que ele consiga alcançar seus objetivos com o mínimo esforço possível e de maneira que ele se sinta satisfeito com o sistema. Esses testes avaliam o sistema e ajudam a corrigir erros que possam impedir que a usabilidade esteja em ação.

De acordo com o nosso objeto, verificamos através do questionário aplicado para os usuários do site da “Raça Rubro Negra” que 52% dos usuários acessam o site às vezes, 35% está sempre acessando e 12% raramente acessa.

Gráfico 1

Com que frequência você acessa o site da Raça Rubro Negra (www.racarubronegra.com.br)?

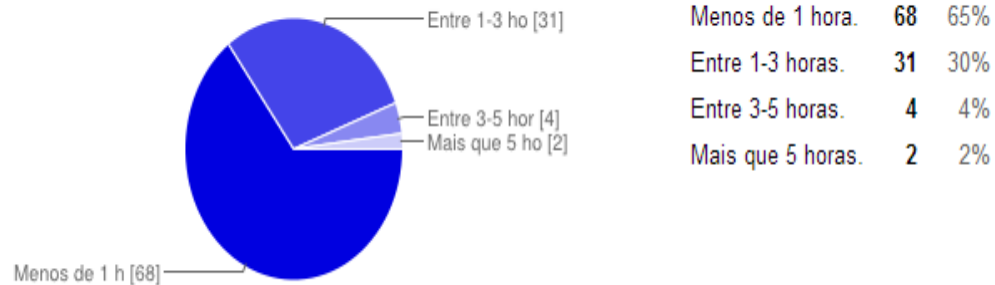


Fonte: Dados da pesquisa, 2014

Quando acessam o site 65% dos usuários gastam mais ou menos 1 hora navegando, 30% gastam entre uma ou três horas, 4% gastam entre cinco e três horas e apenas 2% utiliza o site por mais de cinco horas.

Gráfico 2

Quanto do seu tempo você gasta navegando no site da Raça?

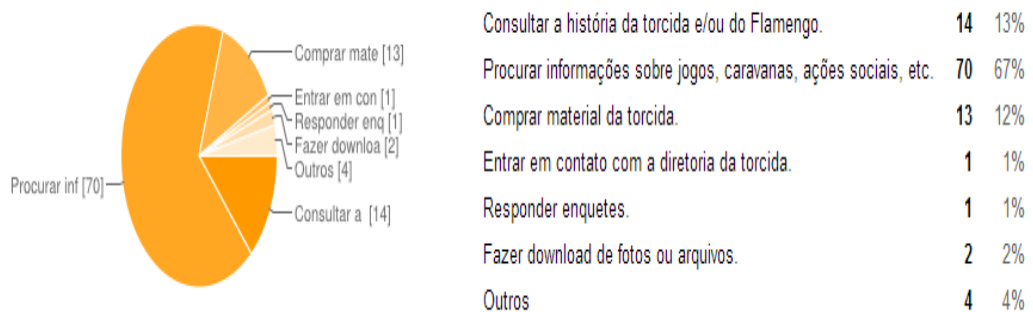


Fonte: Dados da pesquisa, 2014

No referente ao gráfico acima, dentre os motivos que levam os usuários a acessar o site, em primeiro lugar, com 67% vem a procura por informações sobre jogos, caravanas, ações sociais e etc. 13% consulta a história do Flamengo ou da Raça Rubro Negra, 12% acessa em busca de comprar material da torcida, 4% entra por outros motivos, 2% vai em busca de fazer download de fotos ou arquivos do site, 1% deseja contatar a diretoria e o outro 1% entra para responder alguma enquete.

Gráfico 3

Com qual finalidade você acessa o site da "Raça Rubro Negra"?

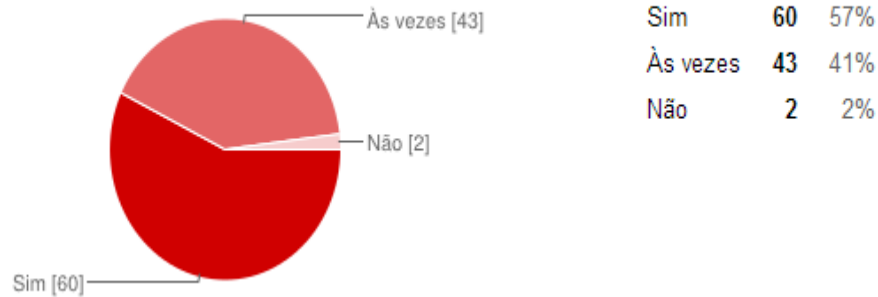


Fonte: Dados da pesquisa, 2014

Dos usuários que responderam ao questionário, 57% afirmam que sempre encontram as informações que buscam, enquanto 41% às vezes encontram e 2% afirmam que não encontram as informações quando precisam.

Gráfico 4

Você encontra as informações desejadas quando acessa o site?

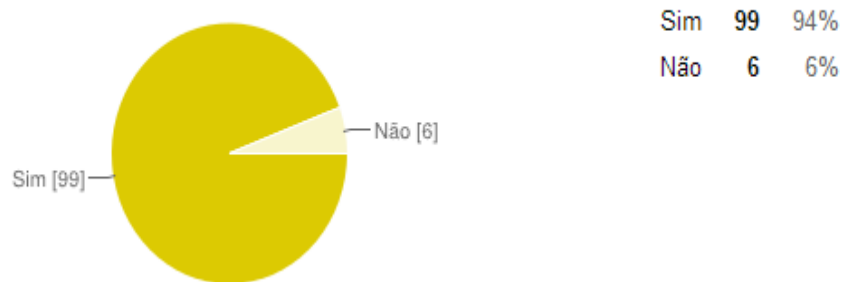


Fonte: Dados da pesquisa, 2014

Constatamos que 94% dos usuários consideram o site fácil de navegar, enquanto os outros 6% não tem a mesma opinião.

Gráfico 5

Você considera fácil navegar pelo site?

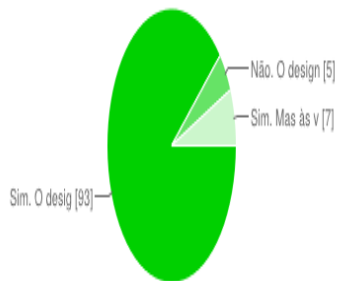


Fonte: Dados da pesquisa, 2014

No quesito design/layout do site, 84% afirmam que a maneira como o site se põe esteticamente facilita a busca no momento de encontrar as informações, 7% afirmam que esteticamente o site ajuda na busca pela informação, mas que às vezes, algum detalhe tira a atenção do que o usuário procura, mas mesmo assim, isso não impede que a informação seja encontrada. 4% dos usuários informaram que o layout/design do site atrapalha, de alguma forma na hora de procurar as informações.

Gráfico 6

No quesito design/layout o site é funcional?



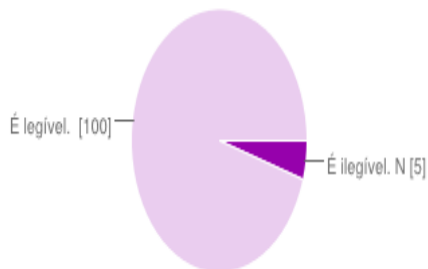
Sim. O design/layout do site facilita que eu encontre as informações e que eu lembre onde elas estão.	93	89%
Não. O design/layout atrapalha porque tira minha atenção e não me concentro onde estão as informações.	5	5%
Sim. Mas às vezes as imagens/animações tiram minha atenção.	7	7%

Fonte: Dados da pesquisa, 2014

Em relação a fonte utilizada pelo site (levando em consideração o tamanho, o tipo, a cor da letra e a sobreposição de cores) 95% consideram legível e 5% consideram-no ilegível e que, por isso, sentem dificuldade em ler algumas informações.

Gráfico 7

Sobre a fonte (tipo de letra, tamanho e cor) utilizada pelo site, ela:



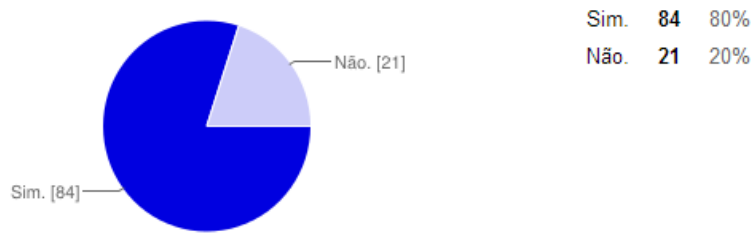
É ilegível. Não consigo ler ou leio com dificuldade.	5	5%
É legível. Consigo ler claramente.	100	95%

Fonte: Dados da pesquisa, 2014

No quesito segurança, 80% dos usuários se sentem seguros em navegar pelo site e ceder informações pessoais, enquanto 20% não se sentem tão seguro em relação a isso.

Gráfico 8

Em relação à segurança do site: você se sente confortável ao ceder dados pessoais ao site?

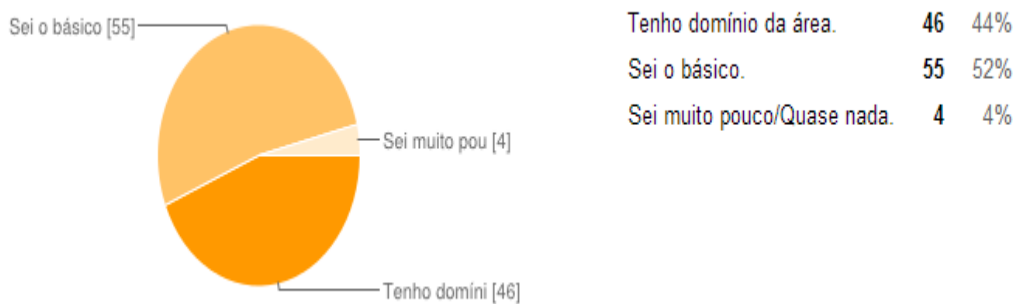


Fonte: Dados da pesquisa, 2014

Dos usuários, 52% tem conhecimento básico sobre informática, 44% consideram que dominam a área e 4% afirmam saber muito pouco sobre essa área.

Gráfico 9

Qual o nível do seu conhecimento na área de informática?



Fonte: Dados da pesquisa, 2014

A maioria dos usuários do site o acessam às vezes e navegam por ele por mais ou menos uma hora. 67% dos usuários buscam por informações referentes a jogos, caravanas, ações sociais, etc e 57% dos usuários sempre encontram as informações que procuram e 94% acham fácil navegar pelo site. Em relação ao design/layout, a maioria dos usuários o consideram funcional e 80% se sente confortável ao oferecer informações pessoais no site. 95% consideram a fonte utilizada no site legível. Dos que responderam ao questionário apenas 44% afirmam que dominam a área de informática.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A importância do usuário não só para a usabilidade, mas para o acesso à informação, no sentido de melhorar a forma como a informação é disponibilizada, mostra que é preciso que mais estudos no campo de usos e usuários sejam realizados, dessa forma podemos aperfeiçoar e facilitar a busca da informação quando solicitada.

A nossa pesquisa visou apresentar em forma de dados como o usuário vê o site para que, dessa forma, os administradores do site possam ter conhecimento de como o seu usuário recebe as informações, o que ele busca e que aspectos podem ser melhorados para que a disponibilização das informações seja aprimorada.

Por fim, chegamos à conclusão de que os usuários do site “Raça Rubro Negra” consideram o site, do ponto de vista da usabilidade, útil, uma vez que a informação está disponibilizada de forma clara e direta e o usuário não necessita fazer buscas exaustivas, o que fatalmente ocuparia seu tempo e provocaria até a desistência do acesso. Os administradores destacam as informações que são mais importantes para o usuário, mas do ponto de vista da administração do site.

De acordo com os dados colhidos e através da análise feita concluímos que a usabilidade do site, em suma, se dá de forma positiva, já que identificamos a presença de feedback, atalhos, possibilidade de contato com o administrador da página, visibilidade das informações, preocupação em atender o público alvo respeitando as suas especificidades e informações mais importantes em destaque. Por outro lado percebemos que o site peca em alguns momentos, exemplo disso é o jogo de cores vermelho/preto, cores predominantes do time, mas que depois de muito visualizado pode levar o usuário a ficar com a vista cansada.

Em relação ao perfil dos usuários, percebemos que a maioria é do sexo masculino, da região sudeste e se considera torcedor fanático. Além de que 40% dos usuários do site estão na torcida a mais de seis anos e gastam em média entre três e dez horas em prol da torcida.

Concluímos também que os dados colhidos podem apontar novas direções para os administradores do site, de forma que eles possam utilizá-los, para aperfeiçoar o site e melhorar a disponibilidade da informação.

Sabemos que ainda há muito o que ser feito para que a informação esteja sempre disponível da forma mais clara e eficaz possível para o usuário, mas é gratificante perceber que mesmo sem o conhecimento do que é a usabilidade, ela é posta em ação, seja no ambiente físico ou no ambiente web, como foi o caso do objeto deste trabalho.

REFERÊNCIAS

- ALMEIDA, Maria Lúcia Pacheco de. Tipos de pesquisa. In: ____. **Como elaborar monografias**. 4. ed. rev. atual. Belém: Cejup, 1996. Cap. 4, p.20.
- ALVES, Gilvanir. **A Inglaterra vira modelo**. In: História do futebol-final. 2010. Disponível em: <<http://cacellain.com.br/blog/?p=7957>>. Acesso em: 15 de maio 2014.
- BARROS, Aidil Jesus da Silveira; LEHFELD, Neide Aparecida de Souza. **Fundamentos de metodologia científica: um guia para a iniciação científica**. 2. ed. São Paulo: Makron Books, 2000.
- BRASIL, Lei nº 12.527 de 18 de novembro de 2011. **Diário Oficial da União**,
- BRASIL, Lei nº 7.232, de 29 de outubro de 1984. **Diário Oficial da União**, Poder Executivo, Brasília, DF. 29 de outubro de 1984.
- CUNHA, Teresa Cristina. **Minas: estado pioneiro do futebol feminino**. 2013. Disponível em: <<http://teresacriscunha.blogspot.com.br/2013/09/minas-estado-pioneiro-do-futebol.html>>. Acesso em junho de 2014.
- DUARTE, Orlando. **A história dos esportes**. 4 ed. Senac, São Paulo. 2004.
- FACHIN, Odilia. **Fundamentos de metodologia**. 4. ed. São Paulo: Saraiva, 2003.
- FONSECA, Jansley N. **Conhecendo a engenharia de usabilidade**. Trabalho de Conclusão de Curso, Faculdade Integrada do Ceará, Fortaleza, CE, 2004.
- FONSECA, J. J. S. **Metodologia da pesquisa científica**. Fortaleza: UEC, 2002. Disponível em: <www.ufrgs.br/cursopgdr/downloadsSerie/derad005.pdf>. Acesso em: 3 dezembro 2013.
- GIL, António Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6 ed. Atlas S.A. São Paulo. Brasil. 2008.
- GIULIANOTTI, Richard. **Sociologia do futebol: dimensões históricas e socioculturais do esporte das multidões**. São Paulo: Nova Alexandria, 2010.
- ISO 9241-11 (1998). Ergonomic Requirements for Office Work with Visual Display Terminals (VDTs) – **Part 11: Guidance on Usability**. Geneva: International Organization for Standardization.

LEITE, Sueli de Fátima Arruda. **As lendárias barra bravas**. 2008. Disponível em: <<http://www.jornallivre.com.br/27780/as-lendarias-barra-bravas.html>>. Acesso em junho 2014.

LIDA, Itiro. **Ergonomia: Projeto e Produção**. 2. ed. ver. e ampl. – São Paulo: Edgard Blucher, 2005.

MANGE, Johny. Coaduna-se com a santidade cristã: a Copa do Mundo. 2014 (<http://www.igrejadafeapostolica.com/#!as-origens-do-futebol-de-hoje/c19hg>) Acesso: maio de 2014.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de metodologia científica**. 6. ed. 4 reimp. São Paulo: atlas, 2007.

MARTINS, Ana Isabel; QUEIRÓS, Alexandra; ROCHA, Nelson Pacheco; SANTOS, Beatriz Sousa. Avaliação de usabilidade: uma revisão sistemática da literatura. **Revista Ibérica de Sistemas e Tecnologias de Informação**. 2013. 31-43. Maio, 2013.

MINAYO MC. **O desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde**. Rio de Janeiro: Abrasco; 2007.

NIESEN, J.; LORANGER, H. **Usabilidade na Web: Projetando Websites com Qualidade**. Campus, 2007.

NIELSEN, J. **Usability Engineering**. Morgan Kaufmann. San Francisco, Ca. 1993.

OLIVEIRA, Robson de. **Anterior ao futebol vem a justiça social**. 2012. Disponível em: <<http://blog.paieterno.com.br/2012/07/09/antecedente-ao-futebol-vem-a-justica-social/>>. Acesso em junho 2014.

PEREIRA, Miguel Lourenço. **Edward Hooligan, o pai do hooliganismo**. In: Futebol Magazine. 2013. Disponível em: <www.futebolmagazine.com/edward-hooligan-o-pai-do-hooliganismo>. Acesso em: 14 de maio de 2014.

RICHARDSON, Roberto Jarry. **Pesquisa social: métodos e técnicas**. São Paulo, SP. Atlas S.A. ed. 3. 2011.

SILVA, J. C. Educação e alienação em Marx: contribuições teórico-metodológicas para pensar a História da Educação. **Revista Histedbr**. Campinas, n. 19, set. 2005, p.103.

SILVA, Sidney Barbosa da. **Resumo da história do futebol**. 2005. Disponível em: <http://www.campeoesdofutebol.com.br/hist_futebol.html>. Acesso em: 12 de maio de 2014.

TORRES, Elisabeth Fátima; MAZZONI, Alberto Angel. **Conteúdos digitais multimídia: o foco na usabilidade e acessibilidade**. Ci. Inf. vol 33 n° 2. Brasília. Maio/Agosto 2004. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v33n2/a16v33n2>>. Acesso em 09 novembro 2013.

VECHIATO, Fernando L.; VIDOTTI, Silvana Ap. B. G. **Usabilidade em ambientes informacionais digitais: fundamentos e avaliação**. 2012.

Disponível em: <www.flamengo.com.br/flapedia/Charanga_Rubro-Negra> Acesso em: 14 de maio de 2014.

Disponível em: <www.pt.fifa.com>. Acesso em: 12 de maio de 2014.

Disponível em:

<<http://pt.uefa.com/uefachampionsleague/season=1984/overview/index.html>>.

Acesso em: 20 de maio de 2014.

1889 a 1903 em Rio de Janeiro. In: **Bangu Atlético Clube**. Rio de Janeiro: 2014.

APÊNDICE

APÊNDICE A: questionário “Raça Rubro Negra”

A proposta deste questionário é coletar dados para o Trabalho de Conclusão de Curso em Arquivologia da aluna Rianny de Souza Lima. O trabalho é intitulado: NAVEGANDO: USABILIDADE DO SITE "RAÇA RUBRO NEGRA", e tem como objetivo: verificar se o site cumpre os critérios de qualidade da informação, construir o perfil dos usuários do site e expor o nível de satisfação dos usuários em relação a usabilidade do site. As informações são estritamente para uso acadêmico e não se faz necessário identificar-se.

1. Sexo:

- Feminino
- Masculino

2. Em qual região você mora?

- Norte
- Nordeste
- Centro Oeste
- Sudeste
- Sul

3. Como você se classifica como torcedor?

- Torcedor comum. Acompanho sempre que posso.
- Fanático. Não perco um jogo.
- Só acompanho por causa do namorado(a) /cônjuge.

4. Há quanto tempo você está na torcida?

- Menos de 1 ano.
- Entre 1-3 anos.

Entre 3-6 anos.

Mais de 6 anos.

5. Quanto do seu tempo você gasta em prol do seu time/torcida? (considere assistir jogos, ao estádio, estar com a torcida na sede, reuniões, etc...) 58

Menos de 3 horas

Entre 3-10 horas.

Entre 10-15 horas.

Praticamente 24 horas.

6. Com que frequência você acessa o site da Raça Rubro Negra, www.racarubronegra.com.br?

Sempre.

Às vezes.

Raramente/Quase nunca.

7. Quanto do seu tempo você gasta navegando no site da Raça?

Menos de 1 hora.

Entre 1-3 horas.

Entre 3-5 horas.

Mais que 5 horas.

8. Com que finalidade você acessa o site da "Raça Rubro Negra"?

Consultar a história da Torcida e/ou do Flamengo.

Procurar informações sobre jogos, caravanas, ações sociais etc.

Comprar material da torcida.

Entrar em contato com a diretoria da torcida.

Responder enquetes.

Fazer download de fotos ou arquivos.

Outros.

9. Você encontra as informações desejadas quando acessa o site?

- Sim
- Às vezes
- Não

10. Você considera fácil navegar pelo site?

- Sim
- Não

11. No quesito "Design/Layout" o site é funcional?

- Sim. O design/layout do site facilita que eu encontre as informações e que eu lembre onde elas estão.
- Não. O design/layout atrapalha porque tira minha atenção e não me concentro onde estão as informações.
- Sim. Mas às vezes as imagens/animações tiram minha atenção.

12. Sobre a fonte (tipo de letra, tamanho e cor) utilizada no site, ela:

- É ilegível. Não consigo ler ou leio com dificuldade.
- É legível. Consigo ler claramente.

13. Em relação à segurança do site, você se sente confortável ao ceder dados pessoais ao site?

- Sim.
- Não.

14. Qual o nível do seu conhecimento na área de informática?

- Tenho domínio da área.
- Sei o básico.
- Sei muito pouco/Quase nada.