

ANÁLISE DA EXPERIÊNCIA DO USUÁRIO NO PORTAL DA UFRSA: UMA ABORDAGEM HEURÍSTICA E ESTRUTURAL

Victor Hugo de Lima Duarte¹. Blake Charles Diniz Marques²

Resumo: O presente trabalho tem como objetivo avaliar a usabilidade do portal institucional da Universidade Federal Rural do Semi-Árido (UFRSA), com base nas dez heurísticas de usabilidade de Jakob Nielsen e nos quatro sistemas interdependentes da Arquitetura da Informação (organização, navegação, rotulagem e busca). A pesquisa foi conduzida com abordagem metodológica mista, envolvendo questionário estruturado com 16 questões fechadas e uma pergunta aberta, aplicado a aproximadamente 130 estudantes da instituição. Os resultados indicam falhas recorrentes na organização das informações, inconsistência na navegação, rotulagem inadequada e ineficiência do sistema de busca. Além disso, foram identificadas limitações quanto à acessibilidade e à responsividade em dispositivos móveis. Os dados qualitativos reforçaram essas fragilidades, revelando insatisfação dos usuários quanto à atualização do conteúdo, padronização entre páginas, clareza dos menus e funcionalidade dos serviços vinculados ao portal. Conclui-se que o site da UFRSA necessita de uma reestruturação ampla, pautada em princípios consolidados de usabilidade e arquitetura da informação, visando melhorar a experiência do usuário e promover o acesso efetivo às informações institucionais. Recomenda-se, ainda, a capacitação contínua dos responsáveis pela atualização das páginas e o uso de critérios técnicos que contemplem tanto a clareza informacional quanto a inclusão digital.

Palavras-chave: Usabilidade. Arquitetura da informação. Ergonomia cognitiva. Experiência do usuário.

1. INTRODUÇÃO

Com o avanço das tecnologias digitais e a crescente dependência de plataformas online para acesso a serviços educacionais, torna-se cada vez mais necessário que os websites institucionais ofereçam uma experiência de uso eficiente, acessível e intuitiva. Nesse contexto, a usabilidade — entendida como a qualidade da interação entre o usuário e um sistema [1] — destaca-se como um fator essencial para garantir que as informações e funcionalidades disponibilizadas online cumpram seus objetivos de forma satisfatória.

Segundo [2], a ergonomia cognitiva estuda a interação entre o sistema cognitivo humano e ferramentas digitais, oferecendo subsídios teóricos para o aprimoramento da experiência do usuário. Esse campo, aliado à Arquitetura da Informação (AI), proposta por [3], permite estruturar o conteúdo digital em quatro sistemas interdependentes — organização, navegação, rotulagem e busca — que, quando bem aplicados, promovem um ambiente digital mais acessível e funcional.

Neste trabalho, propõe-se avaliar a usabilidade do portal institucional da Universidade Federal Rural do Semi-Árido (UFRSA), com base nas 10 heurísticas de usabilidade de Nielsen [4] e nos quatro sistemas da Arquitetura da Informação. A escolha do portal da UFRSA justifica-se pelo seu papel fundamental na comunicação entre a universidade e seus estudantes, professores, servidores e a comunidade, sendo a principal via de acesso a informações acadêmicas, administrativas e institucionais.

A pesquisa combina as abordagens quantitativa e qualitativa, com aplicação de um questionário composto por 16 questões fechadas e uma pergunta aberta. As respostas, coletadas de aproximadamente 130 estudantes da universidade, permitem identificar pontos críticos da experiência de uso, como informações desatualizadas, dificuldade de navegação, problemas no sistema de busca, falta de padronização entre páginas e ausência de acessibilidade.

Assim, este estudo visa não apenas diagnosticar os principais problemas de usabilidade do portal, mas também propor melhorias baseadas em princípios consolidados da área de UX (*User Experience*), contribuindo para a construção de um ambiente digital mais eficiente, inclusivo e alinhado às necessidades reais dos usuários.

2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

A usabilidade, enquanto campo de estudo da ergonomia cognitiva e da arquitetura da informação, é uma das principais áreas de interesse no design de sistemas interativos. De acordo com [2], a ergonomia cognitiva tem como objetivo analisar a interação entre o sistema cognitivo humano e as ferramentas de processamento de informações. Tal abordagem busca compreender como as pessoas percebem, interpretam e processam dados ao interagir com interfaces digitais, sendo esse conhecimento aplicado na criação de ambientes mais acessíveis e eficientes, desde o contexto de trabalho até o entretenimento.

¹ Graduando do bacharelado interdisciplinar em Ciência e Tecnologia – UFRSA. (victor.duarte@alunos.ufersa.edu.br)

² Orientador. Docente do DECAM – UFRSA (charles@ufersa.edu.br)

Complementarmente, [1] conceituam usabilidade como a qualidade que caracteriza o uso de um sistema interativo, ressaltando que ela se expressa na relação entre usuário, tarefa, interface e contexto. Para esses autores, é fundamental que a análise de usabilidade considere os elementos internos e externos do sistema, além de envolver ativamente os usuários no processo de desenvolvimento, assegurando que suas necessidades reais sejam contempladas no projeto.

O estudo da usabilidade está intrinsecamente ligado à estruturação do conteúdo e da navegação, e é nesse ponto que a Arquitetura da Informação (AI) se torna essencial. Segundo [5], a AI tem como finalidade projetar sistemas que facilitem aos usuários encontrar o que desejam ver, ouvir ou acessar. A origem do termo remonta a Wurman na década de 1970, mas ganhou força teórica com as obras de [3], que identificaram quatro sistemas interdependentes fundamentais para a organização e funcionamento de interfaces informacionais: organização, navegação, rotulagem e busca.

Esses sistemas funcionam de forma articulada. O Sistema de Organização é responsável pela categorização e agrupamento lógico das informações, de modo a facilitar a compreensão do conteúdo por parte do usuário. Entretanto, essa categorização enfrenta desafios como a ambiguidade e as diferentes perspectivas dos usuários [3]. Já o Sistema de Navegação orienta o deslocamento do usuário dentro do ambiente digital, sendo essencial que ele compreenda onde está, de onde veio e para onde pode ir [6]. O Sistema de Rotulagem, por sua vez, é o responsável por atribuir nomes, títulos e ícones que representam os conteúdos e funcionalidades do sistema, sendo fundamental que esses rótulos dialoguem com a linguagem do público-alvo [7]. Por fim, o Sistema de Busca permite o acesso direto às informações, devendo ser eficaz mesmo quando o conteúdo desejado não for encontrado, oferecendo alternativas ou explicações claras [8].

Além da AI, este estudo fundamenta-se nas 10 heurísticas de usabilidade propostas por Nielsen [4], reconhecidas como princípios centrais para avaliação da experiência do usuário. Entre elas, destaca-se a visibilidade do status do sistema, que orienta os sistemas a informarem continuamente ao usuário sobre sua localização e o andamento de suas ações. A compatibilidade entre sistema e mundo real garante que o vocabulário, os ícones e as metáforas utilizadas na interface sejam compreensíveis e próximos da linguagem cotidiana dos usuários.

Outra heurística relevante é o controle e liberdade do usuário, que assegura que erros possam ser desfeitos com facilidade, reduzindo a ansiedade na navegação. A consistência e padronização, por sua vez, facilita o aprendizado e evita que o usuário precise reaprender padrões a cada nova seção do sistema. A prevenção de erros, complementarmente, visa antecipar falhas comuns, seja por meio de caixas de confirmação, seja pela clareza nas instruções. A heurística do reconhecimento em vez da memorização defende que o sistema deve fornecer pistas visuais, minimizando a necessidade de o usuário recordar comandos ou locais específicos.

Já a eficiência e flexibilidade de uso propõe que tanto usuários iniciantes quanto experientes sejam contemplados com formas adequadas de interação, como menus detalhados e atalhos. O design estético e minimalista contribui para a eliminação de ruídos visuais e facilita a tomada de decisões, enquanto a ajuda no reconhecimento, diagnóstico e recuperação de erros oferece mensagens claras e orientações para resolver eventuais falhas. Por fim, a ajuda e documentação é um recurso importante para o suporte à navegação, principalmente em tarefas mais complexas.

Portanto, a integração entre a ergonomia cognitiva, a arquitetura da informação e os princípios de usabilidade oferece um referencial robusto para a análise da interação entre os usuários e sistemas digitais. A partir dessa base teórica, torna-se possível compreender os desafios enfrentados por usuários ao navegarem em ambientes online, bem como propor melhorias significativas com base em critérios consolidados e respaldados pela literatura especializada.

3. METODOLOGIA

Este estudo caracteriza-se como uma pesquisa aplicada de abordagem mista, envolvendo métodos quantitativos e qualitativos, em consonância com a definição apresentada por [7]. Segundo os autores, a pesquisa de métodos mistos consiste na coleta, análise e integração de dados quantitativos e qualitativos em um único estudo, buscando oferecer uma compreensão mais aprofundada e completa do fenômeno investigado. Essa estratégia permite que as limitações de cada abordagem isolada sejam minimizadas, uma vez que os dados quantitativos podem fornecer uma visão mais ampla e mensurável, enquanto os qualitativos contribuem com detalhes contextuais e interpretações mais ricas.

A pesquisa tem como objetivo avaliar a usabilidade do portal da Universidade Federal Rural do Semi-Árido (UFERSA), com base em referenciais teóricos consolidados na área de Experiência do Usuário (UX), notadamente as dez heurísticas de Nielsen [4] e os quatro sistemas interdependentes da Arquitetura da Informação, conforme propostos por [3]. A escolha por uma abordagem metodológica mista justifica-se pela necessidade de obter uma compreensão abrangente da experiência dos usuários com o portal institucional. O método quantitativo foi aplicado por meio de um questionário estruturado com 16 perguntas fechadas, enquanto o método qualitativo foi empregado por meio de uma pergunta aberta ao final do instrumento, permitindo a coleta de percepções mais detalhadas e subjetivas.

O questionário foi organizado em blocos temáticos que correspondem diretamente aos sistemas da Arquitetura da Informação e às heurísticas de usabilidade de Nielsen, conforme segue:

- Organização de conteúdo: avalia a clareza da hierarquia informacional e da estrutura do portal;
- Navegação e visibilidade: investiga a orientação espacial do usuário e sua capacidade de transitar entre as páginas;
- Rotulagem: verifica a compreensão dos rótulos, títulos e siglas;
- Sistema de busca: analisa a eficácia, precisão e utilidade do mecanismo de pesquisa;
- Heurísticas de usabilidade: cada uma das dez heurísticas foi operacionalizada em perguntas que avaliam aspectos como consistência, design minimalista, prevenção de erros, entre outros;
- Benchmarking competitivo: compara a percepção dos usuários sobre o portal da UFERSA em relação a sites de outras instituições de ensino superior;
- Satisfação geral: mensura a avaliação global do usuário quanto à usabilidade do portal.

A maioria das perguntas fechadas foi elaborada com base na escala de 5 pontos de Likert, variando de "discordo totalmente" a "concordo totalmente". A pergunta aberta visou captar sugestões e críticas espontâneas dos participantes quanto ao uso do site.

A aplicação do questionário foi realizada de forma online, por meio de formulário eletrônico, respeitando os princípios éticos de voluntariedade e anonimato. Para assegurar que as respostas fossem provenientes de usuários efetivos do sistema, foi solicitada a autenticação via e-mail institucional, limitando a participação a estudantes regularmente vinculados à UFERSA.

A população-alvo da pesquisa foi composta por discentes da UFERSA, principal público usuário do portal, uma vez que acessam com frequência conteúdos acadêmicos e administrativos. A amostra total aproximada foi de 130 respondentes, número considerado representativo para o contexto da instituição e suficiente para análise estatística exploratória.

Os dados obtidos foram organizados e analisados com o apoio de ferramentas de tabulação e categorização temática. As respostas quantitativas foram interpretadas com base em frequências relativas e médias aritméticas, enquanto as respostas qualitativas foram submetidas à análise de conteúdo a fim de identificar categorias emergentes de problemas, sugestões e percepções dos usuários.

A metodologia adotada possibilita compreender não apenas os aspectos técnicos e estruturais do portal institucional, mas também os fatores subjetivos que influenciam a satisfação e eficiência da experiência do usuário.

4. RESULTADOS E DISCUSSÕES

A análise dos dados coletados por meio do questionário permitiu identificar diversos pontos críticos relacionados à usabilidade do portal da Universidade Federal Rural do Semi-Árido (UFERSA), tanto sob a perspectiva quantitativa quanto qualitativa. Os resultados foram organizados conforme os eixos temáticos estruturantes da pesquisa: os quatro sistemas interdependentes da Arquitetura da Informação (AI) — organização, navegação, rotulagem e busca — e as dez heurísticas de usabilidade de Nielsen [4].

A avaliação da organização do conteúdo indicou presença de deficiências evidentes, conforme apontadas por cerca de 40% participantes que concordaram totalmente ou parcialmente e está representado no Gráfico 1.

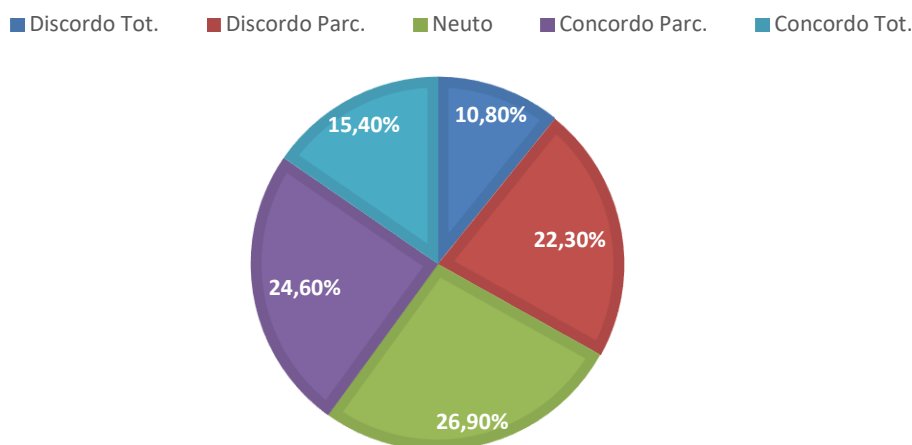


Gráfico 1. Percentual de concordância / discordância sobre a facilidade em localizar páginas sobre cursos, eventos e notícias no portal da UFERSA (Autoria própria).

Informações desatualizadas, contraditórias e distribuídas de maneira não padronizada dificultam o acesso e a compreensão por parte dos usuários. Essa problemática evidencia uma falha no sistema de categorização e hierarquização das informações, contrariando o que preconizam [3,5], para quem a organização informacional deve priorizar a clareza e a consistência. A presença de páginas antigas, conteúdo duplicado e a ausência de critérios unificados de atualização comprometem a eficácia do portal como ferramenta institucional.

No que se refere ao sistema de navegação segundo o gráfico 2, os dados revelaram que muitos usuários se sentem desorientados ao navegar pelo portal, sem clareza sobre sua localização atual ou os caminhos disponíveis para acesso a outros conteúdos. Tal percepção reflete uma não-conformidade à heurística da visibilidade do *status* do sistema, que estabelece a importância de fornecer ao usuário feedback constante sobre sua posição e progressão dentro do ambiente digital. A dificuldade de navegação também contraria a diretriz de [6], segundo a qual o usuário deve saber de onde veio, onde está e para onde pode ir.

■ Discordo Tot. ■ Discordo Parc. ■ Neutro ■ Concordo Parc. ■ Concordo Tot.

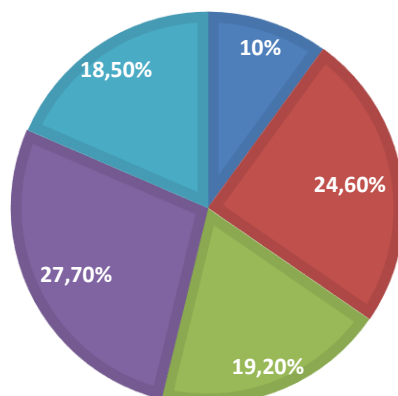


Gráfico 2. Percentual de concordância / discordância sobre facilidade em se perder durante a navegação (Autoria própria).

O sistema de rotulagem também se revelou falho de acordo com as respostas representadas no Gráfico 3, com destaque para o uso de siglas não explicadas (e rótulos genéricos ou ambíguos nos menus, dificultando a identificação das funcionalidades).

■ Discordo Tot. ■ Discrod Parc. ■ Neutro ■ Concordo Parc. ■ Concordo Tot.

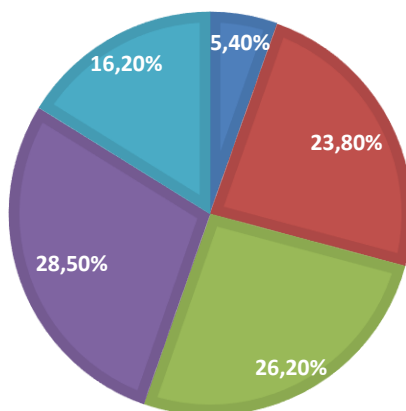


Gráfico 3. Percentual de concordância / discordância sobre clareza e facilidade na compreensão dos títulos e rótulos dos menus (Autoria própria).

Conforme [8], a clareza na rotulagem é essencial para a mediação entre usuário e sistema, uma vez que a linguagem utilizada deve refletir o conhecimento e a expectativa do público-alvo. Tal inadequação linguística também fere a heurística da compatibilidade entre o sistema e o mundo real, pois desconsidera o vocabulário e as práticas comunicacionais dos usuários.

No tocante ao sistema de busca, identificaram-se problemas significativos de desempenho como podemos visualizar a partir do Gráfico 4.

■ Discordo Tot. ■ Discordo Parc. ■ Neutro ■ Concordo Parc. ■ Concordo Tot.

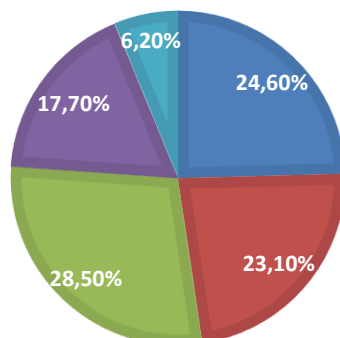


Gráfico 4. Percentual de concordância / discordância sobre a precisão dos resultados gerados a partir da ferramenta de busca (Autoria própria).

A ferramenta de pesquisa apresenta resultados imprecisos, sem mensagens de erro claras ou sugestões alternativas quando não localiza o conteúdo procurado. Essa limitação contraria diretamente a heurística da prevenção de erros, uma vez que a ausência de mensagens informativas pode confundir o usuário e levá-lo a interpretações equivocadas. Além disso, o sistema de busca também não se integra adequadamente à rotulagem, agravando a dificuldade de recuperação de informações relevantes.

O Gráfico 5 ilustra que a inconsistência visual entre páginas de diferentes cursos ou unidades acadêmicas foi citada, contrariando a indicação da heurística de consistência e padronização. O layout sobrecarregado foi amplamente mencionado, algumas seções, com excesso de informações e baixa hierarquia visual, fere o princípio de design estético e minimalista, dificultando a leitura e aumentando a carga cognitiva dos usuários [2].

■ Discordo Tot. ■ Discordo Parc. ■ Neutro ■ Concordo Parc. ■ Concordo Tot.

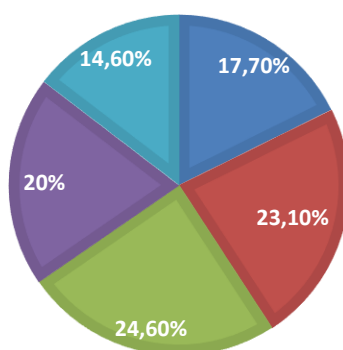


Gráfico 5. Percentual de concordância / discordância sobre o layout parecer limpo (sem excesso de informações visuais) (Autoria própria).

Os usuários também apontaram, de acordo com o que está representado no Gráfico 6, a falta de atalhos, o que indica deficiência nas heurísticas de eficiência e flexibilidade de uso.

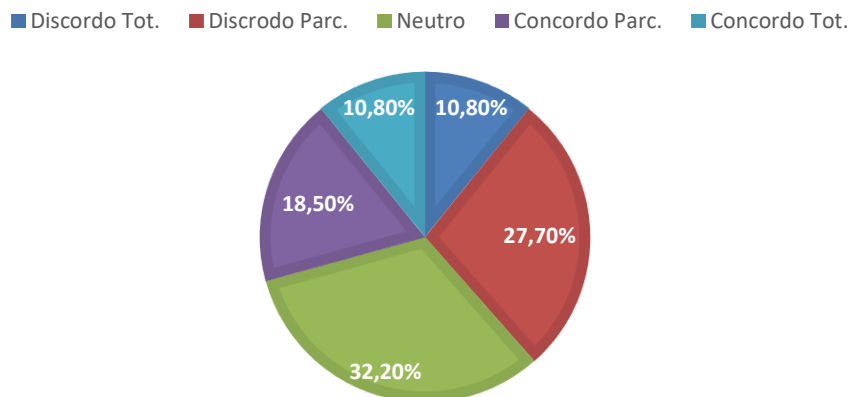


Gráfico 6. Percentual de concordância / discordância sobre existirem atalhos ou formas rápidas de acesso às páginas (Autoria própria).

Segundo o Gráfico 7, as mensagens de erro, quando presentes, não oferecem orientações claras de como resolver o problema ou sequer sobre qual é o problema, o que fere a heurística de ajuda no reconhecimento, diagnóstico e recuperação de erros. Também se identificou uma carência de áreas acessíveis de ajuda e documentação, principalmente para usuários iniciantes.

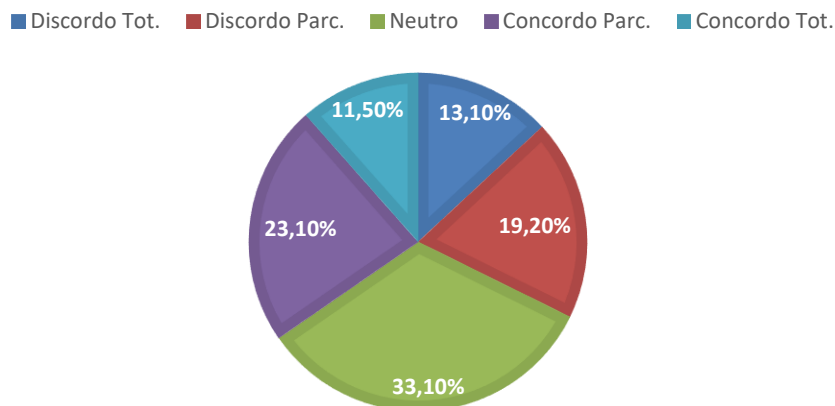


Gráfico 7. Percentual de concordância / discordância sobre a clareza e utilidade da mensagem apresentada ao encontrar um erro ou página não encontrada (Autoria própria).

Ao comparar o portal da UFERSA com outros sites universitários, percebe-se que muitos usuários ainda não o consideram um destaque no cenário acadêmico. O Gráfico 8 ilustra essas percepções, apontando que, apesar de haver quem reconheça qualidades, existe também uma parcela significativa que mantém uma posição neutra ou negativa, evidenciando que ainda há espaço para melhorias no portal.

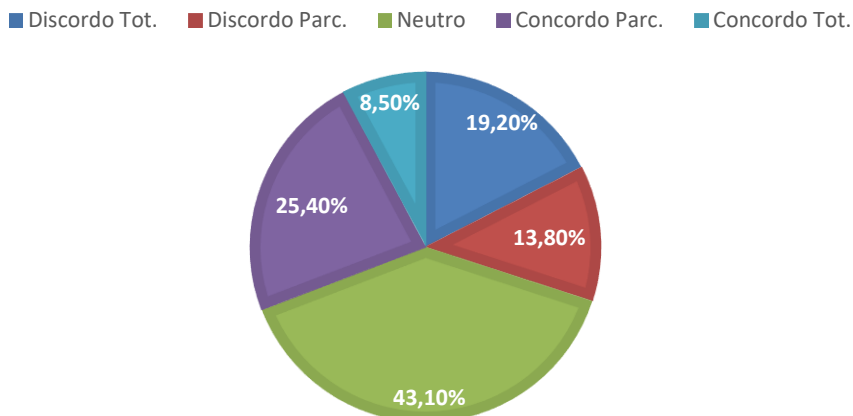


Gráfico 8. Percentual de concordância / discordância sobre o portal da UFERSA ser melhor em comparação a outros sites universitários (Autoria própria).

De modo geral, a experiência do uso do portal da UFRSA apresentou tanto elogios quanto críticas, conforme demonstrado no gráfico 9, é possível observar variedade nas respostas, o que sugere a necessidade de ajustes e melhorias para tornar a experiência mais satisfatória.

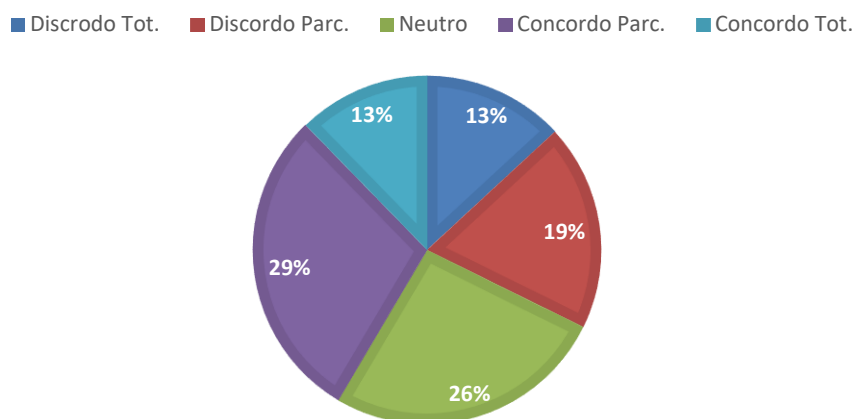


Gráfico 9. Percentual de concordância / discordância sobre a experiência de uso do portal ser satisfatória (Autoria própria).

Outro ponto crítico revelado nas respostas abertas foi a incompatibilidade do portal com dispositivos móveis, evidenciando que o sistema não foi pensado para responsividade e acessibilidade — elementos fundamentais da usabilidade contemporânea.

Por fim, as sugestões dos participantes reforçam a necessidade de padronização e atualização periódica das páginas, revisão da estrutura de menus, melhoria da ferramenta de busca, modernização do layout e capacitação dos responsáveis pela manutenção do site. Tais melhorias estão em consonância com os princípios de ergonomia cognitiva, que preconizam a redução da sobrecarga mental e a adaptação das interfaces às capacidades e limitações dos usuários [2].

A seguir, apresenta-se uma análise detalhada dos principais problemas identificados no portal, correlacionados com as heurísticas de Nielsen. Essa abordagem foi construída a partir das percepções e críticas apontadas pelos participantes da pesquisa, permitindo compreender de que modo cada falha afeta a usabilidade e quais medidas podem ser propostas para aprimorar a experiência do usuário, conforme sintetizado no Quadro 1.

Quadro 1. Problemas observados × heurísticas de Nielsen (Autoria própria).

Problema observado	Heurística de Nielsen relacionada	Explicação	Sugestão para melhoria futura
Informações desatualizadas ou contraditórias	Consistência e padrões; Visibilidade do status do sistema	Falta de uniformidade entre páginas, dados antigos ou diferentes em locais distintos	Padronizar layout e conteúdo; definir rotina obrigatória de atualização de páginas e revisão periódica
Sistema de busca ineficiente (resultados aleatórios, não sugere alternativas)	Prevenção de erros; Controle e liberdade do usuário	Usuário não encontra o que procura e não recebe orientação para corrigir ou refinar a busca	Reprogramar busca para sugerir termos relacionados, exibir mensagem quando não houver resultado e priorizar conteúdos oficiais
Layout antigo, menus confusos	Correspondência entre sistema e mundo real; estética e design minimalista	Estrutura e nomes de menus não refletem linguagem natural do usuário; visual poluído	Redesenhar menus com termos mais claros e próximos do usuário; modernizar design visual e responsivo
Falta de acessibilidade	Ajuda e documentação; Prevenção de erros	Site não oferece recursos adequados a pessoas com deficiência	Implementar acessibilidade: contraste, leitores de tela, descrição de imagens, navegação via teclado
Usuários se perdem na navegação	Visibilidade do status do sistema; Reconhecimento em vez de memorização	Não fica claro onde o usuário está; exige decorar caminhos	Incluir trilha de navegação (“ <i>breadcrumb</i> ”), destacar página atual e melhorar estrutura do menu

O Quadro 2 relaciona esses problemas aos sistemas da Arquitetura da Informação, considerando exemplos reais descritos pelos próprios usuários durante a coleta de dados. Dessa forma, torna-se possível visualizar, de forma prática, como ajustes na organização, rotulagem, navegação e busca podem atender melhor às necessidades relatadas, contribuindo para um portal mais funcional e intuitivo.

Quadro 1. Sistemas da Arquitetura da Informação, problemas encontrados e sugestão para melhoria futura (Autoria própria).

Sistema de AI	Problemas encontrados	Exemplos citados pelos usuários	Sugestão para melhoria futura
Organização	Estrutura confusa, excesso de páginas antigas, informações desencontradas	“Existem muitas informações desencontradas...”, “há acúmulo de páginas que não são mais utilizadas”	Reorganizar estrutura de conteúdo, eliminar páginas obsoletas, revisar arquitetura geral
Rotulagem	Siglas sem explicação, termos técnicos difíceis	“Algumas siglas aparecem sem explicação...”, crítica ao uso do termo “usabilidade”	Padronizar nomes dos menus; explicar siglas ao lado; evitar termos técnicos, usar glossário ou caixas de texto
Navegação	Usuário se perde, menus não orientam bem	“Mais fácil achar pelo Google...”, “frequentemente me perco”	Criar menus claros, aplicar <i>breadcrumb</i> , destacar páginas mais acessadas
Busca	Resultados irrelevantes ou vazios	“A barra de pesquisa resulta coisas aleatórias”, “não retorna resultados precisos”	Reformular motor de busca, incluir sugestão de termos e resultados relacionados

O Gráfico 10 apresenta a distribuição percentual das respostas por questão, evidenciando por meio da variação de cores, os percentuais mais expressivos em cada alternativa de resposta, permitindo observar tendências e padrões de concordância ou discordância ao longo das 16 questões analisadas.

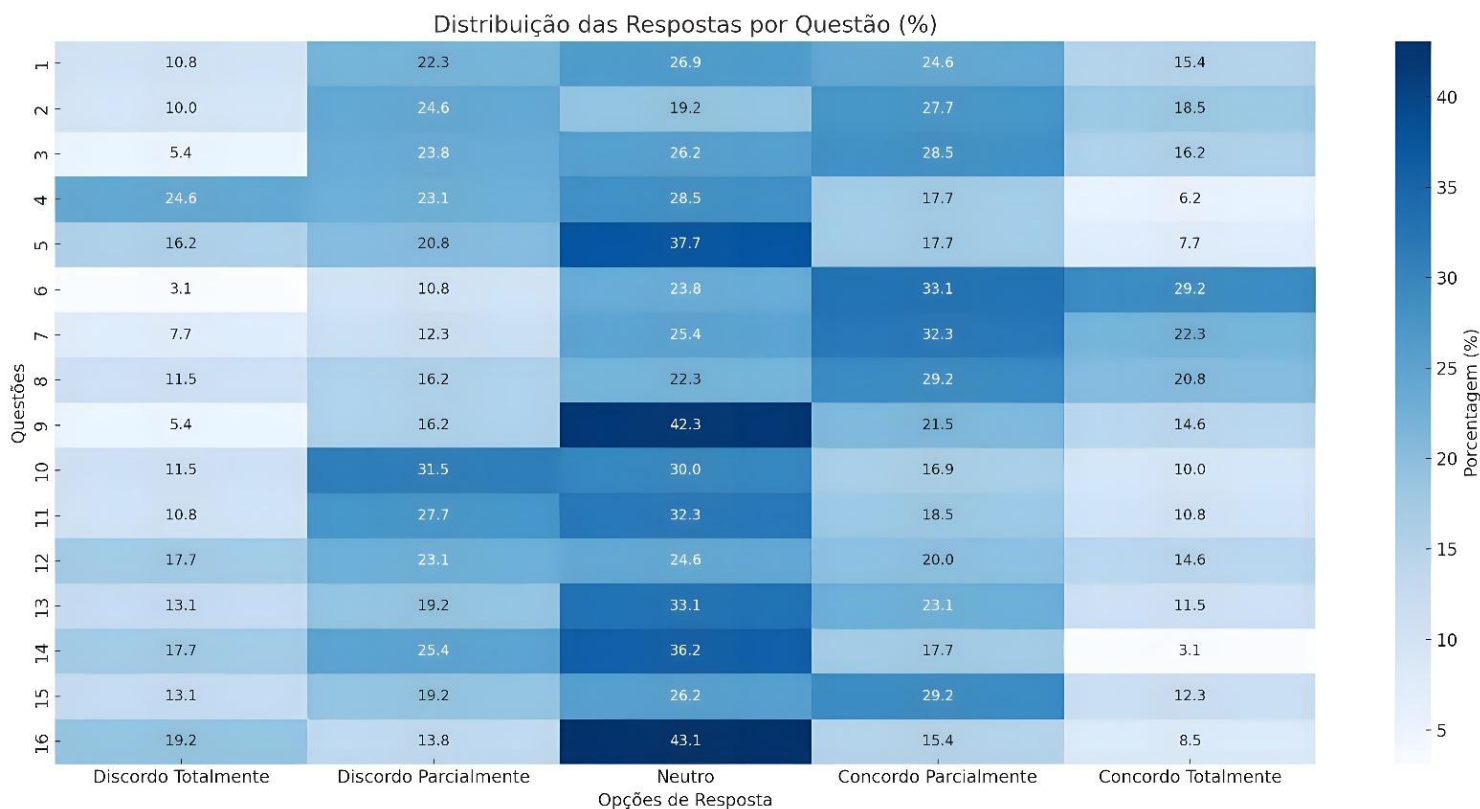


Gráfico 10 - Distribuição de respostas por questão do formulário (Autoria própria).

3. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A presente pesquisa teve como objetivo avaliar a usabilidade do portal institucional da Universidade Federal Rural do Semi-Árido (UFERSA), com base nos princípios da ergonomia cognitiva, nos quatro sistemas da Arquitetura da Informação e nas dez heurísticas de usabilidade de Nielsen [4]. A partir da aplicação de um questionário estruturado — contendo 16 questões fechadas e uma pergunta aberta — a investigação obteve aproximadamente 130 respostas de estudantes da instituição, principal público-alvo do portal.

Os resultados demonstraram que, embora o site da UFERSA atenda parcialmente às funções básicas esperadas de uma plataforma institucional, apresenta deficiências significativas que comprometem a experiência do usuário. Os principais problemas identificados referem-se à desatualização e duplicidade de informações, falhas na organização do conteúdo, inconsistência visual entre páginas, ausência de padronização e rotulagem inadequada. Além disso, o sistema de busca mostrou-se ineficaz, não fornecendo resultados relevantes nem orientações quando os termos pesquisados não são encontrados.

Com base nos quatro sistemas da Arquitetura da Informação, verificou-se que todos os pilares — organização, navegação, rotulagem e busca — estão prejudicados de alguma forma. No que diz respeito às heurísticas de Nielsen [4], foram observadas falhas em diversas diretrizes fundamentais, como visibilidade do status do sistema, prevenção de erros, compatibilidade com o mundo real, consistência, design minimalista, ajuda e documentação.

Outro aspecto relevante observado na análise qualitativa foi a baixa responsividade do portal em dispositivos móveis e a ausência de recursos voltados à acessibilidade, o que limita o uso do site por pessoas com deficiência e por usuários que acessam o conteúdo via smartphones — uma prática comum entre o público acadêmico.

Diante desses achados, conclui-se que o portal da UFERSA necessita de uma reestruturação significativa, não apenas no aspecto visual, mas também em sua arquitetura informacional e em seus mecanismos de interação com o usuário. Recomenda-se a implementação de ações que promovam a atualização contínua do conteúdo, a padronização das páginas institucionais, a revisão da linguagem adotada nos menus e siglas, bem como o aprimoramento do sistema de busca e a adoção de práticas acessíveis e responsivas. Também se destaca a importância de capacitar os servidores responsáveis pela alimentação do portal, assegurando a manutenção da qualidade e da confiabilidade das informações.

Por fim, esta pesquisa contribui para evidenciar, por meio de dados concretos e fundamentação teórica consolidada, que a usabilidade deve ser tratada como um elemento estratégico na comunicação institucional digital. Sua ausência compromete não apenas a eficiência da navegação, mas também a credibilidade e a imagem da universidade perante sua comunidade acadêmica.

4. REFERÊNCIAS

- [1] BETIOL, Adriana Holtz; FAUST, Richard; CYBIS, Walter. Ergonomia e usabilidade. São Paulo: Novatec, 2010.
- [2] RIZZO, Antonio. Ergonomia cognitiva. Bologna: Il Mulino, 2020.
- [3] ROSENFELD, Louis; MORVILLE, Peter; ARANGO, Jorge. Information architecture: for the web and beyond. 4. ed. Sebastopol: O'Reilly Media Inc., 2015.
- [4] NIELSEN, Jakob. Usability engineering. San Diego: Academic Press, 1993.
- [5] COSTA, R. Arquitetura da Informação e Usabilidade em Interfaces: Estudo de Caso do Website da Nrsystem. International Journal of Professional Business Review, São Paulo, v. 2, n. 2, p. 52–64, 2017. Disponível em: <https://openaccessojrs.com/JBReview/article/view/52/pdf>. Acesso em: 8 jul. 2025.
- [6] NIELSEN, Jakob. 10 heurísticas de usabilidade para o design de interface. 2007. Disponível em: <https://brasil.uxdesign.cc/10-heur%C3%ADsticas-de-nielsen-para-o-design-de-interface-58d782821840>. Acesso em: 8 jul. 2025.
- [7] CRESWELL, J. W.; PLANO CLARK, V. L. Pesquisa de métodos mistos. 2. ed. Porto Alegre: Penso, 2011.
- [8] DAHLBERG, Ingetraut. Teoria do conceito. In: Internationale Klassifikation, Frankfurt, v. 5, n. 3, p. 142–151, 1978.

APÊNDICE A – FORMULÁRIO DE PESQUISA

- 1) É fácil localizar páginas sobre cursos, eventos e notícias no portal da UFERSA?
- 2) Você se perde frequentemente durante a navegação (não sabe onde está no site)?
- 3) Os títulos e rótulos dos menus são claros e compreensíveis?
- 4) A ferramenta de busca gera resultados precisos?
- 5) O site informa claramente o status (estado operacional do site, indicando se ele está funcionando normalmente) durante o carregamento de páginas?
- 6) A linguagem do site usa termos compreensíveis para estudantes?
- 7) É fácil desfazer uma ação ou voltar na navegação?
- 8) Todos os menus e páginas têm um padrão visual consistente?
- 9) O site fornece confirmação antes de ações irreversíveis (ex.: envio de formulários)?
- 10) É possível identificar funcionalidades do site sem ter que recordar onde estão?
- 11) Existem atalhos ou formas rápidas de acesso às páginas?
- 12) O layout parece limpo (sem excesso de informações visuais)?
- 13) Se encontrar um erro ou página não encontrada, a mensagem é clara e útil?
- 14) O site possui ajuda, FAQs ou tutoriais acessíveis facilmente?
- 15) De modo geral, a experiência de uso do portal é satisfatória?
- 16) O portal da UFERSA é melhor em comparação a outros sites universitários?