



# UnB

UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA (UNB)

FACULDADE DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO (FCI)

PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO (PPGCINF)

HUDSON GOMES DA SILVA ARRUDA

**ESTUDO DAS NECESSIDADES INFORMACIONAIS DOS USUÁRIOS  
DISCENTES NA MIGRAÇÃO DO SISTEMA DE GERENCIAMENTO DE  
CONTEÚDO: ESTUDO DE CASO DO SITE DO CURSO DE ARQUIVOLOGIA DA  
FACULDADE DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO**

BRASÍLIA

2025

HUDSON GOMES DA SILVA ARRUDA

**ESTUDO DAS NECESSIDADES INFORMACIONAIS DOS USUÁRIOS  
DISCENTES NA MIGRAÇÃO DO SISTEMA DE GERENCIAMENTO DE  
CONTEÚDO: ESTUDO DE CASO DO SITE DO CURSO DE ARQUIVOLOGIA DA  
FACULDADE DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação  
em Ciência da Informação (PPGCIInf) da Universidade de  
Brasília (UnB) para obtenção do título de Mestre em Ciência  
da Informação

**Linha de pesquisa:** Produção, Socialização e Usos da  
Informação e do Conhecimento

**Orientadora:** Profa. Dra. Ivette Kafure Muñoz

BRASÍLIA  
2025

Ficha catalográfica elaborada automaticamente,  
com os dados fornecidos pelo(a) autor(a)

AA779he ARRUDA, HUDSON  
Estudo das necessidades informacionais dos usuários  
discentes na migração do Sistema de Gerenciamento de  
Conteúdo: estudo de caso do site do curso de Arquivologia da  
Faculdade de Ciência da Informação / HUDSON ARRUDA;  
orientador Ivette KAFURE. Brasília, 2025.  
130 p.

Dissertação(Mestrado em Ciência da Informação)  
Universidade de Brasília, 2025.

1. Usabilidade. 2. Acessibilidade. 3. Design  
Participativo. 4. Acesso à informação. 5. Sistemas de  
Gerenciamento de Conteúdo. I. KAFURE, Ivette, orient. II.  
Título.

# UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA

## PROGRAMA DE PÓS GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

### Ata nº: 99

Aos nove dias do mês de dezembro do ano de dois mil vinte e cinco, instalou-se a banca examinadora de Dissertação de Mestrado do aluno Hudson Gomes da Silva Arruda, matrícula 232103371. A banca examinadora foi composta pelos professores Dr. Dalton Lopes Martins / membro titular interno à UnB / PPGCINF, Dr. Javier Mauricio Reyes Vera / membro titular externo à UnB / UNIVERSIDAD DEL VALLE, Colômbia, Dra. Shirley Carvalhedo Franco / membro Suplente / PPGCINF e Dra. Ivette Kafure Munoz / PPGCINF, orientador(a)/presidente. O discente apresentou o trabalho intitulado “ESTUDO DAS NECESSIDADES INFORMACIONAIS DOS USUÁRIOS DISCENTES NA MIGRAÇÃO DO SISTEMA DE GERENCIAMENTO DE CONTEÚDO: ESTUDO DE CASO DO SITE DO CURSO DE ARQUIVOLOGIA DA FACULDADE DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO”.

Concluída a exposição, procedeu-se a arguição do(a) candidato(a), e após as considerações dos examinadores o resultado da avaliação do trabalho foi:

- ( X ) Pela aprovação do trabalho;
- ( ) Pela aprovação do trabalho, com revisão de forma, indicando o prazo de até 30 (trinta) dias para apresentação definitiva do trabalho revisado;
- ( ) Pela reformulação do trabalho, indicando o prazo de **(Nº DE MESES)** para nova versão;
- ( ) Pela reprovação do trabalho, conforme as normas vigentes na Universidade de Brasília.

Conforme os Artigos 34, 39 e 40 da Resolução 0080/2021 - CEPE, o(a) candidato(a) não terá o título se não cumprir as exigências acima.

Dra. Ivette Kafure Munoz, PPGCINF / UnB  
(Presidente)

Dr. Dalton Lopes Martins, PPGCINF / UnB  
(Membro Titular Interno à UnB)

Dr. Javier Mauricio Reyes Vera, Universidad del Valle  
(Membro Titular Externo à UnB)

Dra. Shirley Carvalhedo Franco, PPGCINF / UnB  
(Membro Suplente)

Hudson Gomes da Silva Arruda  
(Mestrando)



Documento assinado eletronicamente por **Dalton Lopes Martins, Professor(a) de Magistério Superior da Faculdade de Ciência da Informação**, em 09/12/2025, às 10:47, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na Instrução da Reitoria 0003/2016 da Universidade de Brasília.



Documento assinado eletronicamente por **Javier Mauricio Reyes Vera, Usuário Externo**, em 09/12/2025, às 11:35, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na Instrução da Reitoria 0003/2016 da Universidade de Brasília.



Documento assinado eletronicamente por **Ivette Kafure Munoz, Membro do Colegiado da Pós-Graduação da Faculdade de Ciência da Informação**, em 09/12/2025, às 11:35, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na Instrução da Reitoria 0003/2016 da Universidade de Brasília.



Documento assinado eletronicamente por **HUDSON GOMES DA SILVA ARRUDA, Usuário Externo**, em 09/12/2025, às 11:42, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na Instrução da Reitoria 0003/2016 da Universidade de Brasília.



Documento assinado eletronicamente por **Ana Lucia de Abreu Gomes, Vice-Coordenador(a) da Pós-Graduação da Faculdade de Ciência da Informação**, em 10/12/2025, às 17:00, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na Instrução da Reitoria 0003/2016 da Universidade de Brasília.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [http://sei.unb.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](http://sei.unb.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **13338828** e o código CRC **8FFD1D10**.

---

**Referência:** Processo nº 23106.105220/2025-11

SEI nº 13338828

*“A fé é a certeza das coisas que se esperam, e a convicção das coisas que se não veem”.*

Billy Graham

## AGRADECIMENTOS

A conquista de um objetivo como este é fruto de uma longa jornada, que reflete não apenas o trabalho recente, mas o aprendizado de uma vida. A concretização desta dissertação não seria possível sem o apoio e ensinamentos recebidos durante este desafiador processo. Agradeço a Deus e a todas as pessoas envolvidas, em especial:

À Universidade de Brasília, pelo papel transformador que desempenhou em minha vida profissional e pessoal e por ser um espaço de oportunidades.

Aos colegas do grupo de pesquisa “Fatores Humanos na Interação e Comunicação da Informação”, pelo auxílio e pelos trabalhos exemplares que inspiraram esta pesquisa.

À minha orientadora, Professora Ivette Kafure, que foi como uma mãe durante esta longa jornada desde as aulas como aluno especial. Agradeço por ter acompanhado de perto minha trajetória e por sua ajuda fundamental para superar os desafios que permitiram a realização deste mestrado.

Às servidoras do PPGCINF, Fabiana DaMatta e Vívian Miatelo, pelo grande profissionalismo e pela excelência no atendimento prestado.

À minha amiga Vívian, pelo constante apoio, incentivo e por estar sempre presente em momentos precisos e valiosos. À sua "filha peluda", Panqueca, que nos momentos de maior exaustão, com sua graça me convidava para um passeio — uma pausa essencial que me lembrava que existia um mundo lá fora, longe da tela do computador.

Aos melhores filhos do mundo, James Hudson e Matheus Gomes, por sempre acreditarem em meu potencial e se inspirarem para seguir suas próprias trajetórias.

À minha mãe, Huda, pelo amor incondicional. À minha irmã Sulamita, pelo suporte. Ao meu pai, Severino Serafim (*in memoriam*), que certamente está orgulhoso em ter um filho formado e, agora, Mestre!

A todos que, de alguma forma, fizeram parte desta conquista, meu muito obrigado!

## RESUMO

Este estudo constitui uma investigação qualquantitativa dedicada a compreender as necessidades informacionais dos usuários discentes do curso de Arquivologia da Universidade de Brasília (UnB), tendo como propósito subsidiar o processo de migração do Sistema de Gerenciamento de Conteúdo (CMS) do site institucional, da plataforma Joomla para o WordPress. O trabalho articula referência teórica e metodológica para delinear o percurso da pesquisa, cujos objetivos abrangem: descrever o perfil dos estudantes e seus padrões de interação com o site atual; identificar as demandas informacionais específicas e dificuldades de acesso; analisar criticamente os principais problemas de usabilidade, acessibilidade e arquitetura informacional da plataforma vigente; e propor requisitos e melhorias voltados à resolução das demandas da comunidade acadêmica. A metodologia adotada, fundamentada no Design Participativo e em métodos mistos, envolveu a aplicação de grupos de discussão e questionário online, contemplando diferentes etapas de coleta e análise de dados. Os resultados revelam, em profundidade, a existência de lacunas entre oferta e demanda informacional institucional, a predominância do uso de canais alternativos pelos estudantes, e a necessidade urgente de um sistema que valorize tanto as rotinas acadêmicas quanto o pertencimento comunitário. Conclui-se que o aprimoramento da interface digital exige a incorporação da escuta ativa, de critérios ergonômicos, legais e comunicacionais; que o usuário discente é uma ferramenta decisória no processo; e que a metodologia participativa adotada foi essencial para definir os requisitos de um sistema de informação que, de fato, atenda às necessidades de sua comunidade.

**Palavras-Chave:** Usabilidade; Acessibilidade; Design Participativo; Acesso à informação; Sistemas de Gerenciamento de Conteúdo; Wordpress; Joomla; Arquivologia.

## ABSTRACT

This study is a qualitative and quantitative investigation aimed at understanding the informational needs of undergraduate users in the Archival Science program at the University of Brasília (UnB). Its purpose is to support the migration process of the institutional website's Content Management System (CMS) from the Joomla platform to WordPress. The research articulates theoretical and methodological references to outline its trajectory, encompassing the following objectives: to describe students' profiles and their patterns of interaction with the current website; to identify specific informational demands and access difficulties; to critically analyze the main usability, accessibility, and information architecture issues of the existing platform; and to propose requirements and improvements that address the needs of the academic community. The methodology, grounded in Participatory Design and mixed methods, involved the use of focus groups and an online questionnaire, covering multiple stages of data collection and analysis. The results reveal, in depth, the existence of gaps between institutional information supply and user demand, the predominance of alternative communication channels among students, and the urgent need for a system that values both academic routines and a sense of community belonging. It is concluded that improving the digital interface requires the incorporation of active listening, ergonomic, legal, and communicational criteria; that the student user plays a decisive role in the process; and that the participatory methodology adopted was essential in defining the requirements of an information system that genuinely meets the needs of its community.

**Keywords:** Usability; Accessibility; Participatory Design; Access to information; Content Management Systems; WordPress; Joomla; Archival Science.

## LISTA DE SIGLAS

AEM - Adobe Experience Manager  
BCE - Biblioteca Central da Universidade de Brasília  
BDA - Banco de Dados Acadêmico  
CAAE - Certificado de Apresentação para Apreciação Ética  
CAARQ - Centro Acadêmico do Curso de Arquivologia  
CAPES - Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior  
CEP - Comitê de Ética em Pesquisa  
CEPE - Conselho de Ensino, Pesquisa e Extensão  
CIArq - Comunidade Interativa dos Arquivistas  
CID - Departamento de Ciência da Informação e Documentação  
CMS - Content Management System (Sistema de Gerenciamento de Conteúdo)  
CNS - Conselho Nacional de Saúde  
CONEP - Comissão Nacional de Ética em Pesquisa  
CSS - Cascading Style Sheets (Folhas de Estilo em Cascata)  
TCO - Total Cost of Ownership (Custo Total de Propriedade)  
DSI - Diretoria de Sistemas de Informação  
ETL - Extract, Transform, Load (Extração, Transformação e Carga)  
FCI - Faculdade de Ciência da informação  
GPL - General Public License  
HTML - HyperText Markup Language (Linguagem de Marcação de Hipertexto)  
IFTO - Instituto Federal do Tocantins  
IN - Instrução Normativa  
LAI - Lei de Acesso à Informação  
LGPD - Lei Geral de Proteção de Dados  
MVC - Model-View-Controller (Arquitetura Modelo-Visão-Controle)  
OE - Objetivo Específico  
OG - Objetivo Geral  
PDF - Portable Document Format  
PPGCINF - Programa de Pós-graduação em Ciência da Informação  
RCLE - Registro do Consentimento Livre e Esclarecido  
SGC - Sistema de Gerenciamento de Conteúdo  
SIGAA - Sistema Integrado de Gestão de Atividades Acadêmicas

SQL - Structured Query Language (Linguagem de Consulta Estruturada)

STI - Secretaria de Tecnologia da Informação

TIC - Tecnologias da Informação e Comunicação

TI - Tecnologia da Informação

UFAM - Universidade Federal do Amazonas

UFPA - Universidade Federal do Pará

UFPB - Universidade Federal da Paraíba

UFSM - Universidade Federal de Santa Maria

UnB - Universidade de Brasília

UNIRIO - Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro

W3C - World Wide Web Consortium

WCAG - Web Content Accessibility Guidelines (Diretrizes de Acessibilidade ao Conteúdo da Web)

WYSIWYG - What You See Is What You Get (O que você vê o que é o que você terá)

## **LISTA DE FIGURAS**

Figura 1 - Modelo Visão Controlador (MVC).....	35
Figura 2 - Painel de Controle do Sistema de Gerenciamento de Conteúdo Joomla.	36
Figura 3 - Painel de controle do Sistema de Gerenciamento Conteúdo Wordpress.	38
Figura 4 - CMS mais populares em 2025.....	42
Figura 5 – Página inicial do Portal do CID.....	46
Figura 6 - Informações sobre o curso de Arquivologia integradas ao Portal CID.....	47
Figura 7 - Módulo CIArq.....	49
Figura 8 - Módulo Glossário.....	50
Figura 9 - Site do curso de Arquivologia da FCI.....	51

**LISTA DE TABELAS**

Quadro 1 - Correlação entre objetivos e metodologias.....	69
---	----

## SUMÁRIO

<b>1. INTRODUÇÃO.....</b>	<b>16</b>
1.1 CONTEXTUALIZAÇÃO.....	16
1.2 PROBLEMA DE PESQUISA.....	19
1.3 OBJETIVO GERAL (OG).....	19
1.4 OBJETIVOS ESPECÍFICOS (OE).....	19
1.5 JUSTIFICATIVA.....	20
<b>2. REVISÃO DE LITERATURA.....</b>	<b>24</b>
2.1 ESTUDO DE USUÁRIOS.....	24
2.1.1 PERFIL DOS DISCENTES DO CURSO DE ARQUIVOLOGIA.....	28
2.2 SISTEMAS DE GERENCIAMENTO DE CONTEÚDO.....	30
2.2.1 SISTEMA DE GERENCIAMENTO DE CONTEÚDO JOOMLA.....	34
2.2.2 SISTEMA DE GERENCIAMENTO DE CONTEÚDO WORDPRESS.....	37
2.2.3 USO DE TEMPLATES NOS SISTEMAS DE GERENCIAMENTO DE CONTEÚDO.....	40
2.2.4 COMPARATIVO DE UTILIZAÇÃO DOS CMS JOOMLA E WORDPRESS.....	41
2.4 PORTAL DO DEPARTAMENTO DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO E DOCUMENTAÇÃO.....	45
2.4.1 TECNOLOGIA DE ESTRUTURA VIRTUAL MODULAR NA INTERNET.....	47
2.4.2 MÓDULO COMUNIDADE INTERATIVA DOS ARQUIVISTAS - CIARQ.....	48
2.4.3 GLOSSÁRIO DE TERMOS ARQUIVÍSTICOS.....	49
2.5 SITE DO CURSO DE ARQUIVOLOGIA.....	50
2.5 PROCESSO DE MIGRAÇÃO DO CMS.....	52
<b>3. REFERENCIAL TEÓRICO.....</b>	<b>59</b>
3.1. USABILIDADE.....	59
3.2. EXPERIÊNCIA DO USUÁRIO.....	62
3.3. DESIGN PARTICIPATIVO.....	63
<b>4. METODOLOGIA.....</b>	<b>67</b>
4.1. GRUPOS DE DISCUSSÃO.....	70
4.2. QUESTIONÁRIO (FORMULÁRIO).....	72
4.3. POPULAÇÃO E AMOSTRA.....	75

4.4. RISCOS DA PESQUISA E CAUTELAS.....	77
4.5. PRÉ-TESTE.....	78
<b>5. COLETA DE DADOS.....</b>	<b>81</b>
5.1. REALIZAÇÃO DOS GRUPOS DE DISCUSSÃO.....	81
5.2. PRIMEIRO ENCONTRO.....	81
5.3. SEGUNDO ENCONTRO.....	83
5.4. TERCEIRO ENCONTRO.....	85
5.5. QUARTO ENCONTRO.....	86
5.6. COLETA DO QUESTIONÁRIO.....	88
<b>6. ANÁLISE E DISCUSSÃO DE RESULTADOS.....</b>	<b>90</b>
6.1. ANÁLISE PRIMEIRO ENCONTRO.....	90
6.2. ANÁLISE SEGUNDO ENCONTRO.....	92
6.3. ANÁLISE TERCEIRO ENCONTRO.....	94
6.4. ANÁLISE QUARTO ENCONTRO.....	97
6.5. ANÁLISE DAS RESPOSTAS DO QUESTIONÁRIO.....	99
<b>7. DISCUSSÃO DOS RESULTADOS.....</b>	<b>102</b>
7.1. RECOMENDAÇÕES DOS USUÁRIOS PARA O PROCESSO MIGRATÓRIO.....	105
<b>8. CONCLUSÃO.....</b>	<b>107</b>
<b>9. REFERÊNCIAS.....</b>	<b>110</b>
APÊNDICE A – RCLE VERSÃO PARA GRUPOS DE DISCUSSÃO.....	122
APÊNDICE B – RCLE VERSÃO PARA QUESTIONÁRIO ON-LINE.....	124
APÊNDICE C - QUESTIONÁRIO ONLINE.....	126
ANEXO A – Consulta institucional à STI/UnB sobre a adoção WordPress.....	129
ANEXO B – Parecer Consustanciado de Aprovação do Comitê de Ética em Pesquisa...	130

## 1. INTRODUÇÃO

### 1.1 CONTEXTUALIZAÇÃO

O ensino moderno é atualmente inconcebível sem acesso à Internet, recursos educacionais digitais e eletrônicos, redes sem fio, comunidades em mídias sociais e o emprego de uma diversidade de equipamentos multimídia. Os recursos da Internet são ativamente utilizados no processo de ensino, no trabalho dos educadores e no ambiente acadêmico. "A Web tornou-se a nova tecnologia mais utilizada de sempre e em comparação com tecnologias anteriores foi a que se disseminou mais rápido." (Silva, 2013, p. 64). A informatização da educação, impulsionada e acelerada pela pandemia de COVID-19, impôs novas competências a docentes e discentes. Ambos precisaram adquirir habilidades no uso de computadores, domínio de softwares proprietários, como o Microsoft Teams<sup>1</sup>, e manejo eficiente de tecnologias e equipamentos multimídia para o processo de ensino e aprendizagem (Valente e Almeida, 2022).

Para Shamykaeva (2013, p. 110) "Cada vez mais, o ambiente informativo e educacional da instituição de ensino está se movendo em direção à informação digital, afastando-se dos tradicionais suportes em papel e voltando-se para os recursos da Internet". Um site educacional é um conjunto de páginas web interligadas com estrutura comum, essencial para criar um ambiente coeso. Seu desenvolvimento exige planejamento sistemático, da idealização à implementação. O site deve garantir a relevância e utilidade das informações, facilidade de navegação, design significativo e velocidade de carregamento (Luz *et al.* 2024).

Em resposta a essa necessidade, surgiram os Sistemas de Gerenciamento de Conteúdo (CMS, do inglês *Content Management System*), estabelecendo-se como elementos fundamentais na infraestrutura de organizações que dependem de uma presença digital dinâmica e eficaz. Segundo Sharma *et al.* (2022), a alta demanda por rápida atualização e o grande volume de dados impulsionaram os CMS como ferramentas estratégicas para a presença institucional no ambiente digital. Scherrer Tomé (2021) destaca que, dada a crescente migração do ambiente off-line para o digital e as consequentes mudanças no comportamento do

---

<sup>1</sup> O Microsoft Teams é uma plataforma de colaboração on-line que unifica chat, reuniões, chamadas, compartilhamento de arquivos e aplicativos em um único espaço de trabalho digital.

consumidor, a adoção de Sistemas de Gestão de Conteúdo (CMS) é essencial para viabilizar estratégias eficazes na administração de conteúdos digitais.

Eles não apenas facilitam a criação de páginas e posts, mas também oferecem funcionalidades essenciais como controle de acesso de usuários, organização de mídia, otimização para mecanismos de busca (SEO) e integração com outras ferramentas de marketing e análise (Patel, Mittal e Awadhiya, 2019). Os CMSs, como por exemplo WordPress, Joomla, Drupal ou mesmo plataformas *headless*<sup>2</sup>, permitem que usuários com pouca ou nenhuma experiência em programação publiquem, editem e gerenciem o ciclo de vida completo de seus conteúdos (Sharma *et al.*, 2022; Patel, Mittal e Awadhiya, 2019).

Assim, nasce o questionamento sobre quais as diferenças entre os CMS Joomla e o WordPress, objetos deste estudo. O WordPress oferece aos seus usuários a liberdade de modificar seus sites como desejarem. Além disso, por ser extremamente popular e estar em constante evolução, tornando-se uma ferramenta excepcional para iniciantes, adequando-se perfeitamente ao desenvolvimento de sites de pequeno e médio porte, blogs e lojas virtuais (Sharma *et al.*, 2022). Por outro lado, o Joomla, embora também seja um CMS robusto e flexível, diferencia-se pela sua arquitetura mais complexa e pela sua capacidade de lidar com sites mais elaborados e com funcionalidades personalizadas (Patel, Mittal e Awadhiya, 2019).

A adoção de um CMS em ambientes institucionais frequentemente aparece como resposta a desafios operacionais. Um problema comum é a sobrecarga administrativa gerada pela centralização da gestão de conteúdo, que pode tornar o fluxo informacional ineficiente. Em um estudo de caso sobre a implementação de um site departamental, pesquisadores identificaram que, quando a responsabilidade pela publicação é exclusiva do coordenador, isso "pode levar a um aumento da carga de trabalho sobre ele, ficando sobrecarregado com as atividades relacionadas

---

<sup>2</sup> Plataformas headless são sistemas que separam o back-end (a lógica de negócios, como gerenciamento de estoque e pagamentos) do front-end (a interface do usuário, como o site ou aplicativo).

à coleta e compartilhamento de toda a informação"<sup>3</sup> (Wibagso; Angga, 2020, p. 100, tradução nossa).

A manutenção contínua e a atualização tecnológica proporcionam uma gestão eficiente e sustentável dos conteúdos digitais, especialmente em ambientes institucionais onde a complexidade do acervo e das demandas de atualização são elevadas. Martins e Martins (2021) enfatizam que, para garantir a funcionalidade e longevidade dos sistemas de TI adotados é fundamental que as equipes envolvidas adotem práticas colaborativas e mantenham os instrumentos tecnológicos atualizados, evitando a dependência de fornecedores e promovendo a sustentabilidade do sistema no longo prazo. Essa combinação de distribuição de responsabilidades e atualização tecnológica configura-se como premissa para o sucesso na implementação e gestão de CMS em contextos organizacionais complexos.

No contexto institucional da Universidade de Brasília (UnB), a Secretaria de Tecnologia da Informação (STI), por meio da Coordenadoria de Sites Corporativos, informou que a migração para o CMS WordPress decorre, entre outros fatores, da descontinuidade do suporte ao Joomla (versão 3.x) e da ampla adesão ao WordPress no mercado global, que representa atualmente 42% dos sites em atividade, frente aos 2% do Joomla. Desde fevereiro de 2024, a UnB disponibiliza hospedagem em WordPress com modelos de templates baseado em identidade visual institucional, voltado para usuários não especialistas (STI/UnB, 2024 – ver Anexo A).

A avaliação de plataformas digitais no cenário de instituições públicas de ensino deve, necessariamente, passar pelo critério da Acessibilidade Web. Este conceito refere-se à garantia de que "todas as pessoas, independentemente de suas deficiências, consigam acessar e usar as informações e recursos on-line" (Vigentim, 2024, p. 23). No Brasil, a acessibilidade digital não é apenas uma recomendação de usabilidade, mas uma questão legal, conforme estabelecido pelo Art. 63 da Lei Brasileira de Inclusão (Lei nº 13.146/2015), que torna obrigatória a

---

<sup>3</sup> No original: Jika semua informasi tentang kegiatan yang dilakukan hanya ditangani oleh Kaprodi saja maka hal ini dapat menyebabkan bertambahnya beban kepada Kaprodi. Kaprodi akan disibukkan dengan aktivitas terkait mengumpulkan dan membagikan semua informasi yang bersumber dari banyak kegiatan yang dilakukan oleh dosen maupun mahasiswa kedalam website (Wibagso; Angga, 2020, p. 100).

acessibilidade em todos os sites mantidos por órgãos de governo. Portanto, a análise proposta neste estudo também se pauta por este requisito legal fundamental.

Os objetivos da pesquisa foram redigidos de modo a traduzir, com clareza e viabilidade, o propósito central do estudo e suas etapas operacionais. Como indicam Martins e Theóphilo (2009, p. 97), o objetivo geral deve expressar de forma ampla o que se pretende atingir, enquanto os objetivos específicos devem desdobrar o problema em partes, que conduzam à resolução do todo. A adoção dessa distinção permite organizar de forma sistemática o percurso investigativo e as técnicas adotadas.

## **1.2 PROBLEMA DE PESQUISA**

Com a crescente demanda por soluções tecnológicas mais eficazes, surge a necessidade de avaliar e compreender as necessidades informacionais dos usuários, suas práticas de acesso e as dificuldades enfrentadas no uso do site atual. Como aumentar o acesso à informação dos usuários discentes do site do curso de Arquivologia da Faculdade de Ciência da Informação (FCI) da Universidade de Brasília (UnB)?

## **1.3 OBJETIVO GERAL (OG)**

Aumentar o acesso à informação dos usuários discentes do site do Curso de Arquivologia da Faculdade de Ciência da Informação (FCI) da Universidade de Brasília (UnB).

## **1.4 OBJETIVOS ESPECÍFICOS (OE)**

OE1: Definir o perfil dos usuários discentes do site do Curso de Arquivologia da FCI.

OE2: Identificar as necessidades informacionais dos usuários discentes do site do Curso de Arquivologia da FCI.

OE3: Caracterizar o site do Curso de Arquivologia da FCI.

OE4: Conhecer as práticas informacionais e a experiência dos usuários discentes no acesso à informação do site do Curso de Arquivologia da FCI.

OE5: Investigar as dificuldades de acesso à informação no site do Curso de Arquivologia da FCI.

## 1.5 JUSTIFICATIVA

A pesquisa contribuirá para a Ciência da Informação (CI) ao investigar determinadas características do site do curso de Arquivologia da UnB, reconhecido como um importante canal de comunicação da comunidade acadêmica. O estudo visa aprimorar a usabilidade, acessibilidade e disponibilidade das informações, bem como a interação humano-computador presente nesse sistema de informação. Ressalta-se que a interface humano-computador para a gestão da informação demanda uma inter-relação interdisciplinar entre Ciência da Informação, Tecnologia da Informação e Comunicação, Artes Visuais, Ergonomia Cognitiva, Educação e áreas correlatas. Cada uma dessas disciplinas oferece métodos, técnicas e aspectos específicos com o propósito de aumentar a usabilidade das interfaces (Kafure, 2011).

A relevância de se investigar a usabilidade de sistemas informacionais no âmbito da Universidade de Brasília é corroborada por outros estudos na área. Café (2016), ao analisar o repositório institucional da UnB, já destacava a necessidade de compreender as dificuldades dos usuários na interação com essas plataformas. A autora justifica seu estudo como uma forma de diagnosticar o sistema e "instigar novas pesquisas que investiguem a usabilidade de outros sistemas" (Café, 2016, p. 25), perspectiva que se alinha diretamente aos objetivos da presente pesquisa ao focar no site do curso de Arquivologia da UnB.

É relevante, também, investigar a acessibilidade, um problema acentuado em portais acadêmicos no cenário nacional, onde menos de 1% dos sites brasileiros

estão em conformidade com as diretrizes de acessibilidade. Essa realidade se reflete, inclusive, nas instituições de ensino superior. No estudo de Vigentim (2024) que analisou os portais das principais universidades do país em 2023, o site da Universidade de Brasília obteve uma nota de 6,8 de 10, um índice considerado "não aceitável" revelando 14 erros de nível básico de conformidade. Tal diagnóstico na principal vitrine digital da instituição torna fundamental o estudo de seus ambientes secundários, como o site do curso de Arquivologia, para identificar e propor soluções que garantam o acesso à informação para todos os discentes.

A fragilidade da visibilidade institucional dos cursos de Arquivologia no Brasil, aliada à escassez de informações acessíveis aos discentes, têm impacto direto sobre sua permanência e engajamento acadêmico. Em estudo realizado com alunos do curso de Arquivologia da Universidade Federal do Pará, Guerreiro (2017) observou que muitos ingressam na graduação com altas expectativas, mas enfrentam desafios como infraestrutura precária, falta de informações sobre o campo de atuação e pouca valorização institucional. Essa realidade reforça a importância de ferramentas digitais que promovam não apenas o acesso, mas a permanência e o pertencimento dos estudantes ao seu campo de formação.

A necessidade de fortalecer o papel do site institucional como ferramenta dinâmica de comunicação e prestação de serviços à comunidade acadêmica é significativo. Conforme apontado por Muñoz-Sánchez *et al.* (2020, p. 37), "um site web se converteu em uma das principais ferramentas do século XXI para a comunicação com o cliente, sala de imprensa, boletim informativo, espaço para dúvidas e reclamações, busca de informações, [...]" (tradução nossa)<sup>4</sup>. Essa compreensão amplia a concepção tradicional do site como mero repositório informacional, reforçando seu potencial estratégico como interface relacional e espaço de escuta do usuário. Compreender a experiência dos discentes no uso do site do curso de Arquivologia, portanto, contribui para a identificação de aspectos que podem orientar futuras decisões institucionais sobre reestruturações ou

---

<sup>4</sup> No original: "Además, un Sitio Web se ha convertido en una de las principales herramientas del siglo XXI para la comunicación con el cliente, sala de prensa, boletín informativo, espacio para reclamos y dudas, solicitud de productos, cotizaciones, contacto directo, información empresarial, información de productos y servicios, búsqueda de información, ventas y mercadeo, presentación a nivel global y otras herramientas que facilita una verdadera interacción con el cliente, el cual demanda cada día mayor comodidad."

mudanças de plataforma, à luz da perspectiva de desenvolvimento centrado no usuário e da qualificação da presença digital da instituição.

Muitas vezes um sistema de informação é conhecido pelos usuários quando este já está em funcionamento, isto pode gerar a existência de uma discrepância entre as necessidades e expectativas dos usuários e as dificuldades encontradas para acessar a informação. (Kafure; Pereira, 2016). Nesse sentido, a pesquisa pretende fazer o caminho inverso do que é comumente adotado no processo de desenvolvimento de sistemas. Teremos o usuário como o ator principal, entendendo suas necessidades informacionais para só então propor soluções que venham ao encontro de suas expectativas.

É importante destacar, por outro lado, que o sucesso ou o fracasso da gestão de conteúdo em uma organização não está relacionado com a tecnologia adotada e sim com as pessoas e o processo utilizado na gestão de conteúdo. Desta forma, os Sistema de Gerenciamento de Conteúdo (CMS) devem ser compreendidos como um ambiente de trabalho colaborativo e distribuído que fornece suporte para a realização de tarefas (Chagas; Carvalho; Silva, 2008, p. 2).

Embora os estudantes estejam cada vez mais conectados e familiarizados com o uso cotidiano de dispositivos digitais, isso não garante um domínio eficiente das ferramentas informacionais institucionais. Como aponta Starobinas (2015, p. 55), “não constitui, por si, uma mostra de domínio eficiente desses equipamentos nem tampouco do preparo para uso em situações formais de produção de conhecimento”. Essa constatação reforça a relevância desta pesquisa ao evidenciar que a existência de um site institucional não assegura, necessariamente, sua usabilidade ou sua efetividade na mediação das informações acadêmicas.

A relevância da presente pesquisa também se alinha às políticas nacionais de inclusão digital. Segundo o Ministério da Ciência e Tecnologia (MCTI), “as ações de inclusão digital visam à universalização do acesso ao computador conectado à internet, ao domínio de linguagem digital básica ou ao estímulo à produção de conteúdos digitais” (MCTI, 2011, p. 2). O site do curso de Arquivologia, nesse sentido, deve ser entendido como espaço estratégico de inclusão informacional no contexto da educação pública superior.

Considerando o cenário institucional da Universidade de Brasília (UnB), a recente decisão da Secretaria de Tecnologia da Informação (STI) de adotar o

WordPress como plataforma oficial para a hospedagem de sites acadêmicos oferece subsídios relevantes para esta pesquisa. De acordo com esclarecimentos fornecidos pela Coordenadoria de Sites Corporativos, essa mudança decorre do fim do suporte à versão 3.x do CMS Joomla, da necessidade de garantir maior segurança e estabilidade aos sites institucionais e da predominância do WordPress no mercado global de gestão de conteúdo (Anexo A).

Assim a necessidade de migração do Sistema de Gerenciamento de Conteúdo (CMS) que hospeda o site do curso de Arquivologia da UnB torna ainda mais premente a compreensão das necessidades informacionais dos usuários discentes. A investigação sobre a adequação de um CMS para a Faculdade de Ciência da Informação justifica-se, portanto, pela necessidade de adequar uma plataforma que suporte de forma eficiente as atividades acadêmicas e comunicacionais, viabilizando que o processo de migração possa atender às expectativas e às demandas específicas do seu público-alvo.

Adicionalmente, esta pesquisa alinha-se diretamente à missão institucional<sup>5</sup> da Universidade de Brasília, que visa ser inovadora e inclusiva na formação de seus cidadãos. Ao propor um estudo centrado no usuário para a melhoria de uma plataforma digital, o trabalho contribui para o valor do "Diálogo" e para o objetivo estratégico de aprimorar a "Comunicação com a sociedade" e a "Gestão efetiva", conforme destacado na Matriz de Materialidade<sup>6</sup> da instituição. Aprimorar o acesso à informação para os discentes é, portanto, uma ação que reforça o compromisso da UnB com a inclusão e a sua missão.

---

<sup>5</sup> <https://unb.br/a-unb/missao>

<sup>6</sup> [https://www.dpo.unb.br/images/dpl/2025/RG\\_UnB\\_2024\\_final.pdf](https://www.dpo.unb.br/images/dpl/2025/RG_UnB_2024_final.pdf)

## 2. REVISÃO DE LITERATURA

### 2.1 ESTUDO DE USUÁRIOS

Estudos de usuários são investigações realizadas para entender as necessidades informacionais dos indivíduos e avaliar se as demandas dos usuários de sistemas de informação estão sendo adequadamente atendidas. Figueiredo (1994) explica que esses estudos analisam por que, como e para quais fins os indivíduos utilizam a informação, além de identificar os fatores que influenciam esse uso. Segundo Starobinas (2015), a cultura digital amplia o acesso à informação, mas exige uma ação crítica de curadoria e avaliação das fontes, habilidades fundamentais a serem desenvolvidas desde os processos formativos escolares.

Segundo a análise de Cunha, Amaral e Dantas (2015) os usuários são incentivados a expressar suas necessidades e a assumir alguma responsabilidade para que essas demandas sejam atendidas pelos centros de informação. Tanus, Berti e Rocha (2022) enfatizam o protagonismo dos usuários na construção e demanda de sistemas informacionais, inserindo-os no panorama sociocultural para transformação social. Investigar a maneira como os indivíduos acessam e utilizam a informação permite não só detectar falhas no atual sistema de informação, mas também sugerir aprimoramentos que se adequem ao contexto sociocultural do usuário, conforme indicado por Cunha (1982).

O usuário interage com a informação em diversas circunstâncias. Como explicam Kafure e Pereira (2016), facilitar o acesso à informação por meio de um suporte material é apenas uma parte do processo. É necessário criar uma conexão entre a ciência (objetividade) e a experiência humana (subjetividade) para que haja compatibilidade entre o suporte da informação e o modelo mental que os usuários têm da tarefa. O modelo mental abrange as necessidades de busca, acesso e uso da informação, assim como as expectativas em relação ao uso, à localização da informação desejada e à aprendizagem rápida e fácil da interface de mediação da informação (Ulian; Almeida Júnior, 2022).

Para Cunha, Amaral e Dantas (2015), o estudo de usuários constitui uma etapa indispensável na estruturação de serviços informacionais eficazes, pois permite compreender as reais demandas informacionais de um público-alvo.

Destacando a importância de utilizar metodologias variadas, como entrevistas, questionários e observação, de modo a captar diferentes dimensões das práticas informacionais. Essa abordagem sustenta a adoção de instrumentos qualitativos e participativos nesta pesquisa, voltados à escuta ativa dos discentes como base para o redesenho do site institucional.

Na sociedade digital contemporânea, a mera disponibilidade de tecnologias não assegura uma apropriação crítica ou consciente dos recursos informacionais. Starobinas (2015) destaca que a cultura digital impõe desafios relacionados à curadoria, interpretação e seleção da informação, demandando competências específicas para lidar com o excesso de dados disponíveis. Nesse cenário, compreender os usuários e suas práticas informacionais é fundamental para o planejamento de ambientes digitais mais acessíveis, significativos e alinhados às necessidades reais desses indivíduos.

O estudo de usuários deve ir além da identificação de necessidades informacionais imediatas e considerar os fatores contextuais, cognitivos e emocionais que influenciam a interação. Cybis, Betiol e Faust (2007) destacam que os usuários desenvolvem modelos mentais próprios, que orientam sua navegação e expectativas frente a sistemas digitais. Esses modelos são construídos a partir de suas experiências prévias e contexto de uso, sendo essenciais para compreender como ocorre a percepção de usabilidade em ambientes institucionais.

Além disso, é importante que a informação que se pretende transferir por meio do suporte material corresponda à capacidade de absorção dos usuários que vão interpretar a mensagem, visando uma comunicação eficaz na interação entre o usuário e a informação. Ainda de acordo com Figueiredo (1994), existem várias maneiras de caracterizar os estudos de usuários, uma das maneiras mais convenientes é dividi-los em dois tipos: 1) Estudos orientados ao uso de uma biblioteca ou um centro de informação específico. 2) Estudos orientados ao usuário, que investigam como um grupo particular de usuários obtém a informação necessária para seu trabalho.

Para esta pesquisa, será adotado o segundo tipo de estudo, "Estudos Orientados ao Usuário", devido à sua pertinência ao objeto de estudo: o site do curso de Arquivologia e seu público-alvo, os usuários discentes. Essa abordagem

permitirá uma análise das necessidades, preferências e comportamentos dos usuários, possibilitando a identificação de áreas de melhoria no site e a otimização da experiência. Compreendendo melhor como eles interagem com o site, quais são suas expectativas e como essas podem ser atendidas de forma mais eficaz.

Baptista e Cunha (2007, p. 144) destacam que “os estudos de usuários são essencialmente estudos de situações de uso da informação, dentro de um contexto social e institucional definido”. Essa definição fundamenta a abordagem adotada nesta pesquisa, que procura compreender as necessidades informacionais dos estudantes não apenas como uma demanda técnica, mas como um fenômeno inserido no ambiente universitário. Considera-se que a interação desses usuários com o ambiente digital é permeada por suas experiências acadêmicas, expectativas e práticas cotidianas de busca por informação.

No século XXI, cabe às instituições de ensino mais do que apenas transmitir conteúdo, é necessário fomentar espaços que incentivem a autonomia e o pensamento crítico. Semião e Tinoca (2021), ao discutirem a utilização de tecnologias digitais, ressaltam a importância de se avançar em direção a um “currículo de cada um”, em um movimento de personalização da educação. Nesse contexto, os sites dos institucionais podem ser concebidos não apenas como um repositório, mas como uma ferramenta estratégica que apoia essa personalização, oferecendo recursos e funcionalidades que se adaptam às diferentes necessidades e interesses dos usuários, fomentando assim sua criatividade e engajamento.

O ponto de partida para a melhoria de um sistema de informação é a compreensão da origem das demandas de seu público. Na Ciência da Informação, as necessidades informacionais são compreendidas como decorrentes dos papéis sociais do indivíduo. Elas se manifestam em situações concretas, tanto para a construção do conhecimento científico quanto para a resolução de problemas diários. (Oliveira; Medeiros, 2018). No contexto desta pesquisa, o papel social é o de usuário discente, e as situações concretas envolvem desde a busca por materiais de estudo e informações administrativas até a necessidade de engajamento com a comunidade acadêmica.

A integração de tecnologias no ambiente educacional é uma resposta à sua onipresença no cotidiano dos indivíduos. Nessa perspectiva, Krohling et al. (2023)

argumentam que a instituição de ensino não pode se omitir dessa realidade, devendo incorporar as ferramentas digitais em suas práticas para preparar os usuários para um mundo tecnológico. Os autores defendem que, diante da vasta quantidade de informações disponíveis, o papel de professores e da escola se torna o de mediadores do conhecimento, orientando os alunos a lidarem com os dados de forma crítica e reflexiva.

Quando um sistema de informação institucional não atende às necessidades de seus usuários, estes não raro desenvolvem soluções alternativas para realizar suas tarefas, criando um ecossistema de "sistemas-sombra"<sup>7</sup> que opera paralelamente ao oficial. No estudo de caso de Alencar (2021) realizado no Senado Federal ilustra esse fenômeno denominando como "sistemas-paralelos", onde foi identificando a existência de 98 sistemas e ferramentas paralelas ao sistema oficial. Cerca de 70% das unidades pesquisadas recorriam a sistemas paralelos para suprir suas demandas, chegando a "desenvolver mecanismos próprios de recuperação de documentos, em geral em planilhas do Excel" (Alencar, 2021). Este comportamento demonstra que a ineficiência de uma ferramenta oficial não paralisa o usuário, mas o leva a criar soluções que, embora funcionais a curto prazo, geram riscos de segurança, dispersão informacional e retrabalho para a instituição.

A simples disponibilização de uma nova plataforma tecnológica não garante sua efetiva utilização pela comunidade acadêmica. Estudos indicam que a competência digital dos usuários é um fator determinante para a apropriação das ferramentas. Fialho, Cid e Coppi (2023) observaram uma correlação significativa entre a percepção de dificuldade e a frequência de uso de tecnologias por parte dos professores, concluindo que a "falta de conhecimentos como utilizador" atua como uma barreira direta à sua utilização. Essa constatação evidencia que o processo de migração do site deve ser acompanhado de estratégias de capacitação para seus gestores de conteúdo, a fim de superar as barreiras de conhecimento e garantir que a nova plataforma seja utilizada em todo o seu potencial.

A compreensão dos usuários da informação exige também uma abordagem que vá além dos aspectos técnicos e operacionais dos sistemas informacionais.

---

<sup>7</sup> Sistema-sombra é um termo usado na área de Tecnologia da Informação para qualquer aplicativo utilizado em processos que não esteja sob a jurisdição de um departamento centralizado de sistemas de informação. Ou seja, o departamento de sistemas de informação não o criou, não tinha conhecimento dele e não o suporta.

Pereira e Santa Anna (2015) argumentam que o acesso à informação deve ser entendido como um processo mediado por relações sociais, culturais e políticas, o que implica considerar os usuários como sujeitos inseridos em contextos específicos e não como receptores passivos. Essa perspectiva reforça a necessidade de métodos qualitativos que deem voz aos participantes, permitindo captar suas percepções, dificuldades e expectativas no uso de sistemas digitais.

Em resumo, o estudo de usuários é uma área dinâmica e em evolução dentro da Ciência da Informação, essencial para compreender e aprimorar a interação entre indivíduos e a informação. Ao combinar diferentes metodologias e promover a colaboração interdisciplinar ao inserir o usuário como parte integrante dos estudos, os profissionais da informação podem sustentar a inovação e o alto padrão de excelência na área.

### **2.1.1 PERFIL DOS DISCENTES DO CURSO DE ARQUIVOLOGIA**

A proposta de investigar a experiência dos discentes de Arquivologia com o site institucional encontra respaldo na premissa de que “as necessidades de informação são necessidades sociais, não são apenas individuais” (Baptista; Cunha, 2007, p. 144). Nesse sentido, a pesquisa adota uma perspectiva que entende o estudante como parte de uma comunidade acadêmica que compartilha práticas, desafios e estratégias informacionais comuns.

De acordo Sousa e Canuto (2002) o perfil do discente do curso de Arquivologia da Universidade de Brasília é jovem, de sexo masculino, e oriundo de Brasília. A condição socioeconômica dos discentes permite acesso a tecnologias como a Internet, e a maioria possui hábitos de leitura. Optam pelo curso devido às promissoras oportunidades de emprego, especialmente no setor público. Os autores destacam a necessidade de maior divulgação do curso e da profissão, além de uma melhor integração entre teoria e prática por meio de estágios. A universidade exerce um papel significativo na ampliação da visão de mundo dos alunos, contrariando percepções negativas sobre a educação pública. A experiência de iniciação científica é considerada fundamental para a consolidação da pesquisa em Arquivística e a motivação para ingresso na pós-graduação. (Sousa; Canuto, 2002).

Em um estudo realizado na Universidade Federal de Santa Maria (UFSM), Richter, Castanho e Dorneles (2004) concluíram que o perfil dos discentes do curso de Arquivologia é jovem, do sexo feminino, solteiro e depende financeiramente da família. A origem dos discentes é predominantemente regional, com a maioria sendo gaúcha e muitos residindo em Santa Maria. A escolha do curso é motivada principalmente pela vocação e pelo desejo de obter um diploma superior. A gestão de documentos é a área de maior interesse entre os alunos, seguida por tecnologias da informação aplicadas aos arquivos. A maioria dos estudantes expressa interesse em cursos de pós-graduação, especialmente nas áreas administrativa e de ciência da informação.

Também em 2004 foi examinado o perfil dos discentes do curso de Arquivologia da UNIRIO. Pena e Ridolphi (2004) compararam os dados com estudos anteriores realizados em 1996 e 2000, revelando mudanças significativas no perfil dos discentes ao longo dos anos. Entre os resultados, destaca-se a predominância de estudantes do sexo feminino, o aumento na faixa etária de 18 a 22 anos e a diversidade étnica e religiosa. A pesquisa também revela que uma significativa parcela dos discentes realizam estágios e trabalham, demonstrando um cenário de busca por integração prática e acadêmica. A pós-graduação é anseio da maior parte dos discentes: 51% pretendem cursá-la em outra universidade e 43% desejam realizá-la na própria UNIRIO (Pena; Ridolphi, 2004).

Na Universidade Federal do Amazonas (UFAM), o perfil dos discentes do curso de Arquivologia foi analisado por Silva, Bessa e Souza (2015). O estudo revelou que 67% dos alunos são do sexo feminino e 33% do sexo masculino. Os estudantes demonstram preferência por tecnologias aplicadas a arquivos e práticas de conservação e restauração de documentos. A maioria dos alunos aspira ingressar no mercado de trabalho como servidores públicos. Apesar de estarem conscientes da importância da especialização, enfrentam dificuldades para realizá-la na própria instituição:

[...] há a conscientização dos Acadêmicos de que os estudos continuados são importantes para a formação e qualificação, pois contribuirão para o desenvolvimento da área, porém, infelizmente poucas são as instituições que oferecem especializações em Arquivologia no Brasil e as únicas estão concentradas em outras regiões [...] tem uma grande procura por profissionais graduados em Arquivologia e assim dizer que possivelmente serão áreas que os

alunos ao concluírem o curso irão buscar como especializações (Silva; Bessa; Souza, 2015, p. 100).

A pesquisa de Guerreiro (2017) oferece uma contribuição relevante ao delinear o perfil dos discentes da Universidade Federal do Pará (UFPA). O estudo indica um corpo discente composto majoritariamente por jovens que ingressaram no curso movidos pelo desejo de qualificação profissional e ascensão social, mas que enfrentam limitações de infraestrutura, visibilidade institucional e clareza sobre os campos de atuação. A pesquisa também identificou que muitos estudantes conhecem tardeamente o curso e carecem de informações acessíveis sobre o funcionamento e as possibilidades acadêmicas, o que reforça a urgência de plataformas digitais institucionais mais eficazes, com conteúdo claro, acessível e centralizado.

Na UFPB, um estudo recente de Linhares *et al.* (2023) delineou tanto o perfil quanto as práticas de busca de informação de discentes de Arquivologia. A principal motivação para essa busca, segundo a pesquisa, é a complexidade dos temas abordados em sala de aula. Curiosamente, a estratégia inicial adotada pelos estudantes não é o recurso a fontes institucionais. O estudo revelou que a maioria (92%) recorre primeiramente a "motores de busca", como Google e Bing. Em um segundo nível de preferência, aparecem "livros, as bibliotecas virtuais e os repositórios" (64%) como fontes de informação (Linhares *et al.*, 2023).

## 2.2 SISTEMAS DE GERENCIAMENTO DE CONTEÚDO

Um Sistema de Gerenciamento de Conteúdo (CMS), é uma aplicação de servidor web sofisticada que facilita a armazenagem de conteúdo textual de websites e detalhes de publicações dentro de um banco de dados, substituindo a necessidade de páginas em HTML estático. As páginas não são carregadas até que sejam solicitadas pelo navegador do usuário, pois são construídas sob demanda (Mononen, 2011). Essa abordagem permite uma gestão de conteúdo mais flexível e interativa, onde atualizações e modificações podem ser realizadas de forma mais eficiente, melhorando a administração de websites e a experiência do usuário.

O surgimento dos CMS foi uma resposta direta aos desafios impostos pela manutenção de sites estáticos, que dominavam a primeira era da web, conhecida como Web 1.0. Em plataformas codificadas diretamente em HTML, a gestão da informação era um processo moroso e centralizado, que demandava conhecimento técnico especializado. Um estudo de caso da reformulação do portal do Instituto Federal do Tocantins (IFTO) exemplifica essa realidade. O site anterior, baseado em HTML, exigia "bastante tempo para a publicação de notícias no portal, uma vez que era necessário alterar diretamente o código de cada página para inserir as alterações" (Cardoso *et al.*, 2012, p. 4). Essa rigidez tornava as atualizações um gargalo operacional, justificando a migração para plataformas dinâmicas, que prometiam agilidade e autonomia para os gestores de conteúdo.

Com o uso do CMS, muitos tipos de conteúdo podem ser organizados e publicados remotamente, e o layout, aparência e estrutura do site podem ser alterados fácil e rapidamente, pois é baseado em modelos e, portanto, o conteúdo é separado da apresentação, ao contrário de um site codificado estaticamente. Se for necessário alterar o conteúdo, o site poderá ser editado online entrando no ar imediatamente. Plug-ins podem ser usados para adicionar funções e recursos conforme necessário. Diferentes conteúdos podem ser apresentados a diferentes visitantes, de acordo com o interesse, idioma ou localização do visitante. A interação do visitante poderá ser aumentada em comparação com o site HTML estático.

Um CMS pode ser potencializado, o que significa que você pode adicionar novos recursos e funções conforme a necessidade do visitante muda, ao contrário de um site estático em HTML o que mostra as vantagens de um site construído com CMS ser um sistema dinâmico.

Este sistema dinâmico claramente possui inúmeras vantagens em relação ao mais comum website estático. Um CMS é agora a escolha preferida para aqueles que desejam mudanças fáceis de conteúdo, controle simplificado de grandes quantidades de conteúdo, uma escolha de plug-ins para realizar uma ampla variedade de tarefas; e acima de tudo, a capacidade de fazer muito mais, de forma mais fácil e mais rápida do que com qualquer outro sistema (Patel *et al.*, 2011, p. 39, tradução nossa).<sup>8</sup>

---

<sup>8</sup> No original: "This dynamic system clearly has numerous advantages over the more usual static website. A CMS is now the preferred choice for those who want easy content changes, simplified control of large amounts of content, a choice of plug-ins to accomplish a wide variety of tasks; and above all, the ability to do a lot more, a lot easier, and a lot faster than with any other system".

Como ocorre com qualquer ferramenta ou tecnologia, os sistemas de gestão de conteúdo apresentam vantagens e desvantagens. Conforme mencionado anteriormente, uma das principais vantagens desses sistemas é a sua acessibilidade e facilidade de uso, independentemente do nível de expertise do usuário em desenvolvimento de websites. Essa característica promove significativamente a democratização do acesso à informação online, ampliando as oportunidades para um número maior de usuários de explorarem novas formas de comunicação e de compartilhamento de conteúdo, seja ele de natureza pessoal ou profissional.

Embora a definição de CMS varie na comunidade científica, essencialmente, eles são plataformas que permitem gerir conteúdos em tempo real sem necessidade de programação, promovendo a eficiência e a autonomia na gestão da informação.

Um sistema de gestão de conteúdo é um termo normalmente utilizado para definir um sistema com o objetivo de simplificar e agilizar os processos de criação, publicação e administração de conteúdos (artigos, relatórios, imagens, cursos etc.). Podemos considerar como exemplo, um site de notícias fictício que recebe matérias jornalísticas de vários jornalistas espalhados pelo mundo. Com o objetivo de evitar a falta de sincronismo e a coordenação durante as publicações, este site pode utilizar um sistema de gestão de conteúdo para gerir as informações (Goñi; Luis, 2006, p. 2).

Para Chagas, Carvalho e Silva (2008), o processo de gerenciamento de conteúdo abrange três campos centrais, que são a criação e a distribuição do material e a posterior recuperação das informações, seja em meio eletrônico ou impresso. Surgido no final dos anos 90, o CMS foi desenvolvido com a ideia de aprimorar a administração do conteúdo em websites de organizações. Desde sua concepção, uma variedade de CMS foram criados, muitos dos quais são de código aberto e disponíveis gratuitamente na internet para download e uso.

É viável representar informações por meio de diferentes formatos, como texto, imagem e áudio, categorizando-os como dados, conforme Setzer (1999) destaca. Nesse contexto específico, é importante entender essas representações no âmbito dos sistemas de gerenciamento de conteúdo. Os CMS como, Joomla, Drupal e WordPress, diferenciam-se na maneira como permitem a manipulação e gestão dessas variedades de dados, facilitando a publicação e administração de conteúdo na internet.

O surgimento dos CMS não foi um evento isolado, mas uma resposta direta aos desafios impostos pelo crescimento exponencial da web. No início, a gestão de websites baseados em páginas estáticas tornou-se insustentável, pois "a alteração do aspeto visual era obtido através da modificação de todos os ficheiros, algo demasiado moroso para o fluxo de informação que nasce a todo o momento" (Silva, 2013, p. 70). Nesse contexto, os CMS surgiram como uma alternativa para organizar, publicar e gerenciar conteúdo de forma dinâmica e eficiente.

Com um CMS, a dependência de profissionais de TI ou agências especializadas em desenvolvimento de sistemas web é significativamente reduzida, permitindo que a gestão de websites seja realizada de forma autônoma, sem a necessidade de grandes equipes de design e programadores, o que diminui os custos de manutenção. Além disso, um CMS estabelece regras e processos que garantem a consistência do conteúdo, o que é indispensável no cenário de aumento contínuo de informações. Conforme explicam Chagas et al. (2008), o CMS funciona como um ambiente de trabalho colaborativo que fornece suporte para a realização de tarefas, permitindo que diversos colaboradores, mesmo sem conhecimento técnico avançado, possam publicar informações de forma organizada e validada.

O CMS pode empoderar usuários sem familiaridade tecnológica na gestão da informação, ao mesmo tempo em que libera os desenvolvedores para se concentrarem no design e nas funcionalidades, evitando a necessidade de manipulação manual do código:

[CMS] é um software que facilita a criação, controle e edição de conteúdo HTML (um site) de forma simplificada e não requer muitos conhecimentos técnicos em programação para postar um conteúdo [...]. Assim, o usuário comum possui autonomia de gerir os conteúdos do site e os programadores não precisam lidar com muitas linhas de código para colocá-lo no ar, podendo dedicar esse tempo à estilização do site (Comis et al. 2022, p. 4).

Tukhtaev (2023) destaca a flexível estrutura de organização dos CMS com base na taxonomia. Taxonomia é uma ferramenta que permite criar um número ilimitado de conexões entre os objetos de conteúdo do site e associá-los a chaves de registros, categorias de links ou categorias de registros. Em última análise, os CMS são fundamentais para garantir a coerência e organização dos conteúdos

eletrônicos em um cenário de crescente volume de informações online, permitindo às instituições controlarem e gerenciarem eficazmente sua presença na web.

Segundo análises da plataforma BuiltWith<sup>9</sup>, que examina mais de 97.514 tecnologias da internet abrangendo áreas como publicidade, hospedagem, sistemas de gerenciamento de conteúdo dentre outros, os CMS mais utilizados globalmente em 2025 incluem nomes conhecidos como Wordpress, CPanel, Drupal, Plesk, GoDaddy, Joomla, Wix, dentre outros. Neste estudo, concentraremos nossa atenção especificamente no Wordpress e no Joomla, que são os sistemas propostos para esta pesquisa.

Em suma, os CMS são ferramentas significativas para a criação, manipulação e distribuição de conteúdo web em tempo real, sem exigir conhecimento em programação. Eles permitem construir e atualizar websites, facilitando a troca de informações em um ambiente online seguro e acessível. Além disso, proporcionam autonomia às instituições sobre seu conteúdo e a presença online, reduzindo a dependência de terceiros. Exemplos como as plataformas Joomla e WordPress ilustram a evolução desses sistemas, que separam o conteúdo da apresentação visual, simplificando a gestão de informações para usuários não técnicos.

### **2.2.1 SISTEMA DE GERENCIAMENTO DE CONTEÚDO JOOMLA**

O Joomla, um sistema de gestão de conteúdos (CMS), foi lançado em 2005, conforme sua documentação<sup>10</sup> oficial. Ele surgiu de um fork do Mambo, um CMS anterior e de código-fonte aberto. A separação foi motivada por divergências entre a comunidade de desenvolvedores e a empresa controladora do Mambo, o que levou à criação de uma nova plataforma independente, como detalha Baldo (2013). O Joomla é reconhecido por sua facilidade de uso e extensibilidade, características que o tornam acessível até mesmo para usuários com pouca experiência técnica na criação e gestão de websites.

O Joomla é reconhecido na literatura técnica como um sistema de gestão de conteúdo de código aberto desenvolvido em linguagem PHP<sup>11</sup> e distribuído sob a

---

<sup>9</sup> BuiltWith: Tendências tecnológicas da Internet - <https://builtwith.com/>

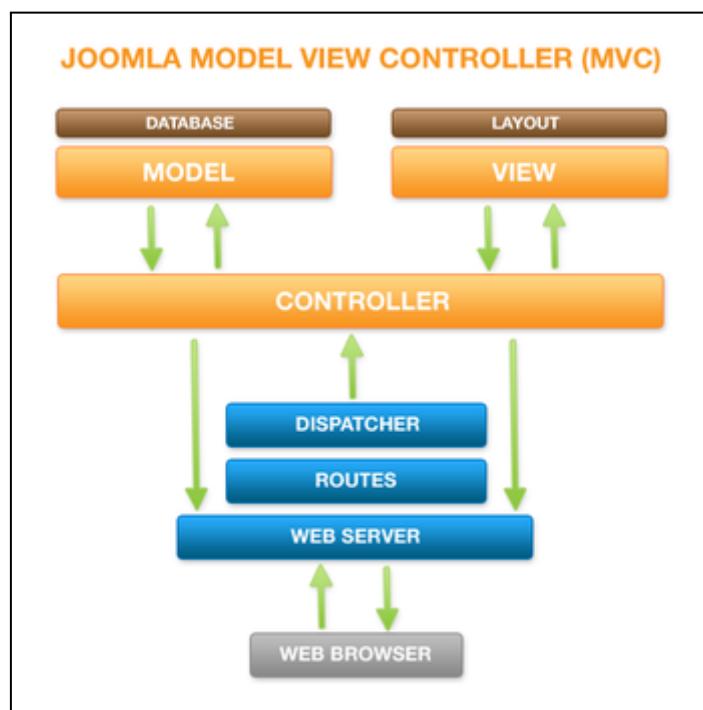
<sup>10</sup> Documentação oficial do Joomla: [https://docs.joomla.org/Main\\_Page](https://docs.joomla.org/Main_Page)

<sup>11</sup> PHP: Hypertext Preprocessor <https://www.php.net/>

licença GPL<sup>12</sup>, sendo projetado para a publicação de conteúdo web dinâmico e interativo (Avalos Rojas, 2014, p. 15). De forma análoga a uma biblioteca que organiza e rastreia seu acervo, “um [CMS] é um software que mantém a rastreabilidade ou o acompanhamento de cada peça de conteúdo em um site web<sup>13</sup>” (Avalos Rojas, 2014, p. 15, tradução nossa).

Sua estrutura interna é baseada no padrão de arquitetura Modelo-Visão-Controlador (MVC), como ilustrado na Figura 1, que separa as regras de negócio, a lógica de dados e a interface de apresentação. Embora robusta, essa arquitetura pode representar uma curva de aprendizado mais acentuada para usuários sem conhecimento técnico em desenvolvimento, o que corrobora a percepção de maior complexidade da plataforma.

Figura 1 - Modelo Visão Controlador (MVC)



Fonte: Documentação oficial do Joomla <https://docs.joomla.org/>

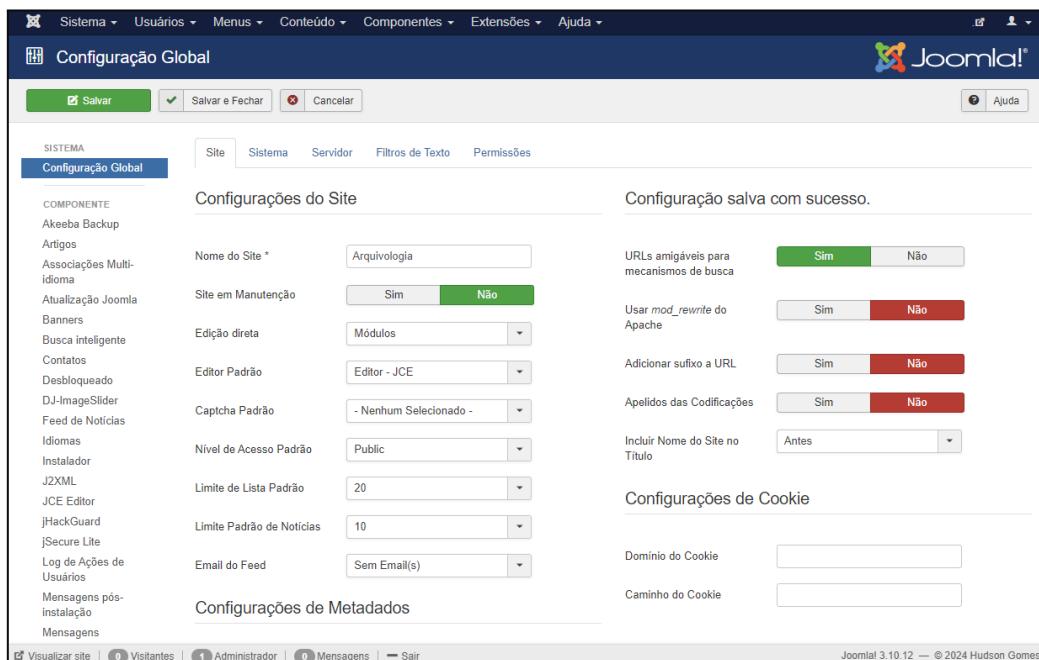
<sup>12</sup> A Licença Pública Geral GNU (GPL), da Free Software Foundation, é uma licença de software livre que garante aos usuários a liberdade de editar e distribuir o software e derivados. A GPL assegura que trabalhos derivados permaneçam sob a mesma licença, promovendo um modelo de desenvolvimento colaborativo e transparente.

<sup>13</sup> No original: “Un sistema gestor de contenidos es un software que mantiene la trazabilidad o seguimiento de cada pieza de contenido en un sitio web”.

Embora o Joomla seja uma plataforma robusta, sua arquitetura apresenta desafios significativos, especialmente no desenvolvimento e na manutenção de extensões. Um estudo empírico com desenvolvedores da comunidade Joomla corrobora essa percepção ao concluir que "o desenvolvimento de extensões para CMS exige conhecimento técnico sofisticado, e a estrutura de código complexa de uma extensão dá origem a erros durante cenários típicos de desenvolvimento e migração"<sup>14</sup> (Priefer *et al.*, 2021, p. 1, tradução nossa). Essa complexidade inerente pode levar a um processo de manutenção mais trabalhoso e criar barreiras técnicas para seus usuários e gestores de conteúdo.

A arquitetura do Joomla, como a de muitos outros CMS, é dividida em duas interfaces distintas: o front-end, que corresponde ao site público, e o back-end, a área administrativa restrita (Figura 2). Como explica Coelho *et al.* (2011), é no back-end que os gestores de conteúdo podem realizar tarefas como o gerenciamento de usuários e a instalação de componentes, responsáveis por adicionar novas funcionalidades, e módulos, que controlam a exibição de informações em áreas específicas do layout do site.

Figura 2 - Painel de Controle do Sistema de Gerenciamento de Conteúdo Joomla



Fonte: captura de instalação local realizada pelo autor (2024)

<sup>14</sup> No original: "However, developing CMS extensions requires sophisticated technical knowledge, and the complex code structure of an extension gives rise to errors during typical development and migration scenarios" (Priefer *et al.*, 2021, p. 1).

A gestão de conteúdo no Joomla é organizada de forma hierárquica e estruturada. De acordo com Baldo (2013), a organização se baseia em uma estrutura de 'seções' e 'categorias', onde as seções representam o nível mais alto da hierarquia e podem conter múltiplas categorias. Os conteúdos finais, ou 'artigos', são então organizados dentro dessas categorias, criando um modelo de organização que, embora estruturado, pode apresentar limitações de flexibilidade para certos tipos de websites.

A capacidade do Joomla de funcionar como um ambiente de trabalho colaborativo e distribuído é possibilitada por meio de sistemas de gerenciamento de permissões. Isso permite que diferentes membros da comunidade acadêmica contribuam para o site de acordo com perfis pré-definidos. Em uma implementação do Joomla para um site de curso, por exemplo, foram estabelecidos três tipos de usuários: o Super Admin, com controle total da plataforma; os docentes, com permissão para adicionar, editar e excluir artigos em todas as categorias; e os representantes discentes, cujo acesso era restrito à publicação de conteúdo apenas na categoria da associação de estudantes (Wibagso; Angga, 2020, p. 103). Essa estrutura de governança de conteúdo permite descentralizar a publicação de informações.

## **2.2.2 SISTEMA DE GERENCIAMENTO DE CONTEÚDO WORDPRESS**

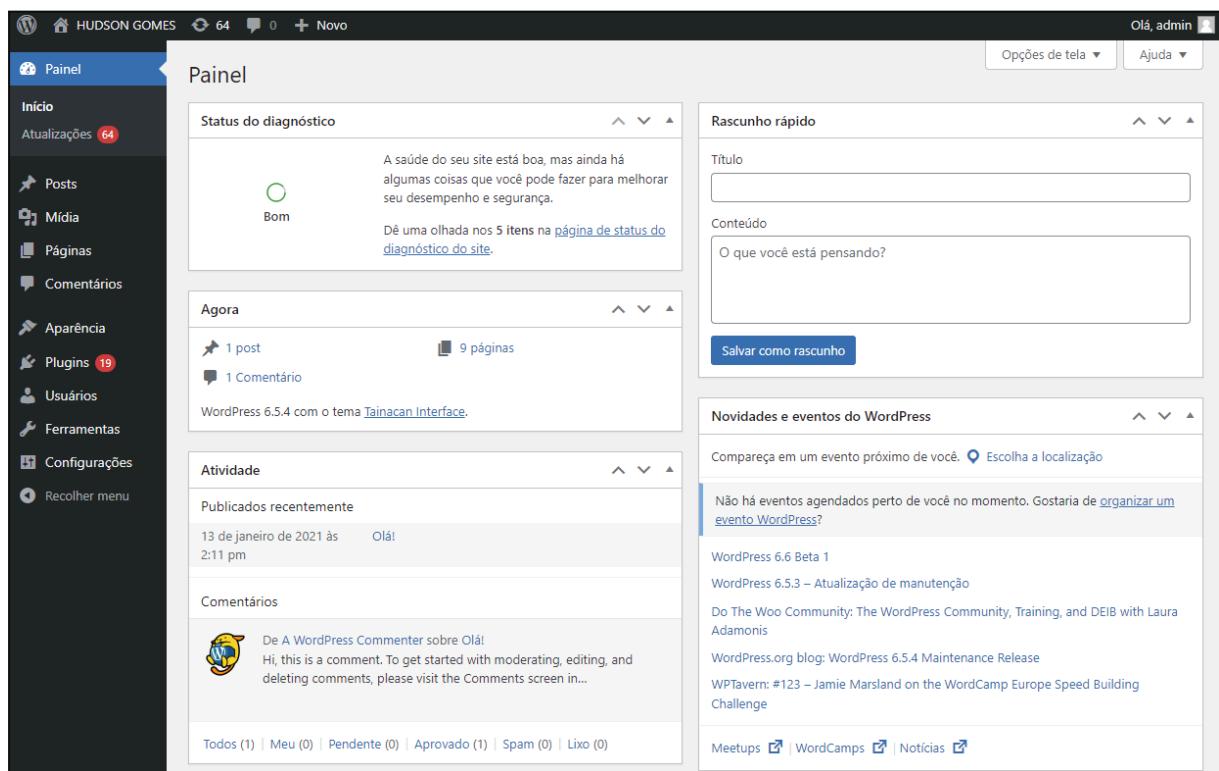
O WordPress é um Sistema de Gerenciamento de Conteúdo (CMS) desenvolvido em linguagem PHP e que utiliza o banco de dados MySQL. A plataforma é distribuída sob a licença GPL (General Public License), que, segundo Santos Jr. (2010), assegura as quatro liberdades fundamentais do software livre: executar, estudar, adaptar e redistribuir o código. Uma das características destacadas por Nogueira e Silva (2016) é a existência de uma comunidade de desenvolvedores ativa, responsável pela criação de uma vasta gama de *plugins* e pela manutenção contínua do sistema.

No cenário digital atual, uma presença online é vista como essencial para empresas, instituições e indivíduos interessados em compartilhar suas ideias,

produtos ou serviços. Nesse contexto, a escolha da plataforma apropriada para o desenvolvimento de websites é fundamental. Shamykaeva (2013, p. 112) explica que o “WordPress é um CMS gratuito que foi inicialmente concebido como uma plataforma para criação de blogs, mas graças a uma vasta biblioteca de extensões e temas de design, permite a criação de sites de qualquer tipo” .

De acordo com a documentação<sup>15</sup> online do WordPress, ele é utilizado para uma ampla variedade de propósitos online, incluindo desde a criação de websites simples e blogs pessoais até o desenvolvimento de portais mais complexos, websites corporativos, e-commerce e diversas aplicações com uma interface intuitiva (Figura 3). Essa versatilidade e abrangência demonstram a popularidade e eficácia do WordPress como uma plataforma de gerenciamento de conteúdo.

Figura 3 - Painel de controle do Sistema de Gerenciamento de Conteúdo Wordpress



Fonte: captura de instalação local realizada pelo autor (2024)

<sup>15</sup> Documentação oficial do WordPress: <https://wordpress.org/documentation/>

A ampla adoção do WordPress está ligada à sua simplicidade e ao seu papel histórico na democratização da publicação digital. Desde seu lançamento em 2003, a plataforma se destacou por sua interface intuitiva, baseada em editores WYSIWYG como o TinyMCE<sup>16</sup>. Essa abordagem, como destaca Peixoto (2023), foi fundamental para que a plataforma rapidamente "trouxesse a criação de conteúdo digital para a população em geral", tornando o gerenciamento de sites acessível a todos. Essa filosofia centrada no usuário não-técnico permanece como uma das principais razões para sua contínua dominância no mercado.

A plataforma WordPress se destaca por aliar uma interface de uso simplificada para gestores de conteúdo com uma estrutura robusta para desenvolvedores. Segundo Paulino e Carvalho (2019), o sistema é distribuído como software livre, o que permite aos usuários modificar e estender seu código-fonte para atender a necessidades específicas, seja em projetos comerciais ou não. Essa característica, combinada com a disponibilidade de *plugins* que adicionam funcionalidades diversas, torna o WordPress uma ferramenta flexível para a criação de sites profissionais com gestão de conteúdo simplificada.

Um dos fatores que contribuem para a ampla adoção do WordPress é o ecossistema que o cerca. Conforme destacam Nogueira e Silva (2016, p. 115), "a comunidade do Wordpress é extremamente ativa em caso de dúvidas e/ou necessidades de mudanças nos *plugins*". Essa comunidade global não apenas produz uma vasta biblioteca de temas e funcionalidades, mas também oferece suporte e garante a evolução contínua da plataforma, permitindo que o sistema seja facilmente adaptado às necessidades específicas de uma instituição de ensino.

A documentação oficial também destaca que diversos recursos são particularmente apreciáveis, incluindo a simplicidade, que facilita a publicação online rápida; a flexibilidade, permitindo a criação de qualquer tipo de website desejado; e ferramentas de publicação que tornam a gestão de conteúdo uma tarefa fácil. Foi mencionado que o WordPress permite uma gestão de usuários eficaz, oferece um sistema robusto de gerenciamento de mídia, garante total conformidade com os

---

<sup>16</sup> TinyMCE é um editor de texto enriquecido (rich-text) e WYSIWYG (What You See Is What You Get), de código aberto, que permite a usuários e desenvolvedores adicionar e editar conteúdo formatado em aplicativos web.

padrões da W3C<sup>17</sup>, fornece um sistema de temas fácil de usar e possibilita a extensão de funcionalidades por meio de plugins.

A liberdade oferecida pelo licenciamento GPL do WordPress foi destacada, junto com a forte comunidade que suporta a plataforma. Foi incentivado que os usuários contribuam para o WordPress de várias maneiras, seja ajudando a construir a plataforma, respondendo a perguntas nos fóruns de suporte ou traduzindo o WordPress para outros idiomas.

### **2.2.3 USO DE TEMPLATES NOS SISTEMAS DE GERENCIAMENTO DE CONTEÚDO**

No contexto do desenvolvimento web, um template pode ser definido como um modelo projetado para a criação de documentos subsequentes que contém os arquivos que definem "a estrutura, estilo, layout de uma página web". O objetivo principal, segundo Peixoto (2023), é "automatizar e padronizar a inserção de conteúdo de forma eficaz e sem erros", garantindo a reutilização de elementos e a consistência visual em todas as páginas de um site.

O uso de templates nos CMS é uma evolução direta do princípio WYSIWYG, um acrônimo para What You See Is What You Get (O que você vê é o que você terá), que revolucionou a criação de conteúdo digital. Um editor WYSIWYG é uma ferramenta que permite ao usuário manipular visualmente o layout de um documento, vendo em tempo real o resultado final, sem a necessidade de conhecimento em linguagens de marcação como HTML.

Conforme aponta Peixoto (2023), essa tecnologia ganhou força na web com o surgimento de editores como o Microsoft FrontPage em 1997 e foi popularizada massivamente pelo WordPress. Nesse sentido, os templates de um CMS funcionam como aplicações desse princípio, oferecendo uma estrutura pré-definida onde o

---

<sup>17</sup> O W3C (World Wide Web Consortium) é a principal organização internacional de padronização da World Wide Web. Trata-se de uma comunidade que reúne empresas, organizações e o público para desenvolver protocolos e diretrizes abertas (como HTML e CSS) que visam garantir o crescimento e a interoperabilidade da Web a longo prazo. A conformidade com os padrões do W3C assegura que um site seja acessível e funcional em diferentes navegadores e dispositivos. A lista de membros, disponível em <https://www.w3.org/membership/list/>, demonstra o amplo apoio da indústria e da academia à missão da organização.

gestor de conteúdo pode inserir e formatar informações de forma intuitiva, garantindo consistência visual e usabilidade.

Atualmente, a vasta maioria das páginas na internet utilizam templates em algum grau, variando de simples elementos de design a estruturas complexas. Tais exemplos incluem barras de navegação laterais, logotipos em posições padronizadas em todas as páginas, estilos de cores de fundo, informações de contato, banners publicitários e rodapés com links ou informações de direitos autorais.

Em um estudo de Comis et al. (2022), que realizou análise estética de código em templates do Governo Federal (eGov) para diferentes plataformas, os pesquisadores concluíram que, dos projetos analisados, "o que apresentou maiores erros foi o projeto baseado no CMS WordPress" (Comis et al., 2022, p. 9). Este achado sugere que, embora a interface do WordPress seja mais amigável para o usuário final, a qualidade e segurança do código-fonte podem variar significativamente dependendo do template e das extensões utilizadas, exigindo uma vigilância técnica constante mesmo em plataformas tidas como mais modernas.

A utilização de templates é estratégica não apenas para a estética, mas para a governança da informação visual de uma instituição. Como aponta Silva (2013, p. 71), os templates são essenciais para "promover a uniformidade de conteúdos", garantindo que as publicações mantenham a "coerência ao website, mesmo que o autor que cria a informação desconheça por completo o formato de publicação". Esta perspectiva alinha-se à estratégia da UnB de disponibilizar um modelo de template padrão, visando manter a identidade visual institucional em seus diversos sites.

#### **2.2.4 COMPARATIVO DE UTILIZAÇÃO DOS CMS JOOMLA E WORDPRESS**

A análise do mercado de CMS revela uma clara tendência de consolidação em torno de poucas plataformas, um fator determinante para decisões estratégicas

institucionais. Globalmente, dados de 2025 indicam que o WordPress detém 61,1% do mercado de CMS, enquanto o Joomla responde por 2,0% (W3Techs<sup>18</sup>, 2025).

No entanto, ao se observar o cenário específico do Brasil, essa disparidade se torna ainda mais acentuada. De acordo com um levantamento de junho de 2025 que analisou mais de 1,6 milhão de sites brasileiros, o WordPress é utilizado por 57,13% do mercado, ao passo que o Joomla representa apenas 0,66% de utilização (BuiltWith<sup>19</sup>, 2025).

Essa diferença expressiva no contexto nacional reforça a justificativa para a migração, indicando um ecossistema local (comunidade de desenvolvedores, agências e oferta de suporte) massivamente concentrado na plataforma WordPress, o que impacta diretamente a sustentabilidade e a facilidade de manutenção de projetos em longo prazo.

Dentre os sites que utilizam CMS, observa-se uma predominância notável do WordPress, que lidera o mercado com uma marca de 43,4% de todos os sites analisados. Isso significa que, considerando apenas os sites que empregam algum tipo de CMS, o WordPress detém uma expressiva quota de mercado de 61,1%, destacando-se como a ferramenta preferencial para a gestão de conteúdo web, conforme ilustrado na figura 4.

Figura 4 - CMS mais populares em 2025

Content Management Systems				
Most popular content management systems				
© W3Techs.com	usage	change since 1 May 2025	market share	change since 1 May 2025
1. <a href="#">WordPress</a>	43.4%	-0.1%	61.1%	-0.2%
2. <a href="#">Shopify</a>	4.8%		6.7%	
3. <a href="#">Wix</a>	3.9%	+0.2%	5.4%	+0.2%
4. <a href="#">Squarespace</a>	2.4%	+0.1%	3.3%	
5. <a href="#">Joomla</a>	1.4%	-0.1%	2.0%	-0.1%

percentages of sites

Fonte: W3Techs (2025)

<sup>18</sup> Fonte: W3Techs [https://w3techs.com/technologies/overview/content\\_management](https://w3techs.com/technologies/overview/content_management)

<sup>19</sup> Fonte: BuiltWith Technology Lookup <https://trends.builtwith.com/cms/country/Brazil>

Em contrapartida, o Joomla, posiciona-se em quinto lugar na preferência dos usuários de CMS, representando apenas 1,4% dentre esses sites. Essa diferença ressalta não apenas a liderança incontestável do WordPress no setor de CMS, mas também a diversidade de opções disponíveis no mercado para os desenvolvedores e gestores de conteúdo web, cada uma com seus próprios recursos, vantagens e nichos de aplicação específicos.

Esse panorama sugere uma tendência de mercado em que o WordPress se estabelece como a escolha dominante para a criação e manutenção de sites, devido à sua facilidade de uso, flexibilidade, vasta comunidade de suporte e extenso repositório de temas e plugins. Por outro lado, sistemas como o Joomla continuam a ser relevantes para certos segmentos de usuários que valorizam suas características particulares, como estruturas de gerenciamento mais customizáveis ou funcionalidades específicas que atendem a necessidades particulares de projetos web.

Menezes *et al.* (2023) analisaram a acessibilidade para pessoas cegas ou com baixa visão utilizando os sistemas CMS WordPress e Joomla, concluindo que o WordPress apresentou menos problemas relacionados à comunicabilidade e acessibilidade. O estudo destacou que o WordPress oferece um conjunto de funcionalidades voltadas para a acessibilidade web, facilitando a criação de sites acessíveis. Com templates gratuitos que atendem aos requisitos básicos de acessibilidade e ferramentas automáticas para identificar problemas como esquema de cores, contraste, estrutura semântica do HTML, tamanho de fontes e responsividade.

Enquanto o WordPress se destaca pela acessibilidade e facilidade de uso, o Joomla apresenta limitações nesse quesito. A escolha entre eles também considera a usabilidade e flexibilidade. O WordPress é mais intuitivo para blogs e sites simples e possui uma comunidade vasta, gerando muitos plugins e suporte ativo. Já o Joomla, embora mais complexo, oferece robustez e uma estrutura modular potente para portais complexos (Nogueira; Silva, 2016; Silva, 2013).

Essa estrutura modular permitiu, por muito tempo, um alto grau de personalização da plataforma. Contudo, apesar de sua relevância histórica e de sua comunidade global, dados recentes do mercado brasileiro indicam que o Joomla

ocupa atualmente a 13<sup>a</sup> posição entre os CMS mais utilizados, com uma quota de mercado inferior a 1% (BuiltWith, 2025), o que sinaliza os desafios de competitividade enfrentados pela plataforma no cenário nacional.

A queda no uso do Joomla pode ser atribuída aos desafios estruturais enfrentados ao longo de sua trajetória técnica. Uma análise longitudinal de 122 versões da plataforma, conduzida por Amaral e Sirqueira (2022), revelou que, sob a perspectiva da engenharia de software, houve uma "grande perda na qualidade geral do código" ao longo de seu ciclo de vida. Essa degradação, indicada por métricas de complexidade e débito técnico crescentes, aponta para dificuldades de manutenção que podem implicar em maiores custos e vulnerabilidades de segurança em longo prazo.

Embora o mercado atual favoreça amplamente o WordPress, é importante notar que a capacidade de criar ambientes participativos não é exclusiva de uma única plataforma. Em um estudo que propôs a idealização de um sistema de biblioteca 2.0, Souza e Silva (2022) citam o Joomla como um exemplo de CMS capaz de suportar recursos colaborativos. Em outro estudo sobre a migração de um site estático para a plataforma Joomla no Instituto Federal do Tocantins, o impacto na percepção dos usuários foi notadamente positivo. Uma enquete realizada no novo portal revelou que "mais de 80% dos visitantes acharam o novo portal ótimo ou bom" (Cardoso *et al.*, 2012, p. 5) em relação à aparência e usabilidade. Estes estudos sugerem que o desafio para as instituições muitas vezes não reside na limitação absoluta da tecnologia, mas na complexidade de sua implementação e na necessidade de se criar interfaces que, de fato, estimulem a participação dos usuários.

Conforme aponta um estudo da área de Engenharia de Software, o WordPress possui um mecanismo de plugins mais simples, o que, por um lado, facilita o desenvolvimento, mas, por outro, pode levar à criação de "artefatos monolíticos" para funcionalidades mais complexas. Em contraste, o Joomla oferece um "mecanismo de extensão mais sofisticado", com diferentes tipos de extensões (componentes, módulos, etc.) que permitem um desenvolvimento mais modular e rico em funcionalidades (Priefer *et al.*, 2021, p. 2). Essa distinção arquitetônica explica por que o Joomla foi, por muito tempo, a escolha para projetos que demandam alta customização, ao mesmo tempo que justifica a percepção de maior

complexidade que hoje impulsiona a migração para plataformas mais simples como o WordPress.

A natureza de software livre e de código aberto do Joomla ainda é considerado um fator importante, como demonstrado em outro estudo durante o desenvolvimento do sistema web CicloGis, um projeto de conclusão de curso na UFPA. Nele, o Joomla foi escolhido "por ser um sistema livre e gratuito, desta maneira valorizando o desenvolvimento de um sistema open source na Universidade" (Gomes, 2024, p. 7). Esses casos ilustram que a decisão por um CMS em instituições públicas pode ser influenciada não apenas por métricas de mercado ou complexidade técnica, mas também por valores ligados à cultura do software livre e ambientes participativos.

Do ponto de vista da acessibilidade, no entanto, a simples escolha de uma plataforma popular não garante um resultado inclusivo. "Os CMS disponíveis apresentam os recursos de acessibilidade como opcionais, cabendo ao desenvolvedor implementar as funcionalidades desejadas nos websites" (Vigentim, 2024, p 58). Torna-se, portanto, fundamental que o processo seja guiado por um estudo aprofundado das necessidades dos usuários e por diretrizes claras de design, assegurando que o novo ambiente digital seja projetado para ser genuinamente acessível.

Tanto Joomla quanto WordPress têm funções básicas semelhantes, como permitir que o usuário final crie e edite conteúdo sem conhecimento de HTML por meio de editores visuais. Além disso, ambos sistemas permitem adicionar funcionalidades a partir de elementos de design principais. Esse método possibilita que os usuários criem e atualizem sites sem conhecimento de programação, o que proporciona bons resultados de forma mais rápida.

## **2.4 PORTAL DO DEPARTAMENTO DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO E DOCUMENTAÇÃO**

O site específico do curso de Arquivologia, conforme informações levantadas junto ao Núcleo de Tecnologia da Informação da FCI, foi criado entre os anos de 2012 e 2013. Antes da criação de um site exclusivo, o curso compartilhava espaço e informações com as demais áreas da então denominada CID (Departamento de

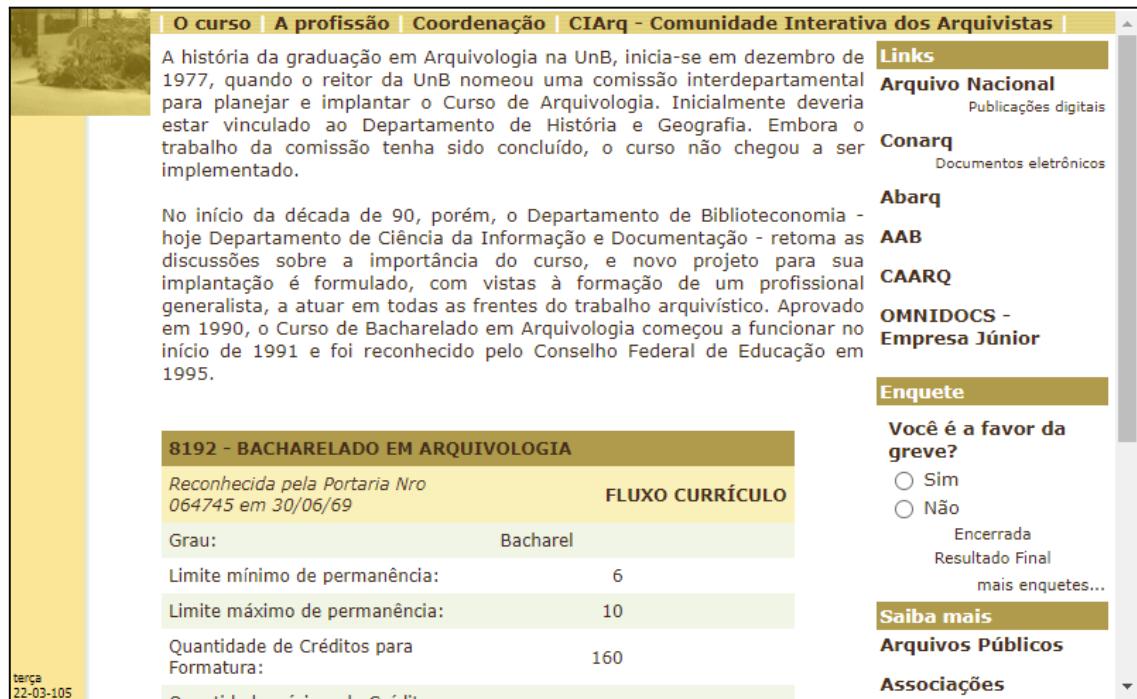
Ciência da Informação e Documentação), que atuava como o portal principal da FCI. Nesse portal unificado, o conteúdo referente à Arquivologia encontrava-se mesclado com o do curso de Biblioteconomia e do Programa de Pós Graduação. A Figura 5 mostra a interface desse portal inicial e compartilhado.

Figura 5 – Página inicial do Portal do CID

Fonte: Simeão e Miranda (2006)

Apesar da junção de conteúdos, o portal da CID ainda providencia algumas informações essenciais e específicas para o curso de Arquivologia. Conforme é possível visualizar na Figura 6, essas poucas, informações específicas incluíam: a lista detalhada e atualizada do corpo docente do curso; um glossário que servia como base conceitual, trazendo definições das principais disciplinas oferecidas e dos termos técnicos e arquivísticos fundamentais para a área; e, de maneira inovadora para a época, uma base de dados interativa denominada CIArq (Comunidade Interativa dos Arquivistas). A relevância e o detalhamento desses recursos, em particular a base de dados CIArq, serão explorados e apresentados em maior detalhamento nos capítulos subsequentes deste trabalho.

Figura 6 - Informações sobre o curso de Arquivologia integradas ao Portal CID



The screenshot shows a web page for the CID portal. On the left, there is a sidebar with a yellow background and a small image of a document. The main content area has a white background. At the top, there is a navigation bar with links: 'O curso', 'A profissão', 'Coordenação', 'CIArq - Comunidade Interativa dos Arquivistas', and 'Links'. The 'Links' section contains several items: 'Arquivo Nacional' (Publicações digitais), 'Conarq' (Documentos eletrônicos), 'Abarq', 'AAB', 'CAARQ', 'OMNIDOCs - Empresa Júnior', and an 'Enquete' section. The 'Enquete' section asks 'Você é a favor da greve?' with 'Sim' and 'Não' options, stating it is 'Encerrada' with a 'Resultado Final' and a link to 'mais enquetes...'. Below the sidebar, the main content area has a yellow header '8192 - BACHARELADO EM ARQUIVOLOGIA' and a sub-header 'FLUXO CURRÍCULO'. It lists course details: 'Reconhecida pela Portaria Nro 064745 em 30/06/69', 'Grau: Bacharel', 'Limite mínimo de permanência: 6', 'Limite máximo de permanência: 10', and 'Quantidade de Créditos para Formatura: 160'. At the bottom of the main content area, there is a link 'Saiba mais' with sub-links 'Arquivos Públicos' and 'Associações'.

Fonte: Simeão e Miranda (2006)

O portal do CID foi desenvolvido com a tecnologia conhecida como evm.net, um acrônimo de Estrutura Virtual Modular na Internet. O processo de construção do Portal do CID foi detalhadamente apresentado no terceiro fascículo da série “Comunicação da Informação Digital”<sup>20</sup> de 2006, essa série de livros foi lançada pelo CID da Universidade de Brasília em parceria com a Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos (Correios), reunindo os trabalhos de pesquisadores brasileiros acerca da temática “comunicação e informação digital”.

#### 2.4.1 TECNOLOGIA DE ESTRUTURA VIRTUAL MODULAR NA INTERNET

O projeto da plataforma evm.net surgiu da necessidade de informatizar uma entidade com muitos setores e milhares de estações de trabalho. A tecnologia, chamada Estrutura Virtual Modular na Internet (evm.net), foi desenvolvida durante o processo de informatização da Assembleia Legislativa do Rio Grande do Sul (ALERGS) em 1997, que expandiu de 64 para 550 estações de trabalho interconectadas. Esse desenvolvimento enfrentou desafios administrativos típicos

<sup>20</sup> SIMEÃO, Elmira; MIRANDA, Antônio. (Organizadores) Portal do CID e a tecnologia evm.net. Brasília: UNB, 2006. (Comunicação da informação digital, 3). ISBN 9788588130050.

de entidades públicas, como mudanças constantes na direção e dificuldades na contratação de serviços de TI devido à Lei nº 8.666, restrições orçamentárias e limitações de sistemas proprietários, explica (Simeão; Miranda, 2006).

Ainda de acordo com Simeão e Miranda (2006), os sistemas existentes necessitavam de reinstalação e atualização individualmente em cada uma das estações de trabalho e a cada mudança no código do software. A plataforma evm.net foi concebida como uma alternativa a essas dificuldades, oferecendo uma solução diferente das duas opções tradicionais de informatização: contratar empresas de software ou adquirir pacotes prontos.

#### **2.4.2 MÓDULO COMUNIDADE INTERATIVA DOS ARQUIVISTAS - CIARQ**

A comunidade Interativa dos Arquivistas (CIArq) foi um projeto desenvolvido por alunos de Arquivologia e lançado no portal do CID em 2003 (Figura 7). Naquela época, propôs a criação de um banco de dados com informações sobre graduandos, egressos do curso de Arquivologia e arquivistas formados pela Universidade de Brasília. O objetivo principal dessa comunidade era criar um meio de comunicação entre os profissionais já formados e os futuros profissionais, promovendo a troca de experiências e uma maior aproximação entre os profissionais e o departamento CID (Simeão; Miranda, 2006).

Figura 7 - Módulo CIArq

<p><b>Apresentação</b></p> <p>A “Comunidade Interativa dos Arquivistas – CIArq-UnB” pretende integrar alunos, ex-alunos e profissionais da área de Arquivologia da UnB, promovendo um maior contato entre eles. Este projeto visa também uma maior divulgação e valorização da profissão de Arquivista, possibilitando uma maior visibilidade para os profissionais no mercado de trabalho, já que eles poderão interagir com instituições e profissionais através dos contatos via CIArq-UnB.</p> <p style="text-align: center;"><b>Pesquise aqui os arquivistas da UnB</b></p> <p>Sua participação é de suma importância!!!</p> <p style="text-align: center;"><a href="#">Cadastre-se agora</a> e faça parte desta comunidade!!!</p>	<p><b>Links</b></p> <p><b>Recomende a um amigo</b></p> <p><b>Para maiores informações</b></p> <p>UnB / FACE Deptº de Ciência da Informação</p> <p>Campus Darcy Ribeiro Brasília - Distrito Federal Caixa Postal 04561 CEP: 70919-970</p> <p>Fones (061) 307-2481 Fax: 273-8454</p> <p>E-mail: <a href="mailto:ciarq@unb.br">ciarq@unb.br</a></p> <p>Site: <a href="http://www.cid.unb.br/ciarq">www.cid.unb.br/ciarq</a></p>
<p>  <a href="#">Site do Glossário</a>  </p>	
<p><a href="#">Página inicial</a> <span style="float: right;"><a href="#">Plataforma evm.net ®</a></span></p>	

Fonte: Simeão e Miranda (2006)

### 2.4.3 GLOSSÁRIO DE TERMOS ARQUIVÍSTICOS

No segundo semestre de 2004, os alunos da disciplina Seminário em Arquivística iniciaram a criação de um glossário de terminologia arquivística (Figura 8). O objetivo era formar uma base conceitual inicial para todas as disciplinas obrigatórias do curso de arquivologia e biblioteconomia (Simeão; Miranda, 2006). O glossário incluía termos em português, traduzidos para inglês, francês, espanhol, italiano e alemão. Em 2005, os termos foram ampliados com a inclusão de glossários de teses e dissertações do departamento, formando uma base também para Biblioteconomia e Ciência da Informação. A atualização constante era necessária devido às discussões sobre novos termos e alterações nos já existentes, exigindo mudanças nos nomes em português e suas traduções. Os dados eram inseridos pelos alunos cadastrados, com um administrador responsável por gerir o módulo glossário.

Figura 8 - Módulo Glossário

O glossário geral de termos vinculados a Arquivologia, Biblioteconomia e Ciência da Informação é um serviço virtual de informação elaborado por alunos e professores do Departamento de Ciência da Informação e Documentação (CID) da Universidade de Brasília.

A experiência foi iniciada em 2004 com alunos e professores da Arquivologia, sendo complementada posteriormente com termos utilizados por alunos da pós-graduação do CID.

É voltado para profissionais e estudantes de Arquivologia, Biblioteconomia e Ciência da Informação, mas também atende outras áreas do conhecimento, principalmente áreas correlatas que desejam localizar e consultar termos relacionados aos cursos e conhecer seus significados.

Um dos principais objetivos do Glossário é formar também uma base conceitual inicial para todas as disciplinas obrigatórias dos cursos de Arquivologia e Biblioteconomia do CID de modo a facilitar para os alunos a localização dos termos fundamentais à melhor compreensão dos conteúdos e programas.

**Como pesquisar:** A busca por termos é bastante simples, basta digitar parte da palavra desejada. A maioria dos termos possui mais de um conceito, o que auxiliará bastante a sua compreensão. Além disto, o pesquisador poderá encontrar eventualmente a tradução do termo nos seguintes idiomas: inglês, francês, espanhol, alemão e italiano.

**Clique aqui para a pesquisa**

Fonte: Simeão e Miranda (2006)

## 2.5 SITE DO CURSO DE ARQUIVOLOGIA

Segundo informações do Núcleo de Tecnologia da Informação da FCI, o site do curso de Arquivologia (Figura 9) passou a possuir um site próprio a partir de 2013, quando foi finalizado um site dedicado a fornecer informações específicas sobre o curso de Arquivologia da UnB. Entre os recursos disponíveis, encontram-se informações sobre oferta de monitoria, colação de grau, currículo e projeto pedagógico, planos de ensino, contatos da secretaria e da coordenação do curso, listas de oferta das disciplinas, além de notícias relacionados à Arquivologia.

Figura 9 - Site do curso de Arquivologia da FCI

[INICIAL](#) [MONITORIA](#) [COLAÇÃO](#) [CURRÍCULO](#) [PLANO DE DISCIPLINAS](#) [COORDENAÇÃO](#) [LISTAS DE OFERTA](#) [NOTÍCIAS](#)

Você está aqui: [Início](#) » Sistema Aberto de Arquivamento de Informação (OAIS)

**Arquivologia**

- [Apresentação](#)
- [Histórico](#)
- Histórico Coordenadores**
- [Secretaria do Curso](#)
- [Manual do Curso](#)
- [Professores](#)
- [Documentos](#)
- Documentos on-line**
- [A profissão](#)
- [Cursos de Arquivologia](#)
- [Premiações](#)

**CAARQ**



Centro Acadêmico de Arquivologia  
UnB  
@caarqcacif

**Contato:**

Campus Universitário Darcy Ribeiro, Faculdade de Ciência da Informação.  
Edifício da Biblioteca Central, Entrada Leste, Mezanino, Brasília, DF.  
CEP: 70.919-970  
Email: [arquivologia@unb.br](mailto:arquivologia@unb.br)  
Telefones: (61) 3107-2635 / 2634  
Horário atendimento da secretaria: 17:00h às 23:00h

## Curso de Arquivologia

**Sistema Aberto de Arquivamento de Informação (OAIS)**

**CONVITE**

É com grande satisfação que convidamos você a participar conosco de uma jornada única, onde exploraremos a gestão de documentos arquivísticos em consonância com as teorias, práticas arquivísticas e as mais recentes tecnologias da informação e comunicação.

Sua presença será fundamental para enriquecer este evento e promover discussões valiosas sobre o papel crucial dos documentos na era contemporânea.

Confiamos com sua participação neste encontro enriquecedor!

 O Curso de Arquivologia da Faculdade de Ciência da Informação (FCI/UnB) tem a alegria de convidá-lo para a palestra do 

Arquivo da Câmara dos Deputados (CD): Sistema Aberto de Arquivamento de Informação (OAIS) e o Modelo Câmara dos Deputados de Preservação Arquivística Digital

**Agenda:**

**19:00h abertura da mesa:** Prof. Renato Sousa Diretor da FCI/UnB; Prof. Rogério Araújo: Vice-diretor da FCI/UnB; Prof. Shirley Franco Coordenadora do Curso de Arquivologia; Dr. João Luiz Pereira Marciano Diretor do Centro de Documentação e Informação da Câmara dos Deputados.

**19h20 Palestra:** Marcelo Fontoura, chefe da Seção de Gestão de Documentos Digitais consolidados da CD; José Raymundo Campos, Diretor da coordenação de conteúdos informacionais da CD; e, Darlan Eterno, Chefe do Serviço de gestão Arquivística da CD.

**21h20 Confraternização**

Data: segunda-feira, 27 de novembro de 2023 às 19:00h  
Local: Auditório da Faculdade de Ciência da Informação  
Referência: Edifício da Biblioteca Central (BCE) - Entrada Leste  
Vamos prestigiar e divulgar

**Nossa localização:**



**Links Úteis:**

- [Site UnB](#)
- [Portal FCI](#)
- [Aprender.unb.br](#)
- [Aluno.unb.br](#)











Fonte: <http://arquivologia.fci.unb.br/> (2024)

Este site específico oferece informações voltadas para os discentes, docentes e demais interessados no curso de Arquivologia. É possível encontrar também estrutura curricular detalhada, atualizações sobre eventos acadêmicos, perfis dos docentes incluindo link para o Currículo Lattes, ementas das disciplinas, bibliografias recomendadas, documentos importantes como o manual do curso e as Atas de reuniões do Colegiado dentre outros documentos.

Atualmente, o site utiliza o Sistema de Gerenciamento de Conteúdo (CMS) Joomla. Devido a algumas limitações técnicas do sistema atual, será necessário migrar todo o conteúdo existente no site para o CMS WordPress, conforme as orientações da Secretaria de Tecnologia da Informação (STI) da UnB. Isso permitirá o cumprimento de todas as determinações da secretaria e das políticas de acessibilidade vigentes na Universidade. As motivações para a adoção da nova plataforma serão detalhadamente explicadas no próximo item deste documento, intitulado: Processo de Migração do CMS.

## 2.5 PROCESSO DE MIGRAÇÃO DO CMS

A migração de Sistemas de Gerenciamento de Conteúdo (CMS) é um desafio recorrente tanto no setor público quanto no privado, impulsionada pela constante evolução tecnológica e pela obsolescência dos sistemas atuais. Para contextualizar o processo em andamento na Universidade de Brasília (UnB), é relevante analisar estudos de caso como a migração de diversos CMS (incluindo TYPO3, Sitecore e Joomla) para a plataforma Adobe Experience Manager (AEM) em uma empresa multinacional, conforme detalhado por Silva (2022).

Embora os contextos institucionais e corporativos sejam distintos, essa análise comparativa revela sinergias e desafios comuns. O estudo de Silva (2022) apresenta uma abordagem de migração estruturada, fundamentada em metodologias formais, como o processo de Extração, Transformação e Carga (ETL, do inglês *Extract, Transform, Load*) bem como em estratégias como Big Bang<sup>21</sup> e

---

<sup>21</sup> Uma migração "Big Bang" refere-se a uma abordagem específica na área de migrações de software ou sistemas. Nessa abordagem, a migração do sistema antigo para o novo é feita de uma só vez, em vez de incrementalmente ou em etapas.

Trickle<sup>22</sup>. Essa perspectiva, centrada na gestão do projeto, na qualidade dos dados e na minimização do tempo de inatividade, oferece técnicas de análise que podem iluminar o processo, muitas vezes menos formalizado, em ambientes acadêmicos.

Portanto, ao utilizar os conceitos e as etapas observadas no ambiente corporativo como um espelho, é possível analisar com maior profundidade e propriedade os desafios, os riscos e as decisões tomadas no processo de migração do site do curso de Arquivologia, mesmo que as motivações e os recursos disponíveis sejam diferentes.

Em linha com essa perspectiva, a Secretaria de Tecnologia da Informação (STI) da UnB optou por oferecer um ambiente e templates padronizados para hospedagem de sites em WordPress a ser adotado em toda a Universidade. Em resposta a várias solicitações recebidas, a STI iniciou estudos para viabilizar a plataforma WordPress para a hospedagem de sites institucionais da Universidade de Brasília, em substituição à atual plataforma Joomla. A STI justifica que o WordPress é o CMS mais utilizado no mercado, reconhecido por sua interface amigável, maior segurança em comparação ao Joomla e facilidade de uso para usuários não especializados.

O Relatório de Gestão 2023<sup>23</sup> da UnB lista a Implantação CMS WordPress como um de seus principais projetos de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) para o ano, com o objetivo de "disponibilizar ambiente de hospedagem para sites em WordPress e disponibilizar template padronizado" para a comunidade acadêmica. De forma relevante, o relatório aponta que a iniciativa foi motivada por "diversas solicitações recebidas", reforçando a importância de investigar as necessidades dos usuários como parte desta transição.

Em entrevistas com desenvolvedores experientes, Priefer *et al.* (2021) coletaram relatos sobre o esforço de migração de extensões entre versões do Joomla, um profissional estimou que um processo de migração bem-feito "ainda levará alguns meses", enquanto outro relatou ter levado "6 meses para migrar 10 extensões". Esses relatos diretos de desenvolvedores são extremamente impactantes, pois quantificam o desafio da migração é um processo demorado e de

---

<sup>22</sup> A estratégia "Trickle" (gotejamento) executa a migração em fases controladas e graduais, muitas vezes começando com um pequeno grupo de usuários específicos e expandindo progressivamente.

<sup>23</sup> <https://noticias.unb.br/institucional/7319-universidade-divulga-relatorio-de-gestao-2023>

alto custo, ilustrando que a atualização de extensões não é uma tarefa trivial, mas um projeto de grande porte. Isso reforça a decisão da STI/UnB de não apenas atualizar, mas migrar para uma nova plataforma, como uma estratégia para evitar esse ciclo de atualizações complexas e custosas no futuro.

A justificativa da STI/UnB de que o WordPress é "de fácil utilização por usuários não especialistas" é corroborada pelas dificuldades práticas enfrentadas em projetos desenvolvidos com outras plataformas. No desenvolvimento de um sistema web com Joomla na UFFA, por exemplo, o autor relatou que a "informação é bem rasa", sendo "necessário assistir diversos tutoriais, vídeos e passo a passo" para conseguir implementar o projeto (Gomes, 2024, p. 7). Essa experiência evidencia a alta carga de aprendizado exigida pelo Joomla, reforçando a importância estratégica da UnB em não apenas migrar a plataforma, mas também em oferecer um template institucional, visando reduzir as barreiras técnicas para os gestores de sites acadêmicos.

Santos e Carvalho (2008) sugerem alguns requisitos que devem ser considerados no processo de migração de um Sistema de Gestão de Conteúdo (CMS). Os requisitos mínimos incluem: oferecer aplicações para criação, edição e armazenamento de conteúdo; permitir controle de fluxo de postagens; possuir um repositório de informações; disponibilizar ferramentas para integração de informações externas; e fornecer modelos (templates) atraentes, personalizáveis e de fácil implementação.

Dante desse referencial, a análise de um caso concreto tornou-se essencial para observar a aplicação prática de tais diretrizes. A recente padronização do CMS na Universidade de Brasília pela STI surge, nesse contexto, como um estudo de caso pertinente para investigar os fatores que influenciaram a decisão institucional e se os requisitos mínimos de migração foram atendidos.

Para fundamentar com maior precisão o atual estudo e reunir maiores informações sobre a recente adoção do WordPress como CMS padrão pela STI na UnB, o mestrando responsável por este projeto de pesquisa entrou em contato com o setor de sites da secretaria, a Coordenadoria de Sites Corporativos (STI/DSI/SITES). Um e-mail foi enviado a todos os membros da equipe, solicitando acesso ao estudo realizado, ou a qualquer comunicado, informe ou determinação

sobre a mudança do CMS padrão na UnB ou ainda a motivação que ocasionou tal decisão.

Em resposta ao contato realizado, a Coordenadoria de Sites Corporativos, forneceu esclarecimentos detalhados sobre o processo de transição. A mudança do Joomla para o WordPress como plataforma padrão foi motivada por uma combinação de fatores técnicos e estratégicos. O principal gatilho foi o fim do ciclo de suporte da versão 3.x do Joomla em agosto de 2023, que implicava o fim das atualizações de segurança. Além disso, a decisão considerou o "aumento considerável de pedidos" dos usuários e a expressiva participação de 42% do WordPress no mercado global de sites, em contraste com os 2% ocupados pelo Joomla.

A coordenadoria informou ainda que a transição foi conduzida por um projeto interno não documentado, que envolveu um período de testes com unidades parceiras e culminou na disponibilização oficial do WordPress em fevereiro de 2024. Foi esclarecido também que os sites existentes em Joomla serão mantidos e migrados gradativamente, e que um novo template padrão para WordPress já está disponível para a comunidade acadêmica.

A adoção e padronização de CMS de código aberto, como Joomla e, mais recentemente, WordPress, pela Universidade de Brasília (UnB), alinha-se a uma diretriz de maior alcance do Governo Federal. Conforme aponta um estudo de Comis *et al.* (2022), uma instrução normativa da Secretaria de Comunicação Social da Presidência da República (SECOM-PR) de 2014 já sugeria a "adoção ou utilização de gerenciadores de conteúdo de código aberto" (Comis *et al.*, 2022, p. 5), para a padronização dos portais do Poder Executivo. Essa política influenciou a ampla adoção desses sistemas em diversas Instituições de Ensino Superior (IES) federais, inserindo a UnB em um contexto nacional de busca por plataformas digitais padronizadas e abertas.

A Instrução Normativa SECOM-PR nº 8, de 2014, vai além da simples adoção de CMS de código aberto, ao estabelecer a "Identidade Padrão de Comunicação Digital" para todos os órgãos do Poder Executivo Federal. Seu objetivo é "qualificar a comunicação mediante a padronização da experiência de uso" e alinhar a estratégia digital, priorizando o cidadão. Consequentemente, a

migração do Joomla para o WordPress na UnB não é meramente uma atualização tecnológica, mas um passo em direção ao cumprimento de uma política nacional que visa unificar e aprimorar a presença digital do Estado.

A diretriz da Secretaria de Tecnologia da Informação da UnB para descontinuar o uso do Joomla e promover o WordPress impactou diretamente as unidades acadêmicas, e a Faculdade de Ciência da Informação (FCI) não foi exceção. O site do curso de Arquivologia, até então hospedado na plataforma antiga, tornou-se um candidato natural e imediato para o processo migratório. A análise de sua transição para o WordPress oferece, portanto, uma oportunidade ímpar para documentar e examinar as etapas práticas envolvidas, desde o planejamento e adaptação do conteúdo até a implementação final no novo ambiente tecnológico oferecido pela universidade.

A necessidade de qualificar a plataforma digital do curso de Arquivologia também é fundamentada pela Lei de Acesso à Informação (LAI), Lei nº 12.527/2011<sup>24</sup>. O Art. 8º da LAI estabelece que "É dever dos órgãos e entidades públicas promover, independentemente de requerimentos, a divulgação em local de fácil acesso, no âmbito de suas competências, de informações de interesse coletivo ou geral por eles produzidas ou custodiadas". Isso é conhecido como transparência ativa. O § 3º do mesmo artigo especifica que os sites devem conter, por exemplo, informações sobre a estrutura organizacional, competências, e dados gerais para o acompanhamento de programas e ações.

Além da LAI e da IN (SECOM-PR) nº 8, de 2014, e para não se configurar apenas como uma mera atualização tecnológica, mas como uma oportunidade estratégica para alinhar a plataforma digital às diretrizes e padrões estabelecidos para a Administração Pública Federal. É importante que a implementação do novo site consiga atender aos Padrões Web em Governo Eletrônico (ePWG)<sup>25</sup> e ao Modelo de Acessibilidade em Governo Eletrônico (eMAG)<sup>26</sup>, normativas que visam garantir a qualidade, acessibilidade e eficiência da comunicação digital no setor público.

---

<sup>24</sup> [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm)

<sup>25</sup> <https://epwg.governoeletronico.gov.br/cartilha-codificacao.html>

<sup>26</sup> <https://emag.governoeletronico.gov.br/>

Os Padrões Web em Governo Eletrônico (ePWG) são um conjunto de recomendações e boas práticas organizadas em cartilhas, criadas para aprimorar a comunicação, o fornecimento de informações e a prestação de serviços eletrônicos pelos órgãos da Administração Pública Federal. O objetivo do ePWG é garantir que os sites e portais do governo sejam fáceis de usar, relevantes, efetivos e acessíveis para toda a população. Essas diretrizes abrangem qualidade de uso, design, arquitetura da informação, navegação, usabilidade, codificação e redação web, baseando-se em padrões internacionais como os do W3C.

O Modelo de Acessibilidade em Governo Eletrônico (eMAG) é um conjunto de diretrizes criado para orientar a construção e adaptação de conteúdos digitais governamentais, visando garantir que todos os cidadãos, inclusive pessoas com deficiência, possam acessar informações e utilizar serviços públicos online sem barreiras. O eMAG foi desenvolvido com base em padrões internacionais de acessibilidade, como as Diretrizes de Acessibilidade para Conteúdo Web (WCAG)<sup>27</sup>, mas adaptado ao contexto e às necessidades brasileiras.

A migração para o WordPress permite atender a uma necessidade educacional atual de compatibilidade com tecnologias móveis. A onipresença de smartphones entre os estudantes redefine a forma como acessam a informação. No estudo de Ferrete e Ferrete (2016) sobre o uso de tecnologias móveis no Instituto Federal de Sergipe (IFS) revelou que a grande maioria dos alunos possui um smartphone e os utiliza de forma contínua durante as aulas. A pesquisa de 2016 revelou que, mesmo com computadores conectados à internet disponíveis em laboratórios, os estudantes já preferiam usar seus próprios dispositivos móveis. A prevalência do smartphone como principal meio de acesso ao ambiente digital exige que o novo site seja desenvolvido em uma plataforma com design responsivo<sup>28</sup>. Isso garantirá uma experiência de usuário fluida e acessível em telas menores.

Paradoxalmente, uma das funcionalidades mais robustas do Joomla pode representar uma vantagem significativa durante o processo de sua própria substituição: seu sistema de gerenciamento de usuários. Uma estrutura de permissões bem definida no sistema de origem serve como um mapa claro para o

---

<sup>27</sup> Fonte: <https://www.w3.org/TR/WCAG21/>

<sup>28</sup> Design responsivo é uma abordagem de desenvolvimento web que adapta automaticamente o layout de um site para se ajustar a diferentes tamanhos de tela e dispositivos, como computadores, tablets e smartphones.

planejamento de governança no novo ambiente, facilitando a fase de levantamento de requisitos para a migração.

Ao analisar o portal Joomla existente, a equipe de migração pode identificar precisamente quais grupos de usuários possuem quais privilégios, garantindo que a nova plataforma (WordPress) possa replicar ou aprimorar essa estrutura sem perdas funcionais. A capacidade do Joomla de "criar usuários e delegar permissões de acesso a determinadas áreas" (Cardoso *et al.*, 2012, p. 5), permitindo, por exemplo, "criar um usuário para o grêmio estudantil e dar permissão para que esse usuário crie ou edite apenas uma determinada área do portal" (Cardoso *et al.*, 2012, p. 5), fornece um inventário exato das necessidades de acesso da comunidade.

Dessa forma, a migração não parte do zero; ela se baseia em um modelo de governança já estabelecido, permitindo um mapeamento direto de papéis e responsabilidades e assegurando que todos os setores e representações mantenham sua autonomia e capacidade de publicação no novo sistema. Essa continuidade oportuniza a descentralização e agilidade características do modelo atual, de modo que o novo ambiente digital funcione como ferramenta de suporte e otimização, em vez de se tornar um obstáculo.

### **3. REFERENCIAL TEÓRICO**

#### **3.1. USABILIDADE**

A usabilidade destaca-se como critério fundamental para a avaliação de sistemas informatizados, especialmente em ambientes acadêmicos, por envolver diretamente a capacidade dos usuários realizarem tarefas e atingirem objetivos de forma efetiva, eficiente e satisfatória. Conforme estabelecido pela ISO 9241-11:2018, a usabilidade é determinada por múltiplos fatores, incluindo as características dos usuários, a natureza das atividades realizadas e as condições ambientais e tecnológicas em que ocorre a interação (ISO, 2018).

Para este estudo, adota-se uma abordagem metodológica centrada no usuário discente, integrando avaliações qualitativas e quantitativas, a fim de diagnosticar o grau de adequação do site institucional às expectativas, necessidades informacionais e barreiras enfrentadas pelos estudantes do curso de Arquivologia da UnB. Essa perspectiva está em consonância com as recomendações da literatura especializada, que tratam a usabilidade não apenas como atributo técnico do sistema, mas como dimensão estratégica para o acesso à informação, participação acadêmica e inclusão digital (Kafure; Pereira, 2016; Barbosa; Silva, 2010).

A ISO 9241-11:2018 propõe que a usabilidade seja compreendida como o grau em que um produto pode ser utilizado por determinados usuários para atingir objetivos específicos de maneira eficaz, eficiente e com satisfação, atendendo ao contexto de uso definido. Para tanto, orienta a mensuração desses três parâmetros (efetividade, eficiência e satisfação) tanto por dados objetivos quanto pela percepção dos próprios usuários, o que complementa a abordagem ergonômica do desenvolvimento centrado na experiência real e contextualizada do usuário (ISO, 2018).

A ISO 9241-110:2020 estabelece princípios ergonômicos para o design de diálogo de sistemas interativos, com destaque para a promoção de interfaces que favoreçam a clareza, consistência, adequação à tarefa, informatividade, robustez e tolerância a erros. Esses princípios orientam o desenvolvimento de sistemas que viabilizam a comunicação eficiente e compreensível entre usuários e interfaces

digitais, promovendo segurança, previsibilidade e facilidade de uso, especialmente no contexto de ambientes acadêmicos e institucionais (ISO, 2020).

A ISO 9241-210:2019 apresenta o modelo de processos centrados no usuário para o projeto de sistemas interativos, ressaltando que o foco deve estar nos requisitos dos usuários, considerados desde as etapas iniciais do desenvolvimento. A norma enfatiza a necessidade de envolvimento ativo dos usuários, processos iterativos de avaliação e prototipagem, e análise sistemática do contexto e das necessidades reais, de modo a garantir soluções inclusivas, acessíveis e adequadas às expectativas dos diferentes perfis, em consonância com práticas de ergonomia de sistemas (ISO, 2019).

A presente pesquisa se inicia com uma ampla revisão da literatura sobre usabilidade e acessibilidade. Esta etapa se assemelha a um estudo bibliométrico, abordagem metodológica que, conforme Lopes, Monteiro e Mill (2012), permite investigar a importância dada a um tema com base na análise de pesquisas acadêmicas anteriores. O levantamento teórico realizado, portanto, não serve apenas como fundamentação, mas como uma primeira fase da própria investigação, mapeando os conceitos essenciais para a análise do estudo de caso.

A usabilidade de um ambiente digital acadêmico não se limita à facilidade de navegação, mas está diretamente relacionada ao direito de acesso à informação. Interfaces mal estruturadas ou pouco intuitivas podem se tornar barreiras simbólicas ao exercício da cidadania informacional (Cybis; Betiol; Faust, 2007). Nesse sentido, considerar os usuários como agentes ativos no diagnóstico e na melhoria do site representa uma medida não apenas técnica, mas ética e democrática.

A usabilidade, embora frequentemente analisada sob a ótica da experiência do usuário, é também um pilar fundamental na engenharia de sistemas. Em projetos de desenvolvimento de software, ela é tratada como um requisito não funcional essencial, que define atributos de qualidade da interação. Um exemplo é a construção de componentes para a plataforma Joomla, onde a usabilidade se traduz em metas concretas como "velocidade alta de operação, taxa baixa de erros,

facilidade de aprendizado e facilidade de retenção"<sup>29</sup> (Avalos Rojas, 2014, p. 26, tradução nossa).

Para além da usabilidade, um ambiente digital educacional deve ser avaliado por seu potencial de interatividade. Enquanto a interação pode ser entendida como uma ação recíproca entre o usuário e o sistema, a interatividade pressupõe um passo adiante, permitindo ao usuário "interferir e transformar o texto, tornando-se, nesse caso, coautor" (Correia; Antony, 2003, p. 62, apud Sousa *et al.*, 2011, p. 196). Barros e Carvalho (2011), ao analisarem ambientes virtuais de aprendizagem, destacam que a interatividade é marcada pela possibilidade de participação, intervenção, bidirecionalidade e a multiplicidade de conexões.

A avaliação da qualidade de uso de um sistema interativo pode ser fundamentada em modelos revisados. Cybis *et al.* (1998), por exemplo, destacam a importância do trabalho de Bastien e Scapin, que desenvolveram um consistente conjunto de critérios ergonômicos para a avaliação de interfaces. Esses critérios analisam dimensões como condução, carga de trabalho, gestão de erros e consistência, considerando-os válidos, confiáveis e úteis para aprimorar o diagnóstico de desenvolvedores e podem ser aplicados de forma sistemática para analisar ambientes digitais.

Um estudo de caso sobre o Sistema Integrado de Gestão Acadêmica (SIGA) da Universidade Eduardo Mondlane, por exemplo, constatou que, em suas versões iniciais, "pouca atenção foi dada ao tipo de usuário", resultando em interfaces "pouco convidativas" e no uso de "linguagem equivocada", o que gerava "insatisfação, frustração ou embaraço ao usuário". Adicionalmente, a instabilidade do sistema em períodos de "pico", como inícios e fins de semestre, o tornava incapaz de "responder às demandas com a qualidade e velocidade necessárias" (Macie; Nascimento; Madio, 2024). Tais falhas representam violações diretas dos princípios de usabilidade, afetando a eficácia, a eficiência e, sobretudo, a satisfação do usuário, dimensões centrais para a qualidade de qualquer sistema interativo.

A usabilidade é um dos critérios fundamentais da qualidade de uso e refere-se à facilidade de aprendizado, eficiência no uso, memorização, prevenção

---

<sup>29</sup> No original: "Con la finalidad de cubrir este requisito, se diseñó [...] de manera que debería cumplir lo siguiente: Velocidad alta de operación; Tasa baja de errores; Facilidad de aprendizaje; Facilidad de retención".

de erros e satisfação na interação com a interface. Barbosa e Silva (2010) explicam que, além da usabilidade, é necessário considerar a acessibilidade, a experiência do usuário e a comunicabilidade como dimensões complementares da qualidade de sistemas interativos.

Ainda na obra de Cybis, Bettiol e Faust (2007) é sustentado que a qualidade da experiência digital está diretamente ligada à clareza com que o sistema comunica sua lógica interna. Para os autores, uma interface eficaz é aquela que minimiza a carga cognitiva do usuário, reduz o esforço de aprendizagem e favorece a apropriação autônoma da informação. Essa premissa reforça a necessidade de reformular o site do curso de Arquivologia com base em critérios ergonômicos e de usabilidade centrados no usuário.

Além dos conceitos de usabilidade consolidados na literatura acadêmica, a avaliação do site do curso de Arquivologia também se pauta por diretrizes oficiais do governo federal. A Instrução Normativa nº 8<sup>30</sup>, de 30 de dezembro de 2014, estabelece os procedimentos e padrões para a comunicação digital dos órgãos do Poder Executivo Federal. Dentre suas diretrizes, destacam-se o Acesso Universal (Art. 11), que exige o uso de linguagem clara, a adoção de padrões de acessibilidade (eMAG) e a garantia de acesso independentemente do dispositivo do usuário; a Interação (Art. 12), que determina que as plataformas devem oferecer meios de contato e assegurar respostas aos cidadãos; e a Transparência Ativa (Art. 13), que obriga a disponibilização de informações de forma livre e em formatos abertos.

### **3.2. EXPERIÊNCIA DO USUÁRIO**

De acordo com Ferreira (2018) a experiência do usuário abrange mais do que apenas utilidade, funcionalidade, usabilidade, design visual ou competências individuais. Ela está relacionada às emoções e à forma como um usuário reage diante de um ambiente informacional digital. São sentimentos gerados durante a interação com um objeto digital ou analógico de forma individualizada, promovendo respostas emocionais ou físicas.

---

<sup>30</sup> <https://www.gov.br/compras/pt-br/acesso-a-informacao/legislacao/instrucoes-normativas>

Garrett (2011) propõe uma abordagem estratificada da experiência do usuário, dividida em cinco camadas: estratégia, escopo, estrutura, esqueleto e superfície. Essa estrutura contribui para a compreensão de como aspectos visuais e funcionais devem estar alinhados aos objetivos institucionais e às necessidades do usuário. A adoção dessa perspectiva reforça o valor da escuta ativa dos discentes no processo de reformulação do site, visando não apenas à estética, mas à funcionalidade e à clareza na navegação.

No contexto da avaliação da interação, frequentemente utiliza-se a observação direta e medidas objetivas e subjetivas para coletar dados sobre a eficiência, eficácia e satisfação do sistema em análise. É importante identificar os fatores da experiência do usuário que podem ser medidos e as métricas associadas a esses fatores. Por exemplo, para o fator de usabilidade na experiência do usuário, identificamos métricas como "quantidade média de vezes que a ajuda foi utilizada pelo usuário" e "nível de completude da tarefa", dentre outras (Maia; Furtado, 2014).

A terminologia da experiência do usuário e seus objetos de estudo adquirem novos significados a cada literatura pesquisada. Possivelmente por se tratar de um campo de pesquisa amplo e subjetivo ainda em construção e por seu referencial teórico ainda estar em constante evolução.

### **3.3. DESIGN PARTICIPATIVO**

Como sugere o próprio nome, os métodos de Design Participativo (ou design co-criativo) configuram uma filosofia e um conjunto de técnicas que possibilitam aos usuários finais participarem ativamente e contribuírem diretamente no processo de concepção, criação e desenvolvimento de um sistema, ou artefato, ou até mesmo um ambiente físico (Sarmento, 2023). Essa abordagem é especialmente útil para o desenvolvimento de sites, aplicativos e demais produtos digitais, pois assegura que as soluções sejam centradas no ser humano, atendendo com maior possibilidade de precisão às necessidades daqueles que irão utilizá-las.

O cerne do Design Participativo está na capacitação dos usuários, transformando-os de sujeitos meramente estudados em colaboradores essenciais ao processo criativo. Diversas variações e ferramentas compõem essa abordagem,

que incluem desde reuniões de cocriação e prototipagem conjunta até métodos de mapeamento de ideias com usuários. Contudo, todas compartilham um princípio fundamental: a observação atenta e a compreensão profunda do comportamento das pessoas e suas interações com o ambiente e produtos similares, como destaca Kalbach (2009, p. 218).

O Design Participativo pode ser considerado uma prática ou metodologia de desenvolvimento de sistemas de informação que visa coletar, analisar e projetar um sistema com a participação de usuários, funcionários, clientes, desenvolvedores e demais interessados. (Camargo; Fazani, 2014). Assim, o Design Participativo foca na inclusão dos usuários de sistemas informacionais na equipe de desenvolvimento, ao contrário de outras metodologias que restringem essa participação apenas a profissionais da área.

A centralidade do usuário no processo de concepção de sistemas não é exclusiva de abordagens como o Design Participativo. Metodologias da Engenharia de Software, como o Desenvolvimento Rápido de Aplicações (Rapid Application Development - RAD), também reconhecem essa necessidade. O RAD, embora focado na aceleração do ciclo de desenvolvimento, se caracteriza por ser "muito intensivo no envolvimento dos usuários, especialmente na fase inicial de projeto"<sup>31</sup> (Wibagso; Angga, 2020, p. 101, tradução nossa). Essa convergência entre diferentes campos do conhecimento reforça a premissa de que a colaboração ativa com os futuros usuários é uma prática indispensável para o sucesso de qualquer sistema interativo, seja para garantir a adequação funcional, seja para promover a apropriação e o engajamento da comunidade a que se destina.

De forma corroborativa, Camargo e Fazani (2014), ainda enfatizam que o Design Participativo possui conexões com outras áreas como o design centrado no usuário e a arquitetura da informação. No entanto, os autores explicam que a principal diferença é que, enquanto nessas outras áreas os dados dos usuários são considerados com foco no uso do produto, no Design Participativo o foco é a inclusão e a colaboração ativa dos próprios usuários na equipe de desenvolvimento.

---

<sup>31</sup> No original: "Dalam penerapannya, RAD melakukan pendekatan yang berorientasi pada objek serta sangat intensif dalam melibatkan pengguna terutama pada tahap awal perancangan" (Wibagso; Angga, 2020, p. 101)

O Design Centrado no Usuário propõe uma abordagem orientada pelas demandas reais dos usuários, priorizando sua participação no processo de concepção. Conforme afirmam Barbosa e Silva (2010, p. 9), “a área de Interação Humano Computador busca seguir uma abordagem de ‘fora para dentro’, [...] começando pelos atores envolvidos, seus interesses, objetivos, atividades, responsabilidades e motivações”.

Para aprofundar a compreensão sobre o público-alvo de um sistema, a literatura da área de IHC recomenda a criação de personas, que são arquétipos hipotéticos de usuários. Segundo Kalbach (2009, p. 219), “para serem realmente úteis, as personas devem ser baseadas em dados reais”, e não em caricaturas ou invenções. O objetivo desta técnica é criar um personagem fictício, com nome e até mesmo uma fotografia, para representar um grupo de usuários com comportamentos e objetivos semelhantes, permitindo que a equipe de desenvolvimento mantenha o foco e tome decisões de design mais coerentes (Silva; Oliveira, 2024; Corrêa, 2016).

A colaboração entre o usuário e o processo de desenvolvimento é um desafio significativo, uma vez que envolver os usuários nas decisões de design é uma tarefa complexa. Rosemberg *et al.* (2008) afirmam que para garantir que essa colaboração ocorra de maneira eficaz, é essencial empregar técnicas que facilitem a comunicação entre todos os envolvidos, garantindo que seus conhecimentos e experiências sejam totalmente aproveitados.

A escolha pelo Design Participativo nesta pesquisa configura-se como uma estratégia metodológica coerente com pressupostos pedagógicos de base sociointeracionista, nos quais o processo de ensino-aprendizagem é compreendido como socialmente construído. Conforme Sousa *et al.* (2011, p. 185), o discente ocupa posição central na construção do próprio saber. Starobinas (2015, p. 59) destaca que o fortalecimento da autoria de alunos e professores constitui um vetor significativo de inovação educacional. Alinhado a essa abordagem, o Design Participativo possibilita a inserção ativa dos usuários na avaliação e no aprimoramento do site do curso de Arquivologia, conferindo-lhes o papel de coautores na mediação digital do conhecimento.

A aplicação do Design Participativo no desenvolvimento de sistemas de informação para comunidades específicas é uma abordagem metodológica contemporânea e pertinente no contexto acadêmico brasileiro. Sua relevância é evidenciada em trabalhos recentes, como o desenvolvimento do sistema CicloGis na Universidade Federal do Pará, cuja metodologia também incluiu o Design Participativo para garantir que a plataforma atendesse às necessidades da comunidade de ciclistas (Gomes, 2024). Isso demonstra a eficácia da abordagem em projetos que buscam alinhar a tecnologia às demandas reais de seus usuários.

#### 4. METODOLOGIA

De acordo com Kothari (2004), metodologia é a ciência que estuda como a pesquisa é realizada cientificamente. Já quanto à forma de abordagem, as pesquisas podem ser quantitativas ou qualitativas. Ambas as abordagens podem ser usadas tanto nas pesquisas exploratórias quanto nas descritivas e experimentais (Cunha; Amaral; Dantas, 2015). Cunha (1982, p. 5) ressalta que “a escolha da técnica para a realização do estudo de usuários depende do objetivo da pesquisa, da natureza da instituição e dos recursos disponíveis”.

Diferentemente da abordagem quantitativa, que lida essencialmente com números, fórmulas matemáticas e estatísticas, a abordagem qualitativa foca em conceitos psicológicos, como atitudes, personalidade, valores e opiniões (Souza, 2019). Conforme argumentam Baptista e Cunha (2007), os métodos qualitativos permitem uma abordagem mais profunda das representações dos usuários sobre seus contextos de busca, acesso e uso da informação, aspecto fundamental quando se pretende propor melhorias baseadas na experiência concreta dos estudantes.

A presente pesquisa adota o método misto (qualquantitativo), que integra abordagens qualitativas e quantitativas. A escolha por essa combinação visa uma compreensão mais completa e rigorosa dos fenômenos sociais, uma vez que a união dos pontos fortes de ambos os métodos aumenta a validade, a robustez e a profundidade dos resultados, por meio da complementaridade dos dados (Oliveira, 2024). Os métodos selecionados para este estudo, detalhados a seguir, estão em conformidade com os objetivos geral e específicos estabelecidos.

No que se refere à seleção dos participantes, foi utilizada a amostragem não probabilística intencional, tendo como critério a representatividade por interesse intrínseco (Campos; Saidel, 2022), ou seja, a escolha de sujeitos com potencial de fornecer informações relevantes e significativas para os objetivos do estudo. Conforme discutem os autores, a amostragem em pesquisas qualitativas deve priorizar sujeitos que expressem com clareza suas experiências sobre o fenômeno investigado, valorizando a profundidade em detrimento da quantidade.

Por envolver a participação de seres humanos, esta pesquisa foi submetida e avaliada pelo sistema do Comitê de Ética em Pesquisa (CEP/Conep). O projeto, intitulado "Estudo das necessidades informacionais dos usuários discentes na

migração do sistema de gerenciamento de conteúdo: estudo de caso do site do curso de Arquivologia da Faculdade de Ciência da Informação", foi aprovado pela Comissão Nacional de Ética em Pesquisa (CONEP) sob o Certificado de Apresentação para Apreciação Ética (CAAE) nº 84727324.7.0000.5540, conforme Parecer Consustanciado nº 7.757.954, emitido em 18 de agosto de 2025 (Anexo B). A coleta de dados com os discentes foi iniciada somente após a referida aprovação, garantindo o pleno cumprimento das Resoluções CNS nº 466/2012 e nº 510/2016.

Participaram da pesquisa estudantes regularmente matriculados no curso de Arquivologia, selecionados conforme critérios de inclusão previamente definidos. A amostra será fechada por saturação teórica, à medida que os dados coletados nos grupos de discussão e questionário indicam repetição significativa de temas (Fontanella; Ricas; Turato, 2008). A flexibilidade na delimitação do número de participantes também é defendida por Campos e Saidel (2022), que ressaltam a importância do julgamento técnico e ético do pesquisador no processo de encerramento da amostragem.

Os dados quantitativos (do questionário) foram analisados por meio de estatística descritiva. Já os dados qualitativos (provenientes dos grupos de discussão e das respostas abertas do questionário) foram interpretados segundo a análise de conteúdo temática, buscando identificar padrões, categorias e sentidos que emergem dos relatos dos participantes. Conforme Martins e Theóphilo (2009, p. 185), "a análise qualitativa é essencialmente um processo de interpretação, que envolve a organização dos dados brutos em categorias que refletem o significado atribuído pelos sujeitos às suas experiências". A codificação foi realizada por aproximação semântica, priorizando a recorrência de temas e a convergência de sentidos, com ênfase na profundidade e coerência dos relatos frente aos objetivos da pesquisa.

Entre os métodos descritos por Cybis, Betiol e Faust (2007) para investigar a usabilidade de sistemas digitais, destaca-se a avaliação a partir da perspectiva dos próprios usuários, seja por meio de entrevistas, questionários ou observação direta. Embora a presente pesquisa não utilize testes formais com protótipos digitais ou avaliação heurística sistematizada, ele se apoia na escuta ativa dos discentes como técnica principal de análise qualitativa. A coleta de dados, por meio de grupos de

discussão e questionário on-line, são boas opções para captar as percepções reais de usabilidade e naveabilidade no site, em consonância com o princípio da centralidade do usuário defendido pelos autores.

Os procedimentos metodológicos desta pesquisa estão fundamentados em referenciais teóricos da Ciência da Informação, com destaque para o modelo Sense-Making de Brenda Dervin, discutido por Ferreira (1995) e por Linhares *et al.* (2023). Esse modelo, embora não seja único, reforça a importância da escuta ativa dos discentes constroem sentido a partir de uma "situação" que gera uma "lacuna" de conhecimento. Nesse processo, eles buscam "pontes" (estratégias e fontes) e "auxiliadores" (respostas) para satisfazer suas demandas informacionais (Corrêa, 2016; Malheiros, 2013). A perspectiva, centrada na experiência subjetiva e contextualizada do usuário, dialoga diretamente com os objetivos desta pesquisa.

Essa estrutura metodológica visa oferecer melhor compreensão da experiência dos discentes com o site institucional, fundamentando recomendações para a futura migração do sistema de gerenciamento de conteúdo do site do Curso de Arquivologia para a plataforma WordPress. Os métodos selecionados para cumprir os propósitos desta pesquisa estão resumidos no Quadro 1, a seguir:

Quadro 1 - Correlação entre objetivos e metodologias

Objetivos	Métodos	Instrumentos	Análise
<b>OE1:</b> Definir o perfil dos usuários discentes do site do Curso de Arquivologia da FCI	Levantamento qualiquantitativo	Revisão bibliográfica. Questionário on-line (abertas e fechadas); análise de matrículas e currículo escolar	Estatística descritiva (fechadas), análise de conteúdo (abertas), análise documental
<b>OE2:</b> Identificar as necessidades informacionais dos usuários discentes	Estudo de caso qualitativo com abordagem funcional	Grupos de discussão com roteiro semiestruturado; questionário on-line	Análise de conteúdo temática e categorial (Bardin; Fontanella <i>et al.</i> ), análise dos dados coletados.
<b>OE3:</b> Caracterizar o site do Curso de Arquivologia da FCI	Análise documental e de interface	Levantamento das seções, funcionalidades, fluxos e estrutura do site (Joomla e WordPress)	Avaliação descritiva, categorial e heurística; aplicação de critérios de usabilidade (ISO 9241-11, Cybis <i>et al.</i> )

<b>OE4:</b> Conhecer as práticas informacionais e a experiência dos usuários discentes no acesso à informação	Estudo de caso combinado	Questionário on-line, grupos de discussão, registros de navegação e testes práticos	Análise de conteúdo, análise de práticas, triangulação de métodos (Creswell, 2010)
<b>OE5:</b> Investigar as dificuldades de acesso à informação no site	Estudo de caso qualitativo e observacional	Grupos de discussão, prototipagem em papel/atividade prática, observação durante uso	Análise de conteúdo categorial, síntese de barreiras recorrentes, registro de casos e sugestões

Fonte: elaboração própria (2025).

#### 4.1. GRUPOS DE DISCUSSÃO

O grupo de discussão, conforme abordado por Manrique e Pineda (2009), é uma técnica do paradigma qualitativo que permite ao pesquisador compreender um fenômeno a partir da perspectiva dos sujeitos. Ao reunir um grupo de indivíduos, busca-se recuperar suas experiências e opiniões sobre temas relacionados à sua vida cotidiana, valorizando seus pontos de vista como dados relevantes para a pesquisa.

Para Itaborahy (2024) os grupos de discussão quando compostos por indivíduos que compartilham um mesmo ambiente de experiências, refletem os processos de comunicação desse contexto específico, representando o grupo social ao qual pertencem. Desse modo, facilitam a identificação das características sociais e das experiências coletivas sobre a visão de mundo e a orientação geral do grupo.

De acordo com Martins e Theóphilo (2009, p. 116), “os grupos de discussão promovem um ambiente em que os participantes interagem entre si, refletindo, argumentando e até reformulando suas opiniões”. Tal dinâmica colaborativa é bastante relevante para captar as particularidades do uso informacional e da experiência do usuário, que podem não emergir ou ficarem suficientemente claras em técnicas mais estruturadas, como os questionários.

A escuta ativa dos estudantes não deve ser tratada como concessão, mas como parte integrante da construção de políticas e espaços institucionais mais democráticos. Guerreiro (2017, p. 46) conclui que, “apesar dos inúmeros obstáculos, os discentes desejam ser ouvidos e colaborar com o crescimento do curso”,

evidenciando uma demanda histórica por inclusão ativa nas decisões acadêmico-administrativas. Esta técnica é especialmente útil quando se pretende explorar diferentes pontos de vista sobre um mesmo objeto, favorecendo a construção coletiva do conhecimento.

Ao discutir os impactos das tecnologias digitais na educação, Starobinas (2015, p. 51) afirma que é necessário um “olhar mais pausado” sobre os aspectos subjetivos, sociais e pedagógicos que permeiam o uso de tais ferramentas. A proposta de grupos de discussão nesta pesquisa busca justamente captar essas dimensões, promovendo uma escuta ativa dos discentes para integrar suas experiências à reestruturação do site institucional, numa perspectiva crítica e participativa.

Estudos anteriores na área da Arquivologia evidenciam que os estudantes manifestam interesse em colaborar ativamente com a melhoria dos cursos, desde que existam canais institucionais para tal escuta. Guerreiro (2017), ao analisar os desafios e expectativas de discentes da Universidade Federal do Pará, concluiu que, mesmo diante de dificuldades estruturais, os alunos demonstram disposição para contribuir com o desenvolvimento do curso, desde que suas experiências e percepções sejam consideradas de forma efetiva (Silva, 2016). Nesse sentido, os grupos de discussão se mostram como técnica apropriada para captar não apenas opiniões pontuais, mas também valores, práticas e necessidades que podem orientar a análise da usabilidade.

Os grupos visam, primordialmente, coletar dados sobre questões do tipo “como” e “por quê”. As discussões permitem que as pessoas mostrem seus pontos de vista e suas atitudes com maior profundidade, tornando mais fácil saber como as pessoas se sentem em relação a um produto, um conceito, uma ideia ou uma organização. A interação entre os participantes permite que eles desenvolvam novas ideias e pensamentos a partir da fala dos demais integrantes do grupo (Cunha; Amaral; Dantas, 2015).

“Ou seja, a informação recolhida desvenda e dá a conhecer os aspectos internos da problemática em debate através da riqueza das subjectividades partilhadas e assimilados pelo grupo para a construção do seu próprio discurso, num ambiente onde a autonomia, a liberdade e a reflexão crítica permitem ajustar, articular e integrar

perspectivas individuais e colectivas num vaivém constante que se estabelece entre os diferentes membros do grupo" (Ortega, 2005 *apud* Santos, 2009, p. 94).

Conforme observado pelos autores citados, o grupo de discussão deve ser cuidadosamente planejado e, durante sua realização, deve-se estimular a participação e interação entre todos os participantes. O grupo de discussão será utilizado para esta pesquisa como uma técnica de coleta de dados qualitativo que complementa outros métodos que serão utilizados, como o questionário.

A escolha pela técnica do Grupo de Discussão nesta pesquisa fundamenta-se em sua abordagem metodológica específica, que se diferencia de outras práticas grupais, como o Grupo Focal. A literatura específica indica que a principal distinção reside no grau de intervenção do moderador. Enquanto o Grupo Focal tende a ser mais direto, o Grupo de Discussão se caracteriza pela "não diretividade", buscando gerar uma conversação que produza significados coletivos, e não apenas respostas a um roteiro predefinido (Silvestre; Martins; Lopes, 2018). O objetivo, portanto, não é a coleta de opiniões individuais isoladas, mas a análise da "produção discursiva coletiva sobre aquele material proposto" (Silvestre; Martins; Lopes, 2018, p. 37), permitindo que as necessidades e percepções dos discentes sobre o site do curso de emergam de forma mais espontânea.

A utilização de grupos de discussão como técnica de coleta de dados também está alinhada à ideia de que "a interação verbal propiciada pela entrevista em grupo pode revelar representações coletivas e conflitos que não emergiram em entrevistas individuais" (Baptista; Cunha, 2007, p. 150). Tal abordagem reforça e ratifica a intenção de valorizar a voz dos discentes como sujeitos ativos no processo de avaliação e reformulação do site institucional.

#### **4.2. QUESTIONÁRIO (FORMULÁRIO)**

O questionário é uma das ferramentas metodológicas mais amplamente utilizadas na área da Ciência da Informação para estudos de usuários, especialmente quando se busca mapear o perfil, as práticas e as percepções de forma padronizada e escalável. Conforme Baptista e Cunha (2007) ressaltam, os

estudos de usuários devem considerar a pluralidade de métodos de coleta de dados, sendo o questionário particularmente útil em pesquisas que envolvem uma população ampla e dispersa, como é o caso dos estudantes de graduação.

Nesta pesquisa, o questionário foi estruturado com perguntas fechadas e abertas, permitindo a obtenção de dados quantitativos e qualitativos, em correlação com os grupos de discussão, para mapear o perfil e as percepções dos discentes de forma estruturada. As perguntas fechadas facilitarão a análise estatística sobre aspectos como frequência de acesso, dispositivos utilizados e grau de satisfação. Já as perguntas abertas buscarão captar a experiência subjetiva dos usuários, suas percepções sobre o site e sugestões para melhorias.

O questionário foi produzido utilizando a ferramenta online Netlify<sup>32</sup> e aplicado aos estudantes do curso de Arquivologia. O modelo de formulário, disponível no Apêndice C, foi divulgado aos discentes com o auxílio do Centro Acadêmico do Curso de Arquivologia (CAARQ). O presidente do CAARQ foi contatado para solicitar apoio à pesquisa, destacando os benefícios futuros que o trabalho trará para a comunidade acadêmica. O coordenador do curso de Arquivologia à época, professor Paulo Viana também acatou o pedido de apoio, divulgando o formulário<sup>33</sup> no Sistema Integrado de Gestão de Atividades Acadêmicas (SIGAA). Estas estratégias visam alcançar um número suficiente de discentes, preservando o anonimato e facilitando a participação voluntária.

Martins e Theóphilo (2009, p. 170) orientam que, “ao encaminhar questionários, o pesquisador deve explicar os objetivos da pesquisa, garantir o anonimato e despertar o interesse do informante, a fim de aumentar a taxa de retorno e a confiabilidade dos dados”. Essa prática foi incorporada ao planejamento da presente pesquisa por meio do texto introdutório contido no RCLE, onde foram explanados todos os benefícios e objetivos do estudo, bem como a sua importância para a melhoria da compreensão de como os estudantes do curso de Arquivologia acessam e utilizam as informações disponibilizadas no site do curso.

---

<sup>32</sup> A Netlify é uma empresa de computação em nuvem que oferece uma plataforma de desenvolvimento que inclui serviços de construção, implantação e backend sem servidor para aplicativos da web e sites dinâmicos. <https://www.netlify.com/>

<sup>33</sup> Endereço do formulário online: <https://arquivologia.netlify.app/>

O questionário é um instrumento de coleta de dados composto por uma série ordenada de perguntas que devem ser respondidas por escrito, sem a presença do entrevistador. Lakatos e Marconi (2012) explicam que geralmente, o pesquisador envia o questionário ao informante pelo correio ou por meio digital. Após preenchido, o questionário é devolvido da mesma forma. Junto com o questionário, deve ser enviado um texto explicativo sobre a natureza da pesquisa, sua importância e a necessidade de obter respostas, visando despertar o interesse do respondente para que ele preencha e devolva o questionário dentro de um prazo razoável. Em média, os questionários enviados pelo pesquisador alcançam uma taxa de devolução de 25%.

“O questionário é um importante e popular instrumento de coleta de dados para uma pesquisa social. Trata-se de um conjunto ordenado e consistente de perguntas a respeito de variáveis e situações que se deseja medir ou descrever. O questionário é encaminhado para potenciais informantes, selecionados previamente, tendo que ser respondido por escrito e, geralmente, sem a presença do pesquisador” (Martins; Theóphilo, 2009, p. 169).

A elaboração do questionário desta pesquisa (Apêndice C) seguiu as recomendações da literatura para a construção de um instrumento produtivo. A estrutura foi organizada em blocos temáticos (Informações Gerais, Acesso ao Site, Navegação e Usabilidade, Conteúdo e Informação, Design e Aparência, Funcionalidades e Recursos), obedecendo a uma sequência lógica que parte de questões gerais para as mais específicas, conforme sugerido por Mattar (1994, *apud* Melo; Bianchi, 2015, p. 50). Buscando utilizar uma linguagem clara e direta, adequada ao público discente, e evitar parcialidades comuns como a formulação de “perguntas que induzem a resposta” ou que contenham mais de um assunto em um único item (Melo; Bianchi, 2015).

A utilização de questionários on-line com perguntas abertas, adotada na presente pesquisa, é metodologicamente compatível com estudos anteriores na área da Arquivologia. Guerreiro (2017) aplicou questionário digital para investigar as percepções e expectativas de discentes, obtendo dados relevantes sobre sua vivência acadêmica e institucional. Essa estratégia mostrou-se eficaz para captar nuances da experiência discente, respeitando o ritmo e as condições de acesso de

cada participante, especialmente em contextos com limitação de recursos físicos ou dispersão geográfica.

A motivação para o envio dos questionários aos usuários discentes é a busca por compreensão mais profunda das necessidades informacionais desse público. A utilização de um sistema de coleta de dados oferece uma série de vantagens, dentre elas: economia de tempo e recursos de deslocamento, a capacidade de reunir um grande volume de dados, o alcance a um maior número de pessoas de forma simultânea, abrangendo uma área geográfica mais ampla, além de economizar recursos humanos tanto em termos de treinamento quanto de trabalho de campo, conforme explica Lakatos e Marconi (2012).

Esse modelo de abordagem proporciona respostas mais ágeis e precisas, ao mesmo tempo em que concede maior liberdade aos participantes, garantindo o anonimato nas respostas. Reduz ainda o risco de influência do pesquisador e permite que os respondentes tenham mais flexibilidade nos horários que lhes forem mais convenientes. A natureza impessoal do instrumento também garante maior uniformidade na avaliação, ao passo que possibilita a obtenção de respostas que, de outra forma, seriam inacessíveis materialmente.

#### **4.3. POPULAÇÃO E AMOSTRA**

A validade de um estudo de usuários depende da definição do universo de pesquisa e de uma boa seleção da amostra. Para esta pesquisa, a população (ou universo) foi definida como o conjunto de usuários discentes do curso de Arquivologia da Universidade de Brasília (UnB). Conforme levantamento de discentes ativos fornecido pela secretaria do curso, referente ao segundo semestre de 2025, o curso contava com um total de 245 (duzentos e quarenta e cinco) estudantes regularmente matriculados.

Essa escolha está diretamente ligada ao objetivo central da presente pesquisa, que é investigar as necessidades informacionais dos usuários do site institucional do curso, atualmente em processo de migração da plataforma Joomla para a plataforma WordPress. Este universo apresenta uma delimitação distinta daquela empregada em estudos correlatos, como o de Café (2016), que se

debruçou sobre o perfil amplo e diversificado dos usuários pós-graduandos da UnB e sua interação com o Repositório Institucional. O foco da presente pesquisa em um grupo de graduação específico e homogêneo permitiu, inversamente, uma análise de maior profundidade sobre as necessidades informacionais particulares deste nicho em relação direta ao site de sua própria unidade acadêmica.

A definição do campo empírico e da população participante segue a abordagem dos Estudos de Usuários, que, conforme Figueiredo (1994), visam compreender como e por que determinados grupos sociais buscam, acessam e utilizam a informação em contextos específicos. Dentro dessa abordagem, opta-se pelo modelo orientado ao usuário, em que se investiga como determinado público interage com a informação necessária para suas atividades acadêmicas (Figueiredo, 1994).

Para a realização dos grupos de discussão, foi selecionada uma amostra intencional de discentes do curso. A delimitação de um número reduzido de participantes para esta etapa qualitativa se alinha às recomendações da literatura sobre testes de usabilidade. Conforme destacado por Café (2016) em sua análise sobre o tema, estudos clássicos de Nielsen e Faulkner apontam que de cinco a oito participantes são suficientes para identificar a grande maioria (cerca de 80%) dos problemas de usabilidade de um sistema. Essa abordagem privilegia a profundidade da análise em detrimento da quantidade, o que é condizente com os objetivos desta fase da pesquisa.

Ao eleger o discente como eixo central desta investigação, o presente trabalho busca contribuir para uma área de estudo que, por vezes, foca em outras perspectivas. Em um estudo bibliométrico, Lopes, Monteiro e Mill (2014) observaram que, no período analisado, as pesquisas sobre tecnologia na educação concentravam-se predominantemente na formação de professores e na análise das práticas em sala de aula. Portanto, ao dar voz aos estudantes do curso de Arquivologia e utilizar suas percepções como base para a reestruturação de um sistema informacional, esta dissertação reforça a importância de se colocar o aluno como protagonista nas pesquisas sobre tecnologia no ensino superior.

Além disso, Kafure e Pereira (2016) destacam que a compatibilidade entre o sistema informacional e o modelo mental do usuário é essencial para garantir um

acesso eficaz à informação. Assim, ao compreender a perspectiva do discente, torna-se possível propor melhorias que de fato atendam às suas práticas e expectativas dos alunos. Esse procedimento está alinhado aos princípios do Design Participativo, que defende a inclusão ativa dos usuários no processo de desenvolvimento e avaliação de sistemas informacionais (Camargo; Fazani, 2014).

Ainda dentro da perspectiva qualitativa, o uso de amostragem por conveniência, especialmente em contextos exploratórios, é defendido por autores como Cunha, Amaral e Dantas (2015), uma vez que visa compreender percepções, opiniões e atitudes de forma aprofundada, mesmo que sem pretensão de representatividade estatística.

#### **4.4. RISCOS DA PESQUISA E CAUTELAS**

Os riscos envolvidos na realização desta pesquisa referem-se à possibilidade de desconforto emocional, exposição involuntária de opiniões pessoais nos grupos de discussão, invasão de privacidade ou interferência na rotina dos participantes devido ao tempo requerido para o preenchimento do questionário. Conforme define a Resolução nº 510/2016 do Conselho Nacional de Saúde (CNS), em seu Art. 2º, inciso XXV, o risco da pesquisa consiste na “possibilidade de danos à dimensão física, psíquica, moral, intelectual, social, cultural do ser humano, em qualquer etapa da pesquisa e dela decorrente”.

Para garantir a segurança ética da pesquisa e o respeito à autonomia dos participantes, foram adotadas medidas rigorosas de proteção aos dados e à integridade dos sujeitos envolvidos. O Registro do Consentimento Livre e Esclarecido (RCLE) explica de forma clara os objetivos da pesquisa, os procedimentos adotados, os possíveis riscos e as garantias de anonimato e sigilo. Nenhuma informação coletada permitiu a identificação direta dos participantes.

Todos os dados coletados nesta pesquisa ficarão armazenados em arquivo, físico ou digital, sob guarda e responsabilidade do pesquisador, por um período mínimo de 5 (cinco) anos após o término da pesquisa (Resolução CNS nº 510 de 2016, Art. 28, Inciso IV), para que os participantes possam decidir livremente sobre sua participação e sobre o uso de seus dados no momento e no futuro.

Tais cuidados estão em consonância com os princípios éticos da pesquisa em Ciências Humanas e Sociais e com autores como Lakatos e Marconi (2012), que destacam a importância de proteger os participantes não apenas em termos formais, mas também no cuidado com os efeitos subjetivos e sociais da coleta e divulgação dos dados. A adoção de práticas que assegurem a autonomia e o bem-estar dos envolvidos reforça a legitimidade científica e ética do estudo, alinhando-se às recomendações de Cunha, Amaral e Dantas (2015) quanto à condução de pesquisas qualitativas em ambientes acadêmicos.

#### **4.5. PRÉ-TESTE**

Durante o primeiro semestre letivo de 2024, antes da aprovação formal do projeto pela Plataforma Brasil, foram realizados dois encontros exploratórios com discentes do curso de Arquivologia da Faculdade de Ciência da Informação. Tais encontros foram conduzidos em caráter preparatório, com o intuito de apoiar a delimitação metodológica e avaliar a pertinência dos instrumentos de coleta e das abordagens teóricas relacionadas às necessidades informacionais dos usuários discentes.

O primeiro encontro ocorreu no dia 25 de março de 2024, durante a ministração da disciplina “Seminário em Arquivística 1: Acesso à Informação”. Participaram estudantes regularmente matriculados na turma. Após a apresentação do projeto e dos objetivos da pesquisa, os discentes compartilharam suas experiências de uso do site do curso de Arquivologia e os motivos que os levaram a acessá-lo. Posteriormente, foi realizada uma navegação conjunta no portal, com destaque para itens como documentos institucionais, atas do Colegiado e o Manual do Curso. Os participantes alegaram desconhecimento da presença desses documentos no site. Também foram discutidos os meios mais utilizados pelos discentes para obtenção de informações acadêmicas, com destaque para o SIGAA, redes sociais e grupos de WhatsApp, sendo o site institucional pouco utilizado por falta de divulgação e baixa atratividade. Ao final do encontro, foram ouvidas as impressões e sugestões de melhoria, como o desejo de uma interface mais intuitiva, visualmente amigável e integrada às redes sociais do curso.

O segundo encontro foi realizado em 15 de abril de 2024, com a mesma turma da disciplina. Com a presença de novos estudantes, foi retomada a apresentação da proposta e dos procedimentos da pesquisa. Na ocasião, foi solicitada a navegação direta no site institucional com a execução de tarefas simples, como localizar o nome da coordenadora do curso de Arquivologia da UFF e a Resolução CEPE nº 59/2020. As dificuldades relatadas pelos estudantes incluíram problemas no sistema de busca, menus pouco intuitivos, ausência de hierarquia documental, termos em língua estrangeira, diretórios vazios e descrições imprecisas. As críticas foram unâmes quanto à desorganização e à falta de clareza na apresentação dos conteúdos, o que se mostrou especialmente contraditório por se tratar do site de um curso voltado à Arquivologia. As análises e sugestões apontadas nesses encontros reforçaram a importância de considerar a experiência do usuário no processo de migração para um novo CMS.

Apesar do caráter exploratório e da intenção de contribuir com o delineamento metodológico da pesquisa, o Comitê de Ética em Pesquisa (CEP/CHS/UnB), por meio de parecer consubstanciado, indeferiu o aproveitamento dos encontros como pré-testes formais, considerando que qualquer interação com possíveis participantes deveria ter sido previamente autorizada pelo Comitê na Plataforma Brasil. Diante disso, os dados oriundos dessas atividades não serão utilizados na análise da pesquisa. Conforme o compromisso ético firmado, os encontros para coleta de dados foram conduzidos somente após a aprovação definitiva do projeto pelo sistema CEP/Conep, ocorrida em agosto de 2025, de forma a garantir o pleno cumprimento das exigências éticas que regem as pesquisas com seres humanos.

É importante registrar que o rigoroso processo de tramitação no Sistema CEP/Conep, embora indispensável para a salvaguarda ética, impôs desafios significativos ao cronograma da pesquisa. A estrita interpretação do comitê, que não permitiu a convalidação dos encontros exploratórios como pré-teste por terem antecedido a aprovação formal, levou ao descarte de impressões iniciais valiosas. Além disso, o percurso de revisões e recursos, desde o primeiro parecer de não aprovação em 2024 até a aprovação final em agosto de 2025, ilustra a complexidade e a morosidade que impactou o planejamento e a execução do

estudo, cujo desenvolvimento depende da interação humana para a própria construção da pesquisa.

## 5. COLETA DE DADOS

### 5.1. REALIZAÇÃO DOS GRUPOS DE DISCUSSÃO

Nos dias 16 e 18 de setembro de 2025, foram conduzidos grupos de discussão com um total de 8 horas/aula. As atividades ocorreram durante as aulas das disciplinas de Arquivologia: “Informação, Tecnologia e Documentos Arquivísticos” e “Gestão de Documentos Arquivísticos Digitais”, mediadas pelo mestrando desta pesquisa. Participaram dos encontros alunos do 4º e 5º semestres do curso de Arquivologia da Universidade de Brasília (UnB).

### 5.2. PRIMEIRO ENCONTRO

O primeiro encontro ocorreu no dia 16/09/2025 às 19 horas, onde estavam presentes 8 discentes do curso de Arquivologia. A coleta de dados por meio do grupo de discussão foi iniciada seguindo à rigor os protocolos éticos previstos no projeto conforme Parecer Consustanciado da CONEP (Anexo B). O pesquisador se apresentou aos discentes, explicando os objetivos do estudo e sua vinculação com o Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação. Foi então apresentado o Registro de Consentimento Livre e Esclarecido - RCLE (Apêndice A), que detalhou a natureza voluntária da participação, os procedimentos de gravação em áudio e o compromisso com a confidencialidade e o anonimato dos participantes. A sessão de discussão só começou após a leitura, esclarecimento de dúvidas e assinatura do RCLE por todos os presentes, assegurando a concordância e compreensão dos alunos sobre sua contribuição para a pesquisa. Com o consentimento e a assinatura dos participantes, convidou-se os discentes a se apresentarem, informando nome e semestre atual.

Os principais pontos observados foram:

- Fontes de informação: Os alunos revelaram que raramente utilizam o site do curso como fonte primária de informação, recorrendo a canais alternativos e mais dinâmicos, como grupos de WhatsApp criados pelos próprios estudantes, o Instagram do Centro Acadêmico (CAARQ) e até mesmo o Google, deixando o site do curso como última opção.

- Divulgação do site: Muitos alunos, até mesmo em semestres avançados, afirmaram que só conheceram o site recentemente, e alguns estavam acessando-o pela primeira vez durante o encontro. Uma participante mencionou que sua irmã, formada em Arquivologia, desconhecia a existência do site durante todo o curso.
- Percepções sobre o design e Usabilidade: As opiniões sobre o site foram mistas. Houve um consenso de que o design é antiquado e visualmente pouco atraente ("feio", "arcaico", "retrô"), mas alguns estudantes o consideraram objetivo pela sua simplicidade, enquanto outros desejaram uma interface mais dinâmica, moderna, fluida e com recursos visuais de animação, como por exemplo um carrossel de imagens.
- Dificuldades de acesso à informação: Em uma atividade prática, o pesquisador pediu para que os participantes encontrassem o documento "Projeto de Criação do Curso". Os alunos tiveram extrema dificuldade em localizar o arquivo, alegando que o documento não estava no menu "Documentos" do site, que não estava na página do histórico do curso e que a ferramenta de busca do site falhou, pois apresentaram resultados diferentes dos pesquisados. O documento só foi localizado após o uso do buscador Google, evidenciando um grave problema de usabilidade e arquitetura da informação. Além de sugerirem que os documentos disponíveis no site foram postados sem os respectivos metadados, o que para alunos de arquivologia seria algo "inimaginável" e que para um site que representaria a excelência em organização de arquivos não tem o mínimo de estruturação. Outro problema evidenciado foi que ao tentar fazer download do arquivo PDF localizado, o site apresentava uma mensagem de erro alertando que o arquivo não era seguro de ser baixado.
- Sugestões de melhoria: Os alunos sugeriram que após o processo migratório o novo site tenha um design mais moderno, que possua tecnologias como chatbots<sup>34</sup> ou inteligência artificial aplicada à ferramenta de busca, conteúdo atualizado incluindo eventos e festividades do curso e melhor integração com

---

<sup>34</sup> Um chatbot é um software que simula conversas humanas por meio de texto ou voz, atuando como um "robô de conversação" ou assistente virtual.

as redes sociais, além da inclusão de recursos úteis, como links para bases de dados e repositórios acadêmicos.

### **5.3. SEGUNDO ENCONTRO**

O segundo grupo de discussão, com 12 participantes, ocorreu em 16/09/2025 às 21 horas. Mantendo os mesmos padrões éticos exigidos pelo Comitê de Ética, o pesquisador apresentou o Registro de Consentimento Livre e Esclarecido (RCLE). Detalhando a participação voluntária, os procedimentos de gravação em áudio e o compromisso com a confidencialidade e o anonimato dos participantes. Apenas após a leitura do RCLE, o esclarecimento de dúvidas e a assinatura de todos os presentes, a sessão foi iniciada, aprofundando a análise do site do curso de Arquivologia. O foco da discussão foi nos problemas de usabilidade, organização da informação e a percepção dos alunos em relação à plataforma.

Os principais pontos observados foram:

- Primeiras impressões e Acesso: A maioria dos alunos acessou o site pesquisando no Google, por considerá-lo mais prático do que digitar a URL na barra de endereço do navegador. As impressões iniciais foram majoritariamente negativas, com os alunos descrevendo o layout como "antigo", "arcaico" e desatualizado, como por exemplo nos dados da coordenação e nos planos de ensino. Em contrapartida, uma aluna considerou o site "fácil" e "intuitivo" justamente por sua simplicidade.
- Necessidades de informação: Os estudantes apontaram a falta de informações básicas. Sugeriram a inclusão de um passo a passo para obter o certificado de técnico em arquivologia, informações claras sobre o novo currículo e sobre o TCC (requisito do novo currículo), e orientações para a vida acadêmica, como atividades complementares e projetos de extensão. Uma sugestão recorrente foi a integração do site com a base de dados de trabalhos de arquivologia BDA, que eles consideram de difícil acesso pela pouca divulgação.

- Disponibilização da informação: A organização dos documentos foi um ponto central de crítica, tendo em vista o conhecimento arquivístico dos discentes. A redundância de abas, como "Documentos" e "Documentos online" para conteúdos que são, na prática, idênticos, foi vista como ilógica, especialmente para um curso de Arquivologia. Além disso, a falta de uma organização clara nas pastas, que não seguem uma ordem alfabética ou de prioridade, foi duramente criticada.
- Sentimento de frustração: A desorganização informacional do site gerou um sentimento de frustração e de vergonha entre os alunos. A expressão "casa de ferreiro, espeto de pau" foi usada para descrever a ironia de um curso de Arquivologia ter um site que não segue os princípios básicos de gestão de documentos que eles mesmos estudam. Esse descaso foi percebido como uma falta de valorização do conhecimento produzido pelo próprio curso por parte da instituição. A plataforma é vista como um espaço que "só existe por existir", sem cuidado ou atualização constante, o que mina a confiança dos usuários em encontrar informações precisas ali.
- Preferência por ferramentas alternativas: A ineficiência do site reforçou a dependência de canais informais. Os alunos afirmaram que preferem perguntar o e-mail de um professor no grupo de WhatsApp do que procurá-lo no site, pois a busca no aplicativo é mais rápida e eficiente. O WhatsApp é valorizado por seus filtros de busca e a divisão por links, imagens e documentos, tornando a recuperação da informação mais ágil do que a navegação no site institucional.
- Sugestões para o novo site: Para o futuro site, os alunos demandam um design responsivo, que se adapte a telas de celular, e que evite a necessidade de baixar arquivos PDF, preferindo tabelas, imagens ou informações diretamente na página. Também sugeriram a inclusão de recursos de acessibilidade, como lupa, contraste e tradução para Libras, um vídeo institucional sobre o curso e um guia para calouros se localizarem no prédio da faculdade.

#### **5.4. TERCEIRO ENCONTRO**

O terceiro encontro, realizado em 18 de setembro de 2025 às 19 horas, contou com a participação de 4 novos integrantes totalizando 12 discentes presentes. Para esses recém-chegados, o pesquisador reapresentou o RCLE, reforçando a natureza voluntária da participação, os procedimentos de gravação em áudio e o compromisso com a confidencialidade e o anonimato. Após a coleta das assinaturas dos novos membros, o pesquisador aprofundou as discussões iniciadas anteriormente e introduziu uma atividade prática de prototipagem em papel. Nesta atividade, os alunos puderam esboçar suas ideias e anseios para o novo site do curso de Arquivologia.

A discussão e a atividade se desenvolveram nos seguintes pontos:

- Impressões negativas reafirmadas: Participantes que não estiveram nos encontros anteriores compartilharam percepções semelhantes, descrevendo o site atual como "arcaico", "pouco intuitivo" e com informações desatualizadas. Foi reforçada a dificuldade em encontrar conteúdos importantes, evidenciando a lacuna entre as demandas dos estudantes e a oferta informacional da plataforma.
- Prototipagem e sugestões de conteúdo: A atividade prática de desenhar layouts ou listar requisitos desejados facilitou a visualização de novos gerou várias propostas concretas e recorrentes:

Identidade visual e Comunidade: Incluir fotos do cotidiano da FCI, fotos dos professores juntamente com e-mail atualizado para contato e um calendário de eventos para criar um ambiente mais acolhedor e fortalecer o sentimento de pertencimento.

Clareza para novos alunos: Apresentar de forma clara os objetivos do curso e o perfil do profissional arquivista, pensando nos calouros e interessados em ingressar na graduação.

Arquitetura da Informação: Estruturar o currículo de forma mais visual e intuitiva, com links diretos para os planos de ensino organizados por semestre. Criar uma seção de Perguntas Frequentes (FAQ) para sanar dúvidas comuns.

Atualização e relevância: Manter dados básicos sempre atualizados, como

monitorias, calendário acadêmico, eventos e notícias relevantes em um carrossel na página inicial.

- Integração e recursos externos: Uma das sugestões mais enfatizadas foi a necessidade de integrar o site com repositórios e bases de dados externas, como a Base de Dados em Arquivologia (BDA) e o repositório da Biblioteca Central (BCE). Os alunos também pediram uma seção de "links úteis" para auxiliar na vida acadêmica, especialmente para os calouros.
- Acessibilidade e tecnologia: Os estudantes propuseram a inclusão de recursos de acessibilidade, como ajuste de contraste e de fonte, em conformidade com as obrigações legais. Houve uma forte resistência ao uso de chatbots, com preferência por canais de contato direto com a secretaria, pois consideram os sistemas automatizados ineficazes com base em experiências anteriores.
- Divulgação: Ao final, foi sugerido que houvesse um lançamento do novo site fosse acompanhado de uma apresentação pública no auditório, como forma de divulgação e engajamento da comunidade acadêmica.

## 5.5. QUARTO ENCONTRO

O quarto e último encontro do grupo de discussão foi realizado em 18 de setembro, às 21 horas. Contou com a participação de 5 novos integrantes, aos quais o RCLE foi apresentado. Após a coleta das assinaturas, deu-se início à conversa com os discentes, seguindo o protocolo ético estabelecido. A discussão serviu para aprofundar temas anteriores com novos participantes e, principalmente, para contextualizar as necessidades dos usuários dentro das leis e normas que regem os portais institucionais. O encontro foi estruturado em duas partes: uma exposição sobre o enquadramento legal e normativo e uma atividade prática de prototipagem em papel.

O mestrando iniciou a sessão apresentando as quatro normativas essenciais que deverão ser observadas pela nova plataforma digital. Primeiramente, destacou a Lei de Acesso à Informação (LAI), enfatizando a obrigação de disponibilizar informações de interesse público de maneira clara e acessível. Em seguida,

abordou a Lei Brasileira de Inclusão, a qual o site atual não cumpre integralmente, por carecer de recursos essenciais para acessibilidade, como ajuste de fonte e contraste. Também discutiu a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), que impõe a necessidade de proteção rigorosa a dados pessoais e sensíveis constantes em documentos publicados, como atas de reuniões. Por fim, detalhou as diretrizes da Identidade Padrão de Comunicação Digital da UnB (SECOM), que estabelecem normas específicas para uso do logotipo, cores e fontes, conforme especificado no portal institucional marca.unb.br, as quais deverão ser adotadas durante o processo migratório.

Na atividade prática de prototipagem, os alunos foram convidados a desenhar ou listar os requisitos desejados para um site ideal, utilizando folhas de papel como suporte. Essa dinâmica despertou um rico debate entre os participantes e resultou em propostas detalhadas e diversificadas. A partir desse exercício, foram identificadas as principais sugestões dos alunos, que compõem os resultados da prototipagem e fornecem subsídios importantes para o desenvolvimento do novo site.

A seguir o resultado da coleta durante o exercício:

- Conteúdo e arquitetura da informação: Criar uma seção de "Perguntas Frequentes" (FAQ) , apresentar o currículo de forma mais visual e por semestre , incluir informações para calouros sobre o curso e a profissão de arquivista , e adicionar biografias e contatos dos professores.
- Funcionalidades e interatividade: Implementar uma ferramenta de busca que funcione eficientemente , um carrossel de notícias atualizadas na página inicial e uma "caixa de ideias" para feedback dos usuários. A sugestão de chatbots foi majoritariamente rejeitada em favor do contato humano direto.
- Acessibilidade e design: Incluir ferramentas de acessibilidade como vLibras, ajuste de fonte e contraste. Discutiu-se a preferência por um menu lateral em vez de superior por ser mais fácil de visualizar e a necessidade de um design responsivo que funcione bem em celulares.
- Integração e comunidade: Fortalecer a integração com a Base de Dados em Arquivologia (BDA) e o repositório institucional da UnB. Sugeriram a inclusão de um calendário de eventos, divulgação de estágios e empregos, e o uso de fotos do cotidiano da faculdade para gerar um senso de comunidade.

- Análise crítica de usabilidade: Uma aluna fez uma análise aprofundada sobre acessibilidade para usuários de leitores de tela, criticando a existência de múltiplos menus no site atual, que poluem a navegação e dificultam o acesso à informação principal. Outra análise criticou a disposição dos logotipos de parceiros (CAPES, CNPq) no rodapé, considerando-os de baixa prioridade para o usuário e mal posicionados hierarquicamente.

## 5.6. COLETA DO QUESTIONÁRIO

Após a obtenção da autorização do Comitê de Ética (CEPE/Conep) em 18 de agosto de 2025 (Anexo B), o questionário online (Apêndice C) foi aplicado aos estudantes de arquivologia. A coleta de dados foi realizada entre 1º e 30 de setembro de 2025. Para a divulgação, contou-se com o apoio da coordenação do curso de Arquivologia, que o disponibilizou como notícia no sistema SIGAA, e do Centro Acadêmico de Arquivologia (CAARQ), que o difundiu nos grupos de WhatsApp dos discentes. O formulário online incluía a versão digital do Registro de Consentimento Livre e Esclarecido (RCLE) (Apêndice B), sendo o consentimento do participante obrigatório para o envio das respostas. Ao final do período de coleta, foram obtidas 33 respostas válidas.

Com o questionário respondido foi possível quantificar as percepções dos alunos sobre o site do curso, revelando um consenso claro que valida os achados qualitativos dos grupos de discussão.

1. Perfil e frequência de uso: Os respondentes estão bem distribuídos entre os semestres (com maior participação do 4º semestre, 18.2%) e egressos (15.2%). O dado mais impactante é a frequência de uso: 48.5% acessam o site "Raramente" e 12.1% "Nunca". Apenas 6.1% relataram o acesso "Diário". Isso confirma estatisticamente que o site não faz parte da rotina informacional dos estudantes.
2. Dispositivos de acesso: O acesso é dividido de forma equitativa entre "Computador/Notebook" (75.8%) e "Smartphone" (75.8%), com "Tablet" (24.2%) também presente. Isso prova a necessidade absoluta de um design responsivo, como solicitado nos grupos de discussão.

3. Avaliações de usabilidade e design: As avaliações são majoritariamente negativas ou neutras.

- Navegação: 42.4% consideram "Neutra", enquanto 30.3% a avaliam como "Difícil" ou "Muito difícil".
- Encontrar Informação: 42.4% só encontram o que procuram "Às vezes" e 30.3% "Raramente" ou "Nunca".
- Responsividade: A percepção é mediana, com 36.4% classificando como "Regular" e 27.3% como "Ruim" ou "Muito ruim".
- Design (Aparência): O design foi avaliado como "Ruim" ou "Muito ruim" por 33.6% dos respondentes, contra 27.3% que acham "Boa".
- Qualidade do Conteúdo: Há uma divisão clara, com 33.3% considerando "Ruim" e 36.4% "Boa", indicando inconsistência no conteúdo.

4. Funcionalidades e conteúdo ausente:

- Mais usadas: As funcionalidades mais acessadas são "Informações sobre disciplinas" (63.6%), "Calendário Acadêmico" (54.5%) e "Contatos e informações administrativas" (48.5%), refletindo buscas por necessidade básica.
- Informações faltando: As respostas abertas confirmam os achados dos grupos de discussão. Os alunos sentem falta de: planos de ensino atualizados; informações sobre o novo currículo; grades horárias; monitorias; estágios; eventos da área; e links para páginas relacionadas ao curso.
- Sugestões: As sugestões refletem as propostas de prototipagem, focando em: um guia para calouros com o tema "o que é arquivologia", informações detalhadas sobre pesquisa e extensão, e link de acesso direto à produção acadêmica, incluindo Artigos, TCCs, Dissertações e Teses, disponíveis tanto no repositório da Biblioteca quanto no BDA.

## 6. ANÁLISE E DISCUSSÃO DE RESULTADOS

A análise dos dados, provenientes de quatro grupos de discussão presenciais e de um questionário online, é apresentada a seguir. Os dados coletados permitiram identificar o perfil dos discentes de Arquivologia da UnB que utilizam o site institucional, mapear problemas de usabilidade, e examinar a interação com o ambiente digital. A utilização de diferentes técnicas conferiu maior robustez à investigação. Os resultados serão apresentados conforme os objetivos específicos, fundamentados na revisão da literatura, e organizados pelas técnicas de coleta.

### 6.1. ANÁLISE PRIMEIRO ENCONTRO

A investigação qualitativa revelou que o site institucional do curso de Arquivologia não é a principal fonte de informação para os discentes. Em vez disso, os estudantes recorrem primariamente a outros canais como grupos de WhatsApp e o perfil do Centro Acadêmico no Instagram para sanar dúvidas e obter notícias. Este fenômeno dialoga diretamente com o conceito de "sistemas-paralelos" apresentado por Alencar (2021), onde a ineficiência de uma ferramenta oficial leva os usuários a criarem soluções alternativas para suprir suas demandas informacionais. A preferência por esses canais foi justificada pela agilidade e pela facilidade, pois, como afirmou um participante, no grupo de WhatsApp "a informação já vem pronta, não precisa entrar para procurar alguma coisa".

Um dos achados mais significativos da pesquisa foi a constatação da baixa divulgação do site. Relatos dos participantes indicaram que, mesmo estando em semestres avançados como o quarto e o quinto, muitos só tomaram conhecimento da existência da plataforma recentemente, por conta de necessidades pontuais como a busca por editais de monitoria, ou até mesmo estavam acessando-a pela primeira vez durante o encontro. Uma estudante do quarto semestre afirmou: "eu, sinceramente, não sei, por que eu estou no quarto semestre, mas eu nunca tinha ouvido falar que tem um site de Arquivologia. Não sei se é porque eu sou desatenta, ou porque ninguém nunca me falou que existia". Isso evidencia a falta de divulgação de um site específico para o curso que os alunos estão frequentando. Tal fato reforça a premissa de Starobinas (2015) de que a mera existência de uma

ferramenta digital não assegura sua usabilidade ou efetividade na mediação informacional.

A dificuldade de recuperação da informação foi testada na prática quando os discentes foram desafiados a localizar o "Projeto de Criação do Curso de Arquivologia". A ferramenta de busca interna se mostrou ineficaz, não retornando o documento desejado. A análise posterior revelou uma falha grave de usabilidade: o documento estava armazenado em um diretório que exibia um contador "0 de 1", levando os usuários à interpretação de que a pasta estava vazia. A dificuldade em encontrar um documento de valor histórico para o curso, no site de um curso de Arquivologia, foi percebida pelos próprios alunos como uma contradição, evidenciando uma lacuna entre a teoria arquivística e a prática da gestão informacional da própria unidade acadêmica.

Também durante a atividade prática de acesso ao site, os estudantes relataram facilidade para acessar informações pontuais, como editais antigos de monitoria e dados sobre os docentes, mas destacaram a falta de atualização e dificuldades para localizar documentos institucionais relevantes, especialmente aqueles de valor histórico. A ausência de metadados, a organização pouco clara dos menus e o uso de nomenclatura técnica limitam a naveabilidade e a indexação eficiente do conteúdo, tanto no próprio site quanto em mecanismos de busca externos.

No que tange à experiência do usuário e ao design, a discussão expôs um conflito de expectativas. Enquanto alguns discentes valorizavam a objetividade e simplicidade da plataforma atual, considerando-a funcional apesar de antiga, outros a descreveram como estática, "sem graça" e visualmente desagradável, defendendo que um novo site deveria ser mais dinâmico e criativo para refletir melhor a identidade do curso e atrair o interesse inclusive de novos estudantes. A fala de um aluno, "[...] em outra disciplina a professora pediu para a gente acessar os sites de arquivos municipais e estaduais, eu notei que alguns outros parecem que tinham um investimento maior de tecnologia, que tinha imagem no fundo, vídeo no fundo. Para mim, como usuário, isso torna a experiência mais agradável e me incentiva a permanecer no site. Já o atual, da Arquivologia e o da FCI também, eu fico meio assim... 'Ai, que preguiça!'", demonstra como a dimensão estética e emocional,

central no conceito de Experiência do Usuário (Ferreira, 2018), impacta o engajamento e a percepção de valor da plataforma.

Os participantes sugeriram expressivamente a necessidade de um redesenho visual, que alia modernidade à objetividade e evite tanto a poluição visual quanto a complexidade excessiva. Avaliaram de modo crítico qualquer funcionalidade adicional, pontuando que a prioridade deve ser garantir informações atualizadas, facilmente localizáveis e organizadas conforme a lógica informacional arquivística. A integração entre site e redes sociais também foi apontada como aspecto importante para divulgar o curso para novos públicos e fortalecer o sentimento de pertencimento entre os atuais estudantes.

Essa escuta ativa aos discentes proporcionada pelos Grupos de Discussão ratifica a centralidade do usuário no processo de migração do CMS do site do curso, sinalizando que a efetividade de uma plataforma institucional reside não só no ambiente tecnológico empregado, mas, principalmente, na sua aderência às rotinas e expectativas de informação do público-alvo. Tais subsídios são estratégicos para orientar intervenções que visem aprimorar a experiência de acesso, a transparência informacional e a aproximação entre a comunidade de Arquivologia e a Faculdade de Ciência da Informação da UnB.

## 6.2. ANÁLISE SEGUNDO ENCONTRO

A análise da arquitetura da informação do site revelou inconsistências que conflitam diretamente com os princípios ensinados no próprio curso. Um exemplo notório, apontado pelos discentes, é a existência de duas abas distintas, "Documentos" e "Documentos Online", para agrupar arquivos de mesma natureza digital. Um participante comentou: "Quando você clica na aba de documentos, são documentos online, porque está tudo online. Não tem algo físico". Essa redundância foi considerada ilógica e desnecessária, evidenciando uma falha na classificação da informação. A crítica se aprofundou com a observação de que as pastas de documentos não seguem uma organização aparente, seja alfabética ou por prioridade, o que dificulta a localização e a compreensão da estrutura do repositório.

A ineficiência da plataforma institucional gerou entre os estudantes um forte sentimento de frustração, resumido pela expressão popular "casa de ferreiro, espeto de pau". Essa percepção nasce da contradição entre o conhecimento técnico sobre organização e gestão de documentos, que é o objetivo geral da sua formação, e a desorganização encontrada no principal canal de comunicação do seu curso. Como relatou uma aluna, essa situação gera a impressão de que "a instituição também não leva os nossos conhecimentos a sério", pois não aplica em seus próprios sistemas a expertise que forma em seus profissionais. Esse sentimento de descaso mina a confiança no site como fonte oficial, fazendo com que os alunos o percebam como uma ferramenta que "só existe por existir", sem o devido cuidado e atualização.

As deficiências do site consolidaram o uso de canais alternativos como principal meio de acesso à informação. A preferência por grupos de WhatsApp foi justificada não apenas pela conveniência, mas por uma superioridade funcional na recuperação da informação. Um estudante explicou que, para encontrar o e-mail de um professor, prefere "jogar o nome dele na pesquisa do WhatsApp" do que navegar pelas abas do site, pois o aplicativo oferece uma "recuperação melhor" e mais instantânea. A funcionalidade de busca e os filtros de mídia do WhatsApp foram citados como ferramentas mais eficientes que as do próprio site, transformando o aplicativo em um sistema-paralelo robusto que supre as lacunas deixadas pela plataforma oficial.

As expectativas para o novo site, a ser desenvolvido em WordPress, focam em melhorias de usabilidade e acessibilidade. Os discentes manifestaram uma clara preferência por um design responsivo, que se adapte a diferentes tamanhos de tela, especialmente a de smartphones, dispositivo primário de acesso para muitos. Foi fortemente sugerido que informações, como a equivalência de matérias do novo currículo, sejam apresentadas em tabelas na própria página, em vez de arquivos PDF que exigem download, uma prática considerada ruim na experiência do usuário móvel. Além disso, a ausência de recursos de acessibilidade, como ajuste de contraste e intérprete de Libras, foi notada, sendo sua inclusão considerada fundamental para um novo portal alinhado às diretrizes de inclusão.

### **6.3. ANÁLISE TERCEIRO ENCONTRO**

O grupo de discussão realizado em 18 de setembro, acompanhado de uma atividade prática de prototipagem em papel, aprofundou o debate sobre as necessidades informacionais e expectativas dos estudantes em relação ao site do curso de Arquivologia da UnB.

No início, participantes que não estiveram no encontro anterior relataram impressões negativas sobre o site, considerando-o arcaico, pouco intuitivo e com informações desatualizadas. Alguns estudantes destacaram que, em buscas anteriores, não conseguiram encontrar conteúdos importantes, revelando uma lacuna entre suas demandas e a oferta de informação digital disponível.

Durante a atividade prática, os estudantes elaboraram, individualmente e em grupos, sugestões para um novo layout ou lista de requisitos para o site, a partir de suas perspectivas de usuários e aprendizes de arquivologia. Os estudantes reconheceram a necessidade de preservar parte do desenho institucional e visual em conformidade com as normas (identidade visual da UnB e legislação federal), mas reforçaram o pedido por modernização, personalização e atualização do conteúdo. Sugeriram ainda apresentações públicas do novo site como estratégia de divulgação e integração institucional.

A atividade prática demonstrou envolvimento crítico, criatividade e apropriação do conceito de Design Participativo, evidenciando a importância da escuta ativa dos usuários no desenvolvimento do site. Os participantes confirmaram as principais demandas já observadas em encontros anteriores, acrescentando novas ideias para a organização lógica, a integração de bases digitais, a acessibilidade e o relacionamento interpessoal por canais institucionais. Esse modelo de construção coletiva indica que a centralidade do estudante nas decisões de design do site poderá alinhar, de fato, o ambiente digital à experiência real dos usuários, fortalecendo a identidade do curso e a comunicação institucional.

Na terceira rodada do grupo de discussão, que incluiu uma atividade prática de prototipagem em papel, os estudantes reafirmaram críticas à naveabilidade, desatualização do conteúdo e carência de identidade visual do atual site do curso. Participantes que estavam pela primeira vez destacaram dificuldades em encontrar

informações relevantes e descreveram uma experiência pouco intuitiva e pouco acolhedora no ambiente digital institucional.

O exercício coletivo permitiu a emergência de sugestões inovadoras: centralização de fotos e registros do cotidiano da faculdade, apresentação clara dos objetivos e do perfil profissional da área, organização visual e semestralizada da estrutura curricular, além de uma seção objetiva de perguntas frequentes. Foi recorrente o pedido por atualização dos dados, integração de repositórios acadêmicos e links úteis, bem como a adoção de recursos de acessibilidade digital, conforme a legislação vigente.

A crítica ao uso de chatbots e sistemas automatizados foi um ponto marcante, com os alunos expressando preferência por canais de contato direto com a secretaria para resolução de dúvidas complexas ou administrativas. O grupo reforçou a importância de manter a centralidade do usuário no desenvolvimento do novo site, destacando que o ambiente digital deve ser concebido a partir das necessidades reais dos discentes, principal público-alvo do curso, e das rotinas acadêmicas cotidianas.

A atividade também revelou o valor da participação discente no redesenho de sistemas informacionais: as ideias colhidas destacam o potencial de melhoria contínua quando os usuários são incluídos efetivamente no processo de planejamento. O caso evidencia, portanto, que um site construído participativamente contribui para o sentimento de pertencimento institucional, melhora a comunicação interna e externa e fortalece a visibilidade e o prestígio do curso diante de novos públicos.

A atividade de prototipagem em papel, realizada no terceiro encontro, funcionou como um catalisador para materializar as necessidades informacionais dos estudantes, alinhando a pesquisa aos princípios do Design Participativo. Ao transpor suas ideias para um formato visual ou para uma lista de requisitos, os discentes reafirmaram as críticas à desatualização e à falta de interatividade do site atual, mas avançaram para a proposição de soluções concretas. Emergiram sugestões recorrentes como a criação de uma seção de "Perguntas Frequentes" (FAQ) para centralizar dúvidas comuns, a organização visual da estrutura curricular

por semestre e a inclusão de um calendário de eventos acadêmicos e extracurriculares. Essa prática demonstrou que os usuários, quando convidados a co-criar, possuem uma visão clara das funcionalidades que podem otimizar suas rotinas acadêmicas.

Uma demanda central que emergiu da discussão foi a necessidade de o novo site funcionar como um integrador de fontes de informação dispersas. Os estudantes expressaram desconhecimento sobre ferramentas importantes como a Base de Dados em Arquivologia (BDA) e manifestaram o desejo de que o portal do curso oferecesse links diretos e contextualizados para esses repositórios, bem como para a produção acadêmica (TCCs e dissertações) disponível na Biblioteca Central. A proposta de criar uma seção de "links úteis", voltada especialmente para a orientação de calouros, reforça a percepção do site como um ponto de partida para a navegação no ecossistema informacional da universidade, suprindo uma carência de orientação que hoje é suprida por canais informais.

A dimensão humana e comunitária foi um eixo transversal nas propostas dos discentes. Houve um forte apelo para que o novo site apresentasse "fotos do cotidiano da faculdade" e dos professores, com seus respectivos contatos, como estratégia para fortalecer a identidade do curso e o sentimento de pertencimento institucional. A exposição digital do Curso de Museologia, "Nas trilhas da informação"<sup>35</sup> pode servir de inspiração desta estratégia.

Em contraponto, manifestou-se uma clara preferência por canais de contato direto com a secretaria em detrimento de soluções automatizadas como chatbots. Um estudante justificou a resistência afirmando que, em suas experiências, o chatbot "nunca dá o que a gente quer", exigindo sempre a intervenção de um atendente humano para resolver a demanda. Essa visão crítica evidencia que a eficiência, na perspectiva do usuário, está mais ligada à resolução de problemas do que à simples automação do atendimento.

A escuta ativa dos discentes revelou que, embora reconheçam a necessidade de seguir a identidade visual padrão da UnB e as legislações federais, há um anseio por modernização e personalização. A solicitação para que o novo site seja divulgado em uma apresentação pública no auditório da faculdade sinaliza

---

<sup>35</sup> Exposição virtual Nas trilhas da informação: <http://nastrilhasdainformacao.fci.unb.br/>

o desejo dos estudantes de não apenas serem usuários, mas de participarem ativamente da vida institucional do curso. A atividade de construção coletiva indicou que a centralidade do estudante no redesenho da plataforma pode alinhar o ambiente digital à experiência real dos usuários, fortalecendo a comunicação e a imagem do curso de Arquivologia perante a comunidade interna e externa.

#### **6.4. ANÁLISE QUARTO ENCONTRO**

A discussão com os discentes transcendeu a simples manifestação de preferências estéticas, adentrando o campo das obrigações legais e normativas que regulam os portais institucionais. A apresentação de leis como a Lei de Acesso à Informação (LAI), a Lei Brasileira de Inclusão e a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) proporcionou um enquadramento técnico que elevou a qualidade das sugestões. Os participantes demonstraram compreender que o novo site não será apenas uma interface mais moderna, mas um artefato digital que deve estar em conformidade com a legislação. A discussão sobre a identidade visual da UnB, pautada pelo site da marca UnB (marca.unb.br), também evidenciou a conscientização dos estudantes sobre a necessidade de equilibrar a criatividade com os padrões institucionais.

A aplicação da prototipagem em papel, alinhada aos princípios do Design Participativo, converteu as críticas abstratas em propostas de soluções concretas e tangíveis. Ao desenhar ou listar requisitos, os alunos materializaram suas necessidades, gerando um inventário de funcionalidades essenciais. Dentre as propostas, destacaram-se a criação de uma seção de Perguntas Frequentes (FAQ) para centralizar dúvidas, a reestruturação visual do currículo por semestre, a inclusão de um carrossel de notícias dinâmico na página inicial e a apresentação de informações claras sobre o perfil profissional do arquivista, visando orientar novos alunos. Essa atividade prática validou a metodologia de co-criação, mostrando que os usuários, quando instrumentalizados, são capazes de projetar soluções de alta relevância para suas próprias rotinas.

A análise dos estudantes sobre acessibilidade e usabilidade demonstrou um notável nível de sofisticação, superando a discussão superficial sobre o layout. Uma

participante, por exemplo, realizou uma crítica contundente à arquitetura de informação do site sob a perspectiva de um usuário de leitor de tela, argumentando que a multiplicidade de menus "polui a navegação" e obriga o usuário a percorrer uma longa lista de itens secundários antes de chegar ao conteúdo principal. Outro ponto de análise aprofundada foi a hierarquia da informação no rodapé da página, onde os logotipos de parceiros como CAPES e CNPq foram considerados de baixa relevância para o usuário final e, portanto, mal posicionados. Tais observações revelam uma compreensão madura dos princípios de design centrado no usuário, focada na eficiência e na redução da carga cognitiva.

A necessidade de transformar o site em um hub de integração informacional e um vetor de pertencimento comunitário foi um tema central nas propostas. Os discentes enfatizaram repetidamente a importância de criar links diretos e contextualizados para repositórios externos, como a Base de Dados em Arquivologia (BDA) e o acervo da Biblioteca Central (BCE), consolidando o portal como um ponto de partida confiável para a pesquisa acadêmica. Paralelamente, sugestões como a inclusão de um calendário de eventos atualizado e a divulgação de oportunidades de estágio e emprego indicam o desejo de que a plataforma reflita a vida da comunidade, fortalecendo a identidade do curso e o engajamento dos alunos.

O último grupo de discussão concluiu o ciclo participativo de diagnóstico envolvendo usuários do site do curso de Arquivologia. O debate agregou elementos legais, técnicos e de usabilidade, fundamentando a necessidade de que o novo ambiente digital seja integralmente alinhado à Lei de Acesso à Informação, à Lei Brasileira de Inclusão, à LGPD e às normativas federais de identidade visual e transparência.

Os estudantes reafirmam críticas já conhecidas, tais como dificuldade de navegação, excesso de informações confusas e falta de atualização do site. No entanto, avançaram ao apresentar propostas concretas para sua melhoria, incluindo a implementação de recursos robustos de acessibilidade; a reorganização visual e funcional dos menus; a adoção de mecanismos de busca mais inteligentes; a criação de seções temáticas dedicadas ao estágio, eventos, produção científica e

informações aos egressos; além do desenvolvimento de ferramentas que possibilitem o recebimento contínuo de feedback por parte dos usuários.

A ênfase na lógica arquivística para organização do conteúdo, a preocupação com diferentes públicos (calouros, veteranos, egressos) e o detalhamento de funcionalidades desejáveis reforçam como o processo colaborativo pode enriquecer projetos institucionais de tecnologia. A participação dos alunos demonstrou que ambientes digitais eficazes para ensino superior exigem escuta ativa, transparência, atualização permanente, respeitando tanto demandas legais quanto expectativas vivenciais dos principais interessados.

As contribuições registradas nestes encontros não apenas guiaram a redação dos requisitos do novo site, mas consolidaram a prática do Design Participativo como método indispensável para o sucesso do projeto, garantindo que a futura plataforma do curso seja referência em acessibilidade, naveabilidade, diálogo institucional e valorização da memória e identidade arquivística.

## **6.5. ANÁLISE DAS RESPOSTAS DO QUESTIONÁRIO**

A aplicação do questionário online permitiu quantificar as percepções dos discentes, fornecendo uma base estatística que valida e reforça as descobertas dos grupos de discussão. A subutilização do site como ferramenta informacional, uma queixa central nas discussões, foi confirmada: 48,5% dos respondentes afirmaram acessar o site "Raramente" e 12,1% "Nunca". Esses dados estatísticos confirmam a existência de um vácuo informacional que é preenchido pelos grupos de WhatsApp, mencionados de modo recorrente na pesquisa qualitativa. A baixa adesão não se restringe a um grupo específico, visto que os respondentes estão distribuídos por todos os períodos do curso, do 1º ao 8º semestre, além de egressos (15,2%).

A avaliação do questionário revela que a maioria dos usuários atuais do site acessa o ambiente digital apenas ocasionalmente, recorrendo a ele de forma secundária ou complementar a outros canais, como redes sociais e plataformas da universidade. A navegação foi frequentemente classificada como neutra a difícil,

com baixos níveis de satisfação em relação ao design, usabilidade e responsividade.

A dificuldade de interação com a plataforma foi outro ponto corroborado pelos dados. Mais de 30% dos estudantes classificaram a navegação como "Difícil" ou "Muito difícil", e um total de 72,7% afirmou que só consegue encontrar a informação desejada "Às vezes" ou "Raramente/Nunca". Essa ineficiência na recuperação da informação, também demonstrada na prática durante os grupos de discussão, justifica o porquê de os alunos preferirem canais alternativos. A avaliação da qualidade do conteúdo é polarizada: enquanto 36,4% a consideram "Boa", 33,3% a classificam como "Ruim", sugerindo uma inconsistência crônica. As respostas qualitativas do formulário apontam a origem dessa percepção: informações críticas como planos de ensino, grades horárias e dados da coordenação encontram-se frequentemente desatualizadas.

O principal diagnóstico foi a desatualização contínua do conteúdo, a dispersão das informações acadêmicas e a ausência de recursos interativos para professores, discentes e egressos. Dentre as funcionalidades mais requisitadas, destacam-se abas específicas para editais, currículo, linhas de pesquisa, bolsas, estágios, além de mecanismos de busca mais eficientes, seções de fotos e notícias atualizadas, calendário acadêmico e integração com ferramentas e repositórios institucionais da universidade, sob uma organização clara e lógica.

As propostas de melhoria levantadas na prototipagem em papel foram validadas pelas sugestões do questionário, indicando consenso sobre as necessidades informacionais não atendidas. A demanda por um design responsivo, por exemplo, é justificada pelos dados de acesso, que mostram um uso idêntico de "Smartphone" (75,8%) e "Computador/Notebook" (75,8%). Além disso, as sugestões de conteúdo mais citadas no formulário foram as mesmas dos grupos de discussão: a criação de um guia para calouros (incluindo "o que é arquivologia"), a divulgação de oportunidades de monitoria, estágio e pesquisa, e a integração com repositórios acadêmicos, como um "link intuitivo para a BDA" e para a produção científica depositada na BCE.

Os comentários reforçam que o site, para ser de fato institucional e inclusivo, precisa adotar postura proativa de comunicação, refletindo tanto a identidade visual

quanto às metas pedagógicas do curso. Aprimorar a experiência do usuário, atualizar dinamicamente os conteúdos e estruturar informações segundo as demandas dos perfis variados para elevar a plataforma ao patamar de referência e acolhimento dentro da Arquivologia da UnB.

Finalmente, a análise do questionário solidifica a crítica ao descompasso entre a plataforma e as expectativas dos usuários. As funcionalidades mais utilizadas, "Informações sobre disciplinas" (63,6%) e "Calendário Acadêmico" (54,5%), representam o acesso de necessidade básica, e não um engajamento com o curso. A percepção negativa do design (33,6% de "Ruim" ou "Muito ruim") e os comentários sobre a necessidade de "atualização de layout" e de "ser mais contemporâneo" reforçam o sentimento de "arcaico" expresso nos encontros presenciais. A falta de atualização foi citada em um comentário como o fator que torna o site "um canal obsoleto e facilmente esquecível", resumindo o diagnóstico central desta pesquisa.

Esse panorama, alinhado aos resultados qualitativos dos grupos de discussão, ressalta a urgência de uma reestruturação pautada pelo Design Participativo, em que as soluções e funcionalidades nasçam do diálogo entre usuários, desenvolvedores e gestores. A legitimação do site enquanto espaço dinâmico, acessível e atualizado é o primeiro passo para consolidar a comunicação e o engajamento acadêmico no contexto do curso.

## 7. DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

A investigação sobre as necessidades informacionais dos estudantes de Arquivologia da UnB, realizada por meio de uma abordagem metodológica mista, revelou um profundo descompasso entre as demandas dos usuários e a oferta informacional do site do curso. A subutilização da plataforma, evidenciada quantitativamente pelo questionário (onde 48,5% dos respondentes afirmaram acessar o site "Raramente" e 12,1% "Nunca"), é um sintoma direto de sua incapacidade de atender às expectativas. Essa lacuna levou os discentes a desenvolverem um ecossistema informacional paralelo, recorrendo a canais alternativos que consideram mais eficientes, como grupos de WhatsApp e o perfil do Centro Acadêmico (CAARQ) no Instagram. Este fenômeno caracteriza a criação de sistemas-paralelos, conforme descrito por Alencar (2021), onde a ferramenta oficial é preterida em favor de soluções informais que oferecem maior agilidade, interatividade, informação atualizada e confiável.

A amostra reuniu discentes do curso de Arquivologia da UnB, incluindo alunos de diferentes semestres. A diversidade de períodos indica uma percepção ampla sobre o site institucional, abrangendo tanto usuários habituais quanto aqueles que já concluíram o curso. Segundo Miranda (2006), as necessidades informacionais são moldadas por fatores situacionais e contextuais, e o fato de o público incluir estudantes em distintas etapas do percurso acadêmico reforça a importância de um ambiente digital que atenda demandas variáveis de informação, desde a busca por documentos curriculares até a atualização sobre atividades e eventos.

As necessidades informacionais manifestadas podem ser categorizadas em três níveis principais. O primeiro nível refere-se às informações de caráter administrativo e curricular básico. Os dados do questionário indicam que as funcionalidades mais procuradas são "Informações sobre disciplinas" (63,6%), "Calendário Acadêmico" (54,5%) e "Contatos e informações administrativas" (48,5%). Contudo, a principal barreira de uso é a desatualização crônica desses mesmos itens. Nos grupos de discussão, foi unânime a queixa de que planos de ensino, grades curriculares, regras de TCC e editais de monitoria estavam "antigos" ou incorretos, o que mina a confiança no site como fonte oficial. A dificuldade de

encontrar informações básicas, como o e-mail de um professor, foi citada como um fator que leva os alunos a preferirem a busca em canais informais, pois, como relatado, "no WhatsApp a informação já vem, não precisa entrar para procurar".

O segundo nível de necessidade transcende o administrativo e adentra a esfera da orientação e do pertencimento comunitário. As atividades de prototipagem em papel (realizadas no terceiro e quarto encontros) revelaram um forte desejo de que o site sirva como um guia para calouros e um retrato da comunidade acadêmica. Propostas recorrentes incluíram a criação de seções como "O que é Arquivologia?", guias sobre a vida acadêmica e o perfil profissional, além de biografias dos professores. A sugestão de incluir "fotos do cotidiano da FCI" e um calendário de eventos visível indica a necessidade de transformar o site de um "depósito" estático de documentos em um portal dinâmico que reflita a vida no curso e fortaleça a identidade institucional.

O terceiro nível de necessidade, e talvez o mais crítico, está ligado à própria natureza do curso: a recuperação e o acesso a fontes de informação arquivística. Foi um achado central da pesquisa o fato de que muitos discentes, mesmo em semestres avançados, desconheciam a existência de ferramentas cruciais como a Base de Dados em Arquivologia (BDA) e o repositório de TCCs da Biblioteca Central (BCE). A ausência de links diretos e contextualizados para esses recursos foi percebida como uma falha grave, gerando o sentimento de "casa de ferreiro, espeto de pau", como expresso nos grupos de discussão. A expectativa é que o novo site atue como um hub integrador, facilitando a descoberta e o acesso a esses acervos e cumprindo um papel pedagógico que atualmente é negligenciado.

Observou-se que o acesso ao site ocorre predominantemente por meio de smartphones e, em menor escala, por computadores pessoais e tablets. A frequência declarada varia entre acessos "mensais" e "raros", indicando que o site não constitui, atualmente, uma fonte cotidiana de informação para a maioria dos alunos. Essa tendência reforça o diagnóstico de subutilização identificado por Oliveira e Medeiros (2018), segundo os quais a acessibilidade e a conveniência do canal de acesso são determinantes para o reconhecimento da utilidade da informação. O predomínio do uso via dispositivos móveis destaca ainda a necessidade de aprimorar a responsividade e a experiência de navegação, aspectos frequentemente mencionados nas respostas qualitativas.

Grande parte dos participantes classificou a navegação como “neutra” e a responsividade variando entre “regular” e “ruim”. Também se registraram menções a links quebrados e layout desatualizado, o que sugere lacunas na manutenção e na arquitetura da informação. Para Miranda (2006), a dimensão cognitiva das necessidades informacionais relaciona-se à facilidade com que o usuário transforma informação disponível em conhecimento útil. Nesse sentido, falhas estruturais e de design comprometem a conversão da informação em aprendizado significativo. A migração para o WordPress deve, portanto, contemplar princípios de usabilidade e arquitetura informacional que reduzam o esforço cognitivo do usuário e favoreçam a descoberta de conteúdo relevante.

As avaliações sobre o conteúdo do site oscilaram entre “regular” e “ruim”, com poucos casos classificados como “excelente”. Entre as funcionalidades mais valorizadas, destacam-se o calendário acadêmico, as informações sobre disciplinas e os contatos institucionais. Em consonância com Oliveira e Medeiros (2018), que identificaram o valor da atualização constante como requisito essencial em ambientes informacionais arquivísticos, os respondentes enfatizaram a necessidade de maior atualização de notícias e transparência sobre eventos e atividades acadêmicas. Tais demandas correspondem à dimensão afetiva descrita por Miranda (2006), na qual a satisfação do usuário depende do sentimento de confiança e atualidade das informações recebidas.

As respostas abertas evidenciaram um conjunto de necessidades não atendidas: atualização do layout, melhoria na apresentação das informações de disciplinas e criação de seções sobre atividades extracurriculares e congressos. Essas manifestações expressam, segundo Miranda (2006), a transição entre a percepção da necessidade e o comportamento de busca de informação. Na perspectiva de Oliveira e Medeiros (2018), a coleta de relatos qualitativos é essencial para compreender as barreiras simbólicas e organizacionais que dificultam o acesso, aspecto que reforça o caráter participativo e centrado no usuário do presente estudo.

Os resultados do questionário apontam que o site atual é percebido como funcional, porém limitado em termos de atualização e naveabilidade. O uso predominantemente móvel e a avaliação mediana da responsividade indicam que o novo ambiente deve priorizar design responsivo, clareza de rotas de acesso e

curadoria contínua de conteúdo. Em consonância com o modelo teórico de Miranda (2006), as necessidades informacionais dos discentes manifestam-se de modo integrado entre as dimensões cognitiva (acesso fácil ao conteúdo), afetiva (confiança e atualização) e situacional (contexto de ensino e rotina acadêmica). Assim, o diagnóstico empírico reforça a relevância de adotar práticas de Design Participativo na fase de migração, promovendo alinhamento entre a estrutura informacional do site e as expectativas de seus principais usuários.

Finalmente, a coleta de dados evidenciou que as necessidades não se referem apenas ao quê (o conteúdo), mas ao como (a forma de apresentação). A usabilidade e a acessibilidade foram temas transversais. Os dados do questionário, que apontam um acesso dividido entre "Computador/Notebook" (75,8%) e "Smartphone" (75,8%), comprovam a necessidade de um design responsivo, uma barreira no site atual. Ademais, as discussões nos grupos (especialmente no quarto encontro) demonstraram uma consciência sobre os requisitos legais, como a Lei Brasileira de Inclusão, e a necessidade de ferramentas de acessibilidade (ajuste de fonte, contraste, V-Libras). A crítica de uma aluna à poluição navegacional causada por múltiplos menus, sob a ótica de um leitor de tela, reforça que a arquitetura da informação deve ser planejada para cumprir os princípios de design universal e usabilidade preconizados pelo estudo de Café (2016), garantindo que a informação não esteja apenas disponível, mas verdadeiramente acessível a todos.

## 7.1. RECOMENDAÇÕES DOS USUÁRIOS PARA O PROCESSO MIGRATÓRIO

Dentre as sugestões mais recorrentes estiveram (produto do trabalho de campo):

- Destaque para fotos do cotidiano da faculdade, dos professores e de eventos recentes para fortalecer vínculo e identidade institucional.
- Apresentação clara do curso, seus objetivos e o perfil profissional do arquivista, em especial para calouros e candidatos.
- Estrutura curricular organizada de forma visual e intuitiva, com links diretos para planos de ensino e informações por semestre.

- Seção de perguntas frequentes (FAQ) para dúvidas comuns dos estudantes, reduzindo o uso de canais paralelos.
- Atualização periódica de dados básicos do curso, incluindo informações sobre programas de monitoria, calendário acadêmico e eventos extracurriculares.
- Integração do site com repositórios digitais específicos de arquivologia (como a BDA) e a Biblioteca Central da UnB, facilitando acesso a trabalhos, TCCs e literatura da área.
- Inclusão de links úteis para a vida acadêmica, com menu autoexplicativo e fácil navegação, especialmente para alunos ingressantes e leigos em terminologia institucional.
- Propostas de recursos de acessibilidade, como contraste, ajuste de fonte e espaço para recursos de acessibilidade digital obrigatórios por lei.
- Criação de um espaço para divulgação de eventos da área, programação extracurriculares e um carrossel atualizado de notícias do curso.
- Preferência por contato direto com a secretaria do curso ou um atendente (em vez de chatbots), devido à baixa eficácia percebida em experiências anteriores com sistemas automatizados.

## 8. CONCLUSÃO

A presente pesquisa teve como objetivo geral aumentar o acesso à informação dos usuários discentes do site do Curso de Arquivologia da Faculdade de Ciência da Informação (FCI) da Universidade de Brasília (UnB), enfatizando a importância de compreender e atender às suas necessidades informacionais por meio da migração do Sistema de Gerenciamento de Conteúdo (CMS) Joomla para WordPress. Os objetivos específicos foram alcançados conforme discutido no item 7 da dissertação, que detalha a análise dos resultados obtidos a partir de um enfoque qualitativo e quantitativo, demonstrando que a escuta ativa dos usuários potencia a identificação de melhorias necessárias para o site institucional.

Ao analisar as necessidades dos discentes para propor uma reestruturação do site do curso, esta dissertação buscou avançar para além de um mero diagnóstico da situação atual. Conforme apontam Lopes, Monteiro e Mill (2014), muitas pesquisas na área de tecnologia educacional ainda se concentram na fase de diagnóstico. Ao utilizar os dados coletados para orientar um processo de desenvolvimento centrado no usuário, este trabalho contribui com uma abordagem propositiva, alinhada à necessidade de explorar as diversas possibilidades que as tecnologias digitais oferecem para aprimorar a comunicação e a interação do usuário.

Nesse sentido, a pesquisa fornece um retorno abrangente ao Núcleo de TI da FCI, à STI-UnB e aos próprios usuários, apresentando um diagnóstico detalhado e orientações práticas para as etapas de migração. Evidencia-se que o diálogo cooperativo e a participação direta dos discentes são fundamentais para construir soluções alinhadas às demandas reais. Ao posicionar os usuários como protagonistas e coautores do processo, a migração transcende o aspecto técnico e se converte em uma oportunidade para promover um avanço real na acessibilidade, na usabilidade e na experiência digital, reforçando o compromisso da universidade com a inclusão e a governança colaborativa.

As conclusões desta pesquisa ressaltaram que o processo migratório representa uma oportunidade única para corrigir não apenas problemas de usabilidade, mas também problemas de acessibilidade. Estudos sobre a evolução de sistemas acadêmicos, como o SIGA da Universidade Eduardo Mondlane, servem

como um alerta: mesmo em uma nova versão (2.0) que aprimorou a interface e a navegação, "ainda não se encontram integrados mecanismos de busca que favoreçam os usuários com necessidades especiais" (Macie; Nascimento; Madio, 2024). Isso demonstra que a acessibilidade não é um resultado natural da modernização, mas uma diretriz que precisa ser intencionalmente planejada e implementada. Portanto, recomenda-se que o projeto do novo site do curso de Arquivologia incorpore desde sua concepção as diretrizes do eMAG e os padrões da ISO e W3C, garantindo que a nova plataforma seja, de fato, inclusiva.

Conforme aponta Marinho (2013), não é raro que, apesar do investimento para "dotar as escolas de computadores e demais aparatos tecnológicos, a prática didática continue formatada em metodologias antiquadas, distante da realidade da geração nascida na era da cibercultura". A baixa adesão ao site atual, portanto, pode ser compreendida não como uma falha isolada, mas como um reflexo de uma cultura institucional que ainda não integrou plenamente as ferramentas digitais em seus processos comunicacionais. A migração servirá como uma tentativa de romper com esse ciclo, utilizando a perspectiva do usuário para garantir que a nova plataforma seja não apenas tecnicamente superior, mas efetivamente relevante para a comunidade a que se destina.

As recomendações deste estudo para a gestores de TI indicam que as decisões sobre a adoção ou migração de CMS devem transcender a análise puramente técnica. É importante priorizar a aderência às necessidades informacionais dos usuários, a sustentabilidade da solução a longo prazo, considerando o Custo Total de Propriedade (TCO), a disponibilidade de suporte e a rigorosa conformidade com os requisitos legais de acessibilidade e transparência. Recomenda-se que tais processos sejam guiados por critérios explícitos de segurança, usabilidade e interoperabilidade, sempre fundamentados em diagnósticos das práticas da comunidade acadêmica. Ademais, destaca-se a importância de uma governança participativa que envolva discentes, docentes e técnicos, mitigando a criação de sistemas paralelos e consolidando o site institucional como um ambiente colaborativo, confiável e orientado ao acesso efetivo à informação.

Espera-se que os resultados desta pesquisa contribuam não apenas para uma melhoria pontual do site do curso de Arquivologia, mas que também fomentem

uma reflexão sobre o papel dos ambientes digitais na educação superior. Em um cenário onde a educação "deixa de ser sinônimo de transferência de informações" (Sousa et al., 2011, p. 18), o site institucional emerge como uma ferramenta pedagógica estratégica. A migração para uma nova plataforma representa uma oportunidade para que a universidade repense suas práticas comunicacionais e se alinhe às novas formas de "aprender continuamente", superando a fragmentação do conhecimento e fortalecendo a democratização do acesso, tal como se espera de uma universidade pública na era digital.

Conclui-se que o verdadeiro desafio para as instituições, no que diz respeito à adoção de novas tecnologias, não está na limitação técnica da tecnologia, que atualmente oferece inúmeras ferramentas e plataformas aptas a suportar interações complexas e escaláveis. O principal obstáculo reside na complexidade da implementação, que vai além dos aspectos técnicos, incluindo integração de sistemas legados e segurança de dados, abrangendo também os desafios sociotécnicos e organizacionais. Essa implementação demanda reestruturação de processos internos, capacitação dos colaboradores para o uso das novas ferramentas e, fundamentalmente, a superação da resistência cultural à mudança nas instituições. Além disso, a criação de interfaces intuitivas, acessíveis e responsivas estimula a participação ativa dos usuários, já que a simples disponibilização de uma plataforma digital não garante engajamento. Tanto o design da interface quanto a inserção da tecnologia na rotina dos usuários devem proporcionar valor perceptível, transparência e canais de comunicação que assegurem a sensação de pertencimento e importância no processo, deslocando o foco do mero aspecto tecnológico para a usabilidade e aceitação da tecnologia.

## 9. REFERÊNCIAS

ALENCAR, Thayane Morais de. **Necessidades informacionais dos usuários de sistemas informatizados de gestão arquivística de documentos como ferramenta de planejamento estratégico: estudo de caso do SIGAD do Senado Federal brasileiro.** 2021. 131 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Universidade de Brasília, Brasília, DF, 2021.

AMARAL, Luiz Fernando Benini do; SIRQUEIRA, Tassio Ferenzini Martins. Uma Análise das Métricas da Evolução do Código Fonte do Joomla. **Caderno de Estudos em Engenharia de Software**, v. 3, n. 2, 2022.

AVALOS ROJAS, Nick. **Gestor de Revistas y Congresos en Joomla**. 2014. Trabalho de Conclusão de Curso (Engenharia de Informática) – Facultat d'Informàtica de Barcelona, Universitat Politècnica de Catalunya, Barcelona, 2014. Disponível em: <http://hdl.handle.net/2099.1/21822>. Acesso em: 7 jul. 2025.

BALDO, Lucio Carlos Toledo. **Pesquisa sobre o CMS Joomla!, sua arquitetura, e componentes e criação de um site mural utilizando o framework bootstrap**. 2013. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Sistemas de Informação) – Instituto Municipal de Ensino Superior de Assis, Assis, 2013.

BAPTISTA, Sofia Galvão; CUNHA, Murilo Bastos da. Estudos de usuários: uma abordagem sobre o estado da arte. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 8., 2007, Salvador. **Anais** [...]. Salvador: UFBA, 2007. p. 1-18.

BARBOSA, Simone Diniz Junqueira; SILVA, Bruno Santana da. **Interação humano-computador**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.

BRASIL. **Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011**. Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal do Brasil. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 18 nov. 2011. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm). Acesso em: 30 jun. 2025.

BRASIL. **Lei nº 13.146, de 6 de julho de 2015**. Institui a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência). Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, 7 jul. 2015. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2015/lei/l13146.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13146.htm). Acesso em: 25 jun. 2025.

BRASIL. Ministério da Ciência e Tecnologia e Inovação. **Inclusão digital nas escolas públicas**: programa de fomento à elaboração e à implantação de projetos de inclusão digital - Informatização de Escolas Públicas. Brasília, DF: MCTI, 2011. Disponível em: <https://www.gov.br/mcti/pt-br/acompanhe-o-mcti/publicacoes/inclusao-digital/inclusao-digital-nas-escolas-publicas.pdf>. Acesso em: 4 jun. 2024.

BRASIL. Ministério da Saúde. Conselho Nacional de Saúde. **Resolução nº 510, de 7 de abril de 2016**. Dispõe sobre as normas aplicáveis às pesquisas em Ciências Humanas e Sociais. Brasília, DF: CNS, 2016. Disponível em: [https://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/cns/2016/res0510\\_07\\_04\\_2016.html](https://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/cns/2016/res0510_07_04_2016.html). Acesso em: 6 jun. 2025.

CAFÉ, Luísa Chaves. **Avaliação da usabilidade na interação e recuperação da informação dos usuários pós-graduandos no repositório institucional da Universidade de Brasília**. 2016. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Faculdade de Ciência da Informação, Universidade de Brasília, Brasília, 2016.

CAMARGO, Liriane Soares de Araújo; Fazani, Alex José. Explorando o Design Participativo como Prática de Desenvolvimento de Sistemas de Informação. **InCID: Revista de Ciência da Informação e Documentação**, Ribeirão Preto, v. 5, n. 1, p. 138-150, 2014.

CAMPOS, C. J. G.; Saidel, M. G. B. Amostragem em investigações qualitativas: conceitos e aplicações ao campo da saúde. **Revista Pesquisa Qualitativa**, São Paulo, v. 10, n. 25, p. 404-424, set./dez. 2022. Disponível em: <https://doi.org/10.33361/RPQ.2022.v.10.n.25.545>. Acesso em: 6 jun. 2025.

CARDOSO, Adeilson M. S. et al. Reformulação do Portal do Instituto Federal do Tocantins - Campus Araguaíns utilizando o CMS Joomla. In: CONGRESSO DE PESQUISA E INOVAÇÃO DA REDE NORTE E NORDESTE DE EDUCAÇÃO TECNOLÓGICA (CONNEPI), 7., 2012, Palmas. **Anais** [...]. Palmas: IFTO, 2012

CHAGAS, Fernando; CARVALHO, Cedric Luiz de; SILVA, João Carlos da. **Um estudo sobre os sistemas de gerenciamento de conteúdo de código aberto**. Revista Telemática e Sociedade Fractal, v. 1 n. 1 (2018). Disponível em: <https://www.telematicafractal.com.br/revista/index.php/telfract/article/view/2>. Acesso em: 10 jun. 2025.

COELHO, Marcos Antonio Pereira et al. O uso do CMS Joomla e suas ferramentas hipertextuais na produção de sites educativos e de material didático online. **Texto Livre: Linguagem e Tecnologia**, v. 4, n. 2, 2011.

COMIS, Diego; FORRATI, Samuel; BERNARDINO, Maicon; RODRIGUES, Elder de Macedo; SILVA, João Pablo da. Avaliação das ferramentas de análise estática de códigos PHP utilizando templates de websites eGov baseados em CMS. In:

ESCOLA REGIONAL DE ENGENHARIA DE SOFTWARE (ERES), 6. , 2022, Blumenau. **Anais** [...]. Porto Alegre: Sociedade Brasileira de Computação, 2022. p. 171-180. DOI: <https://doi.org/10.5753/eres.2022.227749>.

CORRÊA, Mayra Batista. **Uma metodologia para o projeto de interfaces homem-máquina orientado a pessoas com deficiência visual, no contexto de ambientes domóticos**. 2016. Dissertação (Mestrado em Engenharia Mecânica) – Universidade de Brasília (UnB), Faculdade de Tecnologia (FT), Departamento de Engenharia Mecânica, Brasília, DF. Disponível em: <https://repositorio.unb.br/handle/10482/21309>. Acesso em: 16 nov. 2025.

CUNHA, Murilo Bastos da; AMARAL, Sueli Angelica do; DANTAS, Edmundo B. **Manual de Estudo de Usuários da Informação**. São Paulo: Atlas, 2015. E-book.

CUNHA, Murilo Bastos da. Metodologias para estudo dos usuários de informação científica e tecnológica. **Revista de Biblioteconomia de Brasília**, Brasília, DF, v. 10, n. 2, p. 5-19, 1982. Disponível em: <https://periodicos.unb.br/index.php/rbbsb/article/view/30334>. Acesso em: 22 maio 2025.

CYBIS, Walter de Abreu; BETIOL, Adriana Holtz; FAUST, Richard. **Ergonomia e usabilidade**: conhecimentos, métodos e aplicações. São Paulo: Novatec, 2007.

CYBIS, Walter de Abreu; PIMENTA, Marcelo Soares; SILVEIRA, Mário CESAR; Gamez, Luciano. Uma abordagem ergonômica para o desenvolvimento de sistemas interativos. In: SIMPÓSIO BRASILEIRO DE FATORES HUMANOS EM SISTEMAS COMPUTACIONAIS, 1., 1998, Maringá. **Anais** [...]. Maringá: SBC, 1998. p. 1-10. Disponível em: <https://unicamp.br/~ihc99/lhc99/AtasIHC99/AtasIHC98/Cybis.pdf>. Acesso em: 12 jun. 2025.

FERREIRA, Ana Maria Jensen Ferreira da Costa. **Contribuições da experiência do usuário para a arquitetura da informação**. 2018. 165 f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Faculdade de Filosofia e Ciências, Universidade Estadual Paulista, Marília, 2018.

FERREIRA, Sueli Mara Soares Pinto. **Redes eletrônicas e necessidades de informação: abordagem do Sense-Making para estudo de comportamento de usuários do Instituto de Física da USP**. São Paulo: USP, 1995. Tese (Doutorado em Ciências da Comunicação) - Escola de Comunicações e Artes, Universidade de São Paulo, 1995.

FERRETE, Anne Alilma Silva Souza; FERRETE, Rodrigo Bozi. Reflexões sobre o uso das tecnologias móveis digitais no ambiente escolar do IFS. In: **V Congresso Brasileiro de Informática na Educação (CBIE)**, 5., 2016, Porto Alegre. Anais... Porto Alegre: Sulina, 2016. p. 876-885.

FIALHO, Isabel; CID, Marília; COPPI, Marcelo. Vantagens e dificuldades na utilização de plataformas e tecnologias digitais por professores e alunos. **Revista Brasileira de Educação**, v. 28, e280050, 2023. DOI: <https://doi.org/10.1590/S1413-24782023280050>.

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. **Estudos de uso e usuários da informação**. Brasília, DF: IBICT, 1994. p. 154.

FONTANELLA, B. J. B.; RICAS, J.; TURATO, E. R. **Amostragem por saturação em pesquisas qualitativas em saúde: contribuições teóricas**. Cadernos de Saúde Pública, v. 24, n. 1, p. 17-27, 2008. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S0102-311X2008000100003>. Acesso em: dezembro de 2024.

GARRETT, Jesse James. **The elements of user experience: user-centered design for the web and beyond**. 2. ed. Berkeley: New Riders, 2011.

GOMES, Ruan Ribeiro. **CicloGis: um sistema web para a comunidade do ciclismo de Belém do Pará**. 2024. 25 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Tecnologia em Geoprocessamento) – Universidade Federal do Pará, Ananindeua, 2024.

GOÑI, Jorge L.; Rivera, Luis A. Um LMS-paradigmático para a customização de sistemas de gerenciamento de aprendizagem usando objetos de aprendizado. **Revista Iberoamericana de Tecnología en Educación y Educación en Tecnología**, La Plata, n. 1, p. 9-16, 2006. DOI: 10.24215/18509959.0.9. Disponível em: <https://teyet-revista.info.unlp.edu.ar/TEyET/article/view/175>. Acesso em: 14 jun. 2025.

GUERREIRO, Josué Matos. **Desafios e expectativas dos discentes do curso de Arquivologia da Universidade Federal do Pará**. 2017. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Arquivologia) – Universidade Federal do Pará, Belém, 2017.

INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION. ISO 9241-11:2018 – Ergonomia da interação humano-sistema. **Part 11: Usability: Definitions and concepts**. Geneva: ISO, 2018. Disponível em: <https://www.iso.org/standard/63500.html>. Acesso em: 16 nov. 2025.

INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION. ISO 9241-110:2020 – Ergonomia da interação humano-sistema. **Part 110: Interaction principles**. Geneva: ISO, 2020. Disponível em: <https://www.iso.org/standard/77521.html>. Acesso em: 16 nov. 2025.

INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION. ISO 9241-210:2019 – Ergonomia da interação humano-sistema. **Part 210: Human-centred design for**

**interactive systems.** Geneva: ISO, 2019. Disponível em: <https://www.iso.org/standard/77520.html>. Acesso em: 16 nov. 2025.

ITABORAHY, Anderson Luís Cambraia. **Práticas informacionais no trabalho do conhecimento: um estudo em ambiente organizacional com o método documentário.** 2024. 489 f., il. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) — Universidade de Brasília, Brasília, 2024.

KAFURE, Ivette; Pereira, J. L. Barreto. Aspectos emocionais e cognitivos do usuário na interação com a informação: um estudo de caso no Laboratório de Inovações Tecnológicas para Ambientes de Experiência (ITAE). **Perspectivas em Ciência da Informação**, v. 21, n. 3, p. 222-239, 2016.

KAFURE, Ivette. Concepção interdisciplinar da interface do sistema de gestão da informação. **Revista Ibero-Americana de Ciência da Informação**, v. 2, n. 2, p. 53–70, 2011.

KALBACH, James. **Design de navegação Web:** otimizando a experiência do usuário. Tradução Eduardo Kessler Pivetta. Porto Alegre: Bookman, 2009.

KOTHARI, C. R. **Research methodology:** methods and techniques. 2. ed. New Delhi: New Age International Publishers Ltd., 2004.

KROHLING, Joana Paula Ramos et al. O Papel das Tecnologias Digitais e de Informação nos Currículos Escolares. **Revista Amor Mundi**, Santo Ângelo, v. 4, n. 9, p. 93-101, 2023.

LAKATOS, Eva Maria; Marconi, Marina de Andrade. **Técnicas de Pesquisa:** Planejamento e execução de pesquisa. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2012.

LINHARES, Eliane Mendes et al. Busca e uso da informação por alunos(as) dos cursos de Arquivologia e Biblioteconomia da Universidade Federal da Paraíba no período pandêmico: estudo baseado no modelo Sense Making. **Em Questão**, Porto Alegre, v. 29, e-125776, 2023. DOI: <https://doi.org/10.19132/1808-5245.29.125776>.

LOPES, Ana Helena Ribeiro Garcia de Paiva; Monteiro, Maria Iolanda; Mill, Daniel Ribeiro Silva. Tecnologias Digitais no contexto escolar: Um estudo bibliométrico sobre seus usos, suas potencialidades e fragilidades. **Revista Eletrônica de Educação**, v. 8, n. 2, p. 30-43, 2014.

LUZ, T. D. S. da; SIEBEN, J.; SEQUEIRA, J. J.; AMARAL, A. E. M. Tempo de carregamento de interfaces gráficas em ambiente web com Javascript e Typescript: uma análise comparativa entre REACT, VUE.JS e HTML. **Revista Gestão e Conhecimento**, [S. I.], v. 18, n. 1, p. e313, 2024. DOI: 10.55908/RGCV18N1-002. Disponível em: <https://ojs.revistagc.com.br/ojs/index.php/rgc/article/view/313>. Acesso em: 13 nov. 2025.

MACIE, Gildo Carlos; NASCIMENTO, Natália Marinho; MADIO, Telma Campanha de Carvalho. Arquitetura e recuperação da informação: uma abordagem do Sistema Integrado de Gestão Acadêmica (SIGA) da Universidade Eduardo Mondlane. **Revista Em Questão**, Porto Alegre, v. 30, e-139451, 2024. DOI: <https://doi.org/10.1590/1808-5245.30.139451>

MAIA, Camila Loiola Brito; Furtado, Elizabeth Sucupira. Uma revisão sistemática sobre medição da experiência do usuário. In: SIMPÓSIO BRASILEIRO DE FATORES HUMANOS EM SISTEMAS COMPUTACIONAIS, 13., 2014, Foz do Iguaçu. **Anais** [...]. Porto Alegre: Sociedade Brasileira de Computação, 2014. p. 369-372.

MALHEIROS, Tania Milca de Carvalho. **Necessidade de informação do usuário com deficiência visual: um estudo de caso da Biblioteca Digital e Sonora da Universidade de Brasília**. 2013. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Universidade de Brasília, Faculdade de Ciência da Informação, Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, Brasília, DF. Disponível em: <http://repositorio.unb.br/handle/10482/14147>. Acesso em: 16 jun. 2025.

MANRIQUE, A. M. M.; Pineda, J. M. M. La técnica de grupo de discusión en la investigación cualitativa. Aportaciones para el análisis de los procesos de interacción. **Revista Iberoamericana de Educación**, v. 49, n. 3, p. 1-7, 2009.

MARINHO, Vanessa C. O cenário do uso das tecnologias na escola do século XXI. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE INFORMÁTICA NA EDUCAÇÃO, 2.; WORKSHOP DE INFORMÁTICA NA ESCOLA, 19., 2013, Campinas. **Anais** [...]. Campinas: SBC, 2013. p. 260-269. DOI: 10.5753/CBIE.WIE.2013.260.

MARTINS, Dalton Lopes; MARTINS, Luciana Conrado. Desafios e aprendizados na implantação do Tainacan nos museus do Instituto Brasileiro de Museus. **Revista Eletrônica Ventilando Acervos**, Florianópolis, v. especial, n. 1, p. 91-107, jul. 2021.

MARTINS, Gilberto de Andrade; Theóphilo, Carlos Renato. **Metodologia da investigação científica para ciências sociais aplicadas**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

MENEZES, Nicoly; Rocha, Thayssa; Mota, Marcella. Construção de Sites Acessíveis para Pessoas Cegas ou com Baixa Visão Utilizando Sistemas de Gerenciamento de Conteúdo: um Estudo de Caso com Wordpress e Joomla. In: COMPUTER ON THE BEACH, 14., 2023, Itajaí. **Anais** [...]. Itajaí: Univali, 2023.

MONONEN, Joni-Matti. WWW-SISÄLLÖNHALLINTAJÄRJESTELMÄT: Joomla ja WordPress [Sistemas de Gerenciamento de Conteúdo Web: Joomla e WordPress]. 2011. 35 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Tecnologia da Informação) – Savonia University of Applied Sciences, Varkaus, 2011.

Disponível em: <https://www.theses.fi/handle/10024/25091>. Acesso em: 14 jun. 2025.

MUÑOZ-SÁNCHEZ, Y. et al. Desarrollo de un sitio web con metodologías de diseño hipermedial y de diseño dinámico. **Ingenio y Conciencia, Boletín Científico de la Escuela Superior Ciudad Sahagún**, n. 13, p. 36-41, 2020. Disponível em: <https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/sahagun/article/view/5263/6804>. Acesso em: 22 maio 2025.

NOGUEIRA, Welliton Gonçalves Lima; Silva, Ronaldo Gonçalves Moura da. **Wordpress: uma abordagem prática sobre instalação, configuração e utilização**. Faculdade de Ciências Sociais Aplicadas do Vale do São Lourenço - Eduvale, 2016. Disponível em: <https://repositorio.kanix.com.br/arquivos/2016/b14d72ed8687b724128ef7817b7162b7.pdf>. Acesso em: 23 jun. 2025.

OLIVEIRA, André Luiz Santos de. O estudo de caso e os métodos mistos: utilização de técnicas quantitativas em complementaridade à pesquisa qualitativa. **Revista Tópicos**, v. 1, p. 1–20, 2024. DOI: <https://doi.org/10.5281/zenodo.12538961>. Acesso em: 16 jan. 2025.

OLIVEIRA, Cacilene Toscano de; MEDEIROS, José Washington de Morais. Necessidades informacionais dos usuários do Arquivo de Recursos Humanos da UFPB. **Informação & Profissão**, Londrina, v. 7, n. 2, p. 65-94, jul./dez. 2018. DOI: [10.5433/2317-4390.2018v7n2p65](https://doi.org/10.5433/2317-4390.2018v7n2p65).

PATEL, Savan. K.; Rathod, V. R.; Prajapati, Jigna. B. Performance analysis of content management systems - joomla, drupal and wordpress. **International Journal of Computer Applications**, v. 21, n. 4, p. 39-43, 2011. Disponível em: <https://www.ijcaonline.org/volume21/number4/pxc3873373.pdf>. Acesso em: 14 jun. 2025.

PATEL, Tansen; MITTAL, Sapna; AWADHIYA, Nirbhay Kumar. A Review on Content Management Systems of Web Development. **International Journal of Computer Science Trends and Technology (IJCST)**. Volume. 7, n. 2, p. 101-105, mar.-abr. 2019. ISSN 2347-8578. Disponível em: <https://www.ijcaonline.org/volume21/number4/pxc3873373.pdf>. Acesso em: 14 nov. 2025.

PAULINO, Everson; Carvalho, Emerson. Uso do Wordpress em conjunto com sistema de layout independente. In: JORNADA CIENTÍFICA E TECNOLÓGICA DO IFSULDEMINAS, 11., 2019, Poços de Caldas. **Anais** [...]. Poços de Caldas: IFSULDEMINAS, 2019.

PEIXOTO, Bruna Filipa Abreu. **Gestão de Templates através de Web Builders WYSIWYG**. 2023. 73 f. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Sistemas) – Escola de Engenharia, Universidade do Minho, Braga, 2023.

PENA, Daniel; Ridolphi, Wagner. O perfil dos estudantes de Arquivologia da UNIRIO em 2004. In: CONGRESSO NACIONAL DE ARQUIVOLOGIA, 1., 2004, Brasília. **Anais** [...]. Brasília - DF, 2004. Disponível em: <http://arquivistica.fci.unb.br/au/o-perfil-dos-estudantes-de-arquivologia-da-unirio-em-2004/>. Acesso em: 14 jun. 2025.

PEREIRA, Deiverson; Santa Anna, Jorge. **Aplicabilidade da Lei de Acesso à Informação na gestão pública: uma discussão teórica acerca dos desafios e perspectivas para a arquivística moderna**. ÁGORA: Arquivologia em debate, [S. l.], v. 25, n. 51, p. 209-233, 2015. Disponível em: <https://agora.emnuvens.com.br/ra/article/view/565>. Acesso em: 10 jun. 2025.

PRIEFER, Dennis et al. Applying MDD in the content management system domain: Scenarios, tooling, and a mixed-method empirical assessment. **Software and Systems Modeling**, v. 20, p. 1919-1943, 2021. DOI: <https://doi.org/10.1007/s10270-021-00872-3>.

RICHTER, Eneida Isabel Schirmer; Castanho, Denise Molon; Dorneles, Sânderson Lopes. O perfil dos acadêmicos do Curso de Arquivologia/UFSM. **Revista ACB**, v. 9, p. 227-242, 2004.

RODRIGUES, Thoran. **Acessibilidade na Web Brasileira**. 2021. Disponível em: <https://public.flourish.studio/story/933159/>. Acesso em: 6 jun. 2025.

ROSENBERG, Carlos et al. Prototipação de software e Design Participativo: uma experiência do atlântico. In: Simpósio Brasileiro de Fatores Humanos em Sistemas Computacionais, 8., 2008, Porto Alegre. **Anais** [...]. Porto Alegre: Sociedade Brasileira de Computação, 2008. p. 67-70.

SANTOS, Fernando Chagas; CARVALHO, Cedric Luiz de. **Aplicação da inteligência artificial em sistemas de gerenciamento de conteúdo** (Relatório Técnico RT-INF 001-08). Goiânia: Instituto de Informática, Universidade Federal de Goiás UFG, 2008. Disponível em: [https://ww2.inf.ufg.br/sites/default/files/uploads/relatorios-tecnicos/RT-INF\\_001-08.pdf](https://ww2.inf.ufg.br/sites/default/files/uploads/relatorios-tecnicos/RT-INF_001-08.pdf). Acesso em: 10 jun. 2025.

SANTOS, Maria Cecília Pereira dos. **O estudo do universo escolar através da voz dos jovens: o grupo de discussão**. Revista Portuguesa de Educação, Braga, v. 22, n. 1, p. 89-103, 2009. Disponível em: <https://revistas.rcaap.pt/rpe/article/view/11630>. Acesso em: 8 jun. 2025.

SANTOS JR, Carlos Denner dos; Carvalho, Marly Monteiro de. Atratividade de projetos de software livre: importância teórica e estratégias para administração. **RAE-Revista de Administração de Empresas**, São Paulo, v. 50, n. 4, p. 432-444, out./dez. 2010. DOI: <https://doi.org/10.1590/S0034-75902010000400007>.

SARMENTO, Thaisa Sampaio. Design Participativo em projeto de ambientes: como incluir os usuários?. **Revista Projetar - Projeto e Percepção do Ambiente**, [S. I.], v. 8, n. 2, p. 56–68, 2023. DOI: 10.21680/2448-296X.2023v8n2ID31252. Disponível em: <https://periodicos.ufrn.br/revprojetar/article/view/31252>. Acesso em: 16 jun. 2025.

SCHERRER TOMÉ, Alexandre; MOLOGNONI, Angela. Gestão de conteúdo na era da Geração Z: as mudanças no comportamento do consumidor digital. **RAE-IC – Revista de la Asociación Española de Investigación de la Comunicación**, v. 8, n. 16, p. 273–288, 2021. Disponível em: <https://doi.org/10.24137/raeic.8.16.13>. Acesso em: 13 nov. 2025.

SEMIÃO, Daniela; TINOCA, Luís. A utilização das tecnologias digitais nas aulas do século XXI. **Revista Educação em Questão**, Natal, v. 59, n. 61, p. 1-22, jul./set. 2021.

SETZER, Valdemar W. **Dado, informação, conhecimento e competência**. DataGramZero - Revista de Ciência da Informação, v. 0, n. 0, art. 00, dez. 1999. Disponível em: <https://www.ime.usp.br/~vwsetzer/dado-info.html>. Acesso em: 11 jun. 2025.

SHAMYKAEVA, V. E. Tekhnologiya sozdaniya obrazovatel'nogo web-sayta [Tecnologia para criação de um site web educacional]. **Shkol'nye Tekhnologii**, n. 2, p. 110-118, 2013. Disponível em: <https://cyberleninka.ru/article/n/tehnologiya-sozdaniya-obrazovatelnogo-web-sayta/vi ewer>. Acesso em: 4 jun. 2025.

SHARMA, Gaurav; KUTE, Abhishek; JADHAV, Nilam; KOLHE, Nikhil; TIWARI, Ajay. Review of Web Content Management Systems and their Increasing Demand in Market. **International Journal for Research in Applied Science Engineering Technology (IJRASET)**, v. 10, n. 12, p. 1231-1236, dez. 2022. DOI: 10.22214/ijraset.2022.48167.

SILVA, Allana de Albuquerque Sousa. **As estratégias de comunicação organizacional no uso de sistemas de informação: estudo de caso do Sistema Único de Informações do Ministério Público Federal**. 2016. 159 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade de Brasília, Faculdade de Ciência da Informação, Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, Brasília, DF. Disponível em: <https://repositorio.unb.br/handle/10482/22531>. Acesso em: 16 ago. 2025.

SILVA, André Filipe Ferreira da. **Os sistemas de gestão de conteúdos: as diferenças entre Joomla, Drupal e Wordpress.** 2013. Dissertação (Mestrado em Comunicação Multimédia) – Escola de Engenharia, Universidade Lusíada de Lisboa, Lisboa, 2013

SILVA, Cláudia Souza e; OLIVEIRA, André Ribeiro de. Proposta de método para o desenvolvimento de personas para plataformas de acesso digital a acervos culturais. **Estudos em Design**, Rio de Janeiro, v. 32, n. 1, p. 58–78, 2024. Disponível em: <https://revistas.univerciencia.org/index.php/estudiosdesign/article/view/1879>. Acesso em: 16 fev. 2025.

SILVA, Daniela Alexandra Coelho. **Estudo de Caso: Migração de Sistemas de Gestão de Conteúdo numa empresa Multinacional.** 2022. Dissertação (Mestrado em Negócio Electrónico) – Instituto Superior de Contabilidade e Administração do Porto, Porto, 2022.

SILVA, Wanderson Monteiro da; Bessa, Amanda de Queiroz; Souza, Marcieli Brondani de. Perfil dos acadêmicos do curso de Arquivologia da Universidade Federal do Amazonas. **Revista do Arquivista e Cientista da Informação – RACIn**, João Pessoa, v. 3, n. 1, p. 88–104, jan./jun. 2015. Disponível em: [https://arquivologiauepb.com.br/racin/edicoes/v3\\_n1/racin\\_v3\\_n1\\_artigo06.pdf](https://arquivologiauepb.com.br/racin/edicoes/v3_n1/racin_v3_n1_artigo06.pdf). Acesso em: 12 jun. 2025.

SILVESTRE, Vanessa Souto; MARTINS, Reginaldo Marcos; LOPES, João Pedro Goes. Grupos de discussão: uma possibilidade metodológica. **Ensaios Pedagógicos**, Sorocaba, v. 2, n. 1, p. 34-44, jan./abr. 2018.

SIMEÃO, Elmira; Miranda, Antônio (org.). **Portal do CID e a tecnologia evm.net.** Brasília, DF: UnB, 2006. (Comunicação da informação digital, v. 3).

SOUZA, Renato Tarciso Barbosa de; Canuto, Rejane Soares. O perfil do aluno de Arquivologia da Universidade de Brasília. **Cenário Arquivístico**, Brasília, DF, v. 1, p. 27-30, jan./jun. 2002.

SOUZA, Robson Pequeno de; MOITA, Filomena da M. C. da S. C.; CARVALHO, Ana Beatriz Gomes (orgs.). **Tecnologias digitais na educação.** Campina Grande, PB: EdUEPB, 2011.

SOUZA, Luciana Karine de. Pesquisa com análise qualitativa de dados: conhecendo a Análise Temática. **Arquivos Brasileiros de Psicologia**, Rio de Janeiro - R.J., v. 71, n. 2, p. 51–67, maio/ago. 2019. Disponível em: <https://doi.org/10.36482/1809-5267.ARBP2019v71i2p.51-67>. Acesso em: 16 nov. 2024.

SOUZA, Maria Tolentino Marques de; SILVA, Márcio Bezerra. Idealização de um sistema de automação de biblioteca 2.0. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 29., 2022, Online. **Anais** [...]. Brasília, DF: FEBAB, 2022. Disponível em: <https://anaiscbbd.emnuvens.com.br/cbbd2022/article/view/2572>. Acesso em: 25 jun. 2025.

STAROBINAS, Lilian. A educação num mundo mediado pelas tecnologias digitais: potenciais e desafios. **Cadernos Conib**, n. 3, p. 51-59, nov. 2015. Disponível em: <https://conib.files.wordpress.com/2015/11/cadernos-conib-03-download.pdf>. Acesso em: 11 jun. 2025.

TANUS, Gabrielle Francinne de S. C.; BERTI, Ilémar Christina Lanson Wey; ROCHA, Janicy Aparecida Pereira. Em cena os usuários e os sujeitos informacionais: um olhar para os estudos de usuários e para as práticas informacionais. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v. 27, n. 4, p. 146–166, out./dez. 2022. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1590/1981-5344/40132>. Acesso em: 16 jun. 2025.

TUKHTAEV, Jamshid Khamidzhonovich. A necessidade de criar sites educacionais utilizando plataformas CMS. **Zamonaviy fan va ta'lim yangiliklari xalqaro ilmiy jurnal**, v. 2, p. 5-8, 2023. Disponível em: <https://academics.uz/index.php/zfty/article/view/2788>. Acesso em: 6 jun. 2025.

ULIAN, Simone Maria Gonçalves de Oliveira; ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. Mediação da informação e seus impactos na formação da consciência de classe operária. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 18, p. 01–17, 2022. IV Encontro de Pesquisa em Informação e Mediação (EPIM). Disponível em: <http://revistas.febab.org.br/index.php/rbbd/article/view/1797>. Acesso em: 16 nov. 2025.

VALENTE, José Armando; ALMEIDA, Maria Elizabeth Bianconcini. Tecnologias digitais: tendências atuais e futuro da educação. **Tecnologias e educação: legado das experiências da pandemia COVID-19 para o futuro da escola**. v. 14, n. 2, p. 1–10, jun. 2022. Disponível em: <https://cetic.br/media/docs/publicacoes/6/20220725145804/psi-ano-14-n-2-tecnologias-digitais-tendencias-atuais-futuro-educacao.pdf>. Acesso em: 13 nov. 2025.

VIGENTIM, Uilian Donizete. **Desenvolvimento de um CMS acessível: publicação e gerenciamento de conteúdo com acessibilidade para a educação**. Orientador: Klaus Schlunzen Junior. 2024. 109 f. Tese (Doutorado em Educação) - Faculdade de Ciências e Tecnologia, Universidade Estadual Paulista, Presidente Prudente, 2024

WIBAGSO, Stefanus Setyo; ANGGA, Filipus Kurnia. Penggunaan CMS Joomla dan Model RAD dalam Pembuatan Website Program Studi Sistem Informasi (**O uso do**

**CMS Joomla e do modelo RAD na criação de um website para o programa de estudos em Sistemas de Informação).** TEKNOMATIKA, v. 10, n. 2, p. 99-110, 15 set. 2020. Disponível em: <https://ojs.palcomtech.ac.id/index.php/teknomatika/article/view/491>. Acesso em: 6 jun. 2025.

## APÊNDICE A – RCLE VERSÃO PARA GRUPOS DE DISCUSSÃO

### REGISTRO DO CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO – RCLE

Você está sendo convidado(a) a participar, de forma voluntária, da pesquisa intitulada "ESTUDO DAS NECESSIDADES INFORMACIONAIS DOS USUÁRIOS DISCENTES NA MIGRAÇÃO DO SISTEMA DE GERENCIAMENTO DE CONTEÚDO: ESTUDO DE CASO DO SITE DO CURSO DE ARQUIVOLOGIA DA FACULDADE DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO". Esta pesquisa é conduzida por Hudson Gomes da Silva Arruda, discente do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade de Brasília, sob orientação da professora Dra. Ivette Kafure Muñoz. O objetivo do estudo é compreender como os estudantes do curso de Arquivologia acessam e utilizam as informações disponibilizadas no site do curso, visando propor melhorias durante o processo de migração do atual sistema Joomla para a plataforma WordPress.

Caso aceite participar da pesquisa, você será convidado(a) a integrar um grupo de discussão presencial com outros estudantes do curso. Durante o encontro, serão debatidas percepções e experiências sobre o uso do site da Arquivologia, para troca de ideias e opiniões. A sua participação poderá envolver alguns riscos, entre eles estão: exposição de opiniões pessoais que possam causar desconforto; possibilidade de invasão de privacidade, caso informações sensíveis sejam compartilhadas; desgaste emocional decorrente da reflexão sobre experiências vividas. Para minimizar esses riscos, garantimos que todas as informações prestadas serão tratadas com sigilo e anonimato. Nenhum dado permitirá a sua identificação. Você poderá desistir da participação a qualquer momento, sem qualquer justificativa.

Os dados coletados serão utilizados exclusivamente para fins acadêmicos e científicos e ficarão sob a guarda e responsabilidade do pesquisador por um período mínimo de cinco anos após o término da pesquisa, conforme determina a Resolução CNS nº 510/2016 (Brasil, 2016), Art. 28, Inciso IV. Durante esse período, os dados estarão armazenados em repositório digital seguro, com acesso restrito e protegido por senha.

Sua participação poderá trazer benefícios, como a melhoria da acessibilidade e usabilidade do site do curso, contribuindo para um ambiente mais eficiente e inclusivo na busca por informações acadêmicas. Os resultados da pesquisa serão divulgados em uma dissertação de mestrado publicada no Repositório Institucional da UnB (RIUnB) disponível publicamente no site da Biblioteca Central da UnB (BCE) em linguagem clara e acessível, conforme estabelecido no Art. 17, inciso VI da Resolução CNS nº 510/2016 (Brasil, 2016).

Em caso de gastos com transporte decorrente da sua participação presencial, o pesquisador se compromete a realizar o ressarcimento, desde que acordado previamente.

Caso ocorra qualquer dano decorrente da pesquisa, você terá direito à devida indenização, nos termos da Lei (Resolução CNS nº 510/2016, Art. 9º).

O Comitê de Ética em Pesquisa em Ciências Humanas e Sociais da Universidade de Brasília (CEP/CHS/UnB) é responsável por avaliar se esta pesquisa está de acordo com os princípios éticos que protegem os participantes. Já a Comissão Nacional de Ética em Pesquisa – Conep, órgão nacional responsável pela regulação das pesquisas envolvendo seres humanos no Brasil, pode ser contatada no endereço: SRTVN - Via W5 Norte, Edifício PO700 - Quadra 701, Lote D, 5º andar, Asa Norte, CEP 70719-040 – Brasília (DF), Telefone: (61) 3315-5877, com atendimento das 9h às 18h.

Você poderá esclarecer dúvidas ou obter mais informações entrando em contato com o pesquisador responsável pela presente pesquisa pelo telefone (61) 98163-0336 ou pelo e-mail [hudsongomesarruda@gmail.com](mailto:hudsongomesarruda@gmail.com) ou ainda com o CEP/CHS/UnB Campus Universitário Darcy Ribeiro, Faculdade de Direito, telefone (61) 3107-1592 e-mail: [cep\\_chs@unb.br](mailto:cep_chs@unb.br) com atendimento das 8h às 14h.

Declaro que fui devidamente informado(a) sobre os objetivos, procedimentos, riscos e benefícios desta pesquisa. Sei que minha participação é voluntária e que posso me retirar a qualquer momento, sem qualquer prejuízo ou justificativa.

Nome do(a) participante: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Assinatura do(a) participante

\_\_\_\_\_  
Assinatura do pesquisador

Brasília, DF \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2025

## APÊNDICE B – RCLE VERSÃO PARA QUESTIONÁRIO ON-LINE

### REGISTRO DO CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO – RCLE

Você está sendo convidado(a) a participar, de forma voluntária, da pesquisa intitulada "ESTUDO DAS NECESSIDADES INFORMACIONAIS DOS USUÁRIOS DISCENTES NA MIGRAÇÃO DO SISTEMA DE GERENCIAMENTO DE CONTEÚDO: ESTUDO DE CASO DO SITE DO CURSO DE ARQUIVOLOGIA DA FACULDADE DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO". Esta pesquisa é conduzida por Hudson Gomes da Silva Arruda, discente do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade de Brasília, sob orientação da professora Dra. Ivette Kafure Muñoz. O objetivo do estudo é compreender como os estudantes do curso de Arquivologia acessam e utilizam as informações disponibilizadas no site do curso, visando propor melhorias durante o processo de migração do atual sistema Joomla para a plataforma WordPress.

A sua participação consistirá no preenchimento de um questionário eletrônico, com perguntas objetivas e abertas, cujo tempo estimado de resposta é de 15 a 20 minutos. As questões têm como foco suas experiências, percepções e dificuldades em acessar informações acadêmicas por meio do site do curso. Sua contribuição é essencial para que possamos compreender melhor as reais necessidades dos usuários discentes.

A sua participação poderá envolver alguns riscos, como desconforto ao relatar dificuldades de acesso à informação, ou eventuais preocupações com a privacidade dos dados compartilhados. Para minimizar esses riscos, garantimos que todas as informações prestadas serão tratadas com sigilo e anonimato. Nenhum dado permitirá a sua identificação. O questionário não exigirá nome, matrícula ou qualquer outro dado identificável.

Os dados coletados serão utilizados exclusivamente para fins acadêmicos e científicos e ficarão sob a guarda e responsabilidade do pesquisador por um período mínimo de cinco anos após o término da pesquisa, conforme determina a Resolução CNS nº 510/2016, Art. 28, Inciso IV. Durante esse período, os dados estarão armazenados em repositório digital seguro, com acesso restrito e protegido por senha.

Sua participação poderá trazer benefícios, como a melhoria da acessibilidade e usabilidade do site do curso, contribuindo para um ambiente mais eficiente e inclusivo na busca por informações acadêmicas. Os resultados da pesquisa serão divulgados em uma dissertação de mestrado publicada no Repositório Institucional da UnB (RIUnB) disponível

publicamente no site da Biblioteca Central da UnB (BCE) em linguagem clara e acessível, conforme estabelecido no Art. 17, inciso VI da Resolução CNS nº 510/2016.

Caso ocorra qualquer dano decorrente da pesquisa, você terá direito à devida indenização, nos termos da Lei (Resolução CNS nº 510/2016, Art. 9º). Além disso, caso você tenha despesas diretamente relacionadas à sua participação, como custos com internet, poderá solicitar ressarcimento previamente acordado com o pesquisador.

O Comitê de Ética em Pesquisa em Ciências Humanas e Sociais da Universidade de Brasília (CEP/CHS/UnB) é responsável por avaliar se esta pesquisa está de acordo com os princípios éticos que protegem os participantes. Já a Comissão Nacional de Ética em Pesquisa – Conep, órgão nacional responsável pela regulação das pesquisas envolvendo seres humanos no Brasil, pode ser contatada no endereço: SRTVN - Via W5 Norte, Edifício PO700 - Quadra 701, Lote D, 5º andar, Asa Norte, CEP 70719-040 – Brasília (DF), Telefone: (61) 3315-5877, com atendimento das 9h às 18h.

Você poderá esclarecer dúvidas ou obter mais informações entrando em contato com o pesquisador responsável pela presente pesquisa pelo telefone (61) 98163-0336 ou pelo e-mail [hudsongomesarruda@gmail.com](mailto:hudsongomesarruda@gmail.com) ou ainda com o CEP/CHS/UnB Campus Universitário Darcy Ribeiro, Faculdade de Direito, telefone (61) 3107-1592 e-mail: [cep\\_chs@unb.br](mailto:cep_chs@unb.br) com atendimento das 8h às 14h.

**Ao preencher e enviar o presente formulário, você declara que foi devidamente informado(a) sobre os objetivos, procedimentos, riscos e benefícios desta pesquisa, e que sua participação é voluntária e poderá ser interrompida a qualquer momento, sem qualquer prejuízo.**

## APÊNDICE C - QUESTIONÁRIO ONLINE

UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA - UnB

### PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

#### QUESTIONÁRIO DE AVALIAÇÃO SOBRE O SITE DO CURSO DE ARQUIVOLOGIA

Prezado(a) aluno(a),

Sua opinião é muito importante para nós! Por favor, dedique alguns minutos para responder este questionário e nos ajudar a melhorar o site do curso de Arquivologia.

#### 1. Informações Gerais

- Nome (opcional):

- Semestre Atual:

- 1º
- 2º
- 3º
- 4º
- 5º
- 6º
- 7º
- 8º

#### 2. Acesso ao Site

- Com que frequência você acessa o site do curso de Arquivologia?

- Diariamente
- Semanalmente
- Mensalmente
- Raramente
- Nunca

- Quais dispositivos você utiliza para acessar o site? (Selecione todos os que se aplicam)

- Computador/Notebook
- Tablet
- Smartphone

### 3. Navegação e Usabilidade

- Como você avalia a facilidade de navegação no site?

- Muito fácil
- Fácil
- Neutra
- Difícil
- Muito difícil

- Você encontra facilmente as informações que procura no site?

- Sempre
- Frequentemente
- Às vezes
- Raramente
- Nunca

- Existem links quebrados ou páginas que não carregam corretamente?

- Sim
- Não

- Se sim, por favor, especifique quais:

### 4. Conteúdo e Informação

- Como você avalia a qualidade do conteúdo disponível no site?

- Excelente
- Boa
- Regular
- Ruim
- Muito ruim

- O site oferece todas as informações necessárias sobre o curso?

- Sim
- Parcialmente
- Não

- Se não, que informações estão faltando?

- A atualização do conteúdo do site é feita regularmente?

- Sim
- Não

- Não sei

## 5. Design e Aparência

- Como você avalia o design e a aparência do site?

- Excelente  
 Boa  
 Regular  
 Ruim  
 Muito ruim

- O layout do site é visualmente agradável?

- Sim  
 Não

## 6. Funcionalidades e Recursos

- Quais funcionalidades e recursos do site você mais utiliza? (Selecione todos os que se aplicam)

- Notícias e atualizações  
 Calendário Acadêmico  
 Informações sobre disciplinas  
 Materiais de apoio e estudo  
 Contatos e informações administrativas  
 Outro(s): \_\_\_\_\_

- Há alguma funcionalidade ou recurso que você gostaria de ver no site?

## 7. Comentários e Sugestões

- Por favor, forneça quaisquer comentários adicionais ou sugestões para a melhoria do site:

**Agradecemos sua participação e colaboração!**

Atenciosamente,  
Hudson Gomes da Silva Arruda  
Mestrando em Ciência da Informação da UnB

## ANEXO A – Consulta institucional à STI/UnB sobre a adoção WordPress

Como parte do levantamento para a presente pesquisa, foi realizada consulta à Coordenadoria de Sites Corporativos da Secretaria de Tecnologia da Informação (STI) da Universidade de Brasília, com o objetivo de obter informações sobre a adoção do CMS WordPress como plataforma oficial para os sites institucionais da UnB.

 Outlook

---

RE: Pedido de informações para mestrado

---

De Coordenadoria de Sites Corporativos <sti.sites@unb.br>  
 Data Qua, 10/07/2024 19:54  
 Para Hudson Gomes Da Silva Arruda <hgomes@unb.br>

Prezado Hudson,

A Secretaria de Tecnologia da Informação, através da Coordenadoria de Sites Corporativos oferece a hospedagem de sites, bem como um modelo de template com a identidade visual da UnB.

A plataforma até então oficialmente suportada e ofertada é o CMS Joomla, desde agosto de 2023 o suporte para as versões 3.x se expiraram, o que significa o fim de ciclo de uma versão, não havendo mais atualizações que garantam as correções de erros e a prevenções de vulnerabilidades de segurança dos sites.

Diante desse cenário nasceu um projeto (não houve um projeto documentando) para que pudéssemos viabilizar a implementação do CMS WordPress como nova opção. Consideramos ainda o aumento considerável de pedidos dos nossos usuários. Consideramos também que CMS Joomla ocupa 2% enquanto o CMS WordPress ocupa 42% no mercado de todos os sites na internet no mundo.

Realizamos um período de testes e adaptações do novo ambiente utilizando o CMS Wordpress, algumas unidades foram parceiras nesse processo. Com a finalização desse período de testes desde fevereiro/2024 estamos disponibilizando a hospedagem em sites do CMS Wordpress.

Disponibilizaremos um modelo que inicialmente foi modificado de um template com tema gratuito, baseado em componentização totalmente amigável ao usuário leigo. É possível visualizar através do endereço <https://modelo.homologa.unb.br> o mesmo poderá ser solicitado por meio da nossa carta de serviços no <https://servicostic.unb.br/>: 06 - Sites Corporativos à Desenvolvimento de Sites à Disponibilização de ambiente de homologação - CMS WordPress

Esclarecemos que os sites que estão em Joomla serão mantidos, mas em momento oportuno iremos convocando gradativamente os gestores desses sites para que seja feita a migração para Wordpress.

Não disponibilizaremos mais os templates em Joomla, contudo as unidades que ainda estão desenvolvendo seus sites em ambiente de homologação em Joomla deverão cumprir os prazos anteriormente informados para finalizarem os mesmos.

Espero que essas informações auxiliem seu estudo.

--  
 Atenciosamente,  
 Elaine Teixeira dos Santos

SITES - Coordenadoria de Sites Corporativos  
 DSI - Diretoria de Sistemas da Informação  
 STI - Secretaria de Tecnologia da Informação da UnB  
 UnB - Universidade de Brasília

## ANEXO B – Parecer Consustanciado de Aprovação do Comitê de Ética em Pesquisa (CONEP)

COMISSÃO NACIONAL DE  
ÉTICA EM PESQUISA



### PARECER CONSUBSTANCIADO DA CONEP

#### DADOS DO PROJETO DE PESQUISA

**Título da Pesquisa:** ESTUDO DAS NECESSIDADES INFORMACIONAIS DOS USUÁRIOS DISCENTES NA MIGRAÇÃO DO SISTEMA DE GERENCIAMENTO DE CONTEUDO: ESTUDO DE CASO DO SITE DO CURSO DE ARQUIVOLOGIA DA FACULDADE DE CIÉNCIA DA INFORMAÇÃO

**Pesquisador:** HUDSON GOMES DA SILVA ARRUDA

**Área Temática:**

**Versão:** 5

**CAAE:** 84727324.7.0000.5540

**Instituição Proponente:**

**Patrocinador Principal:** Financiamento Próprio

#### DADOS DO PARECER

**Número do Parecer:** 7.757.954

#### Apresentação do Projeto:

As informações elencadas nos campos "Apresentação do Projeto", "Objetivo da Pesquisa" e "Avaliação dos Riscos e Benefícios" foram retiradas do arquivo Informações Básicas da Pesquisa (PB\_INFORMAÇOES\_BASICAS\_DO\_PROJETO\_2332784 de 13/11/2024).

#### Considerações Finais a critério da CONEP:

Diante do exposto, a Comissão Nacional de Ética em Pesquisa - Conep, de acordo com as atribuições definidas na Resolução CNS nº 510 de 2016, na Resolução CNS nº 466 de 2012 e na Norma Operacional nº 001 de 2013 do CNS, manifesta-se pela aprovação do projeto de pesquisa proposto.

#### Situação do Parecer:

Aprovado

BRASILIA, 18 de Agosto de 2025

Assinado por:

Laís Alves de Souza Bonilha  
(Coordenador(a))

Endereço: SRTVN 701, Via W 5 Norte, lote D - Edifício PO 700, 5º andar  
Bairro: Asa Norte  
UF: DF

CEP: 70.719-040

Município: BRASILIA

Telefone: (61)3315-5877

E-mail: conept@saude.gov.br