

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ**

HELEN KAROLINE LIMA PEREIRA

NAYARA KELLY CORREA

ANÁLISE DO PORTAL DA UNIVERSIDADE TECNOLÓGICA FEDERAL DO  
PARANÁ – CÂMPUS CURITIBA

CURITIBA

2014

HELEN KAROLINE LIMA PEREIRA

NAYARA KELLY CORREA

ANÁLISE DO PORTAL DA UNIVERSIDADE TECNOLÓGICA FEDERAL DO  
PARANÁ – CÂMPUS CURITIBA

Trabalho apresentado como requisito parcial à  
obtenção do grau de Tecnólogo em Comunicação  
Institucional, Setor de Educação Profissional e  
Tecnologia da Universidade Federal do Paraná.

Orientadora: Prof<sup>a</sup>. Dr. Anna Beatriz Paula

CURITIBA

2014

## TERMO DE APROVAÇÃO

HELEN KAROLINE LIMA PEREIRA

NAYARA KELLY CORREA

### ANÁLISE DO PORTAL DA UNIVERSIDADE TECNOLÓGICA FEDERAL DO PARANÁ – CÂMPUS CURITIBA

Trabalho apresentado como requisito parcial à obtenção do Grau de Tecnólogo em Comunicação Institucional no curso de graduação em Tecnologia em Comunicação Institucional, pela seguinte banca examinadora:

---

Profa. Dra. Anna Beatriz Paula  
Orientadora - Setor de Educação Profissional e Tecnológica da  
Universidade Federal do Paraná, UFPR.

---

Profa. Mestre Juliane Martins  
Setor de Educação Profissional e Tecnológica da Universidade Federal  
do Paraná, UFPR.

---

Prof. Dr. José Elmar Feger  
Setor de Educação Profissional e Tecnológica da Universidade Federal  
do Paraná, UFPR.

Curitiba, 8 de dezembro de 2014.

## RESUMO

O objetivo desse trabalho é analisar o conteúdo do portal da Universidade Tecnológica Federal do Paraná – Campus Curitiba, exposto durante o ano de 2014. Essa pesquisa buscou identificar as eficiências e as deficiências do portal, uma vez que é muito utilizado pelos servidores da Instituição. A respeito da metodologia, a pesquisa foi projetada nos moldes da análise de conteúdo, sendo empregada uma pesquisa quantitativa por amostragem para que houvesse a análise dos dados, os quais foram tabulados no software Excel e apresentados no trabalho em forma de gráficos e tabelas. Com o estudo realizado foi possível identificar que há muitas falhas no portal em todos os aspectos analisados. O público-alvo apresentou divergências quanto aos fatores negativos, mas todos apontaram falhas que precisam ser solucionadas para que haja um melhor funcionamento do portal.

*Palavras-chave: portal institucional, análise, conteúdo*

## ABSTRACT

The aim of this paper is to analyze the content of Federal Technological University of Paraná – Campus Curitiba web during 2014. This research sought to identify efficiencies and deficiencies in the website, since it is used by the institution's staff. Regarding the methodology, the research was designed based on content analysis, which applying a quantitative research by sampling to produce content to data analysis, which was tabulated in Excel software and the work presented in graphs and tables. Based on the study, we concluded that there are many flaws in the portal in all analyzed aspects analyzed. The target audience showed differences regarding the negative factors, but all pointed the flaws that need to be resolved to allow a better performance of the portal.

*Keywords: institutional portal, analysis, content.*

## AGRADECIMENTOS

A Deus, que nos proporcionou o ingresso na tão sonhada UFPR e que nos guiou durante toda essa jornada. Sem Ele não seríamos nada e não teríamos chegado até aqui.

Aos nossos pais e familiares que sempre nos apoiaram e suportaram nossas crises durante a execução desse trabalho.

À nossa orientadora, Prof<sup>a</sup> Anna Beatriz Paula, pelo acompanhamento, orientação, compreensão, paciência e amizade.

À Universidade Tecnológica Federal do Paraná e aos seus colaboradores que se dispuseram a participar da pesquisa.

Ao curso de Tecnologia em Comunicação Institucional, do Setor de Educação Profissional e Tecnológica da Universidade Federal do Paraná, pelo apoio recebido.

Às amigas conquistadas durante o curso, que esperamos levar ao longo da vida.

A própria dupla da pesquisa, pela mútua colaboração e apoio.

## SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO .....	5
2 REFERENCIAL TEÓRICO .....	6
3 APRESENTAÇÃO DA INSTITUIÇÃO .....	9
4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DE DADOS .....	11
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS .....	23
REFERENCIAL BIBLIOGRÁFICO .....	25
APÊNDICE .....	<b>Erro! Indicador não definido.</b>

## 1 INTRODUÇÃO

Com a rápida evolução tecnológica, várias instituições sofrem com o acúmulo de informações nos bancos de dados. Segundo Cláudia Augusto Dias (2001), muitas vezes as informações estão armazenadas em equipamentos de informática de forma não integrada, espalhadas em seus bancos de dados, dificultando seu acesso e, conseqüentemente, o desempenho das atividades necessárias ao pleno funcionamento da instituição. Para a autora, a disposição de informações em fácil acesso e de forma organizada, pode melhorar o rendimento funcional dos funcionários.

Devido a esse acúmulo de informações nos bancos de dados das instituições, surgiu em fins do século XX um conceito chamado *portal institucional*, que tem como objetivo disponibilizar informações, documentos, relatórios, além de notícias englobando assuntos relacionados à instituição. Tido por Collins (1999) como o mais importante projeto de informação para o início do século XXI, o portal tem a intenção de deixar as informações organizadas, para que o usuário encontre o que procura, buscando mais rapidamente, por conta dos *hiperlinks* (ferramenta de redirecionamento na internet) que são disponibilizados.

Ainda que o portal institucional seja uma novidade, muitos fornecedores e consultores do produto afirmam que vários benefícios podem vir à tona por conta dessa inovação da tecnologia. Porém, para conseguir que esses benefícios aconteçam, Dias (2001) garante que é fundamental que o projeto do portal corporativo leve em consideração a interação dos usuários com sua interface. A facilitação ao acesso de informações institucionais está ligada à facilidade de uso e à satisfação do usuário por estar a par das informações relacionadas à instituição.

A escolha de um portal voltado à área de educação decorreu da percepção de que ainda há falhas nos portais dessa área. A Universidade Tecnológica Federal do Paraná foi escolhida pelo fato das autoras estarem inseridas no quadro de estagiários, o que lhes proporcionou fácil acesso às informações.

No decorrer desse trabalho será apresentada, então, a análise do portal da Universidade Tecnológica Federal do Paraná – Campus Curitiba. Essa análise está dividida em 6 seções: a introdução ao tema, seguida do referencial teórico que esclarecerá a pesquisa. Uma breve apresentação da instituição compõe a terceira

seção. A quarta parte conta com a análise realizada através de gráficos e tabelas feitos a partir de questionários respondidos por aqueles que mais utilizam o portal da UTFPR: os servidores. As seções de finalização da pesquisa são compostas pelas considerações finais e pelos anexos.

## 2 REFERENCIAL TEÓRICO

Ao se analisar um portal que veicula conteúdos via internet, é preciso ter clareza do que é esse espaço por onde tais informações transitam.

Segundo Castells (1999):

A criação e o desenvolvimento da Internet nas três últimas décadas do século XX foram consequência de uma fusão singular de estratégia militar, grande cooperação científica, iniciativa tecnológica e inovação contracultural. A Internet teve origem no trabalho de uma das mais inovadoras instituições de pesquisa do mundo: a Agência de Projetos de Pesquisa Avançada (ARPA) do Departamento de Defesa dos EUA (CASTELLS, 1999. p. 82)

A ARPA assumiu várias iniciativas ousadas. Uma dessas iniciativas, criada por Paul Baran, era projetar um sistema de comunicação imune a ataques nucleares. Esse sistema tinha rede independente de centros de comando e controle, com base na tecnologia de comunicação por comutação de pacotes.

Inicialmente, a rede de computadores que se chamava ARPANET, começou a funcionar em 1º de setembro de 1969. Como essa rede estava aberta aos centros de pesquisa que ajudavam o Departamento de Defesa dos EUA, os cientistas vieram a utilizar para seus próprios interesses. Por conta disso, em 1983, houve a divisão entre a ARPANET que era empregada a fins científicos, e a MILNET destinada às aplicações militares. Na mesma década, a *National Science Foundation* (Fundação Nacional da Ciência) criou outra rede científica, a CSNET, e também criou uma rede para acadêmicos não-científicos: a BITNET. Entretanto, todas as redes tinham como *backbone* (espinha dorsal/rede de transporte) a ARPANET. A base de todas as redes que se formaram durante a década de 1980 chamava-se ARPA-INTERNET, que mais tarde passou a ser chamada de INTERNET.

A Internet se tornou um novo paradigma tecnológico que se organiza em torno da tecnologia da informação. O surgimento dessa rede mundial de computadores gerou um novo espaço para comunicação humana, conhecimento e expressão. Todavia, esse espaço não existe fisicamente, mas virtualmente, sendo chamado de ciberespaço.

Levy (1999) define ciberespaço como:

É o novo meio de comunicação que surge da interconexão mundial dos computadores. O termo especifica não apenas a infraestrutura material da comunicação digital, mas também o universo oceânico de informações que ela abriga, assim como seres humanos que navegam e alimentam esse universo (LEVY, 1999. p.17)

O ciberespaço estimulou transformações sociais em várias áreas de atividade humana. Com o ciberespaço, criou-se um novo espaço social não-presencial que causou um impacto nos conceitos éticos, morais e nas relações humanas. Isso é o que Castells (1999) chama de sociedade em rede. Os *websites*, portais, *e-commerces*, *blogs*, *browsers*, mecanismos de buscas, correios eletrônicos, armazenamentos em nuvem, hipertexto, hiperdocumentos, entre outros, estão inteiramente incorporados ao ciberespaço. É a partir dessa concepção de elemento em rede que analisaremos o portal.

O portal corporativo ou institucional é um instrumento que possibilita a disponibilização das informações internas e externas de forma focada, estruturada e personalizada para que seja de fácil entendimento e acesso. Servindo como cartão de visita virtual, o portal é capaz de atrair seu público através de recursos visuais e seu conteúdo específico.

Há três ou quatro anos, o que hoje é chamado de portal era conhecido como máquina de busca, cujo objetivo era facilitar o acesso as informações contidas em documentos espalhados pela Internet (DIAS, 2001). Esse avanço dos portais despertou interesse na sociedade corporativa, que enxergou a chance de adotar a mesma tecnologia para melhor organizar e facilitar o acesso as informações internas da empresa. Atualmente, inúmeras instituições públicas e privadas adotam o portal institucional como ferramenta de comunicação, expondo informações específicas da empresa e, muitas vezes, deixando história, visão, missão e valores disponíveis para que seu público tenha acesso a tais informações.

### 3 APRESENTAÇÃO DA INSTITUIÇÃO

A Universidade Tecnológica Federal do Paraná – UTFPR tem um histórico singular no Estado. A Escola de Aprendizes Artífices do Paraná, fundada em 1909, foi o primeiro nome da instituição e era destinada a garotos de baixa renda. Em 1937, com a implantação do 1º grau, a Instituição, que antes era Escola, transformou-se em Liceu Industrial do Paraná, porém o nome não foi conservado por muito tempo. Em 1942, o Liceu passou a se chamar Escola Técnica de Curitiba. Com o passar dos anos, o ensino técnico foi ganhando mais credibilidade no país, especificamente em 1959, quando a legislação unificou o ensino técnico no Brasil. Sendo assim, a escola passou então a ser uma Instituição Federal, Escola Técnica Federal do Paraná. O nome permaneceu até 1978, quando começaram a ser ministrados cursos de graduação plena. A Escola passou então a ser chamada de Centro de Educação Tecnológica do Paraná (CEFET-PR). Por fim, em 2005, o CEFET-PR foi titulado como Universidade Tecnológica Federal do Paraná – UTFPR. Hoje em dia, a Universidade oferece cerca de 100 cursos em todos os seus 13 *campi* espalhados pelo Paraná.

Os serviços ligados à comunicação eram feitos de forma terceirizada, porém, em 2008, com a mudança da gestão, houve então a criação de um novo setor que seria responsável pela comunicação interna e externa da Instituição. A Diretoria de Comunicação (DIRCOM), como é chamada, é dividida em quatro (4) departamentos: Departamento de Comunicação, Editora UTFPR, Departamento de Documentação Histórica e a Assessoria de Comunicação dos 13 *campi* da UTFPR. A comunicação interna exige ferramentas de grande eficiência, para que os servidores da Instituição estejam sempre bem informados. A DIRCOM trabalha com o portal do Servidor, que funciona semelhante à Intranet, permitindo que o indivíduo acesse, via login, o que for de sua necessidade. Para transmitir mais informações ao público interno, a DIRCOM conta com o jornal semestral, que é distribuído nos setores, informando os acontecimentos dos 13 *campi* da Universidade, além dos murais distribuídos nos departamentos, a fim de informar os servidores sobre acontecimentos referentes aos setores. Porém, os materiais contidos nos murais são de responsabilidade de cada setor. E, por fim, é também utilizado o e-mail

institucional, para que a troca de informações com os servidores ou como público externo seja mais eficaz.

As informações referentes ao histórico da instituição foram obtidas pelas pesquisadoras durante uma entrevista com a jornalista da Diretoria de Comunicação, Francielly Capristo Ferraro.

A pesquisa foi realizada inteiramente no campus Curitiba – Sede Centro, em diversos departamentos responsáveis por diferentes atribuições, a saber: Diretoria Geral do Campus Curitiba (DIRGE), Diretoria de Graduação e Educação Profissional (DIRGRAD), Diretoria de Comunicação (DIRCOM), Diretoria de Relações Empresariais e Comunitárias (DIREC), Divisão de Recrutamento e Movimentação de Pessoas (DIMOP), Divisão de Compras (DICOM), Divisão de Orçamento e Finanças (DIOFI), Divisão de Estágios e Empregos (DIEEM), Divisão de Cursos e Qualificação Profissional (DICPRO), Divisão de Desenvolvimento de Pessoas (DIDEP), Secretaria de Licenciatura e Bacharelado (SELIB), Assessoria de Comunicação (ASCOM), Departamento de Apoio a Projetos Tecnológicos (DEPET), Departamento Acadêmico de Linguagem e Comunicação (DALIC), Departamento Acadêmico de Eletrotécnica (DAELT), Departamento de Relações Interinstitucionais (DERINT), Núcleo de Acompanhamento Psicopedagógico e Assistência Estudantil (NUAPE) e Gráfica. Os técnicos administrativos que são lotados no campus Curitiba e trabalham nesses setores responderam ao questionário utilizado para analisar o portal.

## 4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DE DADOS

Foi a partir da obra de Laurence Bardin que a pesquisa foi definida como uma análise de conteúdo. De acordo com Bardin (1979), a análise de conteúdo é definida como:

Um conjunto de técnicas de análise das comunicações visando obter, por procedimentos, sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens, indicadores (quantitativos ou não) que permitam a inferência de conhecimentos relativos às condições de produção/recepção (variáveis inferidas) destas mensagens. (BARDIN, 1979, p. 42)

Para se verificar os critérios linguagem, acessibilidade, navegabilidade, layout e conteúdo, próprios da análise de conteúdos de um portal institucional, seria importante coletar informações dos próprios usuários. Decidiu-se, portanto, por um recorte mais institucional, optando-se por um público alvo de funcionários da UTFPR, dos quais seriam coletados dados, aplicando-se uma metodologia quantitativa. Justifica-se, ainda, que alunos e professores comporiam um perfil institucional, mas com viés acadêmico que não seria o foco real deste estudo.

Para GIL (2010), a pesquisa quantitativa necessita apresentar dados com precisão durante a análise.

na pesquisa quantitativa, o leitor de relatório percebe que pode confiar na pesquisa quando o pesquisador apresenta suas conclusões com base principalmente nos resultados obtidos, deixando pouco espaço para suas considerações pessoais. (GIL, 2010, p. 92)

A coleta de dados foi realizada através de um questionário com 10 perguntas, tendo como base os critérios de avaliação de portal institucional. Diante das dificuldades em relação à aplicação de questionários, optou-se por uma pesquisa por amostragem num percentual que garantisse consistência de resultados.

Mattar (1996) define o conceito de amostragem como:

Amostragem é o processo de colher amostras de uma população. A idéia básica da utilização de amostragem em um processo de pesquisa de marketing é de que a coleta de dados relativos a alguns elementos da população e sua análise pode proporcionar relevantes informações sobre toda a população. (MATTAR, 1996, p. 128)

Após ser definido que o método de coleta de dados seria por amostragem, foi definida que a amostragem seria do tipo não probabilística. Para Mattar (1996), amostragem não probabilística é:

Aquela que a seleção dos elementos da população para compor a amostra depende ao menos em parte do julgamento do pesquisador ou do entrevistador no campo. Não há nenhuma chance conhecida de que um elemento qualquer da população venha fazer parte da amostra. (MATTAR, 1996, p. 132)

Dentro da amostragem não probabilística, há algumas categorias, dentre elas a amostra por conveniência, que foi o tipo utilizado na presente pesquisa.

Amostras por conveniência são selecionadas por alguma conveniência do pesquisador. [...] nesse exemplo, o elemento pesquisado foi auto-selecionado ou selecionado por estar disponível no local e no momento em que a pesquisa estava sendo realizada. (MATTAR, 1996, p.133)

Então, a metodologia empregada no presente estudo é uma análise de conteúdo juntamente a uma pesquisa quantitativa por amostragem do tipo não probabilística por conveniência, contando com um questionário para auxiliar na coleta de dados que, uma vez tabulados, foram apresentados em gráficos e porcentagens para encaminhamento da análise do conteúdo do portal.

A Universidade Tecnológica Federal do Paraná – Campus Curitiba conta com mais de 220 técnicos administrativos. Como o universo de servidores da instituição é muito grande, e nem todos teriam disponibilidade de responder o questionário a tempo, foi decidido que a pesquisa seguiria o método de amostragem dentro da pesquisa quantitativa. Para que a coleta de dados tivesse relevância, foi definido que a pesquisa deveria apresentar uma amostra de 10% desse universo.

De 22 de setembro a 3 de outubro de 2014 foram aplicados 23 questionários sendo esse o valor referente a 10% dos técnicos administrativos da Universidade Tecnológica Federal do Paraná – Campus Curitiba – Sede Centro. Os dados coletados através dos questionários foram tabulados no Excel e transcritos em forma de gráficos e tabelas para melhor análise. Todas as figuras estão apresentando a síntese dos dados colhidos através do questionário que se encontra no Apêndice deste estudo.

Os cinco tópicos abaixo resumem os principais requisitos esperados de um portal institucional. Esses tópicos servirão como base para as perguntas do questionário da pesquisa.

- 1.Linguagem: deve ser de fácil compreensão
- 2.Acessibilidade: deve ser possível acessar por *smartphone* e *tablet*.
- 3.Navegabilidade: os links devem funcionar corretamente e é necessário que os documentos sejam encontrados com facilidade.

4.Layout: o visual do portal deve ser agradável (limpo).

5.Conteúdo: as atualizações devem ser feitas com frequência e qualidade, e o usuário deve ter autonomia para sugerir assuntos para publicações.

De acordo a pergunta nº 1 do questionário, pode-se observar que a categoria é exclusivamente de técnicos administrativos.

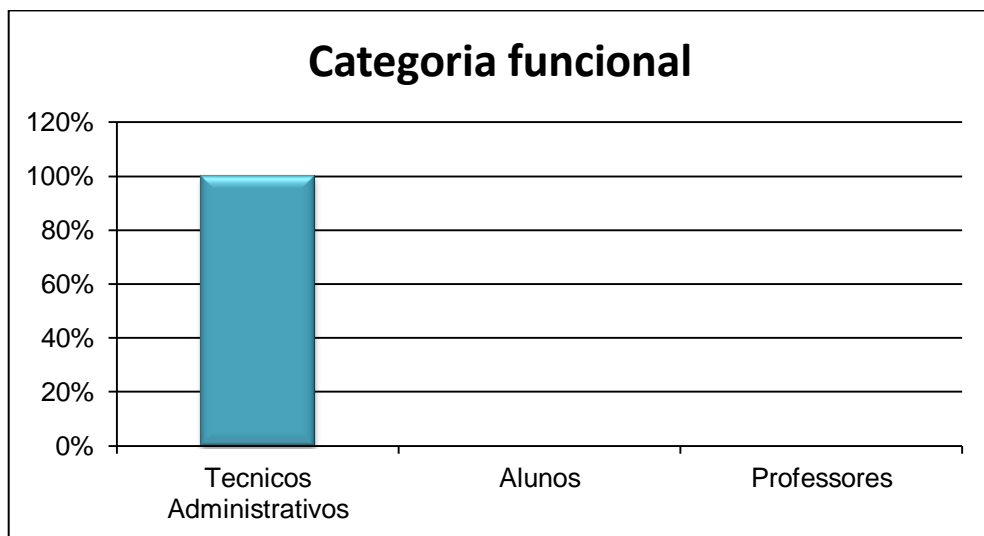


Figura 1 – Gráfico referente à categoria funcional  
Fonte: as autoras.

Conforme a figura 2, correspondente a pergunta nº 2 do questionário, referente à frequência de acesso ao portal da UTFPR, nota-se que 78% acessam o Portal mais de uma vez ao dia, 13% acessam de 3 a 4 vezes por semana e 9% acessam uma vez ao dia. As alternativas "uma vez por semana" e "nunca acesso" não foram assinaladas.

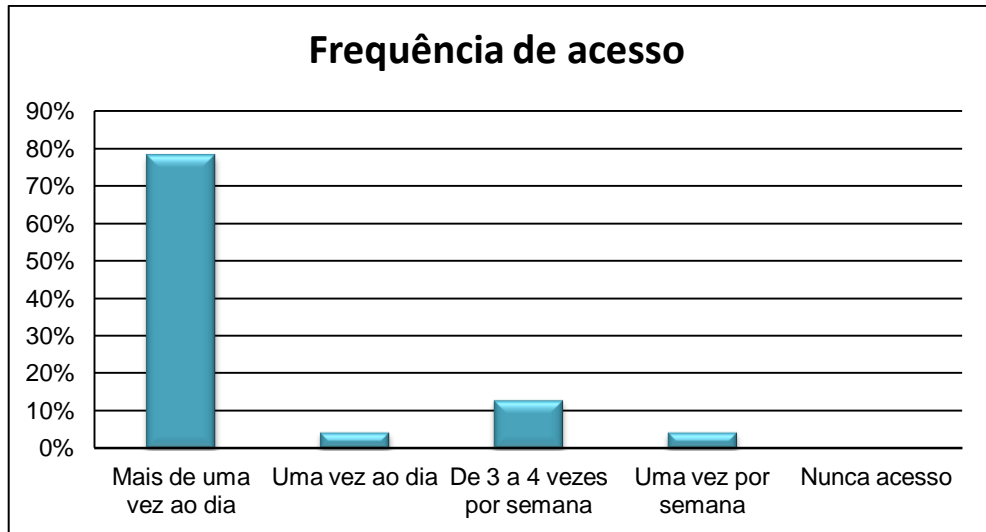


Figura 2 – Gráfico referente à frequência de acesso.  
Fonte: as autoras.

Na figura 3, referente à percepção em relação ao nível de informação do portal, 65% entrevistados se sentem informados, 17% se sentem muito informados, 13% se sentem pouco informados. Somente 4% se sentem desinformados.

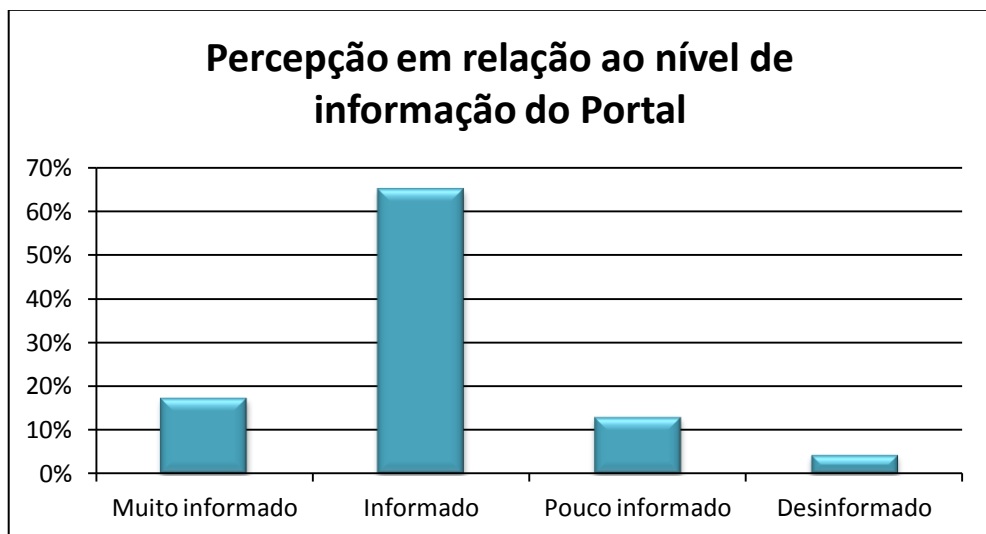


Figura 3 – Gráfico referente à percepção ao nível de informação do portal.  
Fonte: as autoras.

Para definir se a linguagem adotada é de fácil compreensão foi feita uma pergunta com alternativas "Sim", "Parcialmente" e "Não. Por quê?". A última alternativa tem espaço para anotação para fins de análise e sugestões de melhorias. Conforme a figura 4, 57% acham que a linguagem é de fácil compreensão, 39% acham que é parcialmente compreensível e apenas 4% acham que a linguagem não é compreensível.

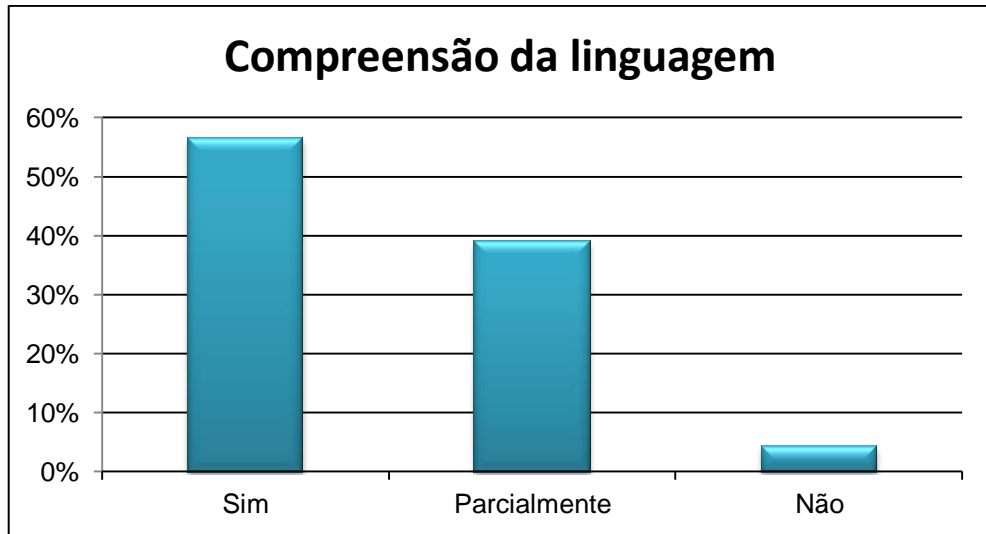


Figura 4 – Gráfico referente à compreensão de linguagem.  
Fonte: as autoras.

#### **Categoria: compreensão da linguagem.**

<b>Respostas</b>	<b>Justificativas</b>
Parcialmente. Por quê?	<ul style="list-style-type: none"> <li>Os nomes dos setores/siglas não são de fácil assimilação para quem não é da UTFPR.</li> </ul>
Não. Por quê?	<ul style="list-style-type: none"> <li>Poluído</li> </ul>

Quadro 1 – Tabelas de respostas da pergunta aberta referente à compreensão de linguagem.  
Fonte: as autoras.

Para conferir a facilidade da navegabilidade, foi feita uma pergunta com alternativas "Sim", "Parcialmente. Por quê?" e "Não. Por quê?". As alternativas contêm um espaço para anotação e/ou explicação da resposta têm o objetivo de auxiliar na análise e sugerir melhorias. Segundo a figura 5, 48% concordam que a navegação é intuitiva, 35% concordam que é parcialmente intuitiva e apenas 17% concordam que não é intuitiva.

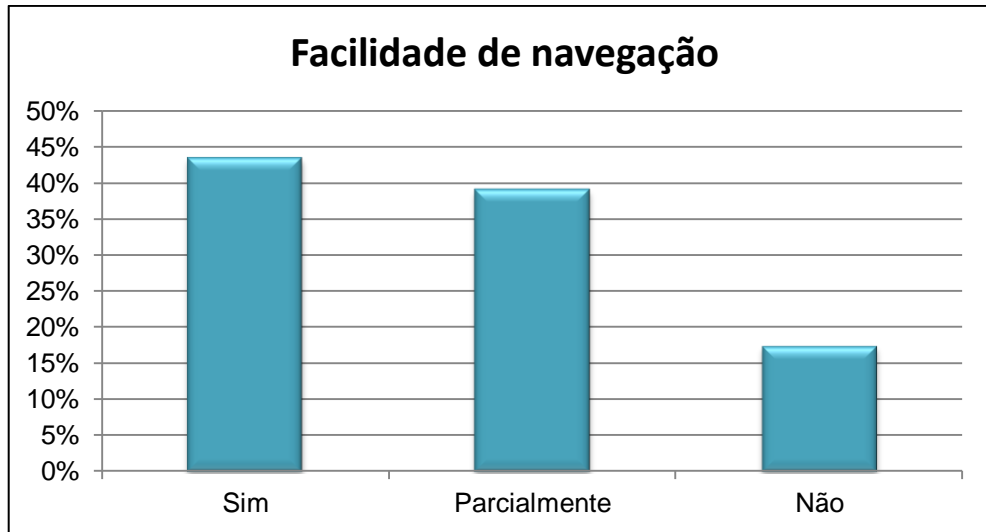


Figura 5 – Gráfico referente à facilidade de navegação.  
Fonte: as autoras.

Para verificar o acesso ao portal da UTFPR, por dispositivos móveis (celular/tablet) foi feita uma questão com as alternativas "Sim", "Não. Por quê?" e "Não acesso por esses dispositivos". A segunda alternativa conta com espaço para anotação e/ou explicação da resposta, para fins de análise e sugestão de melhorias. Conforme a figura 6, 52% conseguem acessar por dispositivos móveis, 43% não acessam por esses dispositivos e só 4% não conseguiu acessar por esses aparelhos.

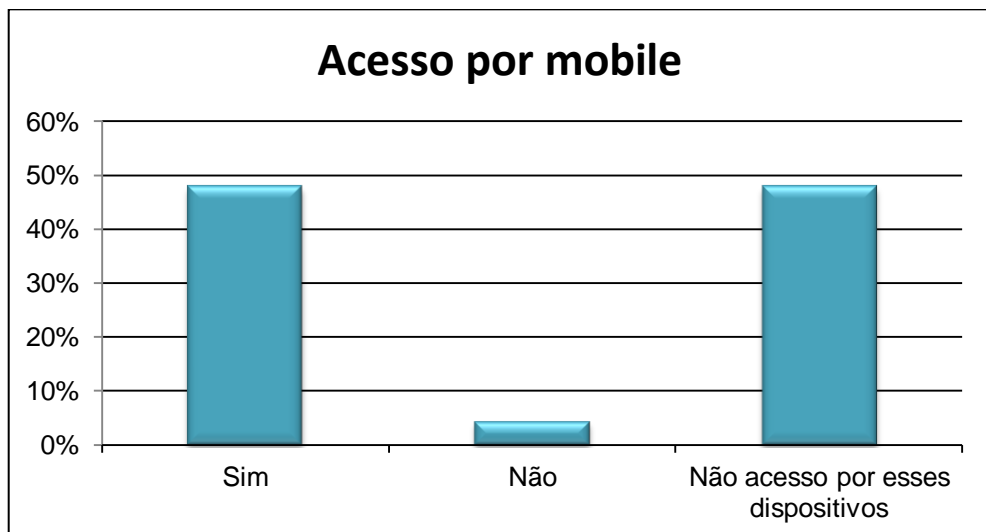


Figura 6 – Gráfico referente ao acesso por mobile.  
Fonte: as autoras.

**Categoria: navegabilidade.**

<b>Subcategoria</b>	<b>Respostas</b>	<b>Justificativa</b>
Facilidade de navegação	Não. Por quê?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Porque às vezes estão desatualizados ou inativos.</li> <li>• Alguns links estão quebrados.</li> <li>• As informações não estão organizadas de modo a ajudar a compreensão pelo usuário.</li> </ul>
	Parcialmente. Por quê?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Há alguns links quebrados ou desatualizados.</li> <li>• Deveria haver melhorias no sistema de buscas.</li> <li>• Pois é difícil saber o que corresponde a cada link.</li> <li>• Às vezes é difícil localizar alguns links.</li> <li>• Às vezes não consigo acessar alguns links.</li> <li>• Muito difícil de achar o que se procura.</li> <li>• Nem sempre há linkagem.</li> </ul>
<b>Subcategorias</b>	<b>Respostas</b>	• <b>Justificativa</b>
Acesso por mobile	Não. Por quê?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Não consegui no celular – erro de página.</li> </ul>

Quadro 2 – Tabela de respostas da pergunta aberta referente a navegabilidade.  
Fonte: as autoras.

Em relação ao layout do portal da UTFPR, foi elaborada uma questão com as alternativas "Sim", "Parcialmente. Por quê?" e "Não. Por quê?". As alternativas que contam com espaço para anotação e/ou explicação da resposta têm o objetivo de auxiliar na análise e sugerir melhorias. De acordo com a figura 7, 48% acham que o layout é agradável, 30% não acham agradável e 22% acham parcialmente agradável. Essas considerações podem ser melhor visualizadas nos anexos 2, 3 e 4 que apresentam a evolução do layout do portal no período de 28 de setembro de 2014 a 28 de novembro de 2014.

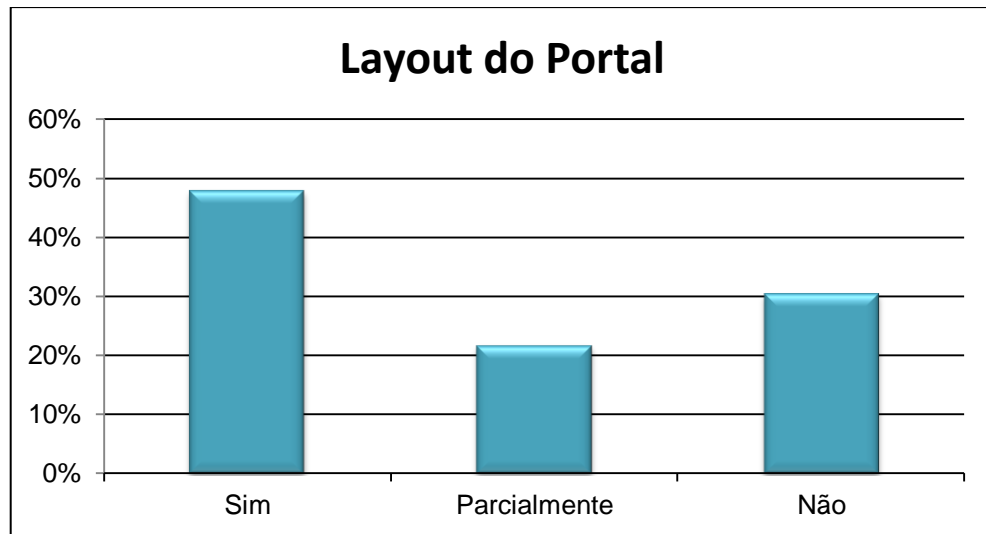


Figura 7 – Gráfico referente ao layout do portal.  
Fonte: as autoras.

**Categoria: layout do portal.**

<b>Respostas</b>	<b>Justificativa</b>
Não. Por quê?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acredito que falta modernizar/mudar o visual. Está ultrapassado.</li> <li>• Não é um portal atrativo, falta criatividade.</li> <li>• Muito poluído.</li> <li>• Parece confuso, com muitas informações em diferentes lugares.</li> <li>• É mórbido.</li> </ul>
Parcialmente. Por quê?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• É muito poluído.</li> <li>• O layout não me agrada muito.</li> <li>• O visual não é muito organizado.</li> <li>• Muito estático.</li> <li>• Diagramação muito “quadrada”.</li> </ul>

Quadro 3 – Tabela de respostas da pergunta aberta referente ao layout do portal.  
Fonte: as autoras.

Para avaliar a atualização das publicações, foi feita uma questão com as alternativas "Não há", "É fraca", "É regular", "É boa" e "É muito boa". Com base na figura 8, 52% avaliam a atualização como "boa", 35% avaliam como "regular", 9% avaliam como "fraca" e apenas 4% avaliam como "muito boa". A alternativa "não há" não foi assinalada.

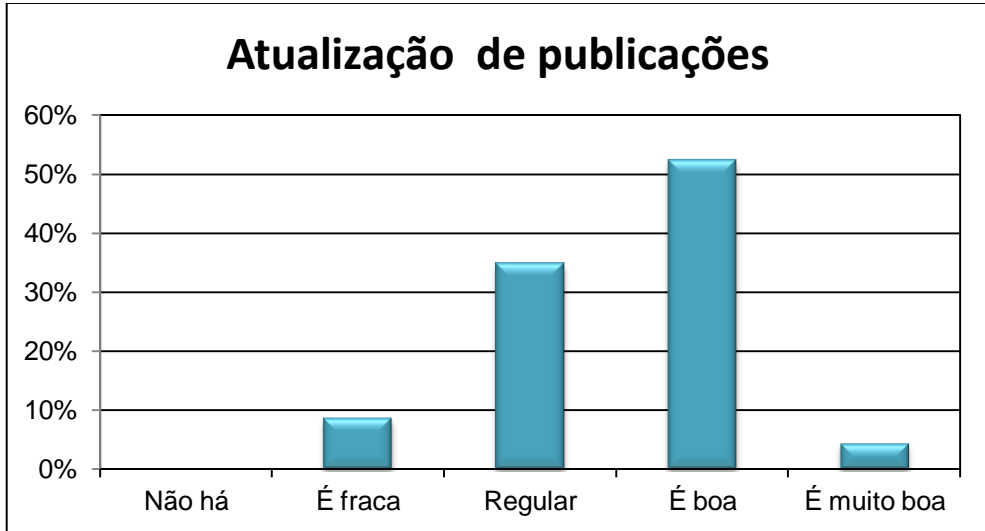


Figura 8 – Gráfico referente à atualização das publicações.  
Fonte: as autoras.

Conforme a figura 9, 57% já sugeriram pauta para o portal, enquanto 43% nunca sugeriu.

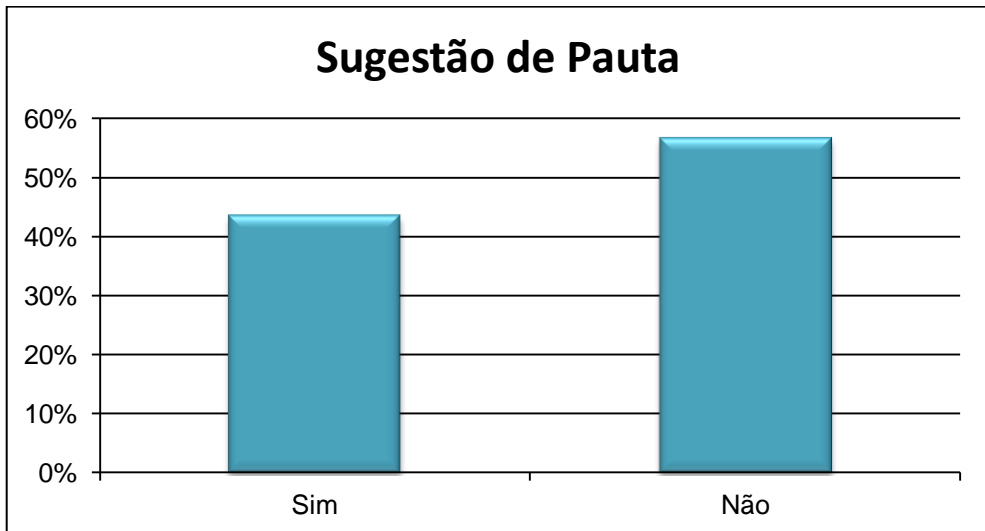


Figura 9 – Gráfico referente à sugestão de pauta.  
Fonte: as autoras.

**Categoria: sugestão de pauta.**

<b>Respostas</b>	<b>Justificativas</b>
Não. Por quê?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Não houve necessidade.</li> <li>• Normalmente o usuário nunca é consultado, as decisões são tomadas pelos gestores.</li> <li>• Sem acesso.</li> <li>• Entro poucas vezes.</li> <li>• Utiliza-se a central de eventos para divulgação no portal da UTFPR.</li> <li>• Por não saber a quem encaminhar sugestões.</li> <li>• Apenas realizamos atualização de links relacionados ao nosso setor.</li> <li>• Nunca pensei nisso.</li> </ul>

Quadro 4 – Tabela de respostas da pergunta aberta referente à sugestão de pauta.  
Fonte: as autoras.

Quanto à facilidade de encontrar documentos no portal, foi elaborada uma questão com as alternativas "Sim", "Não. Por quê?" e "Parcialmente. Por quê?". As alternativas que contam com espaço para anotação e/ou explicação da resposta têm o objetivo de auxiliar na análise e sugerir melhorias. Conforme a figura 10, 48% não conseguem encontrar com facilidade os documentos pretendidos, 23% conseguem encontrar e 26% conseguem encontrar parcialmente.

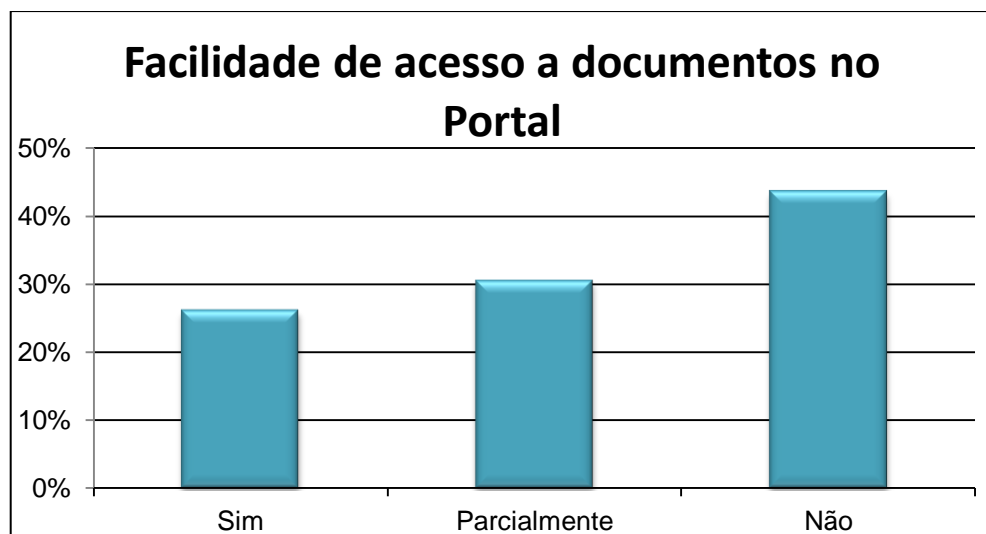


Figura 10- Gráfico referente à facilidade de acesso a documentos no portal.  
Fonte: as autoras.

**Categoria: facilidade de acesso a documentos no portal**

<b>Respostas</b>	<b>Justificativas</b>
Não. Por quê?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alguns links são bem difíceis de localizar.</li> <li>• Porque ele não é um portal de fácil navegação. Alguns caminhos são de difícil acesso.</li> <li>• Acesso raramente.</li> <li>• Difícil de localizar. É mais fácil buscar pelo Google.</li> <li>• Geralmente preciso procurar no Google para encontrar alguma coisa.</li> <li>• Existem muitos <i>sublinks</i> e a busca é confusa.</li> <li>• É confuso. Informações em lugares diferentes.</li> <li>• Não é fácil de encontrar.</li> </ul>
Parcialmente. Por quê?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Muitas vezes o link dá erro ou encaminha para uma página errada. O sistema de “busca” / “pesquisar” do site da UTFPR é precário.</li> <li>• Necessitei de ajuda</li> <li>• O acesso a documentos de alguns departamentos e divisões não é nada prático.</li> <li>• Alguns assuntos necessitam acesso através de diversos links associados.</li> <li>• Descaminhos/falta de informação.</li> <li>• Há falhas no “Busca”. Deve ser melhorado para facilitar a busca com filtros.</li> <li>• Às vezes encontro, mas há casos em que não encontrei. A informação precisa estar melhor organizada.</li> </ul>

Quadro 5 – Tabela de respostas da pergunta aberta, referente à facilidade de acesso a documentos no portal  
 Fonte: as autoras.

Com a análise dos dados, pode-se observar que o público-alvo da pesquisa são os técnicos administrativos, totalizando 23 entrevistados. A partir dessa pesquisa, foi possível perceber que a linguagem do portal não é facilmente compreendida por conta das siglas dos setores que não são de fácil

entendimento para o público externo. Em relação à navegabilidade, foram identificados problemas com os *links* que muitas vezes não funcionam por estarem “quebrados” ou desatualizados. Quanto à acessibilidade, pode-se observar que a maioria dos usuários do portal não o acessam por mobile. Sobre o layout, considera-se que o visual é poluído e não atrativo, além de ser desorganizado e a diagramação ser muito estática. No que diz respeito ao conteúdo, pode-se notar que a grande maioria dos entrevistados avalia a frequência de atualização como “boa”. Porém, novamente a grande maioria nunca sugeriu pauta para o portal por ser apenas um público seletivo (secretarias e gestores de cada setor) que podem fazer essa sugestão. Referente à busca de documentos no portal pode-se concluir que a existência de muitos *sublinks* torna a busca confusa e falha, fazendo com que os usuários acabem buscando seus documentos no Google, por ser uma busca mais fácil e direta.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente estudo teve por objetivo principal analisar o conteúdo do portal da UTFPR. Para isso, foram analisados alguns requisitos mínimos para que um portal institucional tenha um bom desempenho, os quais são: linguagem, acessibilidade, navegabilidade, layout e conteúdo.

Conforme a pesquisa feita através do questionário, com perguntas abertas e fechadas, pode-se perceber que há falhas em todos os requisitos citados acima. O portal da UTFPR tem uma linguagem de difícil assimilação para o público externo, pois a utilização de siglas sem seu significado dificulta a compreensão até mesmo por parte do seu público interno. O layout é considerado poluído por conta de sua diagramação ser estática, além de ser considerado ultrapassado e desorganizado, submetendo a navegabilidade a um nível inferior, pois os links são falhos e de difícil localização.

O acesso a informações específicas no portal muitas vezes se torna confuso e demorado, fazendo com que os usuários acabem realizando sua busca no Google para evitar perda de tempo. Mesmo que a frequência de atualizações ocorra constantemente, o usuário raramente é consultado para sugerir pauta relacionada a assuntos de seu interesse, geralmente por não saber a quem encaminhar as sugestões ou pelos gestores responsáveis pelo portal tomarem as decisões quanto às publicações no portal.

Diante das falhas observadas, percebe-se a demanda por uma reestruturação do portal. O portal institucional deve ter um layout limpo e dinâmico, para que o acesso às informações durante o expediente de trabalho não se torne maçante. A linguagem necessita ser mais clara, a começar pelas siglas que devem ser todas utilizadas com seus significados entre parênteses. Outro aspecto a ser observado é a disposição das informações cuja localização precisa ser pensada para que a busca seja mais rápida e prática.

Verifica-se, portanto, a necessidade do olhar mais especializado de um profissional de Comunicação Institucional no momento de gerenciar a criação e alimentação de um portal. Não se pode deixar a responsabilidade apenas nas mãos de um profissional de Tecnologia da Informação, pois para que um portal tenha um

bom desempenho é imprescindível que haja uma equipe multidisciplinar trabalhando colaborativamente.

## REFERÊNCIAS

BARDIN, L. *Análise de Conteúdo*. Lisboa, Portugal; Edições 70, 1979.

CASTELLS, Manuel. *A sociedade em rede*, vol. 1. Editora Paz e Terra, 1999.

COLLINS, Daniel. Data warehouses, enterprise information portal, and the SmartMartmeta directory. *Information Builders System Journal*, v.12, n.2, p. 53-61, Mar/Apr 1999.

DIAS, Cláudia Augusto. "Portal corporativo: conceitos e características." *Ciência da Informação* 30.1 (2001): 50-60. Arquivo captado na internet em 15/07/2014, às 18h15min, pelo endereço: <http://www.scielo.br/pdf/ci/v30n1/a07v30n1>

FERRARO, Francielly Capristo, jornalista da Diretoria de Comunicação da UTFPR. Entrevistada no dia 08/04/2014.

GIL, Antonio Carlos. *Como elaborar projetos de pesquisa*. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

LEVY, Pierre. *Cibercultura*. São Paulo: Editora 34, 1999.

MATTAR, Fauze Najib. *Pesquisa de marketing, edição compacta*. São Paulo: Atlas, 1996.

## APÊNDICE

Apêndice 1 – Questionário aplicado aos técnicos administrativos da instituição.



### QUESTIONÁRIO DE ANÁLISE PARA TRABALHO DE CONCLUSÃO DO CURSO DE TECNOLOGIA DE COMUNICAÇÃO INSTITUCIONAL DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ.

**TEMA: ANÁLISE DO PORTAL DA UNIVERSIDADE TECNOLÓGICA FEDERAL  
DO PARANÁ.**

**ALUNAS: HELEN KAROLINE LIMA PEREIRA e NAYARA KELLY CORREA**

**1) Assinale a alternativa correspondente a sua categoria funcional:**

- ( ) Aluno (a)
- ( ) Técnico administrativo
- ( ) Professor (a)

**2) Com que frequência você acessa o portal da UTFPR:**

- ( ) Mais de uma vez ao dia
- ( ) Uma vez ao dia
- ( ) De 3 a 4 vezes por semana
- ( ) Uma vez por semana
- ( ) Nunca acesso

**3) Em relação ao portal da UTFPR, você se considera:**

- ( ) Muito informado
- ( ) Informado
- ( ) Pouco informado
- ( ) Desinformado

**4) A linguagem adotada pelo portal da UTFPR é de fácil compreensão?**

- ( ) Sim
- ( ) Parcialmente
- ( ) Não. Por quê? \_\_\_\_\_

**5) A navegação no portal é intuitiva (os links funcionam corretamente)?**

- Sim  
 Não. Por quê?

---

Parcialmente. Por quê? \_\_\_\_\_

**6) O portal pode ser acessado pelo celular/tablet?**

- Sim  
 Não. Por quê? \_\_\_\_\_  
 Não acesso por esses dispositivos.

**7) O visual do portal da UTFPR é agradável?**

- Sim.  
 Não. Por quê? \_\_\_\_\_  
 Parcialmente. Por quê? \_\_\_\_\_

**8) Como você avalia a atualização das publicações no portal da UTFPR?**

- Não há.  
 É fraca.  
 É regular.  
 É boa.  
 É muito boa.

**9) Você já sugeriu pauta para o portal da UTFPR?**

- Sim.  
 Não. Por quê? \_\_\_\_\_

**10) Quando você precisou de algum documento do portal, você encontrou com facilidade?**

- Sim.  
 Não. Por quê? \_\_\_\_\_  
 Parcialmente. Por quê? \_\_\_\_\_