



SNBU 2025

XXIII Seminário Nacional de
Bibliotecas Universitárias

17 A 20 DE NOVEMBRO
SÃO PAULO - SP

Eixo 4 - Produtos, Serviços, Tecnologia e Inovação

Avaliação da encontrabilidade no website da UAB/UFSC

Assessment of findability on the UAB/UFSC website

Irajayna de Sousa Lage Lobão – Universidade de Santa Catarina (FASC) –
irallobao@gmail.com

Daniela Spudeit – Universidade do Estado de Santa Catarina (UDESC) –
daniela.spudeit@udesc.br

Valdirene Pereira da Conceição – Universidade do Estado do Maranhão (UFMA) –
valdirene.pc@ufma.br

Resumo: Este artigo analisa a encontrabilidade da informação no site da Universidade Aberta do Brasil (UAB/UFSC), com base no checklist de Vechiato, Oliveira e Vidotti (2016). A pesquisa, de natureza qualitativa e aplicada, identificou fragilidades relacionadas à taxonomia, controle terminológico, mecanismos de busca, participação dos usuários e acessibilidade. Os resultados evidenciam a necessidade de melhorias estruturais no portal, alinhadas ao design centrado no usuário e à arquitetura da informação. Recomendações práticas foram elaboradas para qualificar a experiência informacional, contribuindo para a inclusão digital e o acesso eficiente à informação em ambientes educacionais públicos.

Abstract: This article analyzes the findability of information on the website of the Universidade Aberta do Brasil (UAB/UFSC), based on the checklist by Vechiato, Oliveira, and Vidotti (2016). The qualitative and applied research identified weaknesses related to taxonomy, terminology control, search mechanisms, user participation, and accessibility. The results highlight the need for structural improvements to the portal, aligned with user-centered design and information architecture. Practical recommendations were developed to improve the information experience, contributing to digital inclusion and efficient access to information in public educational environments.

Keywords: Findability, Information Science, Information Architecture, User Experience.





1 INTRODUÇÃO

A crescente digitalização dos serviços educacionais, especialmente no contexto da educação a distância, torna-se indispensável que os ambientes digitais de instituições públicas de ensino apresentem qualidade estrutural, acessibilidade e usabilidade.

Nesse contexto, a arquitetura da informação, o design de experiência do usuário (UX) e os princípios de acessibilidade digital são pilares fundamentais para garantir que os sujeitos informacionais encontrem, compreendam e utilizem os recursos disponíveis de forma autônoma e eficiente.

Esses aspectos são particularmente relevantes em sistemas como o da UAB, cuja missão democratizadora exige interfaces claras, inclusivas e orientadas às necessidades dos usuários, muitas vezes inseridos em contextos de vulnerabilidade tecnológica ou social.

Assim, a Universidade Aberta do Brasil (UAB) configura-se como um sistema inovador de instituições públicas de ensino superior, abrangendo universidades estaduais e federais, bem como outras instituições federais.

Dessa maneira, a UAB não se materializa como uma universidade fisicamente constituída ou localizada, mas sim como uma rede colaborativa.

Seu principal propósito é democratizar o acesso ao ensino superior, oferecendo programas de qualidade que transcendem as barreiras geográficas e sociais, por meio de uma articulação estratégica entre as esferas municipal, estadual e federal.

A Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES) é a responsável pela coordenação do sistema UAB, conforme estabelecido pelo Decreto nº 318/MEC/2009 (Brasil, 2025).

No contexto específico da UAB/UFSC, a Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC) tem uma trajetória consolidada na modalidade de educação a distância (EAD) desde 1995. Em 2005, a UFSC integrou-se ao sistema da Universidade Aberta do Brasil, fortalecendo a missão de expandir e aprimorar a oferta de cursos e programas de ensino superior no país. (Brasil, 2025).

O problema de pesquisa central deste estudo reside na identificação e análise das dificuldades enfrentadas pelos usuários do site da Universidade Aberta do Brasil



(UAB/UFSC) na localização de informações essenciais, bem como na proposição de soluções práticas para otimizar essa experiência.

Embora a arquitetura da informação seja fundamental para a encontrabilidade, a percepção do usuário sobre a qualidade do sistema é igualmente crucial, pois é ele quem interage diretamente com o ambiente e busca atingir seus objetivos informacionais.

A encontrabilidade, portanto, não depende apenas da estrutura técnica, mas também da forma como essa estrutura é percebida e utilizada pelos sujeitos informacionais (Morville, 2005).

Em consonância com os avanços no campo do Design de Experiência do Usuário (UX), esta pesquisa busca embasar sua análise em conceitos contemporâneos que priorizam a eficiência na encontrabilidade da informação.

A encontrabilidade é um conceito vital na Ciência da Informação, especialmente no cenário digital atual. Conforme Vechiato (2013), a encontrabilidade da informação é um “elemento que se situa entre as funcionalidades de um ambiente informacional tradicional, digital ou híbrido e as características dos sujeitos” (Vechiato, 2013, p. 164).

O objetivo principal deste estudo é analisar a encontrabilidade da informação no site institucional da Universidade Aberta do Brasil (UAB/UFSC), com base no checklist de Vechiato, Oliveira e Vidotti (2016), visando identificar fragilidades e propor melhorias que favoreçam o acesso eficiente às informações disponibilizadas. Desdobrando-se nos seguintes objetivos específicos:

- a) Avaliar, por meio do checklist e do suporte técnico do Google Lighthouse, o desempenho do site da UAB/UFSC quanto aos critérios de arquitetura da informação, usabilidade e mediação informacional;
- b) Identificar lacunas e inconsistências estruturais que dificultam a recuperação de informações pelos usuários;
- c) Propor recomendações práticas para qualificar a organização informacional do portal, alinhando-a aos princípios de design centrado no usuário e acessibilidade digital.



2 METODOLOGIA

A metodologia foi organizada em quatro etapas. Na primeira, delimitou-se o corpus de análise ao site institucional da UAB/UFSC (<https://uab.ufsc.br/>), abrangendo página inicial, menus principais e páginas de cursos, por serem áreas públicas de maior circulação informacional.

Na segunda etapa, aplicou-se o checklist de Vechiato, Oliveira e Vidotti (2016), utilizando navegação exploratória e registro em planilha, classificando cada item como “Sim”, “Não” ou “Parcialmente” conforme critérios definidos pelos autores.

No que se refere a terceira etapa consistiu na execução do Google Lighthouse, ferramenta automatizada que forneceu métricas de acessibilidade, desempenho e boas práticas, auditando a versão desktop da página inicial.

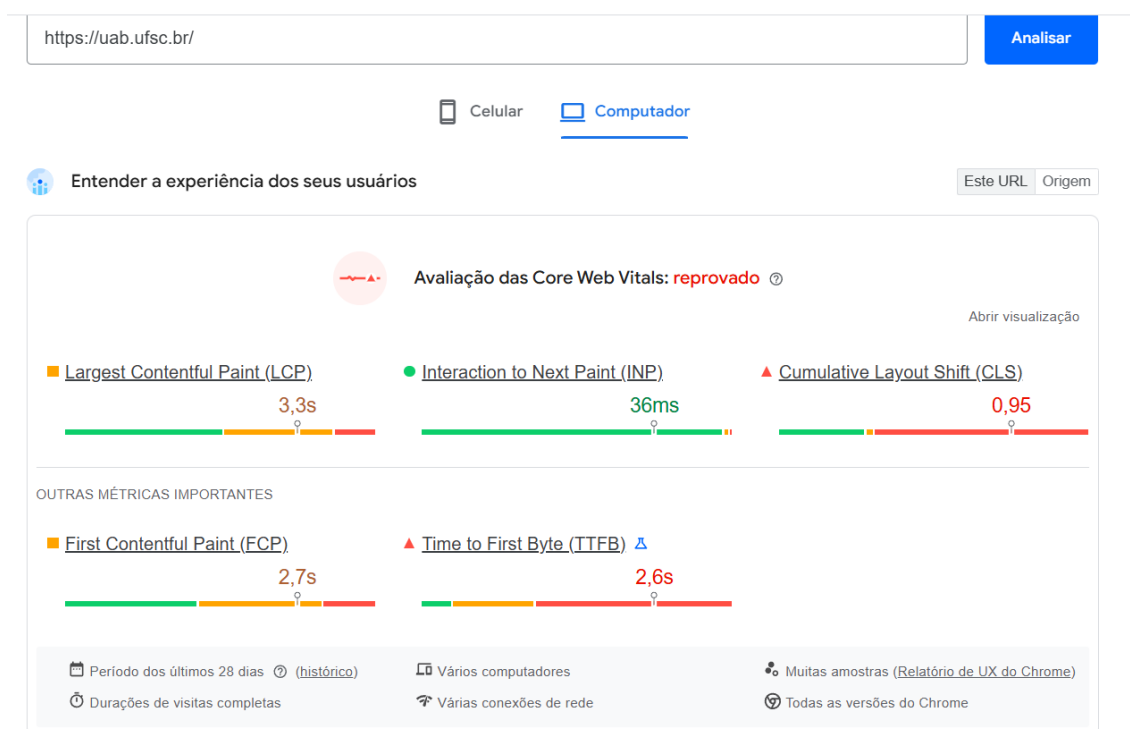
Por fim, na quarta etapa, realizou-se a triangulação dos achados heurísticos e técnicos, validando convergências e divergências. Essa combinação de métodos ampliou a confiabilidade dos resultados, em consonância com recomendações do W3C (2023).

3 RESULTADOS E DISCUSSÕES

A análise evidenciou que, embora alguns atributos de encontrabilidade estejam parcialmente presentes, há lacunas importantes em aspectos como controle terminológico, participação do usuário, estrutura de busca e acessibilidade.

O uso da ferramenta *Google Lighthouse*, por meio do serviço *PageSpeed Insights*. Na auditoria técnica forneceu dados objetivos sobre usabilidade, acessibilidade, desempenho e práticas recomendadas do site analisado, permitindo verificar elementos como tempo de carregamento, responsividade, presença de boas práticas de acessibilidade e conformidade com diretrizes do SEO.

Figura 1 – Relatório Google lighthouse



Fonte: Dados da pesquisa (2025)

Descrição: A imagem mostra o relatório gerado pela ferramenta Google PageSpeed Insights para o site <https://uab.ufsc.br>, na aba “Computador”. O relatório exibe uma avaliação do desempenho do site com foco nos indicadores de usabilidade e velocidade de carregamento.

A seguir, o Quadro 1 apresenta uma síntese dos achados da avaliação, com a classificação atribuída a cada item do checklist e as observações pertinentes a seu desempenho no contexto do site analisado.

O Quadro 1 sintetiza os resultados da aplicação do checklist de Vechiato, Oliveira e Vidotti (2016) no site da UAB/UFSC, permitindo observar de forma estruturada quais atributos de encontrabilidade e acessibilidade estão presentes, parcialmente implementados ou ausentes.

Essa visão sistemática evidencia pontos fortes, como a clareza dos termos utilizados na navegação, e lacunas importantes, como ausência de controle terminológico, funcionalidades de folksonomia e autossugestão na busca.

Quadro 1 – Resultado da aplicação do checklist de Vechiato, Oliveira e Vidotti (2016) no site da UAB/UFSC

Categoria	Item avaliado	Resultado	Observação
Taxonomia navegacional	Categorização adequada dos termos	P	A estrutura é hierárquica, mas há

			sobreposição conceitual entre categorias.
	Termos significativos e coerentes	S	Os termos são compreensíveis e alinhados ao vocabulário educacional.
Controle terminológico	Uso de vocabulários controlados (tesauros, ontologias)	N	Não há aplicação de controle terminológico formal.
Folksonomia	Recursos de classificação social (tags de usuários)	N	Não existem funcionalidades de folksonomia.
	Exibição de nuvem de tags	N	Ausente.
Metadados	Representação dos conteúdos por metadados	P	Os metadados são parciais e variam entre páginas.
	Padrão de metadados compatível com a proposta	P	Não segue um padrão consistente ou documentado.
Mediação dos sujeitos institucionais	Disponibilização de tutoriais e auxílio	P	Há tutoriais estáticos, mas faltam canais interativos de ajuda.
Mediação dos sujeitos informacionais	Participação na produção das informações	N	Os usuários não podem inserir ou editar conteúdos.
	Participação na organização/representação da informação	N	Não há estrutura de colaboração no site.
Affordances	Elementos facilitam o uso por diferentes perfis de usuários	S	Os elementos visuais são reconhecíveis, mas carecem de padronização e microinterações.
Wayfinding	Presença de marcadores/metáforas de navegação	P	O menu é fixo e intuitivo, mas faltam breadcrumbs e mapa do site.
Descoberta de informações	Autocomplete/autossugestão	N	Não há esse recurso no mecanismo de busca.

	Facetas para refinamento da busca	P	Apenas filtros simples em algumas seções.
	Resultados diversos e relacionados	N	A busca retorna resultados homogêneos, sem contexto ou sugestões relacionadas.

Fonte: Vechiato, Oliveira e Vidotti (2016)

Legenda: S = Sim; N = Não; P = Parcialmente; NA = Não Aplicável. Descrição: A aplicação do checklist de Vechiato, Oliveira e Vidotti (2016) no site da UAB/UFSC mostrou resultados variados. Os termos utilizados na navegação são claros, mas a categorização apresenta sobreposições. Não há uso de vocabulários controlados, folksonomia ou autossugestão na busca. Os metadados existem, mas são parciais e sem padrão definido. Os tutoriais estão disponíveis apenas em formato estático, sem interação. Usuários não podem contribuir com informações. Os elementos visuais facilitam o uso, mas faltam padronização, breadcrumbs e mapa do site. A busca oferece apenas filtros simples e resultados homogêneos, sem diversidade ou sugestões relacionadas.

A análise revela que, embora a estrutura hierárquica e os termos significativos facilitem parcialmente a navegação, a ausência de padrões de metadados consistentes e de mecanismos interativos limita a participação do usuário e a descoberta da informação.

Observa-se também que elementos visuais básicos estão presentes, mas carecem de padronização e microinterações que aumentem a previsibilidade e a usabilidade do site.

Conforme Morville (2005), a encontrabilidade depende não apenas da existência de conteúdos relevantes, mas da capacidade do ambiente digital em guiar o usuário por meio de estruturas lógicas, sistemas de categorização e mecanismos de busca eficazes.

Nesse sentido, a ausência de vocabulários controlados, folksonomia e padrões consistentes de metadados no site da UAB/UFSC compromete a normalização da linguagem e a precisão na recuperação informacional, elementos críticos na Ciência da Informação (Sales; Café, 2009; Pickler, 2007).

No que se refere à mediação e participação dos usuários, observa-se a predominância de uma comunicação unidirecional, limitada a conteúdos institucionais. Como destaca Freire (2008), a inclusão digital efetiva exige não apenas acessibilidade técnica, mas também espaços que permitam a escuta ativa, a cocriação e a expressão das necessidades dos sujeitos informacionais.



Nesse contexto, a inexistência de mecanismos interativos para coleta de feedback ou participação na curadoria do conteúdo demonstra uma lacuna entre a arquitetura informacional do portal e os princípios de design centrado no usuário (Norman, 2006; Krug, 2014).

Quanto às affordances e ao wayfinding, embora o site apresente estrutura básica de navegação funcional, faltam microinterações, feedbacks visuais e breadcrumbs, recursos que, segundo Garrett (2011), são essenciais para a construção de interfaces intuitivas, previsíveis e acessíveis.

Assim, a padronização visual dos elementos clicáveis, associada a recursos como autocomplete e filtros de busca refinados, pode ampliar significativamente a autonomia do usuário e reduzir o esforço cognitivo.

Por fim, a baixa aplicação de critérios de acessibilidade digital como as diretrizes da WCAG (W3C, 2023), evidencia a necessidade de alinhamento com normativas nacionais e internacionais, especialmente considerando que o portal atende a uma população heterogênea, com perfis diversos de acesso e de letramento digital.

Além disso, a ausência de mecanismos de descoberta avançada da informação, como sistemas de autossugestão, busca semântica e apresentação de conteúdos relacionados, restringe a capacidade do portal em apoiar estratégias de navegação exploratória e aprendizagem incidental.

Como destacam Marchionini (2006) e Bates (2002), a arquitetura informacional deve prever diferentes estilos de busca orientada por objetivos, exploratória e serendipidade, permitindo que os usuários avancem progressivamente em sua jornada informacional, mesmo quando não têm clareza sobre o que procuram.

A limitação dos filtros e a homogeneidade dos resultados impactam diretamente a fluidez da interação e a satisfação do usuário.

Nesse contexto, propõem-se como recomendações práticas:

(1) a criação de um glossário institucional e a adoção de ontologias educacionais para uniformização terminológica;

(2) a inserção de funcionalidades de folksonomia, como campos de tags colaborativos nos cursos e publicações;

(3) a disponibilização de canais ativos de escuta e participação dos usuários, por meio de enquetes, fóruns e formulários de feedback contínuo;



(4) a padronização visual de affordances com uso de microinterações e sinalizações consistentes; e

(5) a reformulação do sistema de busca com implementação de autossugestão, filtros por facetas e exibição de conteúdos relacionados.

Essas ações, baseadas em princípios consolidados de arquitetura da informação e UX design, podem ser aplicadas gradualmente pela equipe gestora do site da UAB/UFSC, com apoio técnico-institucional, promovendo melhorias sustentáveis no ambiente digital e ampliando o acesso qualificado à informação.

Segundo Morville e Rosenfeld (2006), o equilíbrio entre organização, rotulagem, navegação e busca constitui a base para a efetividade dos sistemas digitais de informação. Nesse sentido, a articulação entre taxonomias bem estruturadas, vocabulários normalizados e affordances consistentes deve ser planejada de forma integrada, considerando os contextos de uso e as necessidades informacionais do público-alvo.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A presente pesquisa teve como objetivo analisar a encontrabilidade da informação no site institucional da Universidade Aberta do Brasil (UAB/UFSC), com base no checklist proposto por Vechiato, Oliveira e Vidotti (2016).

Os resultados evidenciaram que, embora alguns atributos estejam parcialmente implementados, há fragilidades estruturais que comprometem a efetividade da recuperação informacional e a qualidade da experiência dos usuários.

A avaliação identificou a ausência de vocabulários controlados, folksonomia e padrões consistentes de metadados, fatores que impactam diretamente a normalização da linguagem e a precisão das buscas. Além disso, a escassez de mecanismos de participação e mediação dos sujeitos informacionais indica um modelo de comunicação ainda centrado na lógica institucional, em detrimento de uma abordagem mais colaborativa e centrada no usuário.

As affordances e os recursos de orientação presentes no site cumprem parcialmente seu papel, mas carecem de padronização visual, feedbacks interativos e estratégias de navegação mais robustas.



Elementos como autocomplete, busca semântica e exibição contextualizada de resultados ainda não estão disponíveis, limitando a exploração autônoma e a aprendizagem incidental.

Dessa forma, as recomendações propostas que incluem a revisão da taxonomia, implementação de instrumentos de controle terminológico, inserção de funcionalidades colaborativas, reforço da acessibilidade digital e aprimoramento dos mecanismos de busca, visam transformar o site da UAB/UFSC em um ambiente informacional mais eficiente, inclusivo e alinhado às boas práticas da Arquitetura da Informação e do Design de Experiência do Usuário.

Espera-se que esta contribuição inspire outras instituições a repensarem seus portais sob a ótica da encontrabilidade, promovendo o acesso pleno e significativo à informação pública digital.

REFERÊNCIAS

- BATES, Marcia J. Toward an integrated model of information seeking and searching. **The New Review of Information Behaviour Research**, [S. l.], v. 3, p. 1–15, 2002. Disponível em: https://www.researchgate.net/publication/228589901_Toward_an_integrated_model_of_information_seeking_and_searching. Acesso em: 16 ago. 2025.
- BRASIL. Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior. **O que é o Sistema UAB**. 2025. Disponível em: <https://www.gov.br/capes/pt-br/aceso-a-informacao/acoes-e-programas/educacao-a-distancia/universidade-aberta-do-brasil/mais-sobre-o-sistema-uab/o-que-e-uab>. Acesso em: 23 jun. 2025.
- FREIRE, Gustavo. **Design de portais: planejamento, elaboração e avaliação de portais corporativos**. Rio de Janeiro: Ciência Moderna, 2008.
- GARRETT, Jesse James. **Elementos da experiência do usuário: user experience design**. São Paulo: Bookman, 2011.
- KRUG, Steve. **Não me faça pensar: uma abordagem de bom senso à usabilidade na web**. 2. ed. Rio de Janeiro: Alta Books, 2014.
- MARCHIONINI, Gary. Exploratory search: from finding to understanding. **Communications of the ACM**, [S. l.], v. 49, n. 4, p. 41–46, 2006. Disponível em: <https://acmwebvm01.acm.org/magazines/2006/4/5947-exploratory-search/fulltext>. Acesso em: 16 ago. 2025.
- MORVILLE, P. **Ambient findability: what we find changes who we become**. Sebastopol: O'Really, 2005.



MORVILLE, Peter; ROSENFELD, Louis. **Information architecture for the World Wide Web**. 3. ed. Sebastopol: O'Reilly Media, 2006.

NORMAN, Donald A. **O design do dia a dia**. Rio de Janeiro: Rocco, 2006.

PICKLER, M. E. V. Web Semântica: ontologias como ferramentas de representação do conhecimento. **Perspectivas em Ciência da Informação**, [S. l.], v. 12, p. 65–83, 2007. Disponível em:

<https://www.scielo.br/j/pci/a/HHdw6KMPG45HxwShcwTmFSs/abstract/?lang=pt>.

Acesso em: 16 ago. 2025.

SALES, R. de; CAFÉ, L. Diferenças entre tesouros e ontologias. **Perspectivas em Ciência da Informação**, [S. l.], v. 14, n. 2, p. 99–116, 2009. Disponível em:

<https://www.scielo.br/j/pci/a/q7hthZ93SnkHfRybCBLBxd/?format=html&lang=pt>.

Acesso em: 16 ago. 2025.

VECHIATO, F. L. **Encontrabilidade da informação**: contributo para uma conceituação no campo da ciência da informação. 2013. 206 f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) - Faculdade de Filosofia e Ciências, Universidade Estadual Paulista, Marília, 2013.

VECHIATO, F. L.; VIDOTTI, S. A. B. G. R. **Encontrabilidade da informação** [recurso eletrônico]. São Paulo: Cultura Acadêmica, 2014.

VECHIATO, F. L.; OLIVEIRA, H. P. C. de; VIDOTTI, S. A. B. G. **Arquitetura da informação pervasiva e encontrabilidade da informação**: instrumentos para avaliação de ambientes informacionais híbridos. 2016.

W3C. **Diretrizes de Acessibilidade para Conteúdo da Web (WCAG) 2.2**. 2023.

Disponível em: <https://www.w3.org/TR/WCAG22/>. Acesso em: 16 ago. 2025.