



**UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ
CENTRO DE HUMANIDADES II
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS DA INFORMAÇÃO
CURSO DE BIBLIOTECONOMIA**

**ANÁLISE DA ARQUITETURA DA INFORMAÇÃO DOS AMBIENTES
DIGITAIS DO FORTALEZA ESPORTE CLUBE**

JOÃO LUCAS ALBUQUERQUE ANDRADE

**FORTALEZA
2022**

JOÃO LUCAS ALBUQUERQUE ANDRADE

**ANÁLISE DA ARQUITETURA DA INFORMAÇÃO DOS AMBIENTES
DIGITAIS DO FORTALEZA ESPORTE CLUBE**

Monografia apresentada ao curso de Biblioteconomia como forma de avaliação para obtenção de título de bacharel em Biblioteconomia pela Universidade Federal do Ceará.

Orientador: Prof. Dr. Jefferson Veras

FORTALEZA

2022

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação
Universidade Federal do Ceará
Biblioteca Universitária
Gerada automaticamente pelo módulo Catalog, mediante os dados fornecidos pelo(a) autor(a)

A567a Andrade, João Lucas Albuquerque.
Análise da arquitetura da informação nos ambientes digitais do Fortaleza Esporte Clube / João Lucas Albuquerque Andrade. – 2022.
63 f.

Trabalho de Conclusão de Curso (graduação) – Universidade Federal do Ceará, Centro de Humanidades, Curso de Biblioteconomia, Fortaleza, 2022.
Orientação: Prof. Dr. Jefferson Veras Nunes.

1. Arquitetura da Informação. 2. Fortaleza Esporte Clube. 3. Futebol. I. Título.

CDD 020

JOÃO LUCAS ALBUQUERQUE ANDRADE

**ANÁLISE DA ARQUITETURA DA INFORMAÇÃO DOS AMBIENTES
DIGITAIS DO FORTALEZA ESPORTE CLUBE**

Monografia apresentada ao curso de Biblioteconomia como forma de avaliação para obtenção de título de bacharel em Biblioteconomia pela Universidade Federal do Ceará.

Orientador: Prof. Dr. Jefferson Veras Nunes

Aprovada em: 15 de julho de 2022.

BANCA EXAMINADORA

Prof. Dr. Jefferson Veras Nunes (Orientador)
Universidade Federal do Ceará (UFC)

Prof. Dr. Antônio Wagner Chacon Silva
Universidade Federal do Ceará (UFC)

Mestrando Júlio César Pinto Fernandes.
Universidade Federal do Ceará (UFC)

Profa. Dra. Maria Áurea Montenegro Albuquerque Guerra.
Universidade Federal do Ceará (UFC)

à minha família.

AGRADECIMENTOS

À minha mãe, Zulene. Minha base, minha heroína, meu eterno amor incondicional. Mulher que foi mãe e pai durante boa parte de minha vida e nunca deixou um único sorriso e afeto faltar. Por todos os seus dias de lutas para conseguir me dar o conforto de um lar, de uma família e do amor.

À minha avó, Zilmar, e minha tia, Edilene, que sempre estiveram comigo. Acreditaram em mim quando eu não mais nutria um único fio de esperança. Sempre me ensinando à vida, a não desistir e a sempre estar lutando por um futuro melhor.

Ao meu irmão, Guilherme, que me ensinou o que é amor fraternal, outro amor incondicional e que me mostrou que a vida é bela e que cada dia é uma página nova para escrever um novo capítulo. A João que sempre puxou meu pé para os estudos, mas sempre querendo o melhor para mim.

Ao meu orientador Jefferson Veras, por toda a paciência, parceria e aprendizado para a realização deste trabalho e aos componentes da banca de avaliação.

À turma de Biblioteconomia 2015.1 e agregados de outros semestres, que sempre estavam juntos independentemente da situação, nos choros na cantina do Will após uma prova difícil. Ou dando apoio nos dias em que a vontade de estar na universidade praticamente não existia.

Aos grupos “Clube dos 9” e “Cascafriends”, por todo o acolhimento, brigas, confusões, desavenças, risadas, desabafos e amizade. Sem vocês à UFC não teria o mesmo sabor.

A todo o colegiado do curso de Biblioteconomia da Universidade Federal do Ceará pelos ensinamentos.

À secretária do curso, Fábيا, que sempre esteve presente para me socorrer em diversos momentos na trajetória acadêmica.

A todos os funcionários do bloco Ícaro Moreira, no Centro de Humanidades II, por todo o seu empenho em propiciar sempre um local acolhedor e propício para o aprendizado.

“Combativo, aguerrido,
vibrante e forte!
Sem demonstrar cansaço.
Receba um sincero
Abraço da torcida tão leal
Meu Tricolor de Aço ”
(Jackson de Carvalho)

RESUMO

Estudo da Arquitetura da Informação no âmbito da usabilidade em três ambientes digitais do Fortaleza Esporte Clube. Realizando um levantamento bibliográfico sobre o tema, com o intuito de fomentar a base de estudo para a realização da pesquisa. Utiliza forma exploratória de pesquisa e aplicação de questionário quantitativo baseado na anatomia de AI de Morville, Rosenfeld e Arano, sendo eles: sistema de navegação, sistema de rotulagem, sistema de busca e sistema de organização. Questionário aplicado com torcedores do clube que utilizam os sites mencionados no decorrer do trabalho., sendo eles: Fortaleza1918, Leão1918, Sócio Torcedor Fortaleza. Os resultados obtidos demonstram uma quantidade aceitável de satisfação dos usuários dos sites, embora tenha sido perceptível alguns aspectos para serem analisados posteriormente pelos responsáveis pelas plataformas.

Palavras-chave: arquitetura da informação; usabilidade; Fortaleza Esporte Clube; Futebol;

ABSTRACT

Issue of Information Architecture in the scope of usability in three digital environments of the conducting a bibliographic survey on the subject, in order to foster the study base for the research. It uses an exploratory form of research and application of a quantitative questionnaire based on the anatomy of Information Architecture developed by Morville, Rosenfeld e Arano being: navigation system, labeling system, search system and organization system. Questionnaire applied with fans of the club who use the sites mentioned in the course of the work., namely: Fortaleza1918, Leão1918, Sócio Torcedor Fortaleza. The results obtained demonstrate an acceptable amount of satisfaction of the users of the sites, although some aspects were noticeable to be analyzed later by those responsible for the platforms.

Keywords: Information Architecture; Usability; Fortaleza Esporte Clube; Soccer;

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 -	Arquitetura da informação e áreas do conhecimento.....	19
Figura 2 -	Mapa conceitual das abordagens da AI.....	20
Figura 3 -	Usabilidade estruturada.....	24
Figura 4 -	Contexto, conteúdo e usuário.....	26
Figura 5 -	Elementos da AI.....	27

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 -	Exemplos das prioridades WCGA.....	22
Tabela 2 -	Princípios e diretrizes WCGA 2.0.....	22
Tabela 3 -	Acessibilidade segundo o E-MAG.....	23
Tabela 4 -	Justificativas da questão 2.....	36
Tabela 5 -	Questão 4: Ao visitar pela primeira vez, sentiu facilidade em encontrar o que estava buscando?.....	38
Tabela 6 -	Questão 5: O menu (mapa do site, acessibilidade, o clube, etc.) é de fácil utilização e completo?.....	40
Tabela 7 -	Questão 6: Você precisa clicar ou navegar muito pelo site até encontrar o que procura?	42
Tabela 8 -	Questão 7: Sobre a caixa de busca, é fácil encontrá-la? É fácil de usá-la?	44
Tabela 9 -	Questão 8: Os opções de busca ajudaram na pesquisa?.....	46
Tabela 10 -	Questão 9: Sobre os resultados de busca, os resultados de maior relevância estão no topo da lista ou com destaques?.....	47
Tabela 11 -	Questão 10: Os resultados foram úteis a você?.....	50
Tabela 12 -	Questão 11: Encontrou alguma informação relevante mas que não era sua busca inicial?.....	52

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 -	Sites mais acessados	34
Gráfico 2 -	Periodicidade de acesso aos sites	35
Gráfico 3 -	Questão 3: A página inicial apresenta caminhos fáceis para você navegar no site?.....	37
Gráfico 4 -	Isolando resposta de “não utilizo”, a página inicial apresenta caminhos fáceis para você navegar no site?.....	37
Gráfico 5 -	Questão 4: Ao visitar pela primeira vez, sentiu facilidade em encontrar o que estava buscando?.....	39
Gráfico 6 -	Isolando resposta de “não utilizo”, Questão 4: Ao visitar pela primeira vez, sentiu facilidade em encontrar o que estava buscando?.....	39
Gráfico 7 -	Questão 5: O menu (mapa do site, acessibilidade, o clube, etc.) é de fácil utilização e completo?.....	41
Gráfico 8 -	Isolando resposta de “não utilizo”, Questão 5: O menu (mapa do site, acessibilidade, o clube, etc.) é de fácil utilização e completo?.....	41
Gráfico 9 -	Questão 6: Você precisa clicar ou navegar muito pelo site até encontrar o que procura?	43
Gráfico 10 -	Isolando resposta de “não utilizo”, Você precisa clicar ou navegar muito pelo site até encontrar o que procura?.....	43
Gráfico 11 -	Questão 7: Sobre a caixa de busca, é fácil encontrá-la? É fácil de usá-la?.....	45
Gráfico 12 -	Isolando resposta de “não utilizo”, Questão 7: Sobre a caixa de busca, é fácil encontrá-la? É fácil de usá-la?.....	45
Gráfico 13 -	Questão 8: Os opções de busca ajudaram na pesquisa?.....	47
Gráfico 14 -	Isolando resposta de “não utilizo”, Questão 8: As opções de busca ajudaram na pesquisa?.....	47
Gráfico 15 -	Questão 9: Sobre os resultados de busca, os resultados de maior relevância estão no topo da lista ou com destaques?.....	49
Gráfico 16 -	Isolando resposta de “não utilizo”, Questão 9: Sobre os resultados de busca, os resultados de maior relevância estão no topo da lista ou com destaques?.....	49

Gráfico 17 -	Questão 10: Os resultados foram úteis a você?.....	51
Gráfico 18 -	Isolando resposta de “não utilizo”, Questão 10: Os resultados foram úteis a você?.....	51
Gráfico 19 -	Questão 11: Encontrou alguma informação relevante mas que não era sua busca inicial?.....	52
Gráfico 20 -	Isolando resposta de “não utilizo”, Questão 11: Encontrou alguma informação relevante mas que não era sua busca inicial?.....	53

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	14
1.1 Justificativa.....	15
2. ARQUITETURA DA INFORMAÇÃO.....	17
2.1 Acessibilidade.....	20
2.2 Usabilidade.....	23
2.3 Usuário, contexto e conteúdo.....	25
2.4 A anatomia da AI.....	26
3. FUTEBOL.....	29
3.1 Fortaleza Esporte Clube.....	31
4. METODOLOGIA.....	33
5. ANÁLISE DE DADOS.....	34
6. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	54
REFERÊNCIAS.....	55
APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO.....	59

1 INTRODUÇÃO

Com a evolução da tecnologia, principalmente após a grande explosão da Internet na década de 1980, a forma como os indivíduos passaram a ter acesso à informação foi mudada drasticamente. Basta uma rápida comparação com o período não muito distante em que utilizávamos catálogos manuais enviados para as bibliotecas e posteriormente aos pesquisadores, para termos noção deste impacto.

A Arquitetura da Informação (AI), é um campo da Ciência da Informação que mesmo após mais de 50 anos de seu surgimento, ainda luta para consolidar-se, muito se deve ao fato de suas constantes divergências entre autores. Em meados da década de 1960, o arquiteto Richard Wurman, popularizou a Arquitetura da Informação com suas publicações, sendo na década de 1970 o organizador de uma conferência que trouxe o tema à tona, algo inédito até então (CAMARGO; VIDOTTI, 2011).

No início, os recursos e ambientes informacionais eram bem limitados e escassos. Entretanto, a atual realidade é bem diferente, onde até para realizar uma simples compra em uma padaria, estamos inseridos em diversos contextos informacionais, ambientes digitais, aplicativos que possuem diferentes tipologias, sendo eles: “sistemas, sistemas de informação, sites, websites, portais, espaços de informação, ambientes de informação, ambiente digital, software, aplicações etc.” (CAMARGO, 2010). Tais ambientes, utilizam-se da AI para melhorar a forma como o usuário poderá utilizar de seus recursos.

Graças a AI, é possível “elaborar uma estrutura que visa à organização das informações para que os usuários possam acessá-las mais facilmente e encontrar caminhos para a construção de conhecimentos” (CAMARGO; VIDOTTI, 2011). Neste ponto, podemos citar a acessibilidade como um dos grandes pontos beneficiados, visto que ao se observar formas de melhor estruturação para a navegação do usuário, é iminente que pensemos formas de facilitação de acesso a quem possui limitações ou necessita de auxílio da própria plataforma utilizada. Porém, poucos ambientes digitais estão realmente aptos para uma boa navegação tanto por quem não necessita da acessibilidade como principalmente para quem necessita.

Como dito anteriormente, se até para comprarmos alguns pães, podemos utilizar os ambientes digitais, com o esporte bretão não seria diferente. É cada vez mais comum a maciça utilização de sites de clubes para conteúdos informacionais sobre os elencos, competições, história do time, lojas virtuais e outras atribuições que serão discutidas neste trabalho. Neste contexto, utilizaremos como base de estudo o site de um clube de massa, centenário e que cada

vez mais vem se consolidando como um dos maiores clubes no Brasil. Sendo ele, o Fortaleza Esporte Clube. Desta maneira, como **está a satisfação dos usuários dos sites do Fortaleza quanto à Arquitetura da Informação?**

Diante deste cenário, o presente trabalho possui como objetivo geral analisar os ambientes digitais do Fortaleza Esporte Clube com base na anatomia da arquitetura da informação segundo de Rosenfield e Morville.

Objetiva também, de forma específica, analisar a arquitetura da informação e usabilidade dos sites; mensurar a satisfação dos usuários sobre o uso dos sites; além de fomentar estudos futuros sobre o tema;

1.1 Justificativa

Cheguei a este tema de pesquisa, por ser um apaixonado por futebol. Seja assistir, praticar ou conversar sobre os jogos da rodada, o futebol sempre esteve presente em minha vida desde que consigo me lembrar. Tal sentimento me desperta a curiosidade de realizar pequenas pesquisas sobre eventos que tornaram o esporte da dimensão que o mesmo possui nos dias de hoje. Como todo fã de futebol, tenho um clube do coração, sendo este o Fortaleza Esporte Clube e sempre quis ajudar de alguma maneira o clube. Ao utilizar o site do clube para realizar uma compra, pude perceber que o mesmo é carente de uma boa usabilidade, desta maneira, veio o casamento de analisar o site sob a perspectiva de bibliotecário.

O futebol é sem dúvidas o esporte mais praticado no Brasil, sendo considerados por muitos uma religião para muitas pessoas. Contrariando o atual momento da economia brasileira, segundo matéria da Revista Época “os 24 maiores clubes do Brasil, arrecadaram em 2016 cerca de 5 bilhões de reais. Um aumento de 46% em relação a 2015”

Estando presente em diversos momentos históricos no Brasil, o futebol sempre foi um termômetro, sobretudo político. Tal termômetro é bastante utilizado pelos governantes, ainda mais fortemente a partir de Vargas, que observando o choro nas arquibancadas após a derrota de um time do coração e da calorosa recepção da seleção de 38, percebeu o futebol se consolidando como uma verdadeira paixão nacional, apropriando-se deste meio para aumentar sua popularidade (OLIVEIRA, 2012) .

Entretanto, mesmo sendo uma forma de controle de massas, a paixão do brasileiro pelo futebol traz a possibilidade de diversos estudos. Tais estudos geraram documentos e publicações ao longo desses mais de 100 anos de futebol no Brasil. Tais acervos encontram-se

armazenados no Museu do Futebol, localizado em São Paulo. Tal museu, conta com diversos artefatos históricos abertos à visitação do público, além de contar com a maior base de dados sobre futebol do Brasil. Para que um usuário comum possa realizar uma pesquisa simples no site, o mesmo poderá encontrar dificuldades devido à falhas no planejamento do ambiente. Esta pesquisa vem com a intenção de melhorar o acesso dos usuários a estas informações.

Como bibliotecários, é crucial levarmos em consideração que ao se tratar de um tema popular, o acesso à base de dados será realizado tanto por especialistas quanto por usuários comuns. Cabe ao bibliotecário, saber utilizar a Arquitetura da Informação para contribuir com os desenvolvedores da base, para melhorar, facilitar e dinamizar o acesso destes usuários às informações necessárias.

A presente pesquisa poderá agregar uma análise das falhas e sugerir melhorias para a usabilidade, acessibilidade e tudo o que a AI abrange. Poderá servir também de fomentação de estudo para futuras pesquisas sobre a arquitetura da informação de outras bases de dados.

O presente trabalho dividiu-se em 6 capítulos. Sendo o primeiro dedicado a introduzir a problemática e justificativa da pesquisa. O segundo realiza um levantamento bibliográfico sobre a Arquitetura da Informação com o intuito de fornecer um alicerce teórico sobre o tema, além de apresentar seus conceitos, teorias e seus sistemas. O terceiro contextualiza o nosso esporte bretão e expõe o Fortaleza Esporte Clube sob as perspectivas de suas origens. O quarto capítulo descreve a construção da jornada metodológica utilizada para a realização da presente monografia. O quinto, por sua vez, relata e analisa os resultados obtidos diante do percurso metodológico aplicado. O sexto capítulo difunde as considerações finais de seu autor sobre o conhecimento adquirido.

2 ARQUITETURA DA INFORMAÇÃO

Pense na seguinte situação: você está no trabalho e quer saber se um restaurante próximo está aberto. Sem precisar fechar o navegador, basta abrir uma nova aba de pesquisa para a página do restaurante na internet e verificar seu funcionamento e, até mesmo, o cardápio do dia ou então, acessar o contato do restaurante por algum aplicativo no celular.

Neste rápido exemplo, fica claro como as tecnologias se fazem presente em nosso cotidiano até nas questões mais simples e de como as mesmas nos ajudam na troca instantânea de informações. Essas facilidades podem ser chamadas de Tecnologias Digitais de Informação e Comunicação (TDICs). Sendo utilizadas por diversas áreas do conhecimento para dinamizar conteúdos.

O primeiro documento arquitetônico que se tem notícia, é a obra de Marcus Vitruvius Pollio, intitulada *Architectura* datada de 40 a.C., sendo o único tratado grecoromano que resistiu até a atualidade. A obra foi amplamente utilizada como uma fonte viva de estudos de outros intelectuais, sobretudo no Renascimento.

No contexto da informação, na década de 1960, surge o termo Arquitetura da Informação, que foi popularizada pelo desenhista e arquiteto Richard Saul Wurman. Sendo ele o organizador de uma conferência denominada *National Conference of the American Institute of Architects*, em 1976, tendo como principal tema *The Information Architecture*. (CAMARGO; VIDOTTI, 2011). Desta forma, Wurman dedicou a AI como seu objeto de estudo com o intuito de desenvolver formas de facilitação do acesso à informação do usuário.

Vista como uma das áreas de estudo da Ciência da Informação (CI), a AI possui diversas definições. Uma delas a de Garrett (2003, apud Lazzarin, 2012) como a “arte e a ciência de estruturar e organizar ambientes informacionais com o intuito de ajudar as pessoas a satisfazerem efetivamente suas necessidades de informação.” Morville e Rosenfeld (2006, tradução nossa)¹ definem a AI como

projeto estrutural para ambientes informacionais compartilhados; a combinação de sistemas de organização, navegação, rotulação e busca para intranets e websites; a arte e a ciência de moldar experiências de produtos de informação para apoiar usabilidade e encontrabilidade; e uma emergente disciplina para princípios de projeto e arquitetura em ambientes digitais.

¹ The structural design of shared information environments.

2.The combination of organization, labeling, search, and navigation systems within web sites and intranets.3.The art and science of shaping information products and experiences to support usability and findability.4. An emerging discipline and community of practice focused on bringing principles of design and architecture to the digital landscape.

Camargo e Vidotti (2011, p.24) definem a AI como

uma área do conhecimento que oferece uma base teórica para tratar aspectos informacionais, estruturais, navegacionais, funcionais e visuais de ambientes informacionais digitais por meio de um conjunto de procedimentos metodológicos a fim de auxiliar no desenvolvimento e no aumento da usabilidade de tais ambientes e de seus conteúdo.

Camargo e Vidotti (2011, p. 26) apresentam características e recursos que um ambiente digital deve conter, sendo alguns eles: acessibilidade, usabilidade, metadados, política, interoperabilidade. As mesmas são cruciais para o bom desenvolvimento do ambiente. Tais características descreveremos ao decorrer deste trabalho.

Antes de entrarmos de fato na AI, é necessário relembrarmos que a internet revolucionou a forma como as comunicações são feitas em nossa sociedade, permitindo o encurtamento no número de agentes para que a mesma se concretize, de forma a destituir barreiras sociais, étnicas e de idade (WURMAN, 2005).

Em um primeiro momento, podemos pensar que este encurtamento da comunicação é algo totalmente benéfico e facilitador. conforme é visto em falas como de Tim Barners Lee, diretor do W3C (instituição responsável pela elaboração e consolidação dos protocolos utilizados na internet, como o HTML) “o poder da Web está em sua universalidade: ser acessada por todos independente de deficiência, é um aspecto essencial” (FREIRE; BITTAR; FORTES, 2008, p.11).

Entretanto, na prática, sabemos que não é bem desta maneira, conforme corrobora Agner (2009, p. 77) “Mais informações deveriam representar mais oportunidades para compreensão do mundo. Mas isso não é o que ocorre na prática”. Há diversos motivos para que a prática não seja como no mundo ideal. Situações que vão desde a desorganização informacional das plataformas, as experiências prévias do usuário, porém, devemos dar foco à pouca utilização das tecnologias assistivas - e quando utilizadas, nem sempre são utilizadas de maneira adequada - nos ambientes digitais.

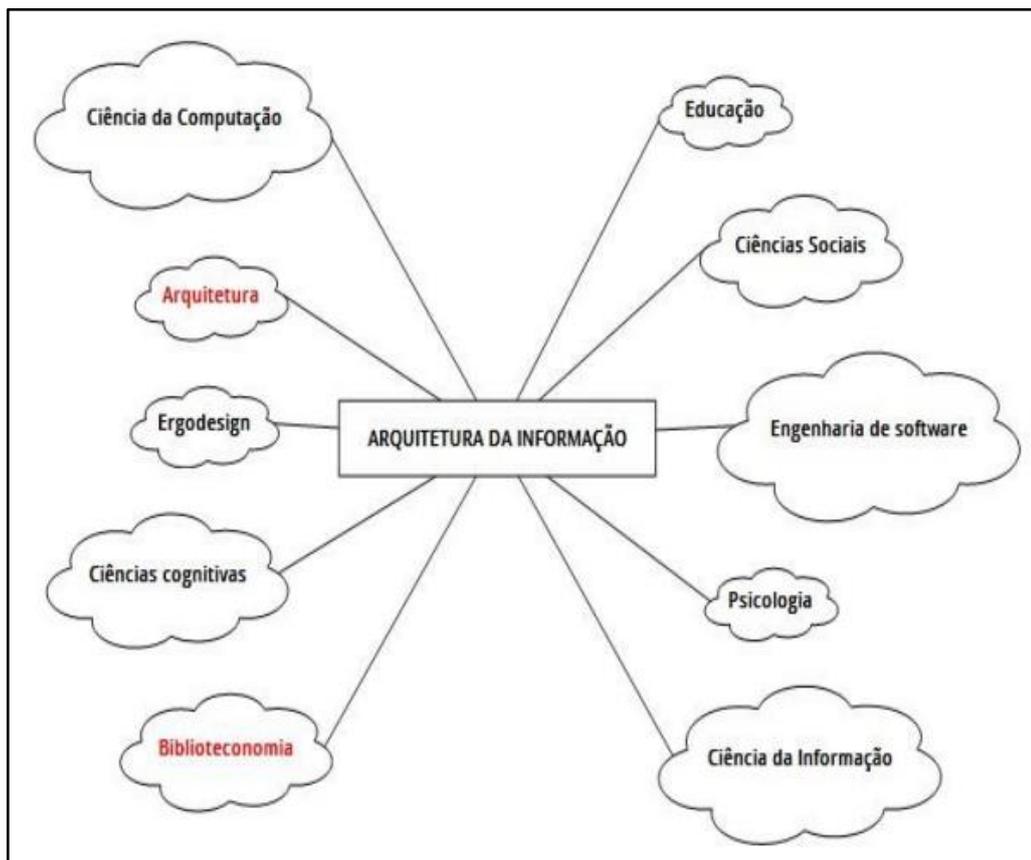
Ao se estudar as formas de aplicação da AI, nota-se que autores de diversas áreas do conhecimento se fazem presentes em discussões pertinentes à área, além de ser possível perceber a quantidade de contribuições de diferentes searas. Desta forma, entende-se que a AI se trata de um conhecimento interdisciplinar e intrínseco à sociedade moderna (OLIVEIRA; VIDOTTI; PINTO, 2015)

Quanto à interdisciplinaridade, Pinto (2007, p. 109) reitera que esta “estabelece a comunicação entre as disciplinas (no sentido científico), possibilitando o fluxo de informações

entre elas,”. Já para Nicolescu (2010), nada mais é que uma transferência de métodos de uma disciplina para outra.

Porém, se diversas áreas do conhecimento utilizam-se da AI, como saber quais pontos cada área do conhecimento agrega a ela? Rocha (2021) exemplificou a função de cada uma na figura a seguir, onde nota-se esta pluralidade de áreas do conhecimento contribuindo, à sua maneira, com a AI.

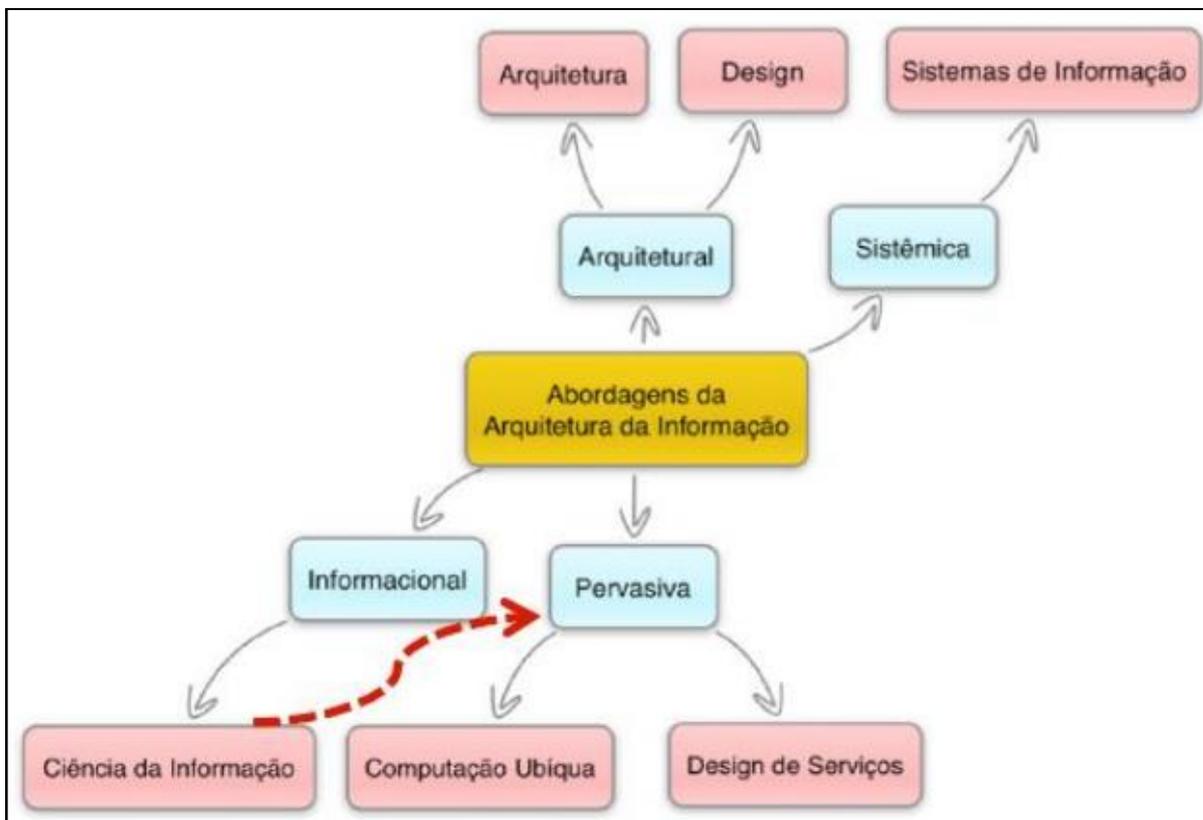
Figura 1 - Arquitetura da informação e áreas do conhecimento



Fonte: Rocha (2020, p.33)

Oliveira, Vidotti e Pinto (2015 apud ROCHA, 2020, P.34) como resultado de anos de pesquisa na área e apoiadas em pesquisa epistemológica da AI em ópticas diferentes, obtemos as seguintes perspectivas: arquitetura, sistêmica, informacional e pervasiva (ROCHA, 2020, p.33), onde,

Figura 2 - Mapa conceitual das abordagens da AI



Fonte: Oliveira (2014, p. 83)

Segundo Rocha (2020, p. 34)

Enquanto a abordagem arquitetural tem fundações na Arquitetura e no Design, a abordagem sistêmica tem alicerce na Teoria Geral dos Sistemas e tem ação nos sistemas de informação. Já a abordagem informacional é sedimentada na Ciência da Informação. E, por fim, a abordagem pervasiva inaugura um momento novo da Arquitetura da Informação que dialoga com a Computação Ubíqua e o Design de Serviços, sendo, portanto, uma abordagem que dialoga diretamente com a tecnologia.

2.1 Acessibilidade

Quando falamos em acessibilidade, logo nos vem à mente a adaptação de ambientes para os que possuem limitações de acesso, com intuito de prover autonomia, segurança e equidade aos usuários. Este pensamento é facilmente corroborado com a definição de acessibilidade de acordo com a NBR 9050:2015

possibilidade e condição de alcance, percepção e entendimento para utilização, com segurança e autonomia, de espaços, mobiliários, equipamentos urbanos, edificações, transportes, informação e comunicação, inclusive seus sistemas e tecnologias, bem como outros serviços e instalações abertos ao público, de uso público ou privado de

uso coletivo, tanto na zona urbana como na rural, por pessoa com deficiência ou mobilidade reduzida” (ABNT, 2015).

Ainda de acordo com a NBR supracitada, é completamente crível utilizarmos como exemplos a utilização de elevadores e rampas para pessoas com mobilidade reduzida, calçadas com guias para deficientes visuais, corredores largos para permitir autonomia de cadeirantes, espaços sem obstáculos para que as manobras de deslocamento possam ser garantidas, utilização de contrastes nos ambientes e etc. Tais medidas de acessibilidade permitem que, independente de suas deficiências, os indivíduos possam ser integrados à sociedade.

Entretanto, é válido pontuar que a acessibilidade também pode ser vislumbrada da perspectiva linguística, ao se utilizar símbolos como forma de demonstrar ao usuário que não entenda o idioma ou não saiba ler, por exemplo.

O contexto anterior foi inserido para que possamos partir para uma acessibilidade dentro da AI, que surge com a mesma proposta, porém, no meio digital. Thatcher et al. (2002) determinam que acessibilidade digital garante a ideia de que, independente de deficiências ou outras barreiras - linguísticas, geográficas, escolaridade e etc. - as pessoas possuem o direito de serem incluídas à sociedade.

Hull (2004 apud PEREIRA; MACHADO; CARNEIRO, 2013.) afirma que “a utilização dos padrões e recomendações de acessibilidade traz benefícios para diversos grupos de usuários e para a Web como um todo”.

De maneira rápida, podemos exemplificar formas de acessibilidade em ambientes digitais quando: site possui ícones que facilitam a associação ao seu conteúdo, opções de aumento/diminuição do tamanho de fontes, alteração para modo de baixo contraste, possuem *plug-ins*² para leitura de tela e em LIBRAS³, além de *softwares* para leitura e tela para deficientes visuais.

Ainda sobre a W3C, definiram o Guia de Acessibilidade para Conteúdo Web⁴ - WCAG. Em sua versão 1.0, o documento aponta 65 pontos, que todo sistema web deve constar de forma satisfatória para ser consideravelmente acessível. Os pontos são divididos em 3 níveis de prioridades, sendo eles: prioridade 1, que engloba formas de acessibilidade que os ambientes digitais possuem a obrigação de terem, para que nenhum grupo fique impossibilitado de ter acesso à informação; prioridade 2, requisitos que todo ambiente preferencialmente tenha, caso

² Programas de computador que funcionam como mecanismos de comunicação entre programa e recurso necessário.

³ Língua Brasileira de Sinais (segunda língua oficial no Brasil).

⁴ *Web Content Accessibility Guidelines*

contrário, determinados grupos de usuários encontrarão dificuldades de obter a informação desejada; e prioridade 3, requisitos facultativos, que irão facilitar o acesso à informação.

Exemplificando os três níveis de prioridade listados acima, e ainda de acordo com o documento WCAG 1.0

Tabela 1 - exemplos das prioridades WCGA

Prioridade 1	Assegurar que todas as veiculadas com cor também estejam disponíveis sem cor.
Prioridade 2	Assegurar que a combinação de cores entre o fundo e o primeiro plano seja contrastante para serem visualizadas por pessoas com cromo deficiências.
Prioridade 3	Inserir informações nos cabeçalhos, parágrafos, tabelas e etc.

Fonte: Elaborado pelo autor (2022)

O mesmo documento foi atualizado em 2008, sendo adotado um novo padrão de 4 princípios, 12 diretrizes e 64 critérios. Modelo que a instituição recomenda que os ambientes digitais estejam de acordo.

Tabela 2 - princípios e diretrizes WCGA 2.0

PRINCÍPIOS	DIRETRIZES
Perceptível	Facilitar alternativas de multimídia Fornecer alternativas do texto; braile, fala, símbolos e etc. Criar conteúdo apresentável em diversas formas sem perder a informação Permitir audição e visão do conteúdo separado pelo primeiro plano e plano de fundo
Operável	Permitir a funcionalidade total através do teclado Permitir tempo de leitura e utilização do conteúdo Não utilizar conteúdos que possam ocasionar epilepsia Facilitar as formas de navegação do usuário
Compreensível	Tornar o texto compreensível Previsibilidade do funcionamento das páginas Auxílio ao usuário a não cometer erros e, caso aconteçam, corrigi-los
Robusto	Compatibilidade da linguagem de programação

Fonte: elaborado pelo autor (2022).

Embora sendo o modelo mais utilizado no planeta, a própria W3C salienta que, também, se leve em consideração documentos oriundos do país a qual o ambiente estará sendo implantado. No Brasil, este modelo trata-se do Modelo de Acessibilidade de Governo

Eletrônico - E-MAG (BRASIL, 2012) que, mesmo sendo obrigatório apenas para os endereços eletrônicos governamentais, é altamente recomendado à sua consulta durante a implantação destes ambientes. Ao todo são 45 critérios analisados, onde, filtrando sobre a acessibilidade:

Tabela 3 - acessibilidade segundo o E-MAG

Teclas de atalho	Devem ser disponibilizados atalhos com o teclado para que o usuário possa utilizar o site sem esforços
Primeira folha de contraste	Deve-se modificar a página de forma que a cor de fundo seja na cor preta e o texto seja na cor branca
Barra de acessibilidade	No topo da página, deve possuir uma barra com as opções de acessibilidade.
Apresentação do mapa do site	O mapa do site deve ser disposto de maneira hierárquica
Página com descrição dos recursos de acessibilidade	Página que informa ao usuário cada funcionalidade das formas de acessibilidade do site.

Fonte: elaborado pelo autor.

2.2 Usabilidade

A usabilidade traz questões sobre a forma como o usuário pode usufruir do ambiente. Para tal, o *site* deve apresentar uma forma de fácil aprendizado, possa ser rápido e que o usuário precise de poucos cliques para encontrar a informação desejada. Segundo Vidotti e Camargo (200), os mais frequentes problemas de usabilidade são

falta de atualização, interação usuário-sistema ineficiente, falha na navegabilidade e nas funcionalidades, ausência de suporte e feedback, dificuldade em acessar a informação desejada, interfaces complicadas e difíceis de utilizá-las e ocorrência constante de erros.

Bastien e Scapin (1993) consideram que a usabilidade está diretamente ligada ao diálogo na interface do software, desta forma, é ele quem determina a capacidade de permitir que o usuário efetue sua interação com o sistema. Bevan (1995) define usabilidade como um termo técnico descritivo da qualidade uma interface. Santos (2002) nos fala que “usabilidade pode ser compreendida como a capacidade, em termos funcionais humanos, de um sistema ser usado facilmente e com eficiência por um usuário”.

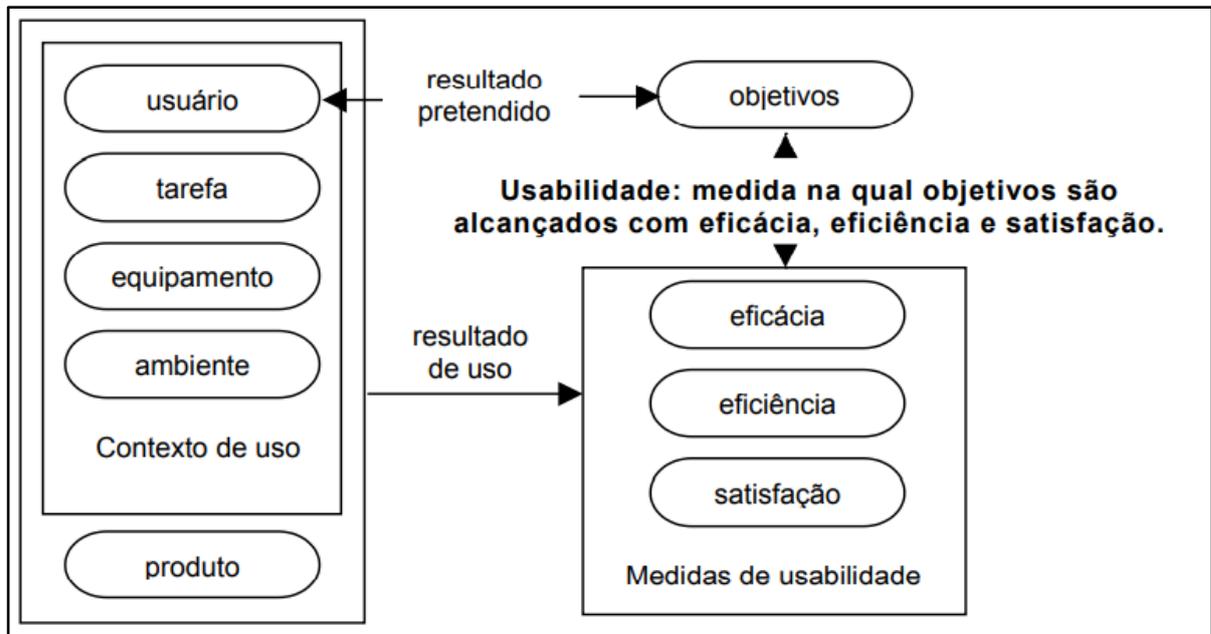
A ISO 9241-11 (2002) define como “medida na qual um produto pode ser usado por usuários específicos para alcançar objetivos específicos com eficácia, eficiência e satisfação

em um contexto específico de uso” Ainda de acordo com o texto anterior, é importante definirmos outros conceitos que serão descritos no decorrer deste trabalho, sendo eles:

eficácia: Acurácia e completude com as quais usuários alcançam objetivos específicos. 7.3 eficiência: Recursos gastos em relação à acurácia e abrangência com as quais usuários atingem objetivos. 7.4 satisfação: Ausência do desconforto e presença de atitudes positivas para com o uso de um produto. 7.5 contexto de uso: Usuários, tarefas, equipamento (hardware, software e materiais), e o ambiente físico e social no qual um produto é usado. 7.6 sistema de trabalho: Sistema, composto de usuários, equipamento, tarefas e o ambiente físico e social, com o propósito de alcançar objetivos específicos. [...] 7.7 usuário: Pessoa que interage com o produto. 7.8 objetivo: Resultado pretendido. 7.9 tarefa: Conjunto de ações necessárias para alcançar um objetivo.

Ilustrando os termos, podemos chegar à seguinte figura:

Figura 3 – Usabilidade estruturada



Fonte: ISO 9241-11 (2002)

Moraes (1999 apud Winckler; Pimenta, 2002) pontua que os principais fatores abrangentes relacionados à usabilidade são: facilidade de aprendizagem; efetividade; atitude; flexibilidade [...] características do usuários.

Diante dos referidos autores, é possível vermos que a usabilidade se manifesta como a boa interação, ou não, do usuário com o ambiente a qual ele irá acessar para atingir seus objetivos. O nível de satisfação deve sempre ser considerado e analisado periodicamente para que o usuário possa sempre ter uma facilidade de uso das plataformas.

Desta maneira, é possível determinar que a uma boa usabilidade só é possível se o sistema tiver sido pensado com o intuito de facilitar o uso de seu usuário.

Os metadados aparecem como recurso essencial para os processos de recuperação da informação e os de organização. Trazendo vantagens tanto para o usuário como para o arquiteto do ambiente, visto que uma boa representação permite uma melhor experiência quanto à pesquisa no meio eletrônico.

As políticas abrangem a forma como os ambientes utilizam as formas de uso e gerenciamento das informações disponíveis no portal. Fica responsável também, pelas questões autorais, além de prever as formas de acesso, restrições de níveis, segurança e preservação dos documentos e etc. Cada ambiente possui sua própria forma de políticas.

Interoperabilidade trata-se da capacidade de compartilhar informações em diferentes sistemas. Podendo utilizar metadados na sua composição. Uma das formas mais conhecidas de interoperabilidade é o *XML (extensible markup language)*.

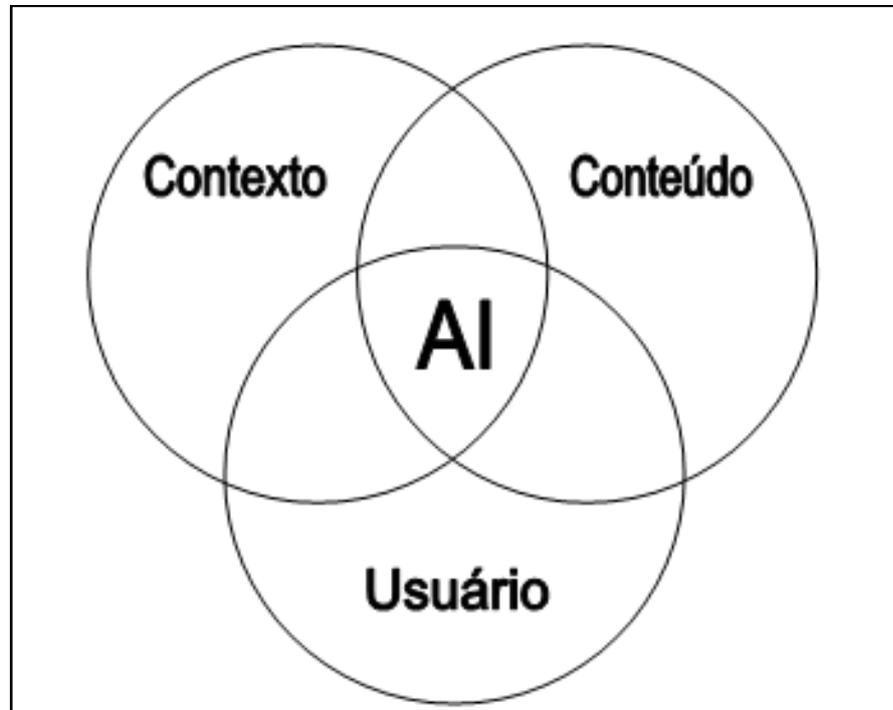
Tais ferramentas são cruciais para a construção de um bom ambiente, visto que se faz necessário a utilização de todas para que o usuário possa usufruir de uma boa interface, funcionalidade, recuperação da informação e segurança de acesso.

É impossível falar sobre a AI sem citar as contribuições de Peter Morville e Louis Rosenfeld, os autores foram responsáveis pela criação, em seu livro *Information Architecture for the World Wide Web* (2006), dos quatro sistemas que compõem a AI de um site. Sendo eles: o sistema de organização, sistema de rotulação, sistema de navegação e o sistema de pesquisa. Sendo cada etapa parte indispensável para o bom funcionamento de um ambiente digital.

2.3 Usuário, contexto e conteúdo

A famosa tríade de Rosenfeld, Morville e Arango (2015), que dão norte à AI. Segundo Morville e Rosenfeld (2011, p.31), é possível descrever contexto como a cultura a qual a instituição está inserida, além de suas políticas, metas e etc. Conteúdo é tudo aquilo que é gerado para atender as necessidades ou para convidar as pessoas a utilizarem os ambientes. Usuários são a quem os sites se destinam.

Figura 4 - Contexto, conteúdo e usuário



Fonte: elaborado pelo autor (2022)

Trazendo essa tríade para o objeto de estudo, podemos classificar os três elementos como:

- Conteúdo: reportagens, venda de ingressos e de produtos, memorial do clube.
- Contexto: Fortaleza
- Usuário: torcedores do Fortaleza, em sua grande maioria, mas também jornalistas, pesquisadores e afins.

2.4 A anatomia da AI

Rosenfeld e Morville (1998) categorizam que a AI pode ser dividida em 4 sistemas que são conceituadas como uma anatomia da AI. Sendo elas: **sistema de organização, sistema de navegação, sistema de rotulagem e sistema de busca**. Sendo estes sistemas, a maneira como iremos avaliar os sites do Fortaleza Esporte Clube.

O sistema de organização pode ser definido como um conjunto de instruções que classificam e organizam o conteúdo da informação. O sistema de navegação pode ser de forma hierárquica, hipertexto ou base de dados.

Na figura 5, Rosenfeld e Morville (1998 apud CAMARGO, 2004, p.39) descreve os elementos da AI.

Figura 5 – Elementos da AI

Elementos da Arquitetura da Informação				
Processos	Elementos		Descrição	
Sistemas de Organização	Estruturas	Hierárquica	Largura	Identificar o número de opções de cada nível da hierarquia.
			Profundidade	Identificar o número de passos para chegar até a informação.
		Hipertexto		Identificar itens ou partes de informação são interligados, por meio de <i>links</i> .
		Base de dados		Organizar informações em registros, contendo informações elementares para descrição de um item informacional.
	Esquema	Exatos	Alfabético	Organizar informações em categorias alfabéticas.
			Cronológico	Organizar informações em categorias por ordem de datas.
			Geográfico	Organizar informações em categorias ordem de locais.
		Ambíguos	Tópicos	Organizar informações por assunto.
			Orientado a tarefas	Organizar informações determinadas pelas ações do usuário.
			Específico a um público	Organizar informações pelo tipo de usuário.
Dirigido a metáforas			Organizar informações que utilizam metáforas conhecidas pelo usuário para representar itens de informações.	
Híbridos	Junção de esquemas exatos e ambíguos			
Métodos de Busca	Item conhecido		Realizar busca que o usuário conhece o item a ser pesquisado.	
	Idéias abstratas		Realizar busca que o usuário sabe o que quer, mas não consegue descrever.	
	Exploratória		Realizar busca que o usuário sabe descrever, mas não sabe o que procura.	
	Compreensiva		Realizar busca que o usuário quer todas as informações de um assunto.	

Elementos da Arquitetura da Informação			
Processos	Elementos	Descrição	
Navegação	Hierárquicos		Permitir ramificação geral da estrutura em forma de árvore.
	Globais		Permitir movimentação vertical e lateral.
	Locais		Permitir navegação específica do conteúdo.
	Elementos Integrados	Barra de navegação	Inserir componente que é uma barra, que possibilita navegação.
		Frames	Inserir componente que separa informações em partes.
		Menus	Inserir componente que possibilita a escolha de opções.
	Navegação <i>Ad Hoc</i>		Disponibilizar <i>links</i> inseridos nas frases dos próprios textos das páginas, fornecendo informações adicionais sobre o assunto.
	Elementos Suplementares	tabela de conteúdo	Descrever conteúdo em uma tabela.
		Índices	Descrever índices das informações dentro do <i>site</i> .
		Mapa do <i>site</i>	Descrever informações de toda a navegação do <i>site</i> .
Rotulagem	Textual	Navegação -links	Inserir informações em forma de <i>links</i> .
		Termos de indexação	Inserir termos para classificar o conteúdo dos <i>sites</i> .
		Cabeçalhos	Inserir as informações que estão por trás dos <i>links</i> de acesso.
	Iconográfico	Navegação -links	Inserir informações em forma de textos, <i>links</i> , rótulos, porém limitada.
		Cabeçalhos	Inserir as informações que estão por trás dos <i>links</i> de acesso.

Fonte: (ROSENFELD; MORVILLE, 1998 apud CAMARGO, 2004, p.39)

O sistema de busca pode ser classificado basicamente como “o que o site vai me trazer quando eu procurar?”. Deve-se levar em consideração a busca por itens conhecidos, que deve trazer uma resposta simples para perguntas simples, por exemplo: se o usuário pesquisar “Camisa 2022”, o site deve retornar a página de compras das camisas lançadas em 2022. Na busca por idéias abstratas, que se trata de quando o usuário até sabe o que ele quer, mas tem certas dificuldades em descrever, por exemplo: torcedor gostaria de rever um gol em um determinado jogo de 2006. Há também a chamada busca exploratória, onde o usuário sabe o que quer procurar mas não sabe exatamente o que irá encontrar, por exemplo: torcedor realiza uma pesquisa “maiores artilheiros dos anos 2000”. Por último, a busca compreensiva, quando usuários querem todas as respostas sobre sua dúvida, por exemplo: “como se tornar sócio-torcedor?” (ROSENFELD; MORVILLE, 1998).

3 FUTEBOL

A literatura mundial afirma que o futebol nasceu na Inglaterra, havendo diversas histórias sobre como os primeiros praticantes obtiveram a ideia de chutar a bola no gol. Entretanto

A prática do futebol não era considerada um esporte entre os séculos XVI e meados do XIX, uma vez que praticar esportes era uma atividade exclusiva da nobreza, que tinha preferência por outras atividades, tais como a prática do arco-flecha e equitação. No passado, os esportes tinham como objetivo simular os combates que ajudaram a moldar o mapa geopolítico da Europa. (OLIVEIRA, 2012)

Ainda segundo o autor supracitado, o futebol foi marginalizado pelo clero, tendo sua proibição revogada em 1870, quando os trabalhadores obtiveram o direito de folga aos sábados, quando passaram a utilizar as tardes de sábado para praticarem o esporte.

Sobre a chegada do futebol no Brasil, a versão mais aceita é a de que, segundo Aquino (2002, apud Oliveira, 2012)

Em outubro de 1894 *desembarca* no Porto de Santos, proveniente da Inglaterra, o jovem estudante paulista Charles Miller. Em sua bagagem, o considerado pai do futebol no Brasil, trazia duas bolas, uma bomba para enchê-las, além de uniformes, apito e um livro de regras do esporte.

Já no Rio de Janeiro, capital do Brasil na época:

pouco era o conhecimento sobre Muller. Oscar Cox é o nome mais lembrado no que diz respeito à introdução do “jogo da bola” no Rio de Janeiro. Fez o mesmo trajeto Brasil – Europa – Brasil, mas, em 1897, parou no porto do Rio de Janeiro e, assim como Muller, trouxe na bagagem sua nova paixão: uma bola de futebol. (SANTOS, 2012)

A época a qual o início do futebol está inserida, fim do século XIX e início do século XX, é marcada pela então valorização da educação física como maneira de aperfeiçoamento físico e da raça, conforme eram indicados pelos saberes médicos e costumeiros da época (FARIAS, 2014, p. 28).

O futebol foi rapidamente substituindo os esportes náuticos, muito populares na época, sendo, durante muito tempo, praticado apenas pelos filhos das famílias ricas. Passando assim, a ser um esporte elitizado, onde negros e pobres não tinham acesso ao esporte.

Em São Paulo, muitas escolas passaram a utilizar o futebol durante os recreios e nas aulas de educação física. O mesmo protocolo era seguido no Rio de Janeiro. O primeiro jogo oficial deu-se

meses antes da fundação da primeira liga de clubes do país, a Liga Paulista de Futebol (LPF), acontece o primeiro jogo de futebol no Rio de Janeiro. Em 22 de setembro de 1901, Cox e seus amigos enfrentam um combinado de sócios do clube inglês Rio

Cricket (que seu pai, George Emmanuel Cox havia ajudado a criar, em 1872). (SANTOS, 2012)

Ainda segundo Santos (2012, p. 17) após diversos jogos, eis que surge o primeiro clube do Rio, o Rio Foot – Ball Club. Não satisfeito com o clube ser criado por ingleses, Cox – juntamente com outros jovens – criam o Fluminense Football⁵, sendo o primeiro clube formado e liderado por brasileiros

Neste contexto, é importante falarmos sobre a importância das ferrovias para a popularização do esporte bretão. Há historiadores que discordam do “clássico nascimento do futebol no Brasil por Charles Miller”, e defendem que o esporte já era praticado por trabalhadores, provavelmente escoceses e ingleses, durante as construções das ferrovias no interior brasileiro (BUCHMANN, 2002). Ainda segundo o autor, “o futebol pegou carona na expansão promovida pelos trens”.

Este fenômeno culminou na criação de diversos clubes de futebol em todo o Brasil. Em consequência, no Rio Grande do Sul, operários das colônias alemãs, italianas e portuguesas criaram o Sport Club Rio Grande, apontado como o primeiro clube do Brasil e o mais antigo ainda em funcionamento (FARIAS, 2014, p. 29)

Com a popularização do esporte, logo as mais baixas camadas sociais passaram a praticar o futebol, mesmo que de forma precária e marginalizada. Essas camadas mais populares, assistiam intrigados aos padrões jogarem com os marinheiros e viajantes nos portos. Observando o jogo, passaram a gostar da prática e iniciaram as partidas nos intervalos de expediente das fábricas e subúrbios.

Um fator que facilitou a prática do futebol é a simplicidade dos adereços necessários para se jogar. Enquanto o esporte de remo demandava alto valor financeiro para a compra de um bote e dos remos. O futebol bastava a fabricação de uma bola de meia ou de borracha (visto que uma bola de couro era bastante inacessível à grande maioria dos brasileiros), dois pedaços de madeira para cada trave e poderiam disputar as partidas em pavimentos, terrenos ou mesmo na rua

Os clubes brancos da época não permitiam que negros criassem time. Com o passar do tempo, os jogadores negros passaram a jogar com os clubes, entretanto

os negros não podiam derrubar, empurrar ou mesmo esbarrar nos adversários brancos, sob pena de severa punição: os outros jogadores e até os policiais podiam bater no infrator. Os brancos, no máximo eram expulsos de campo. Esta redução de espaço dentro das “ quatro linhas “, subproduto de sua situação social, obrigou os negros a

⁵Clube que ainda hoje exerce moderada influência no futebol nacional.

jogarem com mais ginga, com mais habilidade, evitando físico e reinventando os espaços (Murad, 1994)

A elite da época via com receio a prática dos menos favorecidos. Uma vez que, eles tentavam a todo custo manter uma pose de “requinte” ao esporte. Conforme corrobora Pereira (2000, p. 55)

os pobres, negros, mulatos e mestiços com seus campos improvisados, ‘bolas de meias’, trancos, pontapés, vaías, gritarias, palavrões e etc., estavam colocando em risco o caráter de ‘modernidade e superioridade social’ que os jovens da classe dominante acreditavam caracterizar o futebol.

Percebe-se então, o quanto o racismo se fez presente na difusão do futebol em nosso país, há de se lembrar que a escravidão havia “acabado” há poucas décadas e existia uma forte ideia das elites quanto à limpeza do “problema da negritude para a prosperidade do Brasil” (FARIAS, 2014, p. 34).

Durante o processo de profissionalização do esporte, apenas a equipe do Clube de Regatas Vasco da Gama possuía jogadores negros em seu elenco. Sendo campeão do campeonato carioca de 1923, o clube foi excluído da competição no ano de 1924. Ao observarem o déficit de interesse da população para assistir somente jogadores brancos, o então presidente do Botafogo intermediou o reingresso do Vasco ao campeonato oficial. Parte do acordo fazia com que os jogadores utilizassem maquiagem para parecerem brancos.

A maior forma de difusão das informações do futebol foi sem dúvidas através do rádio. Visto que o aparelho possibilitou a transmissão de jogos do eixo Rio-São Paulo, para todos os estados do Brasil. Beneficiando desta forma, diversos clubes que ainda hoje possuem torcedores fanáticos em todo o Brasil.

Em 1930, surge a primeira Copa do Mundo de Futebol, sediada no Uruguai. Copa que sagrou o Uruguai como o primeiro campeão do mundo, após vencer por 4x2 a final contra a Argentina. O Brasil ficou em sexto lugar. Anos após, em 1958, na Copa do Mundo da Suécia, o Brasil sagrou-se campeão do mundo. Feito que viria a se repetir mais 4 vezes, sendo hoje, o único pentacampeão mundial.

4.1 Fortaleza Esporte Clube

O centenário e vitorioso clube do Pici, assim como outros clubes da época, foi fundado a partir do dissolvimento de outros clubes anteriores. Em 1912, era criado o Fortaleza, que teve suas atividades encerradas em 1915 e sendo substituído pelo Stella Foot-Ball Club

(FORTALEZA, 2022). O Stella tinha este nome como homenagem a um colégio na Suíça onde o criador do time, Alcides Santos, estudou.

Alcides Santos ainda hoje é considerado o maior desportista do estado do Ceará. Tendo estimulado a criação de outros clubes, como Riachuelo e Tabajara, ambos extintos, e o Maranguape, clube que ainda disputa partidas profissionais.

Foi o primeiro representante brasileiro da empresa Ford, onde conseguiu aumentar sua abastada economia. Realizou como doação ao Fortaleza o Campo do Alagadiço, onde hoje se situa a Igreja de São Gerardo, além de construir e doar à então Associação Desportista Cearense o Campo do Prado, onde hoje se situa o IFCE⁶. O Stella teve fim em 1940.

Em 1918, junto com outros desportistas, Alcides Santos fundou o Fortaleza Esporte Clube.

Devemos levar em conta que o início da disseminação do futebol foi justamente durante a chamada *belle époque*, período que iniciou-se ao fim do século XIX até 1914, quando o mundo assistiu aos horrores da Primeira Guerra (PONTE, 2014). Este período se caracteriza pela intensa euforia europeia, sobretudo da França, em que promoveu diversas mudanças culturais, financeiras e nos costumes em nosso país, onde o estado do Ceará não foi diferente (FARIAS, 2015).

Tal influência impactou diretamente nas fundações do clube, que teve suas cores - vermelha, azul e branca⁷ - inspiradas na bandeira da França. Devido às suas origens vindas da então elite alencarina, o Fortaleza sofria um pouco da antipatia das demais classes sociais do estado. Que preferiam os clubes Ceará e Bangu, considerados os mais fortes times da época.

Tal antipatia foi ruindo durante a década de 20, quando houve uma supremacia do clube no estado. em 1920, foi disputada a primeira edição de um campeonato cearense de futebol, vencida pelo Fortaleza. de 1920 a 1929, foram 7 títulos do clube. Tendo conquistado, de maneira inédita, o tricampeonato ao vencer os anos de 1927 a 1928. Feito que virou a meta a ser batida pelos outros times do estado. (MARQUES, 2018). É notável também, que o Fortaleza foi o primeiro time cearense a trazer jogadores de outros estados, apesar de ter sido um grande defensor do amadorismo do esporte durante a década de 30 (FARIAS, 2014, p.45).

⁶ Instituto Federal do Ceará, antigamente conhecido como CEFET.

⁷ Curiosamente a torcida do Fortaleza quase sempre se refere às cores nesta ordem. Pode-se observar em diversos cânticos, gritos em estádios e faixas. A utilização é tão cultural dentro do clube, que costumeiramente se utiliza a inicial de cada cor para formar a sigla “VAB”.

4 METODOLOGIA

A presente pesquisa utilizou a forma exploratória de investigação, definida por Gil (2008) como uma forma de proporcionar uma maior familiaridade com o tema. Desta forma, a pesquisa exploratória foi escolhida por se tratar de uma pesquisa de graduação, com o intuito de gerar conhecimentos para o autor da pesquisa, para futuras pesquisas mais aprofundadas. Realizou-se levantamento bibliográfico seguido de estudo de caso, onde elaborou-se um questionário de avaliação com bases na anatomia da AI de Morville e Rosenfeld, sendo este questionário aplicado com torcedores do clube que responderam com base em suas experiências de utilização dos sites do Fortaleza Esporte Clube, Sócio Fortaleza Esporte Clube e o site de e-commerce Leão1918.

O questionário possuiu 22 questões ao todo, sendo 11 questões de múltipla escolha divididas em 4 respostas: “não utilizo”, “concordo”, “meio termo” e “discordo”, e 11 questões solicitando a justificativa da resposta anterior. As questões foram divididas em seções que possuem o objetivo de analisar a anatomia da AI, sendo elas: **sistema de organização, sistema de navegação, sistema de rotulagem e sistema de busca**. Questionário inserido no apêndice A.

O questionário foi enviado através de aplicativos de mensagens a grupos de torcedores e redes sociais durante o período de 22/06/2022 à 26/06/2022. O público possuía a escolha de participar ou não da pesquisa, além de não possuir distinção de gênero, classe social ou quaisquer fatores sociais. Foi dada ao usuário a liberdade para realizar suas respostas de maneira espontânea e livre de quaisquer apontamentos do autor da pesquisa. Ao todo, obtivemos 18 respostas que serão tratadas no capítulo seguinte.

Neste ponto, levamos em consideração a primeira pergunta se o usuário é sócio-torcedor, que consiste em um plano onde o torcedor paga uma mensalidade para obter benefícios como descontos em redes de farmácias parceiras do clube, em lojas patrocinadoras, além de obter descontos no valor do ingresso, sendo alguns planos possuindo desconto integral no valor. Este questionamento se fez importante para se obter uma análise se os sócios utilizam outros sites com tanta frequência quanto o de sócio.

5 ANÁLISE DE DADOS

Das respostas obtidas na primeira questão, 9 pessoas marcaram que eram sócio torcedores e 9 participantes não eram sócios. Representando uma porcentagem de 50% de não-sócios e sócios. Esta quantidade de sócios se mostrou alta se levarmos em consideração que a quantidade torcida total é de aproximadamente 2 milhões e 100 mil pessoas (DATAFOLHA, 2019 apud DIÁRIO DO NORDESTE, 2019) e a quantidade de sócios torcedores é de 44, conforme dados obtidos no site do programa sócio torcedor do Fortaleza, a quantidade de sócios representa aproximadamente 2%.

A segunda questão traz a pergunta sobre a frequência a qual o torcedor utiliza os sites e qual dos três ele mais acessa. Por se tratar de uma pergunta qualitativa, analisamos as respostas e as pudemos observar que apenas 3 torcedores não utilizam nenhum dos sites, a loja do clube foi citada em 2 respostas em que utilizavam de forma mensal e 1 que utiliza “poucas vezes”, o site oficial foi citado em 4 respostas, sendo 2 de forma quinzenal, 1 diária e 1 semanal. 8 responderam que utilizam semanalmente, sendo 7 deles utilizam o site do sócio para realizar seus *check ins*⁸ nos jogos. Tais dados podem ser transformados no gráfico 1, a seguir.

Gráfico 1 – Sites mais acessados.

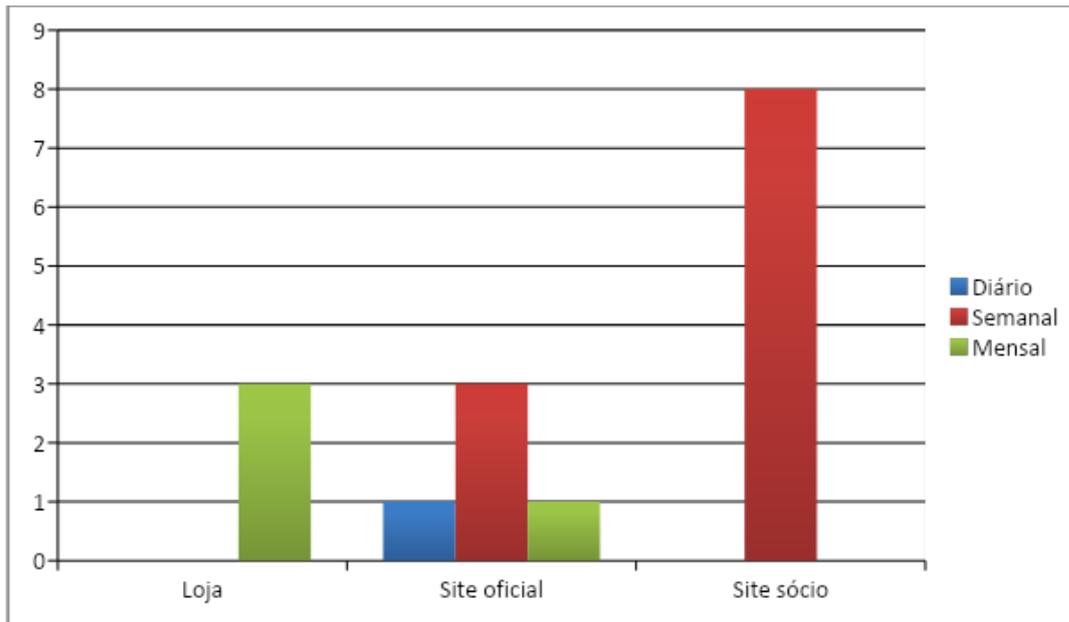


Fonte: elaborado pelo autor (2022).

⁸ Garantir sua cadeira no estádio sem a necessidade de ir a uma loja física comprar ingressos.

Levando em consideração a periodicidade com quais os sites são utilizados, podemos perceber uma maior utilização do site do sócio, que é notavelmente o mais utilizado de forma semanal, o que pode ser facilmente explicado levando o contexto que, basicamente, todas as semanas o Fortaleza disponibiliza os *check ins* de seus jogos.

Gráfico 2 – Periodicidade de acesso aos sites.



Fonte: elaborado pelo autor (2022).

A terceira questão pergunta aos usuários se as páginas iniciais de cada site entrega uma facilidade de utilização da página. Nas justificativas, pudemos perceber que alguns usuários reclamaram da poluição visual e informacional. Em outras respostas, pôde-se obter respostas que atentam para uma experiência positiva sobre as homepages, como as selecionadas abaixo:

Tabela 4 – Justificativas da questão 2.

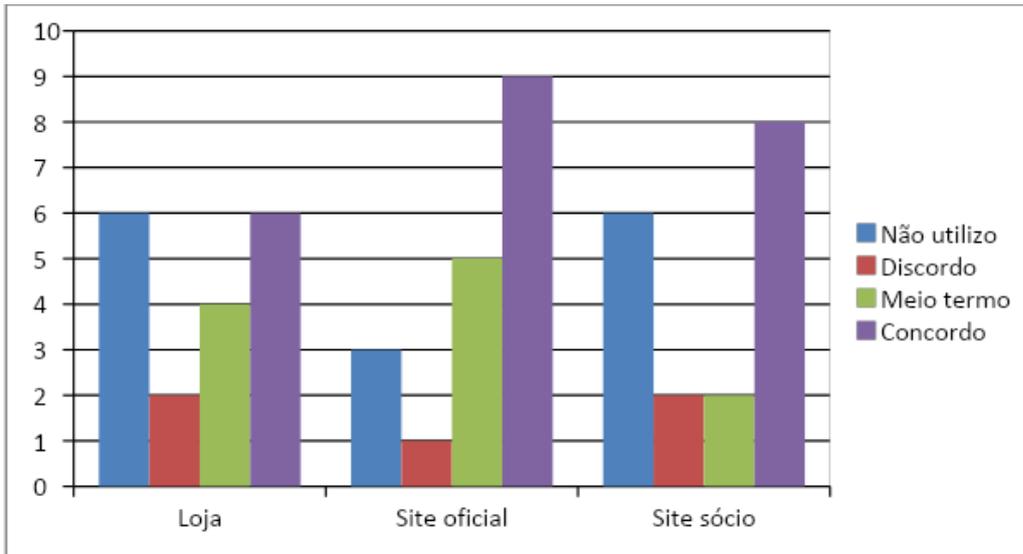
Usuário	Sites	Resposta	Justificativa
Usuário 1	Fortaleza	Não utilizo	“O site do sócio, que é o único que visito, apresenta "caminhos fáceis" para navegação porém não gosto da navegação por não possuir abas detalhando os serviços do site, organizando, é apenas uma única página com muitas informações jogadas. Sinto a falta de um menu”
	Loja	Não utilizo	
	Sócio	Concordo	
Usuário 2	Fortaleza	Meio termo	“Tanto o site do fec quanto o da loja poderiam ser mais "limpos" visualmente. Há muitas informações na página inicial de ambos”
	Loja	Meio termo	
	Sócio	Não utilizo	
Usuário 3	Fortaleza	Concordo	“Acho intuitivo”
	Loja	Concordo	
	Sócio	Concordo	
Usuário 4	Fortaleza	Concordo	“Acho bem autoexplicativa a página inicial, traz os elementos principais pra que o torcedor já encontre de cara.”
	Loja	Concordo	
	Sócio	Concordo	

Fonte: elaborado pelo autor (2022).

Pode-se destacar que nenhum usuário respondeu que os sites não eram de fácil utilização. Entretanto, analisando as respostas dos Usuários 1 e 2, podemos perceber que há uma disparidade entre as páginas, sendo que, o Usuário 1 utiliza apenas o site do sócio, ele se depara com uma página limpa de informações em que a mesma apenas informa se o pagamento da parcela está em dias e o *checkin* para o próximo jogo. Já o Usuário 2 utiliza os demais sites e acredita que há uma quantidade exagerada de informações apresentadas de forma desorganizada na tela.

Em seguida, segue gráfico que mostra as notas atribuídas a cada site quanto à questão da navegabilidade.

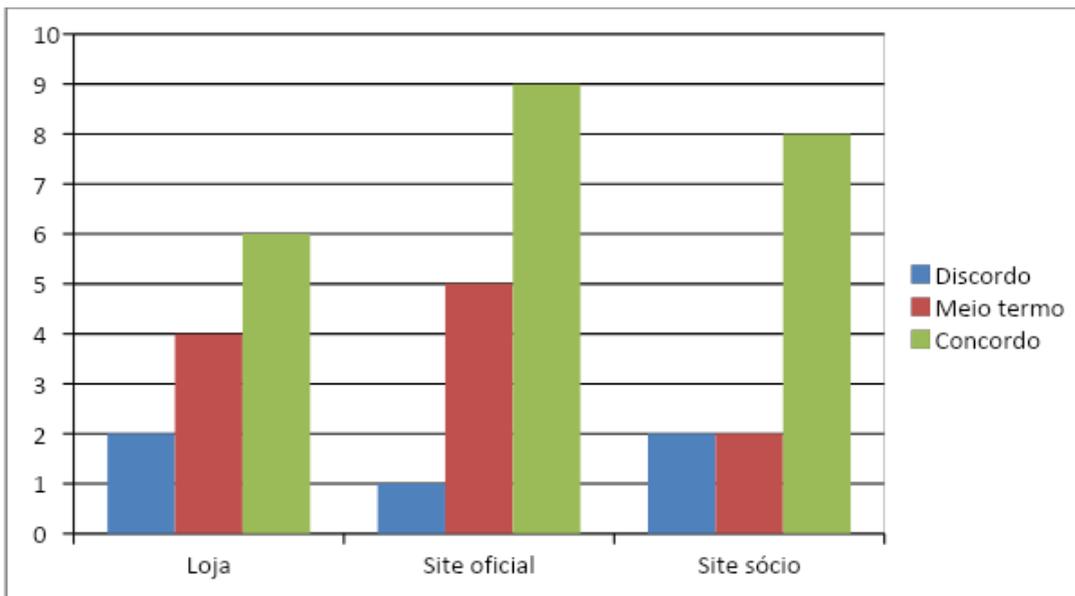
Gráfico 3: Questão 3: A página inicial apresenta caminhos fáceis para você navegar no site?



Fonte: elaborado pelo autor (2022).

Nota-se que, apesar do alto índice de não utilização das plataformas, os sites se comportam de maneira satisfatório, sendo possível perceber que a grande maioria dos usuários acredita ser fácil navegar pelos sites. Tais respostas ficam ainda mais perceptíveis quando isolando as respostas de “não utilizo”, onde teremos o seguinte gráfico:

Gráfico 4 – Isolando resposta de “não utilizo”, a página inicial apresenta caminhos fáceis para você navegar no site?



Fonte: elaborado pelo autor (2022).

Nota-se que, sobre o prisma da utilização das *homepages*, o grande maioria dos usuários as acham satisfatórias e de boa utilização. Para realizarmos a análise sob à perspectiva do sistema de organização, se faz necessária avaliarmos a questão já exposta juntamente com os resultados da próxima questão do questionário.

A questão “Ao visitar pela primeira vez, sentiu facilidade em encontrar o que estava buscando?” foi elaborada como intuito do usuário responder de acordo com sua primeira experiência com o site. Selecionamos as respostas dos mesmos usuários apresentados na tabela anterior.

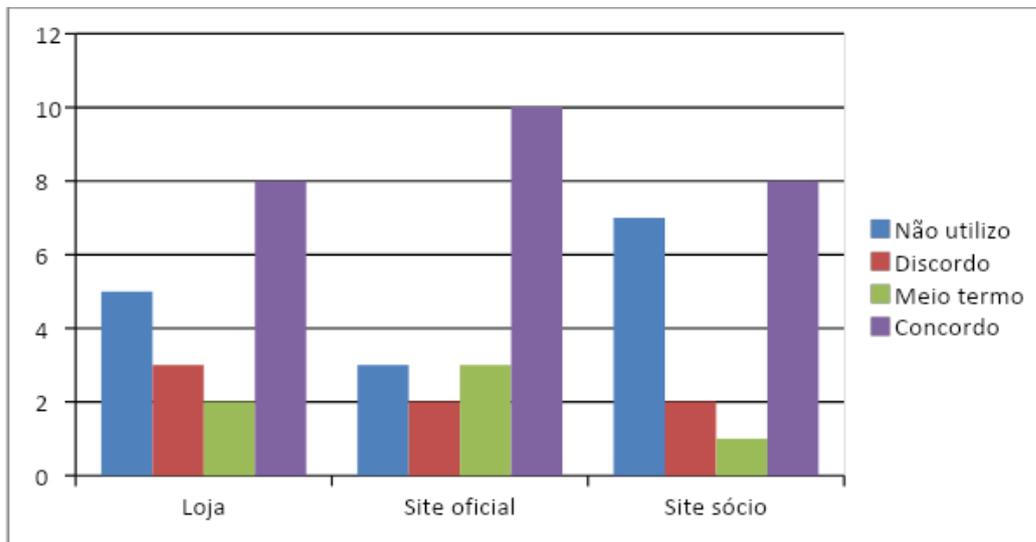
Tabela 5 – Questão 4: Ao visitar pela primeira vez, sentiu facilidade em encontrar o que estava buscando?

Usuário	Sites	Resposta	Justificativa
Usuário 1	Fortaleza	Não utilizo	“Muitas informações jogadas”
	Loja	Não utilizo	
	Sócio	Discordo	
Usuário 2	Fortaleza	Meio termo	“O site do fec possui uma aba que direciona pro site da loja , e julgo isso como positivo. Agora ainda acho que o excesso de imagens atrapalha muito, até porque muitas imagens se sobrepõem na hora que o site carrega”
	Loja	Meio termo	
	Sócio	Não utilizo	
Usuário 3	Fortaleza	Concordo	“intuitivo”
	Loja	Concordo	
	Sócio	Concordo	
Usuário 4	Fortaleza	Concordo	“Não encontrei dificuldades, é bem explicativo .”
	Loja	Concordo	
	Sócio	Concordo	

Fonte: elaborado pelo autor (2022).

Nota-se que a grande maioria dos usuários encontraram demasiada facilidade ao acessarem pela primeira vez. Destacamos o Usuário 1 que, apesar de responder na questão anterior que sente falta de mais informações no site, desta vez responde que sente uma quantidade de informações soltas na página.

Gráfico 5 – Questão 4: Ao visitar pela primeira vez, sentiu facilidade em encontrar o que estava buscando?

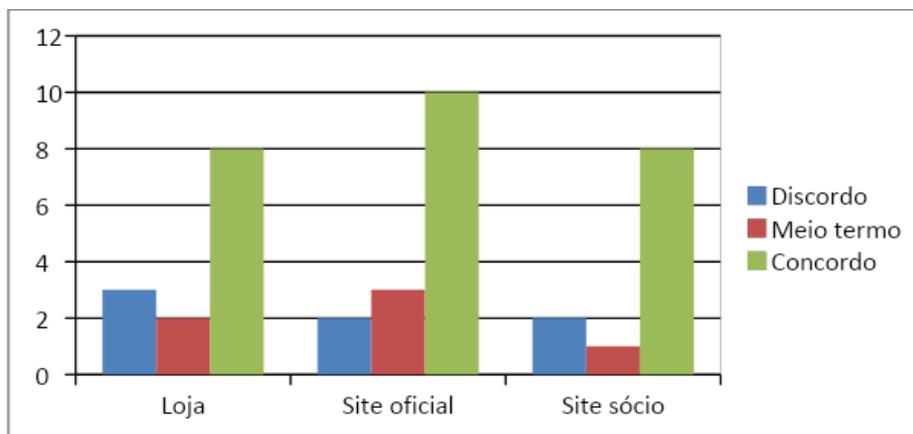


Fonte: elaborado pelo autor (2022).

Nota-se um alto índice de utilização das plataformas, e que a grande maioria dos usuários tiveram facilidades de uso ao acessarem os sites. Desta maneira, podemos obter uma resposta de que os usuários acreditam que os sites se comportam de maneira satisfatória à questão levantada.

Isolando as respostas de “não utilizo”, teremos o seguinte gráfico:

Gráfico 6 – Isolando resposta de “não utilizo”, a página inicial apresenta caminhos fáceis para você navegar no site?



Fonte: elaborado pelo autor (2022).

Levando em consideração as respostas anteriores, podemos perceber que, segundo a maioria dos usuários, os três sites possuem um sistema de organização satisfatório para os mesmos, onde os participantes da pesquisa mostram não terem muitas dificuldades quanto à organização dos sites. Sites que, conforme mencionado anteriormente, se demonstram sob a forma de organização de hipertextos.

Contudo, deve-se levar em conta algumas respostas abertas, mencionadas anteriormente, que a falta de um ambiente mais *clean* pode ser incômoda para os usuários,

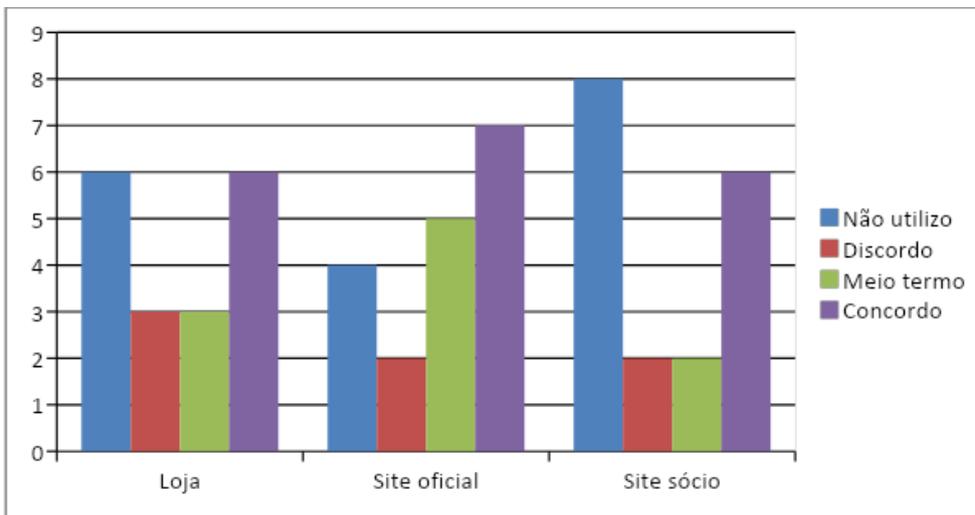
Tabela 6 – Questão 5: O menu (mapa do site, acessibilidade, o clube, etc.) é de fácil utilização e completo?

Usuário	Sites	Resposta	Justificativa
Usuário 1	Fortaleza	Não utilizo	O menu é fácil de encontrar, porém o excesso de imagens e informações atrapalham um pouco na busca por informações.
	Loja	Não utilizo	
	Sócio	Meio termo	
Usuário 2	Fortaleza	Concordo	Nenhuma
	Loja	Concordo	
	Sócio	Concordo	
Usuário 3	Fortaleza	Meio termo	“No site do sócio principalmente há muita queda de funcionalidade. Devida a alta demanda em alguns momentos para a realização de check-in, o site tem bastante problema pra suportar.”
	Loja	Meio termo	
	Sócio	Meio termo	
Usuário 4	Fortaleza	Concordo	No caso da Loja, produtos e algumas promoções às vezes se perdem no meio da navegação
	Loja	Meio termo	
	Sócio	Concordo	

Fonte: elaborado pelo autor (2022)

Nota-se que aqui já encontramos uma discordância sobre a facilidade de utilização das plataformas, onde houveram 5 respostas marcando como “meio termo” sobre a facilidade de completude dos menus. Vale salientar que um bom sistema de rotulagem é imprescindível para uma boa utilização do ambiente.

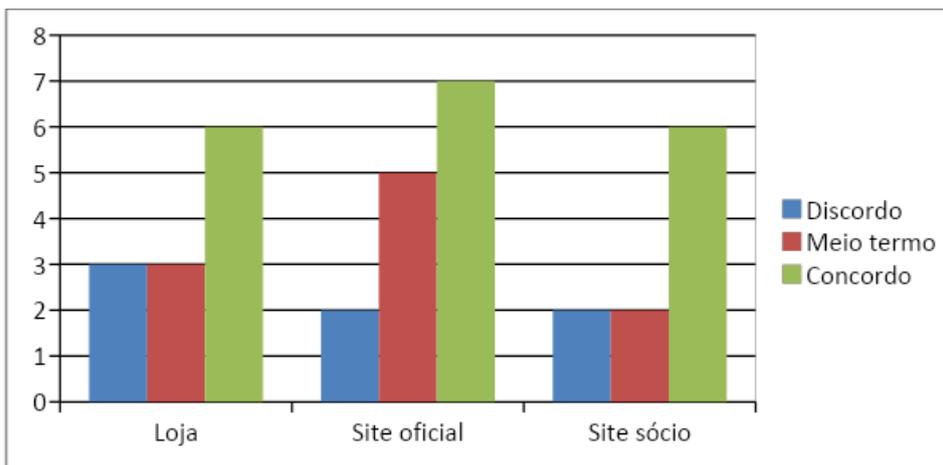
Gráfico 7 – Questão 5: O menu (mapa do site, acessibilidade, o clube, etc.) é de fácil utilização e completo?



Fonte: elaborado pelo autor (2022).

Levando em consideração todos os feedbacks, podemos observar que apesar de algumas respostas apontarem certas dificuldades na utilização dos menus, a maioria dos usuários acreditam que o sistema de rotulagem é de boa utilização.

Gráfico 8 – Isolando resposta de “não utilizo”, Questão 5: O menu (mapa do site, acessibilidade, o clube, etc.) é de fácil utilização e completo?



Fonte: elaborado pelo autor (2022).

O sistema de rotulagem envolve como representar corretamente e de maneira lógica o conteúdo de informação, utilizando ícones, menus e etc. como rótulos para métodos de busca, permitindo a localização da informação.

Com base nas respostas obtidas, pode-se perceber que os usuários percebem uma boa rotulagem das informações. Podemos citar que na loja, há uma leve inclinação de baixa satisfação, se compararmos com o sócio, por exemplo.

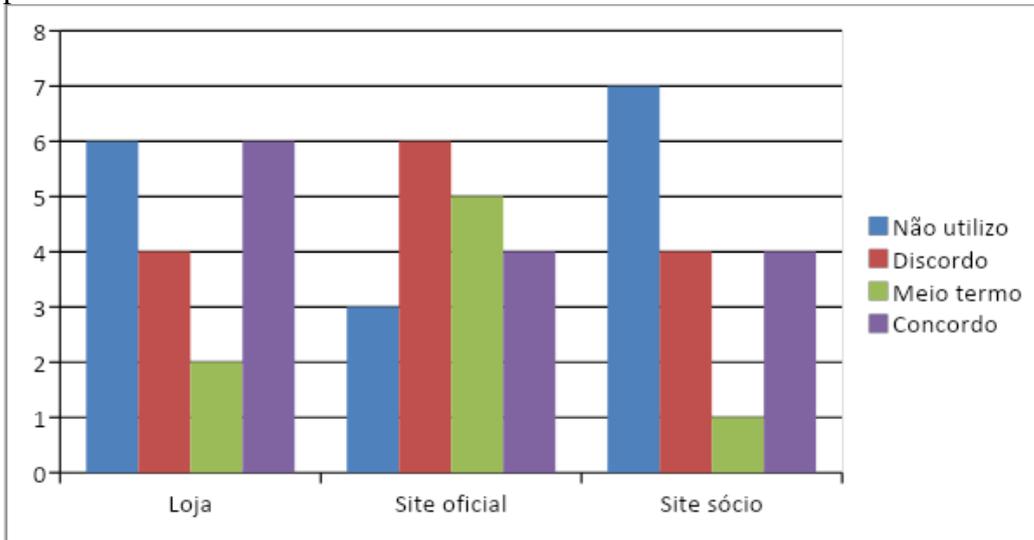
Tabela 7 – Questão 6: Você precisa clicar ou navegar muito pelo site até encontrar o que procura?

Usuário	Sites	Resposta	Justificativa
Usuário 1	Fortaleza	Não utilizo	Por já ter uma certa perícia em navegar pelos sites, não tenho tanta dificuldade, mas ressalto que muitas vezes Clico em um menu errado por conta do excesso de imagens que se sobrepõem muitas vezes aí carregarem.
	Loja	Não utilizo	
	Sócio	Discordo	
Usuário 2	Fortaleza	Concordo	Não, é um site simples.
	Loja	Concordo	
	Sócio	Concordo	
Usuário 3	Fortaleza	Concordo	Acho que só o site oficial você precisa abrir mais abas para poder achar algo específico.
	Loja	Meio termo	
	Sócio	Meio termo	
Usuário 4	Fortaleza	Concordo	A depender dos produtos, preciso fuçar ainda mais para ter maiores informações
	Loja	Meio termo	
	Sócio	Concordo	

Fonte: elaborado pelo autor (2022).

Nota-se que aqui que muitos usuários marcaram que precisam navegar com certa frequência até obter suas respostas. Desta maneira, muitos acreditam que os sites possuem uma navegabilidade ruim partindo da perspectiva de quantidade de cliques até encontrar sua informação. Vale ressaltar a resposta do Usuário 2, que se demonstra como contraditória.

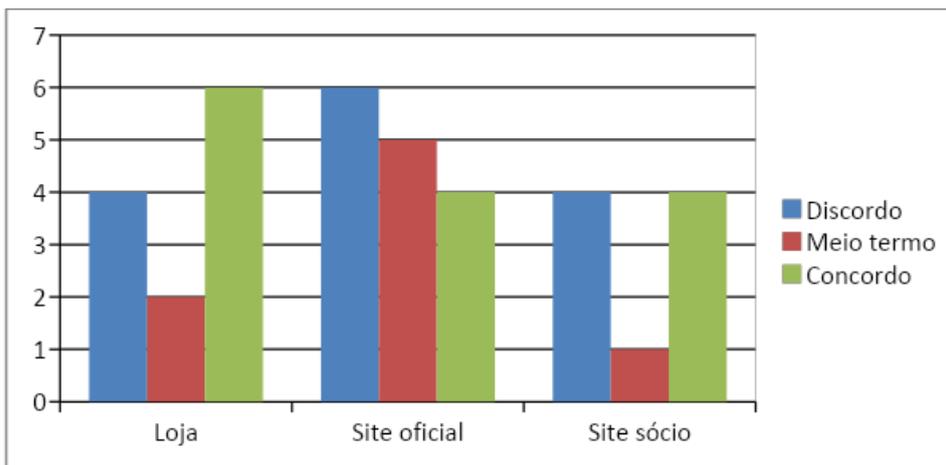
Gráfico 9 – Questão 6: Você precisa clicar ou navegar muito pelo site até encontrar o que procura?



Fonte: elaborado pelo autor (2022).

O feedback dos usuários nos mostra que o site do sócio se mostra praticamente polarizado entre “bom” ou “ruim”. Já o site da loja se mostra como o que mais necessita de cliques para se obter a informação ou o produto desejado. Isolando as respostas de “não utilizo”, teremos o seguinte gráfico:

Gráfico 10 – Isolando resposta de “não utilizo”, “Você precisa clicar ou navegar muito pelo site até encontrar o que procura”?



Fonte: elaborado pelo autor (2022).

O sistema de navegação deve levar em consideração a estruturação dos menus. Conseqüentemente, está de bastante atrelada ao sistema de rotulagem, considera a estruturação

dos caminhos lógicos. De acordo com as respostas obtidas, há uma proximidade na concordância e discordância sobre a qualidade da navegação. Boa parte dos usuários apontam que precisam mexer bastante nos sites para encontrarem o que estavam buscando.

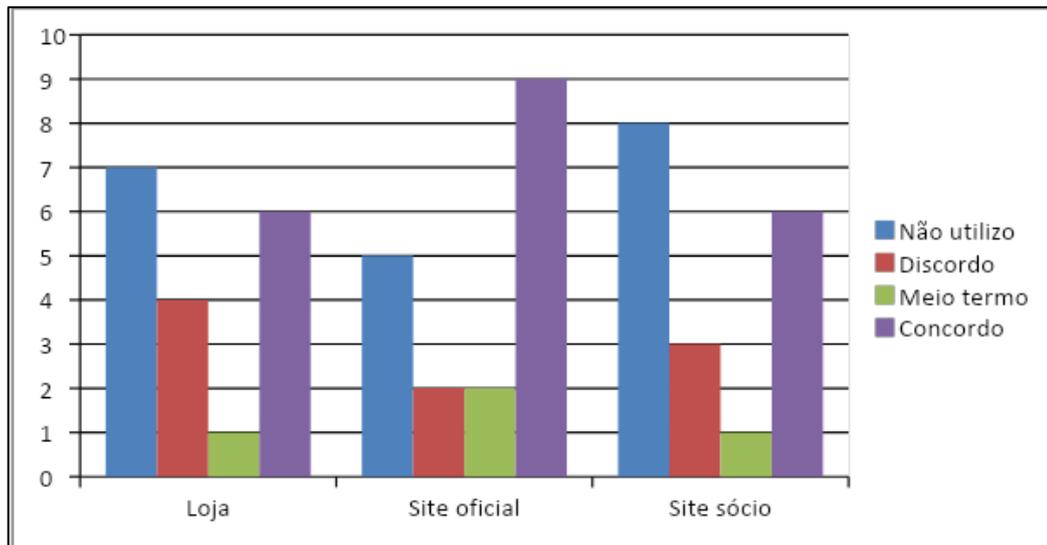
Tabela 8 – Questão 7: Sobre a caixa de busca, é fácil encontrá-la? É fácil de usá-la?

Usuário	Sites	Resposta	Justificativa
Usuário 1	Fortaleza	Não utilizo	Não encontrei
	Loja	Não utilizo	
	Sócio	Discordo	
Usuário 2	Fortaleza	Concordo	No site da loja, a caixa de busca é muito pequena.
	Loja	Discordo	
	Sócio	Concordo	
Usuário 3	Fortaleza	Concordo	Nenhuma dificuldade
	Loja	Concordo	
	Sócio	Concordo	
Usuário 4	Fortaleza	Concordo	É fácil usá-la.
	Loja	Concordo	
	Sócio	Concordo	

Fonte: elaborado pelo autor (2022).

Há uma quantidade considerável que a caixa de busca se apresenta de forma fácil e objetiva aos usuários, onde apenas dois usuários discordaram da questão, sendo que o Usuário 1 não encontrou a caixa de busca e o Usuário 2 informa que a caixa de busca é muito pequena, e desta maneira não tão fácil de encontrá-la

Gráfico 11 – Questão 7: Sobre a caixa de busca, é fácil encontrá-la? É fácil de usá-la?

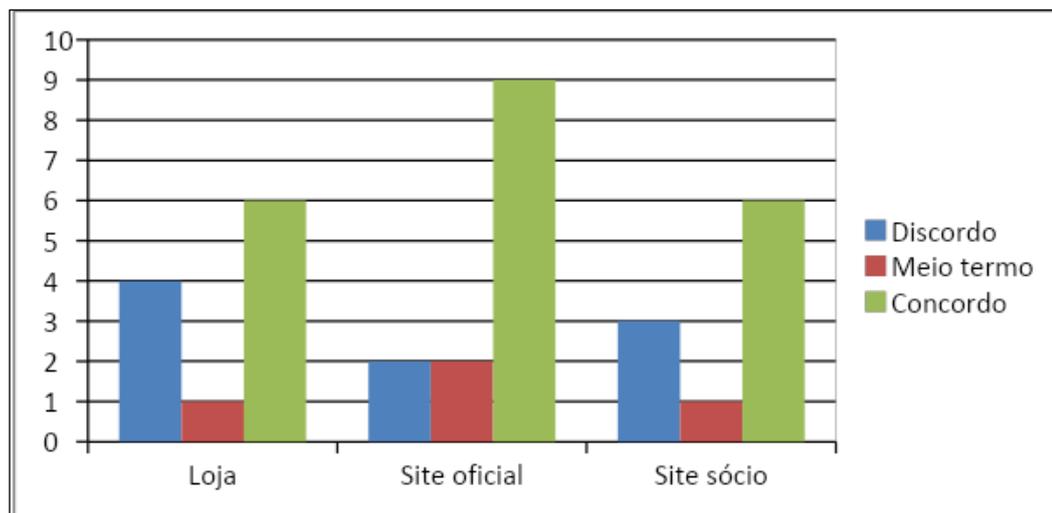


Fonte: elaborado pelo autor (2022).

O resultado da questão demonstra que usuários encontram e utilizam de maneira fácil a caixa de busca, sendo possível perceber que, neste primeiro critério de busca, os três sites se comportam de maneira bastante satisfatória.

Isolando as respostas de “não utilizo”, teremos o seguinte gráfico:

Gráfico 12 – Isolando resposta de “não utilizo”, Questão 7: Sobre a caixa de busca, é fácil encontrá-la? É fácil de usá-la?



Fonte: elaborado pelo autor (2022).

A boa satisfação dos torcedores fica ainda mais nítida ao retirarmos as respostas de usuários que não utilizam os sites, onde a esmagadora maioria das respostas apontam que os ambientes possuem uma fácil caixa de busca.

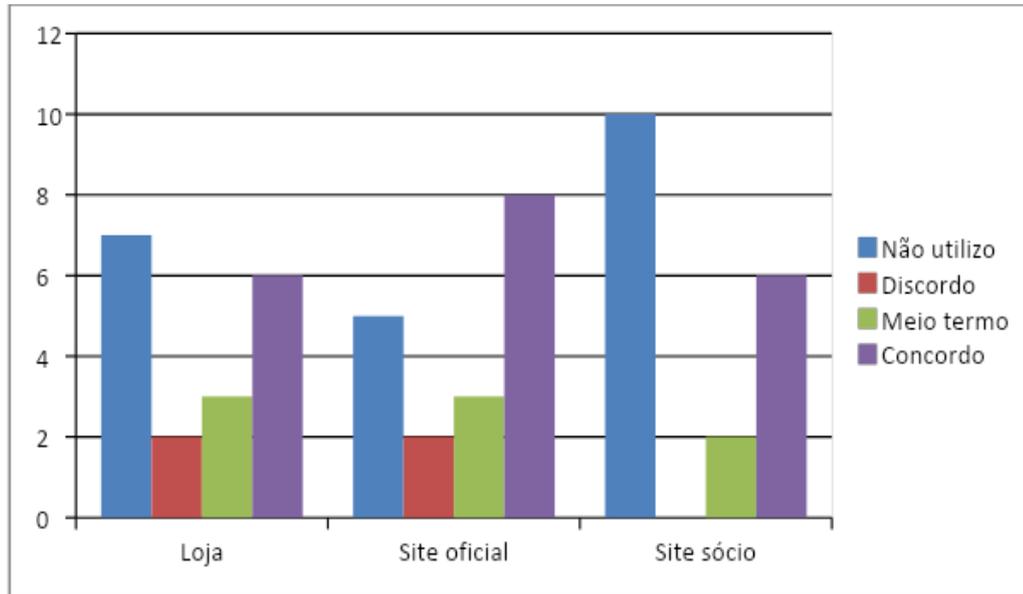
Tabela 9 – Questão 8: Os opções de busca ajudaram na pesquisa?

Usuário	Sites	Resposta	Justificativa
Usuário 1	Fortaleza	Não utilizo	Ajudam, mas poderia ser mais completa
	Loja	Não utilizo	
	Sócio	Meio termo	
Usuário 2	Fortaleza	Discordo	Não
	Loja	Discordo	
	Sócio	Discordo	
Usuário 3	Fortaleza	Concordo	Sim
	Loja	Concordo	
	Sócio	Concordo	
Usuário 4	Fortaleza	Concordo	Bastante fácil e facilitaram.
	Loja	Concordo	
	Sócio	Concordo	

Fonte: elaborado pelo autor (2022).

Ao serem questionados sobre se os filtros de pesquisa auxiliam na recuperação da informação, há uma boa quantidade de feedbacks positivos, onde podemos perceber que os torcedores possuem um sistema de resposta atrelados aos sites que utilizam.

Gráfico 13 – Questão 8: Os opções de busca ajudaram na pesquisa?

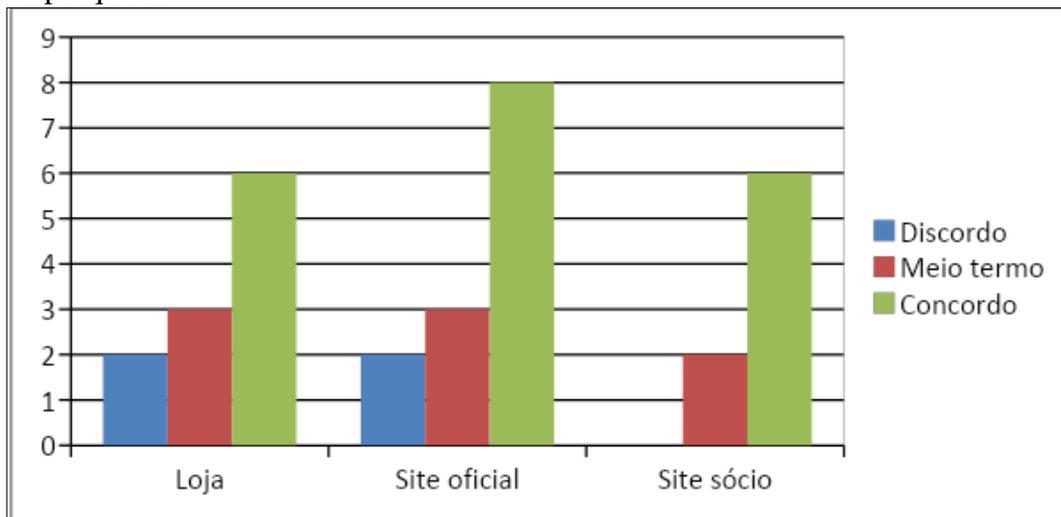


Fonte: elaborado pelo autor (2022).

Corroborando a boa satisfação quanto ao sistema de busca apontada na questão anterior, os torcedores demonstram, também, que os filtros são satisfatórios durante a pesquisa de suas informações.

Isolando as respostas de “não utilizo”, teremos o seguinte gráfico:

Gráfico 14 – Isolando resposta de “não utilizo”, Questão 8: As opções de busca ajudaram na pesquisa?



Fonte: elaborado pelo autor (2022).

Essa percepção pode ser ainda mais nítida quando isolamos as respostas dos usuários que não utilizam as plataformas, conforme podem ser vistas no gráfico 14.

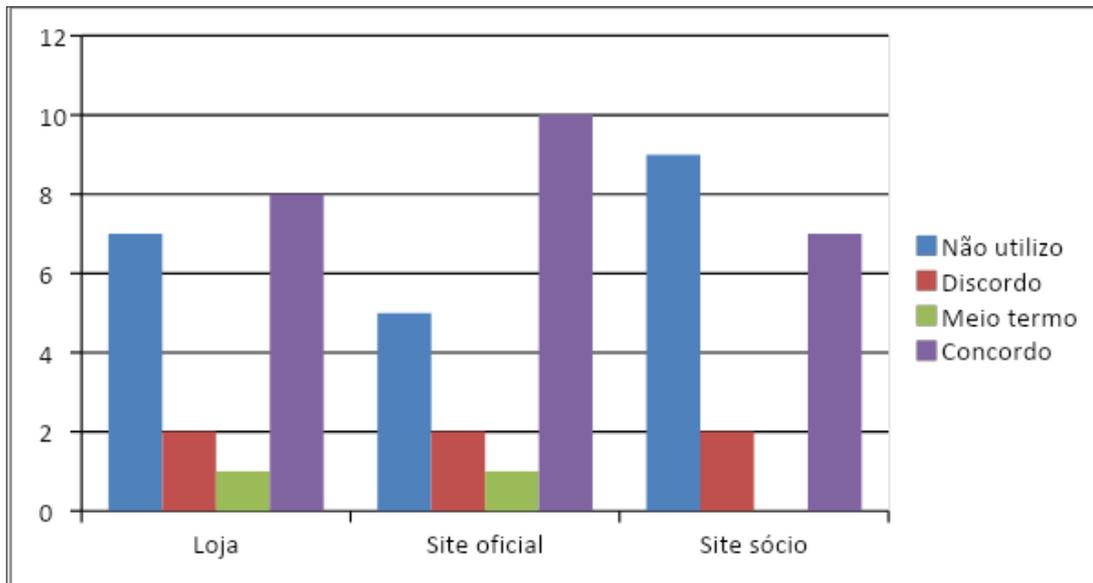
Tabela 10 – Questão 9: Sobre os resultados de busca, os resultados de maior relevância estão no topo da lista ou com destaques?

Usuário	Sites	Resposta	Justificativa
Usuário 1	Fortaleza	Não utilizo	Estão destacadas
	Loja	Não utilizo	
	Sócio	Concordo	
Usuário 2	Fortaleza	Discordo	Não
	Loja	Discordo	
	Sócio	Discordo	
Usuário 3	Fortaleza	Concordo	Sim, estão no topo da lista.
	Loja	Concordo	
	Sócio	Concordo	
Usuário 4	Fortaleza	Concordo	Os buscadores estão cada vez mais craques em SEO e estão deixando o que realmente importam no topo das páginas
	Loja	Concordo	
	Sócio	Concordo	

Fonte: elaborado pelo autor (2022).

Podemos perceber que os usuários encontram facilidade em suas pesquisas graças a recuperação da informação que traz suas respostas destacadas ou no topo da pesquisa. Nota-se também que outros usuários marcaram todos os sites, pelo menos os que utilizam, de maneira positiva. O que corrobora com as questões anteriores sobre o método de busca.

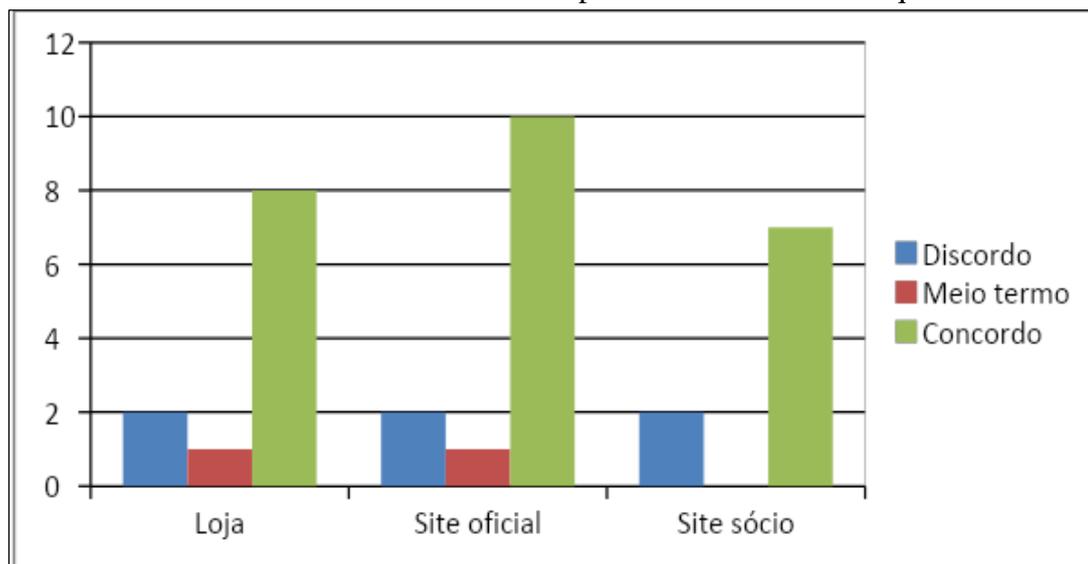
Gráfico 15 – Questão 9: Sobre os resultados de busca, os resultados de maior relevância estão no topo da lista ou com destaques?



Fonte: elaborado pelo autor (2022).

É perceptível que os torcedores encontram suas respostas com facilidade. Há uma boa quantidade de respostas positivas sobre a pergunta. Podemos observar também que poucas pessoas marcaram discordância sobre esta questão. Isolando as respostas de “não utilizo”, teremos o seguinte gráfico:

Gráfico 16 – Isolando resposta de “não utilizo”, Questão 9: Sobre os resultados de busca, os resultados de maior relevância estão no topo da lista ou com destaques?



Fonte: elaborado pelo autor (2022).

É perceptível que os torcedores encontram suas respostas com facilidade. Há uma boa quantidade de respostas positivas sobre a pergunta. Podemos observar também que poucas pessoas marcaram discordância sobre esta questão.

Isolando as respostas de “não utilizo”, teremos o seguinte gráfico:

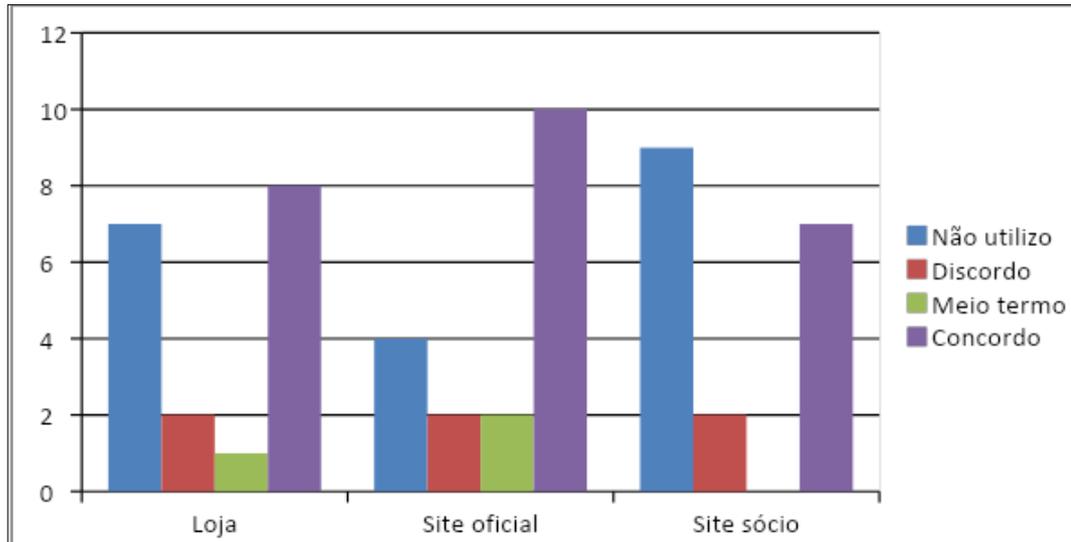
Tabela 11 – Questão 10: Os resultados foram úteis a você?

Usuário	Sites	Resposta	Justificativa
Usuário 1	Fortaleza	Não utilizo	Sim
	Loja	Não utilizo	
	Sócio	Concordo	
Usuário 2	Fortaleza	Discordo	Às vezes, no site da loja possuem produtos que não estão mais disponíveis, e não é informado logo de cara quando mostrado.
	Loja	Discordo	
	Sócio	Discordo	
Usuário 3	Fortaleza	Concordo	Sempre foram
	Loja	Concordo	
	Sócio	Concordo	
Usuário 4	Fortaleza	Concordo	Mostraram o que estava procurando.
	Loja	Concordo	
	Sócio	Concordo	

Fonte: elaborado pelo autor (2022).

A grande maioria das respostas traz uma concordância sobre a qualidade dos resultados obtidos nas pesquisas nos sites. Pode-se perceber também o Usuário 2, demonstra certa insatisfação com os sites e informa um problema que observa no site da loja, sobre a disponibilidade de produtos.

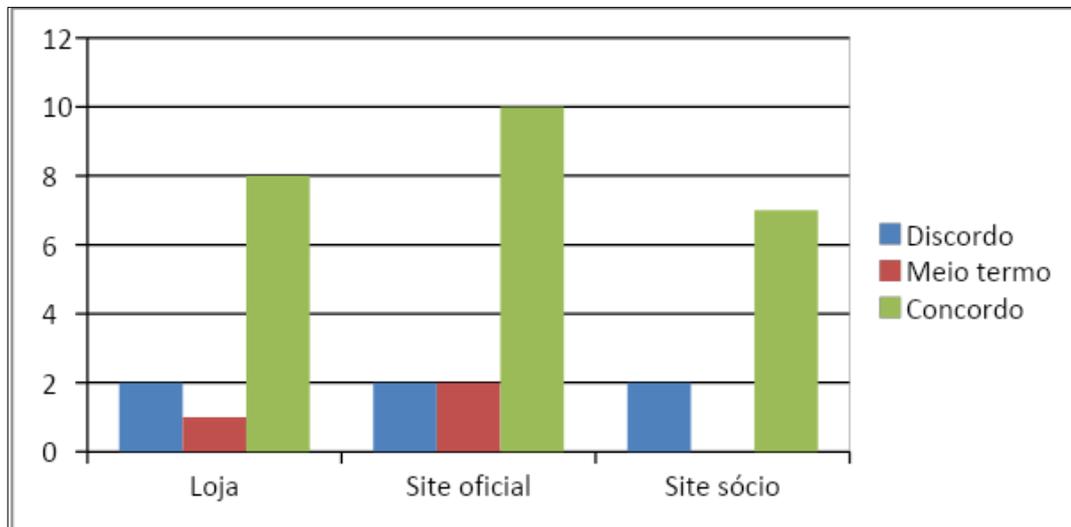
Gráfico 17 – Questão 10: Os resultados foram úteis a você?



Fonte: elaborado pelo autor (2022).

Os torcedores apresentam feedbacks positivos sobre a qualidade dos resultados. Isolando as respostas de “não utilizo”, teremos o seguinte gráfico.

Gráfico 18 – Isolando resposta de “não utilizo”, Questão 10: Os resultados foram úteis a você?



Fonte: elaborado pelo autor (2022).

Desta forma, pode-se obter o resultado de que o sistema de busca tem se mostrado eficiente e satisfatório até então.

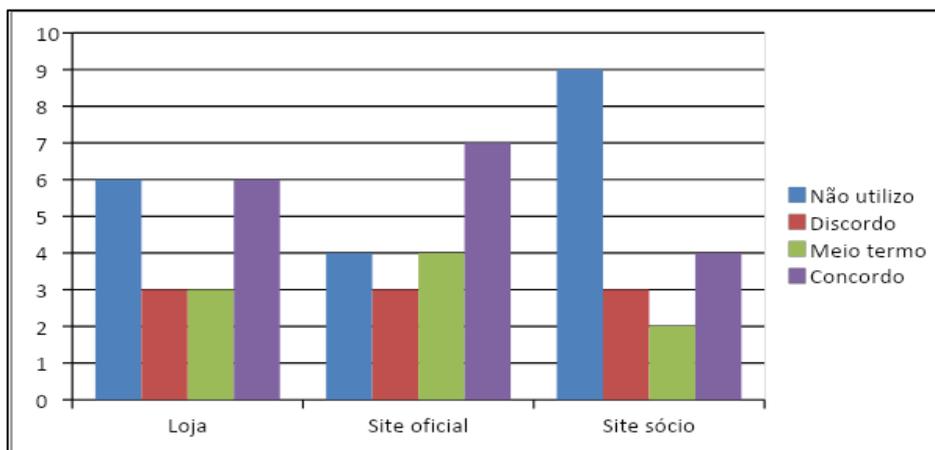
Tabela 12 – Questão 11: Encontrou alguma informação relevante mas que não era sua busca inicial?

Usuário	Sites	Resposta	Justificativa
Usuário 1	Fortaleza	Não utilizo	Sim
	Loja	Não utilizo	
	Sócio	Concordo	
Usuário 2	Fortaleza	Discordo	Não
	Loja	Discordo	
	Sócio	Discordo	
Usuário 3	Fortaleza	Concordo	Sim
	Loja	Concordo	
	Sócio	Concordo	
Usuário 4	Fortaleza	Concordo	Vez por outra aparecem informações adicionais que enriquecem o conteúdo
	Loja	Concordo	
	Sócio	Concordo	

Fonte: elaborado pelo autor (2022).

Quando perguntados sobre informações relacionadas à busca inicial, os torcedores demonstram que esta ferramenta se apresenta de maneira completamente satisfatória e enriquecedora da utilização dos sites.

Gráfico 19 – Questão 11: Encontrou alguma informação relevante mas que não era sua busca inicial?

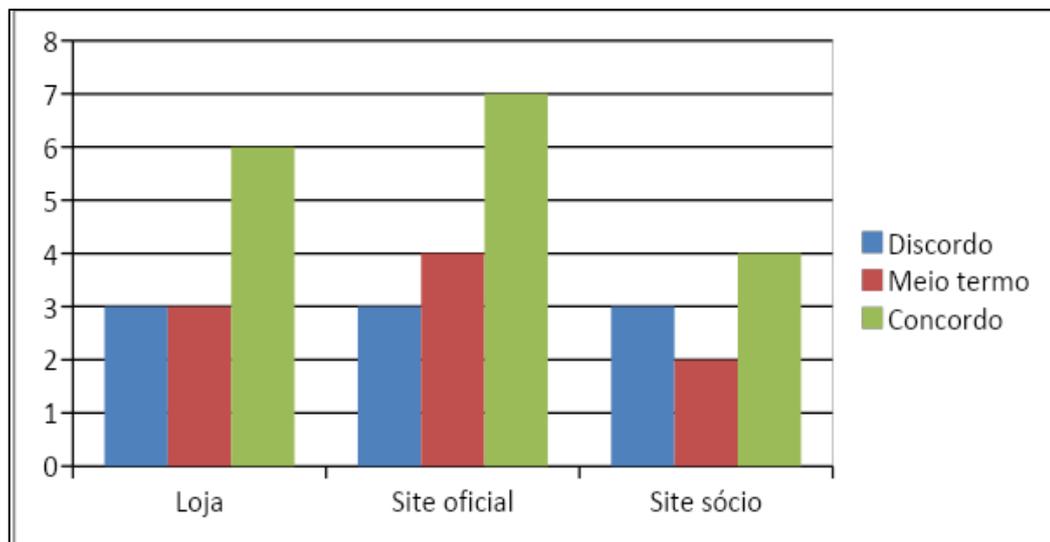


Fonte: elaborado pelo autor (2022).

Em números, podemos perceber visualmente que informações correlacionadas se fazem presentes nos três sites e que sem mantem com uma boa satisfação por parte dos usuários. Vale salientar que, essas informações (sejam notícias, produtos, imagens e afins) são dependentes de boas políticas de indexação, ou seja, é completamente necessário que as informações depositadas nestes sites sejam revisadas e padronizadas.

Partindo deste ponto de vista, é possível observar uma lacuna para atuação do bibliotecário para criar esta política de indexação e também atuar como o responsável pela indexação das informações contidas nestes ambientes.

Gráfico 20 – Isolando resposta de “não utilizo”, Questão 11: Encontrou alguma informação relevante mas que não era sua busca inicial?



Fonte: elaborado pelo autor (2022).

Conforme dito anteriormente, o sistema de busca é basicamente “que respostas o site me dará quando eu realizar minha pesquisa?”. Neste contexto, baseando-se nas últimas questões do questionário, percebe-se uma boa taxa de satisfação dos usuários ao realizarem suas buscas nos sites.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

É inegável que o futebol vai muito além de um esporte. Trata-se de paixão, família, legado, história e tantos outros adjetivos que mesmo enumerados, ainda não conseguiriam explicar o esporte bretão. Neste contexto, o Fortaleza Esporte Clube não é diferente. Com sua história centenária, o Fortaleza figura como um dos maiores clubes do Brasil.

A Arquitetura da Informação, através de seus conceitos e sobretudo de sua anatomia, figura como a grande área multidisciplinar que permite ao usuário obter uma boa experiência em ambientes web.

Com a tecnologia cada vez mais ganhando espaço dentro de nosso cotidiano, era questão de tempo até a Arquitetura de Informação se fazer presente no dia a dia do clube, que hoje conta com diversos ambientes digitais, entre eles três sites que foram objetos de estudo neste trabalho.

O presente estudo pôde mensurar a satisfação dos usuários dos sites Leão 1918, Fortaleza 1918 e Sócio Torcedor Fortaleza, que por sua vez se apresentaram de maneira satisfatória aos usuários participantes da pesquisa. Entretanto, é possível também avaliarmos que alguns aspectos destes ambientes podem ser revistos pelos responsáveis pelos sites, como a questão da poluição visual que as homepages apresentam. Ponto que foi de certa recorrente reclamação dos usuários.

Assim, sabendo da ciclicidade da pesquisa e da mutabilidade das necessidades de usuários, a pesquisa sugere que se mantenha um acompanhamento constante da satisfação dos usuários, além do aprimoramento das tecnologias disponíveis para um maior conforto, acessibilidade e a fim de que o clube não se distancie das necessidades de seus torcedores.

REFERÊNCIAS

BRITO, J. F.; MATIAS, M. Biblioteca digital de teses e dissertações do ibict: uma análise sob a ótica da arquitetura da informação. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, v. 22, n. 2, p. 285-299, 2017. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/71871>. Acesso em: 22 dez. 2021.

BRASIL. Decreto n. 5.296, de 2 de dezembro de 2004. Regulamenta as Leis nos 10.048, de 8 de novembro de 2000, que dá prioridade de atendimento às pessoas que especifica, e 10.098, de 19 de dezembro de 2000, que estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida, e dá outras providências. Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil, Brasília, DF, 3 dez. 2004. Disponível em: . Acesso em: 20 out. 2021.

_____. Lei n. 10.048, de 8 de novembro de 2000. Dá prioridade de atendimento às pessoas que especifica e dá outras providências. Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil, Brasília, DF, 9 nov. 2000. Disponível em: . Acesso em: 29 out. 2021.

_____. Lei n. 10.098, de 19 de dezembro de 2000. Estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida e dá outras providências. Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil, Brasília, DF, 20 dez. 2000. Disponível em: . Acesso em: 29 out. 2021.

CALDWELL, B.; COOPER, M.; REID, L.G.; VANDERHEIDEN, G. Web content accessibility guidelines 2.0. 2008.

CAMARGO, Liriane Soares de Araújo de; VIDOTTI, Silvana Aparecida Borsetti Gregorio. *Arquitetura da Informação: Uma abordagem prática para o tratamento de conteúdo e interface em ambientes informacionais digitais*. Rio de Janeiro: LTC, 2011. EPSTEIN, Isaac. *Teoria da Informação*. 2. Ed. São Paulo: Ática, 1988. GIL, Antônio Carlos. *Estudo de Caso*. São Paulo: Atlas, 2009.

CAMARGO, Liriane Soares de Araújo de. **Arquitetura da informação para biblioteca digital personalizável**. 2004. 142 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Ciências da Informação, Universidade Estadual Paulista, Marília, 2004. Disponível em: https://www.marilia.unesp.br/Home/Pos-Graduacao/CienciadaInformacao/Dissertacoes/camargo_Isa_me_mar.pdf. Acesso em: 30 jan. 2022.

FLOWERS, C. P.; BRAY, M.; ALGOZZINE, R.F. Accessibility of special education program home pages. *Journal of Special Education Technology*, v. 14, n. 2, p. 21-26, 1999.

FREIRE, A. P. Acessibilidade no desenvolvimento de sistemas web: um estudo sobre o cenário brasileiro. 2008. 136 f. Dissertação (Mestrado em Ciências de Computação e Matemática Computacional) - Instituto de Ciências Matemáticas e de Computação, Universidade de São Paulo, São Carlos, 2008. Disponível em: [Acessibilidade no desenvolvimento de sistemas web: um estudo sobre o cenário bra... \(usp.br\)](#). Acesso em: 12 abr. 2021.

FREIRE, A.P.; BITTAR, T.J.; FORTES, R.P.M. An approach based on metrics for monitoring web accessibility in Brazilian municipalities web sites. In: *ACM SYMPOSIUM ON APPLIED COMPUTING*, New York, NY, USA. 2008. Anais... New York, NY: ACM Special Interest Group on Applied Computing, 2008.

HACKETT, S.; PARMANTO, B. A longitudinal evaluation of accessibility: higher education web sites. *Internet Research*, v. 15, n. 3, p. 281–294, 2005

IBGE. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. Censo demográfico 2010: características gerais da população, religião e pessoas com deficiência. Disponível: . Acesso em: 28 set. 2021.

MARQUES, C. A. G.; VECHIATO, F. L. Arquitetura da informação em repositórios digitais: análise do repositório institucional da universidade federal do rio grande do norte.

Bibliocanto, v. 3 n. 1, n. 1, p. 2-28, 2017. Disponível em:

<http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/120318>. Acesso em: 13 dez. 2021

OLIVEIRA, Henry Poncio Cruz de; VIDOTTI, Silvana Aparecida Borsetti Gregório. Arquitetura da informação digital: conexões interdisciplinares dentro da abordagem sistêmica. In: CAVALCANTE, Lúcia Eugênia; BENTES PINTO, Virgínia; VIDOTTI, Silvana Aparecida Borsetti Gregório. Ciência da informação e contemporaneidade: tessituras e olhares. Fortaleza: Edições UFC, 2012. p. 184-202.

OLIVEIRA, Henry Poncio Cruz de; VIDOTTI, Silvana Aparecida Borsetti Gregório. Arquitetura da informação digital: conexões interdisciplinares dentro da abordagem sistêmica. In: CAVALCANTE, Lúcia Eugênia; BENTES PINTO, Virgínia; VIDOTTI, Silvana Aparecida Borsetti Gregório. Ciência da informação e contemporaneidade: tessituras e olhares. Fortaleza: Edições UFC, 2012. p. 184-202.

OLIVEIRA, Henry Poncio Cruz de; VIDOTTI, Silvana Ap. Borsetti Gregorio; BENTES, Virgínia. Arquitetura da informação pervasiva [recurso eletrônico] São Paulo: Cultura Acadêmica, 2015.

PEREIRA, A. S.; MACHADO, A. M.; CARNEIRO, T. C. J. Avaliação da acessibilidade dos sítios eletrônicos das instituições de ensino superior brasileiras. **Informação & Sociedade: Estudos**, v. 23, n. 3, 2013. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/92943>. Acesso em: 18 abr. 2022.

ROSENFELD, L; MORVILLE, P. Information Architecture for the World Wide Web. Sebastopol, CA: O'Reilly, 1998. 202p.

ROSENFELD, Louis; MORVILLE, Peter; ARANGO, Jorge. Information architecture: for the web and beyond. 4th ed. California: O'Reilly, 2015.

SANTO, Chirstiane Gomes dos; ARAÚJO, Sueny Gomes Léda; SOUSA, Marckson Roberto Ferreira de; ARAÚJO, Wagner Junqueira de. Checklist de acessibilidade em ambientes informacionais na web. Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação, Campinas, SP, v. 15, n. 1, p. 211-233, 2017. Disponível em:

<https://periodicos.sbu.unicamp.br/ojs/index.php/rdbci/article/view/8646231/pdf>. Acesso em: 27 fev. 2021.

SCHIESSL, I. T.; SILVEIRA, L. N.; GOMES, R. F.; SHINTAKU, M. Implementação de aspectos de acessibilidade em biblioteca digital desenvolvida com o dspace. **BIBLOS - Revista do Instituto de Ciências Humanas e da Informação**, v. 34, n. contexto, 2020. DOI: [10.14295/biblos.v34i2.12214](https://doi.org/10.14295/biblos.v34i2.12214) Acesso em: 21 mai. 2022.

TEIXEIRA DA SILVA, Maria Amélia ; SÁ DE PINHO NETO, Júlio Afonso; DIAS, Guilherme Ataíde. Arquitetura da Informação para quê e para quem?: uma reflexão a partir da prática em ambientes informacionais digitais. *Encontros Bibli: revista eletrônica de biblioteconomia e ciência da informação*, Florianópolis, Brasil, v. 18, n. 37, p. 283--302, ago. 2013. Disponível em: <http://www.redalyc.org/pdf/147/14729734015.pdf> . Acesso em: 01 dez. 2021.

VIDOTTI, Silvana Aparecida Borsetti Gregório; OLIVEIRA, Henry Pôncio Cruz de. Arquitetura da informação digital na área de saúde: delineamento de uma agenda de pesquisa. In: PINTO, Virgínia Bentes; CAMPOS, Henry de Holanda. (organizadores). *Diálogos paradigmáticos sobre informação para a área da saúde*. Fortaleza: Edições UFC, 2013. p. 245-260.

VIDOTTI, S.A.B.; SANCHES, S.A.S. Arquitetura da informação em web sites. In: *SIMPÓSIO INTERNACIONAL DE BIBLIOTECAS DIGITAIS*, 2., 2004, Campinas. Anais... Campinas: UNICAMP, 2004. Disponível em: <http://libdigi.unicamp.br/document/?view=8302> Acesso em: 10 set. 2021.

WURMAN, Richard Saul. *Ansiedade de informação: como transformar informação em compreensão*. São Paulo: Cultura, 2001. 121

WURMAN, Richard Saul. *Ansiedade de informação 2: um guia para quem comunica e dá instruções*. São Paulo: Editora de Cultura, 2005

APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO



Seção 1 de 4

Navegação pelos sites do Fortaleza Esporte Clube

Caso você não utilize um dos sites, por favor, marque a opção "Não utilizo" referente ao site da pergunta.

Você é sócio torcedor? *

Sim

Não

Com que frequência você utiliza os sites do Fortaleza? Qual com mais frequência? *

Texto de resposta curta

A página principal apresenta caminhos fáceis para você navegar no site? *

	Não utilizo	Discordo	Meio termo	Concordo
Site Fortaleza	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Loja Fortaleza	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Site Sócio	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Justifique a resposta anterior. *

Texto de resposta longa

Ao visitar pela primeira vez, sentiu facilidade em encontrar o que estava buscando? *

	Não utilizo	Discordo	Meio termo	Concordo
Site Fortaleza	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Loja Fortaleza	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Site Sócio	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Quais as dificuldades ou facilidades você encontrou? *

Texto de resposta longa
.....

O menu (mapa do site, acessibilidade, o clube, etc.) é de fácil utilização e completo? *

	Não utilizo	Discordo	Meio termo	Concordo
Site Fortaleza	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Loja Fortaleza	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Site Sócio	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Quais dificuldades você encontrou? *

Texto de resposta longa
.....

Você precisa clicar ou navegar muito pelo site até encontrar o que procura? *

	Não utilizo	Discordo	Meio termo	Concordo
Site Fortaleza	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Loja Fortaleza	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Site Sócio	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Justifique *

Texto de resposta longa
.....

Sobre os resultados de busca, os resultados de maior relevância estão no topo da lista ou com destaques? *

	Não utilizo	Discordo	Meio termo	Concordo
Site Fortaleza	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Loja Fortaleza	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Site Sócio	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Justifique *

Texto de resposta longa

.....

Os resultados de suas buscas foram úteis a você? *

	Não utilizo	Discordo	Meio termo	Concordo
Site Fortaleza	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Loja Fortaleza	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Site Sócio	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Justifique *

Texto de resposta longa

.....

Encontrou alguma informação relevante mas que não era sua busca inicial? *

	Não utilizo	Discordo	Meio termo	Concordo
Site Fortaleza	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Loja Fortaleza	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Site Sócio	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Justifique *

Texto de resposta longa

.....