



INTERCOM – Sociedade Brasileira de Estudos Interdisciplinares da Comunicação
XXV Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação – Salvador/BA – 1 a 5 Set 2002

A comunicação em um site acadêmico. Uma leitura do Portal da USP embasada em algumas concepções de Ben Shneiderman¹

Autor: *Beatriz Helena Azevedo de Castro*

Intituição: *Universidade do Oeste Paulista - UNOESTE*

RESUMO

O texto apresenta uma leitura feita do Portal da USP, embasando-a nas concepções de Ben Shneiderman, que chama a atenção sobre a comunicação que se deseja e a comunicação que se obtém em um site, quando não considerado o que ele denominou de ‘Pragas’ da Era da Informação ao se elaborar *design* de sistemas de informação.

Na obra, Shneiderman diz que não há vacina preventiva contra as ‘Pragas’, mas sugere algo que ele define como ‘Alertas’. Algumas dessas definições também são utilizadas neste trabalho como base de comparação na leitura dos itens do Portal.

Palavras-chave:

comunicação em sites, *human-computer*, *design* de sistemas de informação

¹ Trabalho apresentado no XII ENDOCOM, XXV Congresso Anual em Ciência da Comunicação, Salvador/BA, 05. setembro.2002.



1 INTRODUÇÃO

As concepções de Ben Shneiderman alertam sobre a comunicação que se deseja e a comunicação que se obtém em um site, quando não considerado o impacto do que ele denominou de Pragas da Era da Informação ao se elaborar *design* de sistemas de informação.

Elaboramos uma leitura, de alguns pontos, que acreditamos serem de maior impacto e de maior frequência na elaboração de *design* de sistemas, tendo como referência os conceitos de *Ben Shneiderman* enunciados em sua obra *Designing the user interface: strategies for effective human-computer interaction*.

O autor declara que:

embora os 'designers' possam ser atraídos ao objetivo de fazer as máquinas impressionáveis e autônomas, para as tarefas de performance, assim como seres humanos, realizar este objetivo não fornecerá o que a maioria de usuários quer: o sentido de sua própria realização, mais do que admirar um robô esperto, um agente inteligente, ou um sistema perito. (p.135)

Baseando-nos nestas ponderações verificamos os itens contemplados no Portal da USP, segundo a visão das complexidades da Era da Informação e as denominadas Pragas, na construção deste sistema de informação, conforme demonstramos no decorrer do trabalho.

2 AS CONCEPÇÕES DE BEN SHNEIDERMAN

2.1 Human-computer

O Dr. Shneiderman é um cientista do computador que participou na criação da interação do homem-computador.

Na Universidade de Maryland, no College Park, conduziu pesquisas e ensinou em cursos sobre o humano-computador, dando grande contribuição ao desenvolvimento desta interação. Em 1982 fundou o [Human-Computer Interaction Lab](#).

O esforço para compreender o projeto da relação de usuário como um tópico



técnico e para dirigir-se ao lado humano da tecnologia é a constante de seus estudos.

Ressalta Shneiderman que a aplicação de critérios objetivos, às vezes predefinidos, podem não ser contemplados, mas necessariamente os valores humanos devem ser, sendo a flexibilidade de decisão uma ação constante, focando a interação user-interface.

Isso evidencia o que os usuários querem, sentir-se fortalecidos pela tecnologia, não intimidados por ela, para que possam aplicar seus conhecimentos na tomada de decisões, de maneira a obter um melhor desempenho no trabalho desenvolvido em qualquer sistema.

O autor evidencia sua preocupação ressaltando que o foco deve estar no serviço às necessidades humanas, não na tecnologia, onde a comunicação humano-humano é um modelo pobre para a interação do humano-computador.

Baseando-se na tendência da resistência humana à mudanças, por razões que não nos cabe discutir neste momento, e, reportando-nos ao *design* de sistemas, temos que, individualmente, as novas interfaces mudam a vida de muitas pessoas e algumas dessas mudanças acabam por produzir rupturas.

Essa situação, conforme salienta o autor, ao ser relevada pelo *designer*, torna árdua sua tarefa de avaliação entre as múltiplas alternativas de *design* e a especificação das ferramentas a serem utilizadas em uso comunitário nas tarefas de ponto de referência.

Dado esta questão podemos inferir que os sistemas interativos bem sucedidos trarão recompensas amplas aos *designers*, mas temos que o uso difundido de ferramentas eficazes é somente o meio de alcançar aos objetivos mais elevados.

Pode parecer difícil que os sistemas computadorizados possam favorecer a afinidade entre pessoas, mas toda tecnologia tem o potencial para favorecer pessoas em esforços cooperativos.

2.2 As Dez Pragas da Era da Informação

O autor denomina de *Pragas* à itens que afetam diretamente a performance de um *design* como: ansiedade, alienação, informação aos deficientes minoritários,



impotência do indivíduo, a complexidade desconcertante da pressa, fragilidade da organização, invasão da privacidade, desemprego e deslocamento, falta de responsabilidade profissional e deterioração da imagem das pessoas.

Estes itens afetam o movimento dos usuários pelo sistema, conforme comentamos a seguir:

- A ansiedade de se conseguir uma informação pode levar o indivíduo a se perder em suas tentativas de se achar, por isso na construção dos sistemas deve ser considerado a minimização de habilidades e exigências em tempo de treinamento;
- A alienação de quem nunca entrou em um sistema pode implicar numa em uma necessária confiabilidade das ferramentas disponibilidades;
- Informação aos deficientes minoritários é um item muito pouco implementado nos sistemas, visto que implica ter em mente as classes minoritárias na hora da construção;
- Para a maioria dos *designers* utilizar as ferramentas mais atuais e possantes é um ponto sempre evidenciado, esquecendo-se que o indivíduo pode sentir-se impotente perante tantas possibilidades complexas;
- A pressa também é um fator que pode levar o usuário a se perder se o *designer* não considerar uma maneira para que ele retorne ao local onde estava rápida e facilmente;
- A atualização dos dados nos sistemas depende do quanto a organização se considera frágil e não consegue envolver os responsáveis para essa importante tarefa;
- Um preocupação deve ser constante nos *designers*, a privacidade dos visitantes a um sistema, que teve ter suas informações pessoais confiavelmente resguardadas;
- O desemprego assim como o deslocamento de funcionário de um local a outro podem acarretar dificuldades para que ele se mantenha atualizado no uso das novas ferramentas do sistema;
- Pode-se dizer como falta de responsabilidade profissional aos indivíduos da organização que não se preocupam com a atualização constante dos dados, um fator de grande consideração a quem procura por um sistema que se propõe a tal intento;
- As pessoas que participam na atualização dos dados bem como da construção de um



sistema devem estar identificadas nele, para que todos saibam a quem precisamente recorrer, não deixando que a responsabilidade seja delegada a outro, deteriorando sua imagem erroneamente. Também as imagens a serem inseridas devem ter uma avaliação rigorosa para que nenhum setor ou tipo de pessoa seja relegada.

2.3 Alertas às Pragas

Segundo Shneiderman, não há uma vacina para prevenir ao que ele considera como ‘pragas’, mas sugere alguns itens como um alerta: *design* centrado no homem, suporte organizacional, projeto de trabalho, instrução, feedback e recompensa, aumento da conscientização, legislação e pesquisa avançada.

- A tecnologia deve estar a disposição do homem e não o inverso, por isso a importância do sistema estar centrado no homem, quando de sua concepção;
- O suporte organizacional é fator importante para que o sistema funcione de maneira integralmente planejada;
- Na elaboração de um sistema o projeto de trabalho deve prever o gerenciamento de todas as informações e os envolvidos em fornecê-las, para que o sistema seja amplo mas controlável;
- As instruções são de grande valia aos usuários e devem ser pensadas em todos os níveis do sistema;
- Quando o sistema propõe alternativas múltiplas de ferramentas permitindo a execução rápida e eficaz gera um sentimento positivo de sucesso ao usuário, como um feedback às suas necessidades e uma recompensa pelo uso do sistema
- Quanto maior o envolvimento dos indivíduos na importância da participação da criação e atualização dos dados, maior conscientização terão dos ganhos para os usuários e a instituição que disponibiliza o sistema;
- Não se pode descuidar da legislação uma vez que o sistema pode ser acessado por qualquer indivíduo, descontroladamente;
- As mais atualizadas ferramentas tendem a oferecer um melhor sistema de busca, uma pesquisa avançada mais ágil, não podendo no entanto, o designer se esquecer



INTERCOM – Sociedade Brasileira de Estudos Interdisciplinares da Comunicação
XXV Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação – Salvador/BA – 1 a 5 Set 2002

de oferecer instruções de como usá-la.

3 FAZENDO A LEITURA DO PORTAL DA USP

O que Shneiderman evidencia com relação ao progresso e ao uso das novas tecnologias é o fato de termos que, *considerar o que queremos ‘tecnologizar’, se nossas vidas ou nossa civilização, para definir qual caminho a seguir.*

Seus estudos sobre a interação homem-computador refletem o que pode ser traduzido como *uma visão da esperança, com positivos avanços da tecnologia em benefício social.* (p.68)

Ressaltamos que nosso trabalho foi desenvolvido focado no Portal da USP e advertimos que nos utilizamos nesta leitura de algumas das pragas, apenas as verificadas nos levantamentos elaborados, serem as de maior frequência.

3.1 As ‘Pragas’ e o Portal da USP

Abaixo estaremos apresentando a leitura comparativa feita com o Portal da USP e as “pragas”.

- **Informação aos deficientes minoritários**

É suprida através da Acessibilidade para a instalação de voz para navegação, que segue norma internacional.





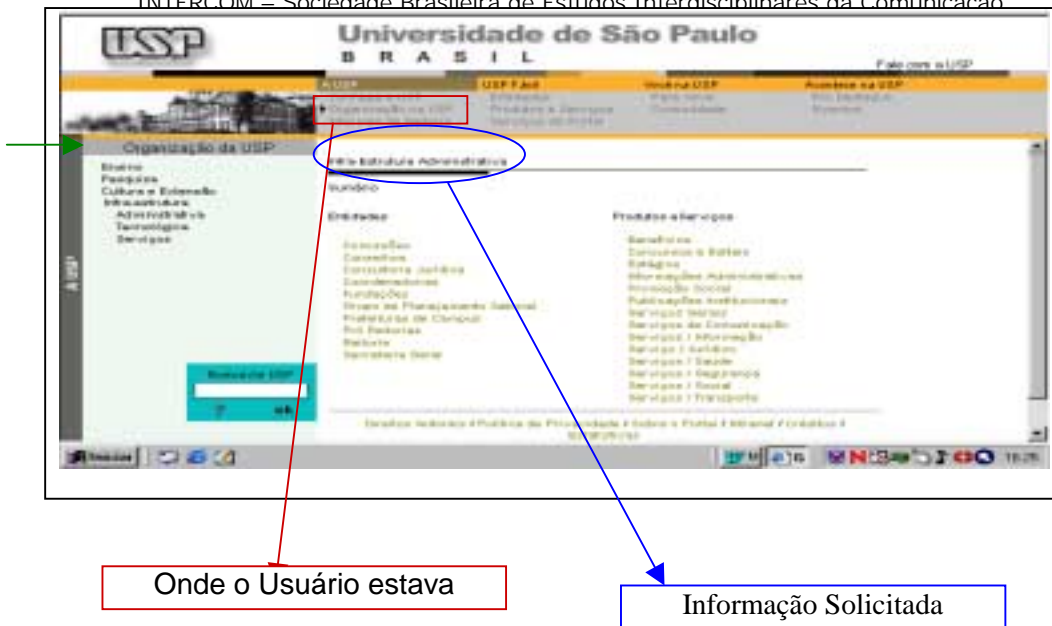
- **Ansiidade e Complexidade desconcertante da pressa**

No Portal da USP, ao se clicar em uma opção rápida mas erroneamente, levado pela **ansiedade**, o erro pode ser sanado imediatamente, sem perdas, pois está visualmente disponível o local de onde o usuário veio, sem a necessidade de memorizar a situação anterior.

Isto permite que mesmo com a **complexidade desconcertante da pressa**, o usuário sempre sabe para onde foi, mesmo sem querer.



INTERCOM – Sociedade Brasileira de Estudos Interdisciplinares da Comunicação



Acima, indicado pela seta (→), todos os itens disponibilizados e visualizados simultaneamente.

- **Fragilidade da Organização**

Considera-se aqui a dificuldade que será esta tarefa, uma vez que envolve aproximadamente 60.000 (sessenta mil) pessoas, apesar de num primeiro momento, transparecer uma pré-disposição da comunidade uspiana de continuar envolvida no projeto.

- **Falta de responsabilidade profissional**

Complementando o item acima, temos que a Coordenação do Portal Também alertou aos envolvidas a importância das ações a serem desenvolvidas para a atualização dos dados como uma responsabilidade profissional.

- **Invasão de privacidade**

Abaixo temos demonstrado a preocupação da Coordenadoria do Portal com o item [Política de Privacidade](#), cujo conteúdo transcrevemos:

A Política de Privacidade do Portal da USP foi estabelecida com base no Programa de Privacidade On line da Fundação Vanzolini.

A Universidade de São Paulo se preocupa com a privacidade dos visitantes de seu Portal. Por esta razão a USP mantém uma Política de Privacidade para demonstrar o permanente

1 Trabalho apresentado no XII ENDOCOM, XXV Congresso Anual em Ciência da Comunicação, Salvador/BA, 05. setembro.2002.



INTERCOM – Sociedade Brasileira de Estudos Interdisciplinares da Comunicação
XXV Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação – Salvador/BA – 1 a 5 Set 2002

compromisso e respeito com seu público. Abaixo segue a política estabelecida para garantir a privacidade das informações pessoais identificáveis confiadas ao Portal. As informações podem sofrer alterações, por isso recomenda-se que sejam consultadas periodicamente.

A Política de Privacidade abrange todas as páginas que tiverem a identidade visual abaixo. (Não disponibilizado no site?)

O Portal da USP não se responsabiliza pelo conteúdo e pelas políticas de privacidade dos sites da USP e/ou sites direcionados por link. Exemplos: unidades, escolas e institutos, reitoria, pró-reitorias, veículos de comunicação, núcleos de pesquisas, bibliotecas, etc.

Os visitantes do Portal da USP podem navegar pelos serviços e produtos, sem fornecer nenhuma informação pessoal.

O Portal da USP possui informações pessoais identificáveis apenas dos funcionários, docentes e alunos da universidade de São Paulo e assegura a integridade, a segurança dessas informações por meio de tecnologia adequada.

O Portal da USP compromete-se a não monitorar ou divulgar informações sobre o acesso do usuário, a menos que seja obrigado a fazê-lo mediante ordem judicial.

O Portal da USP não se utiliza de cookies e não tem acesso às informações coletadas desta forma pelos sites da USP ou direcionados por links.

A Política de Privacidade não contempla salas de chat, fórum de debates e outras áreas públicas de interatividade do Portal. Desaconselha-se aos usuários a exposição de dados pessoais que possam prejudicá-lo.

A seguir apresentamos a leitura feita no Portal da USP, com relação aos ‘alertas’ detectados em seu site.

3.2 A Leitura dos “Alertas”

Segue a leitura de como preventivamente às pragas, alguns “alertas” foram utilizados no *design* do Portal.

- **Design Centrado no Homem**

Com a inserção de imagens de pessoas e, não só o comumente encontrado nos outros sites, imagens de prédios, o Portal fornece a idéia de um visual diferenciado, mais humano, numa preocupação com o usuário que fica muito tempo na frente de um computador e só recebe textos e imagens de locais.

No ítem **A USP** um pouco da história da Universidade é contada, incluindo a finalidade de sua criação que é a de *promover a pesquisa e o progresso da ciência; transmitir pelo ensino conhecimentos que enriqueçam ou desenvolvam o espírito e que sejam úteis à vida; e formar especialistas em todos os ramos da cultura e em todas as*

1 Trabalho apresentado no XII ENDOCOM, XXV Congresso Anual em Ciência da Comunicação, Salvador/BA, 05. setembro.2002.



INTERCOM – Sociedade Brasileira de Estudos Interdisciplinares da Comunicação
XXV Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação – Salvador/BA – 1 a 5 Set 2002

profissões de base científica ou artística.

Também apresenta todas as Unidades que fazem parte da comunidade USP, com imagens e textos sobre as que se localizam fora da cidade de São Paulo e, ainda a Estrutura Organizacional da Universidade e os Informes da Reitoria.

Na [USP Fácil](#) lista as Entidades da Universidade e os Produtos e Serviços oferecidos por elas, bem como os Serviços oferecidos pelo Portal.

A Seção [Você na USP](#) relaciona os produtos e serviços oferecidos pela USP organizados por perfis específicos de usuários: alunos de graduação, alunos de pós, professores, pesquisadores, funcionários, comunidade em geral, terceira idade, portadores de deficiências e vestibulando.

Em [Acontece na USP](#) estão reunidos os conteúdos jornalísticos dos veículos oficiais de informação da Universidade de São Paulo, Agência USP de Notícias, Jornal da USP, Revista USP e Espaço Aberto, onde também serão divulgados os eventos culturais científicos e acadêmicos (congressos, exposições, palestras, encontros) promovidos pelas unidades de ensino da USP.

O [Fale com USP](#) oferece respostas automáticas, até certo ponto.

A interface do Portal:



INTERCOM – Sociedade Brasileira de Estudos Interdisciplinares da Comunicação
XXV Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação – Salvador/BA – 1 a 5 Set 2002

USP Universidade de São Paulo BRASIL
18/12/2000 16h 22 min | English | Español

Conheça a USP
Sobre a USP
Informações Gerais

Organização na USP
Cultura / Extensão
Ensino
Infraestrutura
Pesquisa

Reitoria
Um retrato da USP
Mensagem de Natal do Reitor da USP

Entidades
Procure as instituições, departamentos, grupos e docentes/pesquisadores da USP.
Tipo da Entidade: Todas
Nome ou Sigla ou Área do Conhecimento: ok ?
Ex.: Instituto de Física, ECA, Medicina

Produtos e Serviços
Procure os produtos e serviços produzidos pelas entidades na USP.
Tipo do Produto e/ou Serviços: Todos
e/ou Área do Conhecimento ou Cidade: ok ?
Ex.: Psicologia, Piracicaba

Serviços do Portal
Guias / Listas
Glossário
Siglas
Sites na USP
Perguntas Frequentes
Fale com a USP

Busca na USP
 ? ok

Em Destaque
As Plumárias indígenas no calendário do IMESP
FEA Ribeirão faz parceria com índios do Xingu
Precisão total nas cirurgias de joelho
Marcovitch entrega Prêmio de Direitos Humanos
Gestão em edifícios

Eventos
Turquia bem perto de nós
Brasil colonial
Câncer de mama
Exposição de fractais

Comunidades
Fóruns e Grupos
Acessibilidade: instale o sintetizador de voz para navegar

Para Você
Procure o que a USP oferece a você.
Sou:
e/ou:
Quero: ok ?
(Produtos e Serviços)

Sugestões da Hora
IEA-Instituto de Estudos Avançados
FCFRP-Fac. de Ciências Farmas. de R. Preto
Museu Republicano de Itá
PAU-Pac. de Arquitetura e Urbanismo
CICI-Comissão de Cooperação Internacional
Rádio USP

Direitos Autorais / Política de Privacidade / Sobre o Portal / Intranet / Créditos / Estatísticas
Av. Prof. Luciano Gualberto, Travessa J, no 374 - Sala 256 - 05508-000 / São Paulo - Brasil - (11) 2618.2230 - webmaster@usp.br
© 2000 - Universidade de São Paulo - Data de criação: 14/12/2000
Melhor visualizado em Internet Explorer 6 ou superior e resolução de tela 600x600

- **Suporte Organizacional**

Para seu funcionamento de maneira integralmente planejada, na **Estrutura de Funcionamento** temos os vínculos organizacionais.

O Portal da USP está subordinado, administrativamente, ao Serviço USPOn-line da Coordenadoria de Comunicação Social e, tecnicamente, a um Conselho Gestor até o momento, composto por representantes da Comissão Central de Informática, do Centro de Computação Eletrônica, da Coordenadoria de Comunicação Social, do Coordenadoria Executiva de Cooperação e Atividades Especiais, e a um Coordenador Acadêmico do USPOn-line.



• Projeto de Trabalho

No delineamento feito na **Organização do Conteúdo**, no **Gerenciamento do Portal**, nas delimitações das **Parcerias Internas** e **Externas** pode-se perceber o amplo Projeto de Trabalho elaborado na concepção do site, conforme abaixo transcrito:

Organização do Conteúdo

Entende-se o conteúdo do Portal como sendo composto de informações sobre a informação e o conhecimento produzido pela e para as atividades de ensino, pesquisa, cultura e extensão da USP, bem como de notícias jornalísticas sobre esta produção.

Este conteúdo está sendo organizado respeitando-se 4 orientações :

- *orientação a dados (date oriented) : informações sobre universidade, dados institucionais Na home page esta é a linha intitulada "A USP" que contém as subdivisões Conheça a USP, Organização da USP e Informes da Reitoria.*
- *orientação a tarefas (task oriented) : informações sobre e mecanismos para recuperação de dados sobre produtos e serviços da USP. Refere-se a linha "USP Fácil" a qual contém a busca de entidades, produtos e serviços, glossário, FAQ's, fale com a USP e o robô de busca.*
- *orientação a notícias (marketing oriented) : eventos promovidos pelas unidades da USP e notícias veiculadas pelas diferentes mídias da universidade. É o "Acontece na USP" o qual agrupa notícias veiculadas nas mídias impressas da USP, bem como os eventos promovidos por qualquer unidade.*
- *orientação a perfis de usuários (user oriented) : informações indexadas para segmentos específicos da comunidade. O "Você na USP" traz não somente busca de produtos e serviços por perfil de usuário, como ainda oferece o serviço de Fórum e uma série de links para sites de unidades.*
- *orientada ao sistema (system oriented) : informações sobre o próprio Portal, créditos, políticas de privacidade, direitos autorais e estatísticas de uso.*

A recuperação do conteúdo foi projetada para atender as várias e diferentes demandas percebidas na clientela :

- *browsing - navegação estruturada através de menus onde o Sistema já apresenta os dados em arranjos pré-definidos.*
- *busca direta - onde o usuário tem à sua disposição mecanismos simples e sofisticados para recuperação por palavras chave, utilizando lógica booleana e recursos para refinamento da pesquisa.*
- *outras ferramentas : elaboradas pelo Portal para facilitar a compreensão do universo USP, seu linguajar e componentes. Por exemplo: listas de siglas, glossários, perguntas frequentes etc.*

Nesta versão, o Portal se propôs a inserção paulatina dos dados, atendendo inicialmente as necessidades básicas do tipo quem é quem na USP, o que faz em termos amplos, para quem oferece seus serviços e formas de contato.

Neste contexto, cobre :

- *informações produzidas em todas as áreas do conhecimento,*
- *por unidades USP distribuídas em 17 cidades do estado de São Paulo,*
- *disponíveis nos mais variados suportes, tipos, conteúdos, mídias, formatos etc..*
- *abrindo tanto a comunidade interna (40 mil alunos de graduação, 16 mil de pós, 8 mil professores, 16 mil funcionários) como a comunidade associada (institutos de pesquisas parceiros da USP, serviços terceirizados, estudantes temporários etc).*

Gerenciamento do Portal

- *dinâmico : utiliza diversas ferramentas para manutenção descentralizada e permanente.*
- *com páginas criadas "on the fly", ou seja suportadas por banco de dados (optou-se por utilizar tecnologias não proprietárias e, tanto quanto possível de domínio público) tanto no que se refere*



INTERCOM – Sociedade Brasileira de Estudos Interdisciplinares da Comunicação
XXV Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação – Salvador/BA – 1 a 5 Set 2002

a navegação estruturada a partir de menus, como na navegação por busca livre onde o usuário tem maior liberdade.

- *passível de ser atualizado diretamente em ambiente web ininterruptamente por diferentes unidades da USP: tecnologias também doadas pela Insite Soluções Internet, como templates/planilhas de alimentação, controle de senhas, cadastramento de usuários etc.*
- *suportado por bancos de dados modelados segundo padrões e formatos de intercâmbio internacionais, mais especificamente o GILS : Government Information Locator Service (desenvolvido pelo governo americano para descrição de documentos eletrônicos – http://www.access.gpo.gov/su_docs/gils/index.html) e o próprio US Marc utilizado pela Biblioteca do Congresso Americano.*
- *utilizando como ferramenta de indexação, tratamento do conteúdo e definição de metadados o Vocabulário Controlado produzido pelo Sistema Integrado de Bibliotecas da USP no final do ano passado.*
- *sendo alimentado parcialmente através da importação sistemática de dados advindos dos bancos corporativos da USP, de modo não duplicar serviços e/ou informações.*
- *que oferece também robô de busca para a pesquisa em todo o domínio usp.br : software Insearch cedido pela Insite Soluções Internet, o qual foi customizado para buscar especificamente por host/servidor da USP, pelos idiomas que estamos utilizando, por data de atualização e/ou tipo de documento.*
- *seguinte diretrizes internacionais para acessibilidade, visando possibilitar a navegabilidade por portadores de deficiências. (Recomendações de Acessibilidades do W3C – <http://www.saci.org.br/acessibilidade.html>)*
- *implementação de uma Intranet para gerenciamento, controle e facilidade de inserção de dados nas várias seções do Portal (tanto pela equipe do próprio Portal como pelas unidades parceiras), e ainda para oferta de serviços específicos somente para usuários da comunidade uspiana. (Neste estágio, somente estão sendo oferecidos acesso a email, arquivos para download e documentação gerada pelo Portal).*
- *oferecimento de recursos para interatividade dos usuários, através inicialmente do recurso de fórum que será oferecido para uso pelos docentes da USP.*

Parcerias Internas

- *CCE – Centro de Computação Eletrônica da USP – se responsabiliza pela manutenção, atualização e funcionamento dos servidores do Portal, seu padrão de segurança bem como infraestrutura de hardware da própria Rede USPNet.*
- *D. I. – Divisão de Informática da USP – alimenta periodicamente parte dos dados utilizados nas Bases instituídas pelo Portal.*
- *AGÊNCIA DE NOTÍCIAS – se responsabiliza pela alimentação de notícias na seção EM DESTAQUE do Portal em Português, juntamente com a REVISTA USP, o JORNAL USP e a Revista ESPAÇO ABERTO.*
- *CCInt - Comissão de Cooperação Internacional - se responsabiliza pela alimentação de notícias, de interesse para públicos estrangeiros, na seção EM DESTAQUE do Portal em Inglês e Espanhol.*
- *GABINETE DO REITOR – responsável pela inserção de informações diretamente preparadas pela Reitoria, Vice-Reitoria ou órgãos diretamente vinculados.*
- *SIBi – Sistema Integrado de Bibliotecas da USP – participa da formalização dos instrumentos de normalização e padronização de linguagem e metadados para correta indexação das informações do Portal.*
- *ASSESSORES DE EVENTOS – profissionais de comunicação presentes nas várias unidades da USP serão os responsáveis pelo gerenciamento da senha de suas respectivas unidades para o envio de informações sobre os eventos acadêmicos, científicos e/ou artísticos para o Portal da USP.*

Parcerias Externas

- *Insite Soluções Internet - doação, customização e implementação de várias tecnologias como : Publishing (edição dinâmica), InSearch (robô de busca), News (base de eventos), Fórum, InAuth (sistema de autenticação).*



- **Instrução**

As instruções se fazem presentes nas **Estratégias** delineadas, que identificam o fácil movimento pelo site através de um sistema representativo de todo o universo da comunidade uspiana.

Seus produtos e serviços, com possibilidade de cruzamento de conteúdos das informações produzidas, além da disseminação de eventos e notícias sobre as atividades, produtos e serviços da universidade, bem como oferecimento ao público estrangeiro de informações básicas essenciais nos idiomas inglês e espanhol, possibilitam ser o próprio Portal uma ferramenta de trabalho que se presta à ampliação do conhecimento desenvolvido e disponibilizado pela comunidade uspiana, para o mundo.

Abaixo transcrevemos as **Estratégias**:

- *Ser a porta de entrada da USP na Internet oferecendo uma visão global da universidade, com posterior encaminhamento para os inúmeros sites satélites (sites de unidades de ensino, pesquisa e extensão e ainda sites pessoais de docentes, alunos etc.)*
- *Oferecer um sistema que represente a universidade, incluindo informações sobre o que a USP é, não informando apenas sobre o que já existe disponível online ("bricks & mortar").*
- *Traduzir para o ambiente web todo o dinamismo e a efervescência da comunidade uspiana.*
- *Proporcionar um acesso contextualizado e com alto valor agregado às informações produzidas na universidade, possibilitando o cruzamento dos conteúdos produzidos nos níveis locais (sites satélites). O Portal deve possibilitar a visão global, geral.*
- *Trabalhar o detalhamento do conteúdo do Portal (informações e notícias) em etapas, privilegiando horizontalidade e verticalidade da mesma, bem como segmentação por perfis de clientela.*
- *Ser um veículo de disseminação de eventos e notícias sobre as atividades, produtos e serviços da USP de forma integrada.*
- *Proporcionar acesso e navegabilidade também a usuários portadores de deficiências.*
- *Oferecer, ao público estrangeiro, não somente informações resumidas sobre a USP nos idiomas inglês e espanhol, mas um site com informações básicas essenciais em termos de conteúdo e navegabilidade*
- *Utilizar o próprio Portal também como uma ferramenta de trabalho a mais para a comunidade interna.*

- **Feedback e recompensa**

O Portal da USP oferece alternativas múltiplas de ferramentas permitindo ao sistema uma execução rápida e eficaz das solicitações, consegue gerar um sentimento positivo de sucesso ao usuário, como um retorno ao atendimento de suas necessidades e uma recompensa pelo uso do sistema, devendo-se creditar isso a competência dos designers que o projetaram.



- **Aumento da conscientização**

Para reforçar o envolvimento, a Coordenação do Portal, ressaltou a importância da contínua colaboração na atualização dos dados, conscientizando o compromisso que cada Unidade tem com relação aos dados, cuja fidelidade compete a cada uma.

Quanto maior o envolvimento dos indivíduos na importância da participação da criação e atualização dos dados, maiores serão os ganhos para usuários e instituição.

- **Legislação**

Consideramos como Legislação concernente ao Portal os seguintes itens: Direitos Autorais e Política de Privacidade.

Abaixo transcrevemos os **Direitos Autorais**:

Sobre a reprodução de conteúdo do Portal da USP:

É proibida a reprodução do conteúdo das páginas do Portal da USP em qualquer meio de comunicação, eletrônico ou impresso, sem autorização escrita da equipe do Portal da USP.

Conteúdo utilizado pelo Portal da USP:

As notícias aqui publicadas são de autoria dos veículos de comunicação da USP, parceiros atuais do Portal.

O material escrito, sonoro, fotográfico e audiovisual deste Portal tem autorização expressa dos envolvidos para sua publicação.

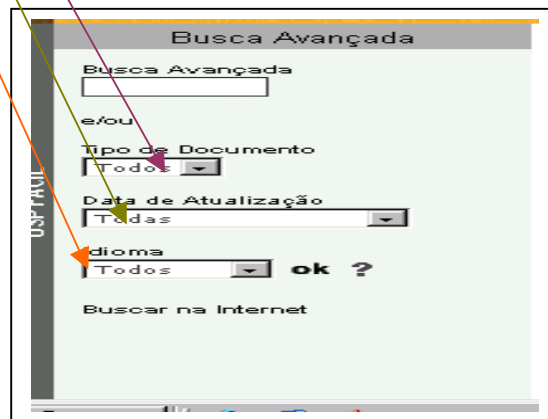
Este Portal observa a Lei de Direitos Autorais nº9.610, de 19.02.98, do Governo Federal Brasileiro <http://www.MCT.gov.br/legis/leis/9610-98.htm>

- **Pesquisa Avançada**

Ao ser solicitada uma Pesquisa, o resultado é apresentado juntamente com a opção de **Busca Avançada**, que propicia um refinamento da pesquisa, além de oferecer as seguintes opções



- Tipo de Documento: Todos, HTML, PDF, DOC
- Data de Atualização: Todas, nos últimos 15 dias, nos últimos 30 dias, nos últimos 6 meses, nos últimos 12 meses
- Idioma: Todos, Português, Inglês, Espanhol



4 CONCLUSÃO

Composto por pessoas de diferentes unidades, o que se apresenta como maior dificuldade, nos parece, é a questão da atualização dos dados, competente a cada Unidade.

Nos itens destacados verificamos que o Portal da USP, contempla as concepções evidenciadas neste trabalho, permitindo-nos afirmar que ele tem um *design* de interface com estratégias de interação com o usuário, constituindo portanto, segundo concepções de Ben Shneiderman em um efetivo sistema de interação *human-computer*, além de se prestar à ampliação do conhecimento desenvolvido e disponibilizado pela comunidade uspiana, incluindo informações sobre o que a Universidade de São Paulo é, cumprindo uma de suas funções de cidadania, “prestando contas” à sociedade para a qual e pela qual foi criada.

REFERÊNCIA BIBLIOGRÁFICA

1 Trabalho apresentado no XII ENDOCOM, XXV Congresso Anual em Ciência da Comunicação, Salvador/BA, 05. setembro.2002.



INTERCOM – Sociedade Brasileira de Estudos Interdisciplinares da Comunicação
XXV Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação – Salvador/BA – 1 a 5 Set 2002

SHNEIDERMAN, Ben. Designing the user interface: strategies for effective human-computer interaction. Massachusetts: Addison-Wesley, 1998, 640p.