

# TRATAMENTO E ORGANIZAÇÃO DA INFORMAÇÃO EM AMBIENTES WEB DA COPA 2014

## TREATMENT AND ORGANIZATION OF INFORMATION IN THE WEB ENVIRONMENTS OF 2014 WORLD CUP

Jailma Simone Gonçalves Leite\*

Marckson Roberto Ferreira de Sousa\*\*

### RESUMO

Analisa a Arquitetura da Informação e usabilidade de *websites* das doze cidades que sediarão os jogos da Copa do Mundo 2014 no Brasil. A análise é fundamentada nos princípios correspondentes aos sistemas de organização, navegação, rotulação e busca, apoiados pelas estruturas de representação da informação, além de considerações sobre a usabilidade. Pode-se observar a estrutura informacional inadequada dos ambientes digitais oficiais para gestão de conteúdo, acesso e uso, contrapondo à condição básica admitida para realização do Campeonato Mundial, que prevê a construção de espaços informacionais destinados à organização e transmissão do evento. A menos de um ano para iniciar o maior evento esportivo do mundo, os ambientes oficiais na *web* não se encontram adequados para suprir a necessidade dos usuários, pois, apresentam barreiras de acesso à informação.

Palavras-chave: Arquitetura da Informação. Usabilidade. Copa do Mundo. Interface com o Usuário. Recuperação da Informação.

### ABSTRACT

Analyzes the Information Architecture and usability of websites of the twelve cities, which will host matches of the 2014 World Cup in Brazil. The analysis is based on the principles corresponding to systems of organization, navigation, labeling and search, supported by the structures of representation of information, and usability considerations. One can observe the informational structure inadequate environments official digital content management, access and use, opposed to the basic condition accepted for realization of the World Championship, which includes the construction of information spaces intended for the organization and transmission of the event. Less than a year to start the biggest sporting event in the world, the official web

environments are not adequate to meet the need of users, therefore, present barriers to information access.

Keywords: Information Architecture. Usability. World Cup. User Interface. Information Retrieval.

---

## 1 INTRODUÇÃO

O desenvolvimento tecnológico, sobretudo a partir da Segunda Guerra Mundial, reconfigura comportamentos da sociedade a partir da difusão de novos canais de comunicação. A Internet torna-se a força motriz para estabelecer um contexto social inovador, com a presença crescente de dispositivos móveis realizando o entrelaçamento de informações propagadas em grande escala através das redes digitais. A sobrecarga de informação condiciona a concepção de sistemas eficientes para possibilitar o usuário percorrer esses ambientes em conformidade às suas necessidades informacionais.

Mediante pesquisa direta nos ambientes *online* da Copa do Mundo 2014, foi percebido falhas na disponibilidade e gerenciamento de conteúdo pertinente aos milhões de expectadores do evento. Considerando o princípio básico de facilitar o acesso, uso e compartilhamento de dados, a Arquitetura da Informação pode contribuir para a repaginação de arquétipos digitais de modo a contemplar modelos para organização, recuperação, navegação e rotulação de ambientes compartilhados. Tais condições parecem ter sido desprezadas nos projetos de

construção de sítios eletrônicos oficiais do campeonato mundial.

Conforme regulamento disponibilizado no endereço eletrônico da FIFA (*Fédération Internationale de Football Association* - <http://www.pt.fifa.com>) é condição básica para realização do evento a construção de espaços informacionais destinados à organização e transmissão do campeonato mundial, dispondo de tecnologia e recursos atualizados, visto a demanda de turistas que utilizarão diversas plataformas de acesso e uso da informação, compartilhando dados por meio da virtualização inerente à cultura digital, onde atender os anseios do usuário, condicionados por suporte tecnológico, é imprescindível. Levy (1996, p. 37) propõe a reinvenção de uma realidade compartilhada onde o espaço virtual é reinventado, “surgem novos espaços e velocidades, que se metamorfoseiam e se bifurcam a nossos pés, forçando-nos à heterogênese. Assim, tempos e lugares se misturam, não há limites”. Nessa premissa, Levy (1996) evidencia a homogeneidade de espaços funcionais por onde transita o sujeito, onde o virtual e o real não se opõem, mas desprendem-se do aqui e agora, sendo a rede digital o suporte para interações e o compartilhamento de uma realidade.

Ao analisar a estrutura informacional aplicada nos *websites* oficiais das doze cidades-sede da Copa do Mundo 2014, a partir do portal do Governo Federal Brasileiro (<http://www.copa2014.gov.br>) e das prefeituras das cidades-sede, podemos perceber a ausência de alguns princípios recomendados pela Arquitetura da Informação (AI), segundo as orientações propostas por Morville e Rosenfield (2006).

Considerando as preferências e necessidades dos usuários, a AI deve estar associada a elementos estruturais, atendendo princípios básicos para a realização de um projeto que contemple os sistemas de organização, navegação, uso de rótulos e questões de busca, além de proposituras referentes à

usabilidade e acessibilidade. As normas norteadas pela AI, conforme os referidos sistemas, possibilitam a organização das informações em ambientes informacionais digitais, permitindo encontrar respostas corretas, em um menor espaço de tempo e de maneira simples e agradável.

Morville (2005) considera a AI um método imprescindível para atenuar possíveis prejuízos ocasionados pela dificuldade do usuário em acessar determinada informação, visto a necessidade de aplicação de recursos e procedimentos de organização do conteúdo na *web*. Diante desses pilares de sustentação da AI, Morville insere um novo conceito denominado de *Findability*. Mesmo que a tradução para o termo não seja consensual, trata-se de um objetivo da AI, conforme descrição do referido autor:

Ambiente *findability* descreve um mundo em que podemos encontrar qualquer um ou qualquer coisa, em qualquer lugar, a qualquer momento. [...] *findability* precede usabilidade no alfabeto e na WEB. Você não pode usar o que não consegue encontrar (MORVILLE, 2005, p. 55, tradução nossa).

Ponderando ambientes informacionais digitais, o *The Information Architecture Institute* (2007, p. 1, tradução nossa), define “[...] arquitetura de informação como a arte e a ciência de organizar e catalogar websites, intranets, comunidades online e software de modo que a usabilidade seja garantida”. Dentro dessa perspectiva, é importante avaliar as condições de usabilidade e acessibilidade dos portais oficiais das cidades brasileiras que sediarão os jogos da Copa do Mundo em 2014.

Segundo dados do Ministério do Turismo, em “Documento Referencial do Turismo no Brasil 2011-2014” (BRASIL, 2010a), o país trabalha com duas vertentes dentro do plano do turismo brasileiro para aproveitar todo o potencial gerado com a demanda da Copa

2014, correspondentes à infraestrutura e qualificação do pessoal de serviços e imagem. Para atender a essa demanda, será necessária uma gama de investimentos que possibilite condições eficientes de acesso e conforto para os visitantes.

Dados do SEBRAE e da Fundação Getúlio Vargas apontam o campo de Tecnologia da Informação como um dos nove setores da economia brasileira fortemente impactada pelo evento da Copa. Em documento sobre oportunidades de negócios em 2014, o SEBRAE destaca a Tecnologia da Informação como área propícia a grandes negócios, visto a extensa lista de pré-requisitos da FIFA, na qual estão a construção de vários *datacenter* – espaços destinados à organização e transmissão do evento que deverão dispor de tecnologia de ponta, facilitando a própria interação com os turistas (SEBRAE, 2012).

Considerando-se a utilização de dispositivos móveis, o acesso à informação, durante a Copa, vai gerar duas demandas importantes. Primeiro, a disponibilidade de banda, o tráfego nas redes com capacidade multimídia (voz, textos e imagens), exigindo desta forma uma velocidade considerável para acesso à Internet; e, a geração de conteúdo a partir da necessidade dos turistas acessarem informações sobre atrativos turísticos, serviços, mobilidade, tudo em tempo real.

## **2 AS 12 CIDADES-SEDE DA COPA DO MUNDO 2014**

Pela segunda vez o Brasil será sede do maior evento esportivo do mundo, tendo sido a primeira em 1950, e apenas após 60 anos, o país retorna a ser palco do principal torneio de futebol do planeta. Para sediar as partidas do Mundial, dezoito capitais foram candidatas à sede, porém apenas doze foram escolhidas pela FIFA. Até fevereiro de 2013, nenhuma cidade selecionada possuía *websites* para interação do usuário interessado em obter informações, adquirir pacotes de turismo, compartilhar dados e outros serviços.

A seleção das cidades-sede obedeceu critérios rigorosos, sendo observadas condições dos estádios, estado de conservação e possibilidade de reformas. A rede hoteleira foi analisada mediante a capacidade para atender grandes públicos. O sistema de transporte urbano quanto à disponibilidade para atender intenso fluxo de expectadores e aeroportos com condições de atender alto fluxo de turistas. Outras condições analisadas correspondem ao nível de violência na cidade e localidades próximas, considerando taxas de crimes, como assaltos e homicídios. Foram levados em conta também opções de lazer, visando atividades extras aos jogos. Mediante esses critérios, em 2009, a FIFA anunciou as 12 capitais brasileiras que sediarão os jogos do mundial em 2014, a saber: Belo Horizonte, Brasília, Cuiabá, Curitiba, Fortaleza, Manaus, Natal, Porto Alegre, Recife, Rio de Janeiro, Salvador e São Paulo.

## **3 A DEMANDA DO TURISMO DURANTE A COPA**

Segundo dados do Ministério do Turismo, o Brasil atingirá fluxo de estrangeiros no País de aproximadamente 10 milhões até 2020. Durante os 30 dias do evento, espera-se uma demanda de 600 mil turistas internacionais e mais três milhões de brasileiros circulando no país. Há previsão de incremento na ordem de US\$ 9,2 bilhões, resultado da circulação de turistas internacionais nas divisas dos estados. Considerando a demanda de visitantes, será necessário investir em plataformas que possibilitem a garantia de viabilidade informacional para chegar a lugares desconhecidos, dispondo de informações sobre serviços e dados do evento, possibilitando interação e registro em todos os passos durante as visitas.

A menos de um ano para início dos jogos, observa-se a divulgação de dados sobre acompanhamento de obras de estrutura física, a exemplo da construção de hotéis, estádios, rodovias, sistema de transportes, entre outros. No entanto, pouco se fala dos modelos de plataformas tecnológicas a serem

disponibilizadas para acesso e uso da informação nos ambientes *online*.

Faz-se necessário destacar, no sentido de aplicações de tecnologia para o evento, o esforço das forças armadas em investir em segurança cibernética (MARQUES, 2011). O Exército fundou o Centro de Defesa Cibernética (CDCiber), com investimento de R\$ 40 milhões do Governo Federal, para aplicar em ações de proteção de sistemas críticos e *websites* oficiais, permitindo segurança digital para as instituições públicas, bem como aos usuários de veículos de informação *online*. Marques (2011, p. 46), enfatiza que “o Brasil, com a criação do CDCiber, deu um importante passo para fazer face a este novo desafio do século XXI. Para que possa fazer frente às ameaças, o CDCiber deverá realizar ações para poder proteger as informações e estar preparado para atuar em caso de ataque cibernético”.

Por outro lado, há insegurança quanto à disponibilidade de recursos tecnológicos eficientes que venham a facilitar o tráfego de dados através das redes cibernéticas para o uso em suas mais variadas plataformas de acesso. A Agência Nacional de Telecomunicações, através de informativos disponibilizados em sua *Home Page* (<http://www.anatel.gov.br>), informa que os turistas estrangeiros que vierem até o Brasil para assistirem os jogos da Copa do Mundo de 2014 e quiserem fazer uso da Internet 4G deverão comprar chips que funcionem com a tecnologia local. A potência em MHz do serviço prestado em outros países são superiores ao modelo brasileiro o que não permitirá o seu uso local.

#### 4 COMPONENTES DA ARQUITETURA DA INFORMAÇÃO EM AMBIENTES WEB DA COPA 2014

A AI não está relacionada apenas à aparência ou condição de *layout* de um *website*, mas principalmente, a facilidade de acesso as informações, oferecendo condições desejadas pelos usuários. De acordo com Sousa (2012, p.

68) a “interface necessita de um planejamento adequado para as necessidades do usuário, pois ela pode se tornar em uma fonte de motivação, ou então, se transformar em um ponto decisivo na rejeição do sistema”.

Morville e Rosenfeld (2006) consideram a Arquitetura da Informação composta por quatro grandes sistemas, que são: Sistema de Organização, Sistema de Rotulação, Sistema de Navegação e Sistema de Busca, apoiados pelas Estruturas de Representação da Informação, correspondentes aos vocabulários controlados, tesouros e metadados. Esses sistemas devem normalmente ser considerados pelos arquitetos da informação, visando estruturar o conteúdo de maneira a auxiliar o usuário a encontrar o que precisa dentro do *website*.

A usabilidade corresponde a um conceito essencial, sendo definida pela Associação Brasileira de Normas Técnicas pela norma NBR 9241-11 como “a 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” (ABNT, 2002, p. 3). A Acessibilidade pode ser definida, de acordo com o Art. 8º, inciso I, do Decreto nº 5.296/2004 (BRASIL, 2004, p. 1, grifo nosso), como:

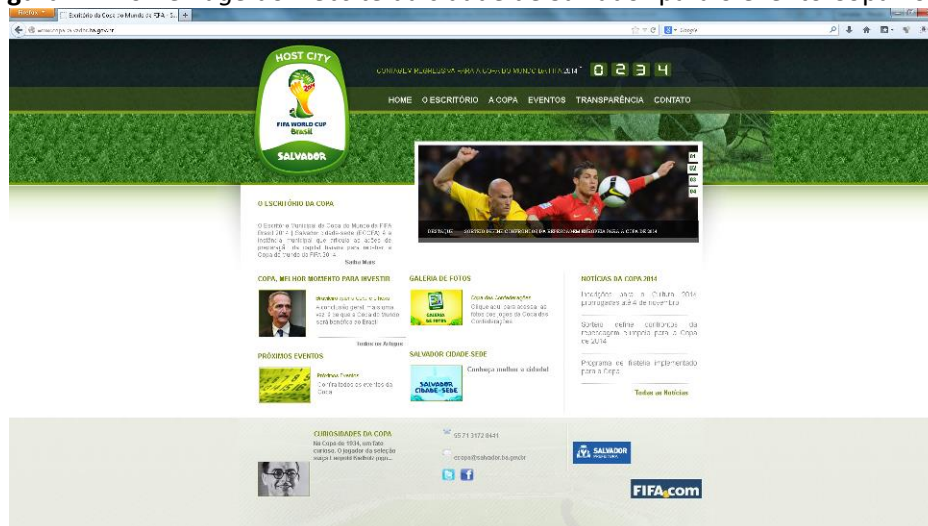
Condição para utilização, com segurança e autonomia, total ou assistida, dos espaços, mobiliários e equipamentos urbanos, das edificações, dos serviços de transporte e dos dispositivos, **sistemas e meios de comunicação e informação**, por pessoa portadora de deficiência ou com mobilidade reduzida.

Explicitando a descrição conceitual de tais sistemas, foi realizada uma análise dos ambientes *web* da Copa 2014, refletindo a combinação e aplicação desses princípios na sistematização do processo de concepção de

*websites* das cidades-sede da Copa Mundial de Futebol. A investigação se deu, inicialmente, a partir dos *sítios* eletrônicos das prefeituras das cidades-sede. Pode-se observar que até novembro de 2012 apenas a cidade de Salvador, capital da Bahia, possuía

*link* para *Home Page*, mostrada na Figura 1, com padrões ditados pela FIFA, onde é possível acompanhar as ações do comitê de organização local da Copa, mesmo modelo que deveria ser adotado pelas demais capitais.

**Figura 1** – *Home Page* do *website* da cidade de Salvador para o evento Copa 2014.



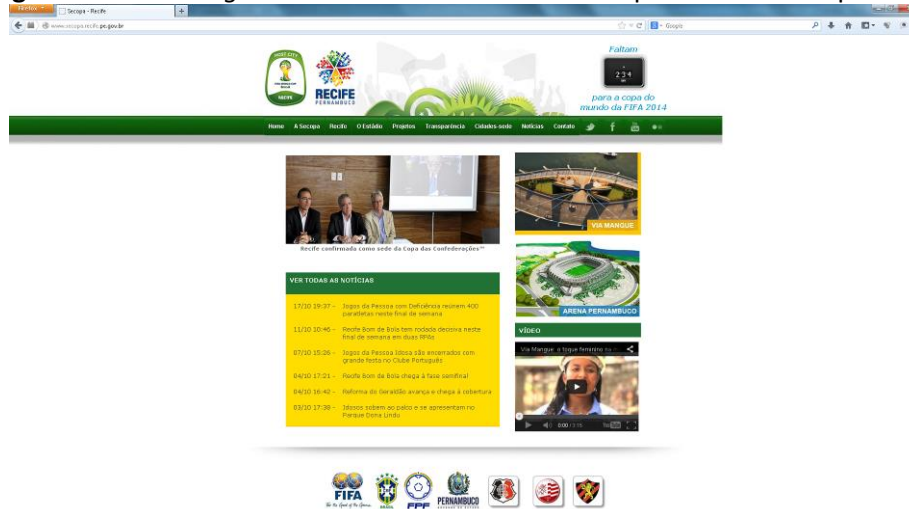
Fonte: Salvador - Bahia: <<http://www.copa.salvador.ba.gov.br>>. Acesso em: 22 out. 2013.

Vale ressaltar que pode ser verificado que as informações veiculadas atendem principalmente ao público brasileiro. Para estrangeiros os dados se resumem as condições técnicas das obras e da cidade, não oferecendo serviços, a exemplo de rede hoteleira, telefones úteis, indicação de opções de lazer, dentre outros.

Outra exceção é para a cidade de Recife, onde até a supracitada data, o *website* havia

publicado um banner publicitário, com uma espécie de cronômetro regressivo para o início dos jogos da Copa do Mundo. Porém, não apresentava *link* para abrir *Home Page*. Somente em março de 2013, foi possível observar essa disponibilidade, mostrado na Figura 2, com *design* padrão da FIFA, apresentando diferenças no *layout* com relação à cidade de Salvador, onde o internauta obtém informações específicas sobre o evento.

**Figura 2** – *Home Page* do *website* da cidade de Recife para o evento Copa 2014.



Fonte: Recife – Pernambuco: <<http://www.secopa.recife.pe.gov.br>>. Acesso em: 22 out. 2013.

Considerando a data inicial da pesquisa, em novembro de 2012, o portal da prefeitura de Natal, capital do Rio Grande do Norte, não dispunha informação sobre o evento em sua página inicial. É preciso acessar a seção de turismo e procurar o *link* referente à Copa 2014. O usuário necessita trafegar por várias abas para encontrar o *link*, o que impõe barreiras no acesso à informação. As capitais de Belo Horizonte, Cuiabá, Curitiba, Fortaleza, Manaus e Porto Alegre em suas páginas oficiais não disponibilizam informação alusiva ao tema.

Em Brasília, foi registrado a mesma situação do Recife. Somente em 2013 foi disponibilizado *link* para a Copa 2014. As metrópoles do Rio de Janeiro e São Paulo possuem *Home Page* sobre o evento, hospedado no portal oficial, porém, as informações não atendem a requisitos de atualização. Os documentos disponíveis em formato PDF dão conta de atas de reuniões realizadas pelo comitê gestor do evento realizado em 2010, quando foram discutidos recursos destinados à construção de equipamentos estruturais e divulgação de circulares normativas. A peculiaridade do Rio de Janeiro está relacionada às Olimpíadas de 2016, com somente uma notícia relacionada à Copa 2014 e demais informações sobre o andamento da construção da “Cidade Olímpica”.

Em um segundo momento, a pesquisa partiu para a análise dos sistemas da AI no portal do Governo Federal, destinado a assuntos da Copa 2014, onde há seções específicas para cada cidade-sede. No aspecto referente à acessibilidade, de maneira geral, foi observado falhas no projeto. Por exemplo, a indisponibilidade de aumentar e reduzir o tamanho da fonte sem utilizar recursos inerentes ao navegador, informações veiculadas com cor disponíveis também sem cor, sequência lógica de tabulação para percorrer as páginas, identificar claramente o destino de cada *link*, dentre outros.

#### 4.1 SISTEMA DE ORGANIZAÇÃO

Uma das grandes barreiras que pode causar desconforto ou desorientação aos usuários corresponde à desorganização das informações. Por isso, o sistema de organização é responsável pela estruturação do conteúdo presente na composição do *website*. A forma de organizar o conteúdo deve fazer sentido para o projetista, mas principalmente para quem utiliza. Segundo Morville e Rosenfeld (2006), esse é o maior desafio quando se pretende organizar a informação em um ambiente tão complexo e ambíguo como a *web*.

No portal do Governo Federal, exclusivo para conteúdo relacionado à Copa 2014, a estrutura organizacional aplicada segue um padrão definido para cada seção e conduz o usuário a *links* relacionados a informações gerais das cidades-sede, apresentando uma uniformização do contexto geral. Uma observação relevante está relacionada ao conteúdo, que não está acessível para usuários estrangeiros de maneira global, visto à necessidade de adequar a linguagem através de traduções oficiais, estando disponível apenas com tradução em inglês e espanhol. Embora a aparência tenha sofrido alterações no período entre janeiro e outubro de 2013, não houve modificação na estrutura informacional. A organização apresenta aspectos desejáveis, tais como a organização cronológica para publicação de notícias, definindo horário e data de postagem, adequada para a apresentação desse tipo de conteúdo. Outro esquema utilizado é o alfabético, no entanto, apenas a seção das cidades-sede contempla essa ordem. É aconselhável compor os dois métodos de organização, de maneira a facilitar a recuperação, além da possibilidade de outros tipos de disposição, tais como por grau de relevância, já viabilizando, pelo menos em parte, da utilização de semântica durante o processo de recuperação.

## 4.2 SISTEMA DE ROTULAÇÃO

Ao analisar o portal do Governo Federal, a aplicação de rótulos para leitura visual é ambíguo, ocasionando dificuldade para compreender sua utilidade, logo, confunde o trajeto a ser percorrido pelo usuário. Na

Figura 3, correspondente a seção de notícias, é notório o esquema de rotulação iconográfica que conduz ao compartilhamento de informações através das redes sociais. Nesse sentido, os ícones levam o usuário a navegar em outras páginas, saindo da principal para trafegar em ambientes externos ao site oficial.

**Figura 3** – Seção que levam o usuário para páginas das cidades-sede.



Fonte: Portal da Copa: <<http://www.copa2014.gov.br/pt-br/arena/natal>>. Acesso em: 22 out. 2013.

Nesta mesma Figura, pode-se observar a existência de informações organizadas por tópicos de maneira a facilitar a interpretação do usuário, diferente dos ícones que acompanham as notícias, que isoladamente não acrescentam informação e requerem uma disposição maior do usuário para sua interpretação.

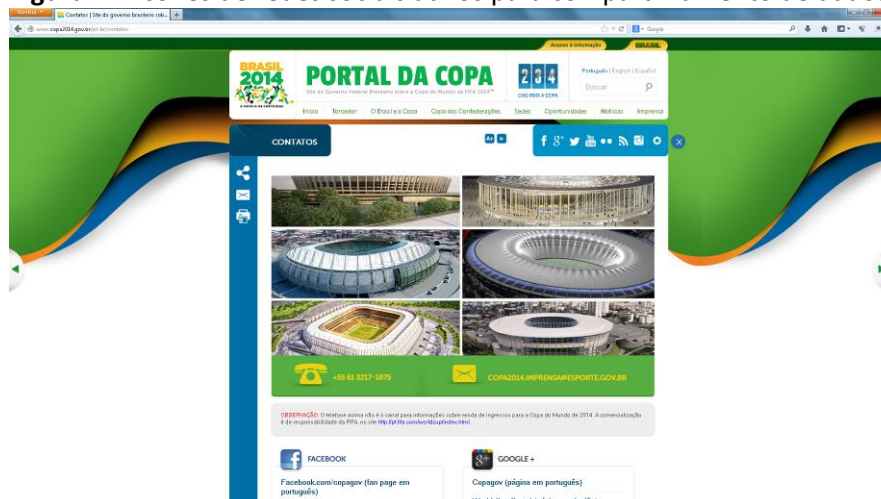
## 4.3 SISTEMA DE NAVEGAÇÃO

O nível de navegabilidade parece estar adequado, sendo observada a consonância das informações quanto ao contexto, conteúdo e usuário. Porém, a partir das opções existentes, não fica evidente para o usuário a localização correspondente a sua trajetória, ou seja, de onde ele vem, onde está e para onde pode ir, característica básica a ser minimizada pela simples utilização de *breadcrumbs*, que podem apresentar o caminho seguido durante a interação.

Os elementos do Sistema de Navegação Embutido, como a logomarca localizada no canto superior esquerdo das páginas, apresentam ambiguidade, uma vez que o efeito deveria ser um atalho para a página principal em todas as páginas. Porém, esse não é o comportamento padrão. Se o usuário estiver na página correspondente aos 'Vídeos', a logomarca o conduz para a mesma página, como acontece de forma similar na aba 'Contato'.

Um ponto relevante que merece destaque refere-se à disponibilização de contato através de e-mails e telefones, e não apenas através das redes sociais, cujos ícones de acesso estão disponíveis para compartilhamento de conteúdo e podem ser visualizados na Figura 4. A possibilidade de interação direta do usuário com os organizadores do evento ocorreu a partir do julho de 2013, praticamente a um ano do início do evento.

**Figura 4** – Ícones de redes sociais ativos para compartilhamento de dados.



Fonte: Portal da Copa: <<http://www.copa2014.gov.br/pt-br/contato>>. Acesso em: 22 out. 2013.

O acesso às informações que são veiculadas em distintas mídias e em diferentes linguagens deve possibilitar que estejamos imersos na cultura da aldeia global e do mundo interconectado, gerando influências em nossos sistemas de representação pessoais e coletivos.

As Tecnologias de Informação e Comunicação vêm se tornando, de forma crescente, importantes instrumentos de nossa cultura e sua utilização um meio concreto de inclusão e interação no mundo (LEVY, 1999). A acessibilidade deve ser considerada no ambiente *web* da Copa, mediante a proporção do evento, principalmente porque no Brasil existe Lei específica que trata da promoção da acessibilidade (BRASIL, 2004).

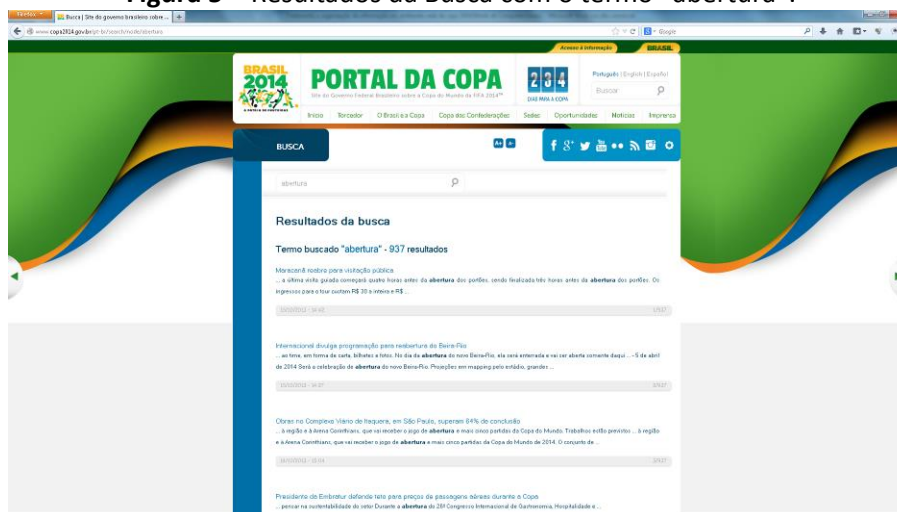
#### 4.4 SISTEMA DE BUSCA

O mecanismo de busca é um dos sistemas mais utilizados pelos usuários em decorrência da vasta gama de informação disponível nos ambientes *online*. Morville e Rosenfeld (2006) consideram que 1/3 dos usuários utilizam inicialmente o sistema de busca e os demais recorrem a essa estratégia somente quando não conseguem respostas através da navegação. Se o sistema de busca não apresentar resultados satisfatórios, principalmente quando existe excesso de opções, os usuários podem se sentir desmotivados e concluir que não existe o que está sendo procurado, ou que não está disponível no momento.

No portal em análise, percebe-se um sistema de busca simples, através de palavras-chave, mas que não dispõe de resultados refinados através de botões de classificação de busca, ou seja, uma pesquisa mais aprofundada, conforme mostrado na Figura 5.



Figura 5 – Resultados da Busca com o termo “abertura”.



Fonte: Portal da Copa: <<http://www.copa2014.gov.br/pt-br/search/node/abertura>>. Acesso em: 22 out. 2013.

O sistema corresponde basicamente a perguntas e respostas. Todavia, requer do usuário um nível de conhecimento e perícia sobre o universo de informações disponíveis, visto que dezenas ou centenas de possibilidades podem estar dispostas, sem um refinamento mais apropriado.

#### 4.5 ANÁLISE POR CIDADE-SEDE

No Quadro 1, estão destacadas condições de usabilidade e acesso a informações nos

*websites* oficiais da Prefeitura Municipal das doze cidades que sediarão os jogos da Copa 2014. A análise levou em consideração a aplicação dos sistemas adotados pela AI, apresentados por Morville e Rosenfeld (2006), além de critérios de usabilidade, preconizados por Nielsen (1993). Foi observado, além dos critérios da AI, uso e compartilhamento de dados, a incorporação de canais exclusivos para conteúdo relativo à Copa do Mundo 2014, na qual foram percebidas tais ausências na maioria das cidades-sedes.

**Quadro 1** – Condições de acesso às informações nos *websites* oficiais das Prefeituras das cidades que sediarão os jogos da Copa 2014.

CIDADE-SEDE	CONDIÇÕES DE FUNCIONAMENTO	NECESSIDADE DE MELHORIAS
Belo Horizonte <a href="http://www.pbh.gov.br">http://www.pbh.gov.br</a>	Design adequado à disposição das informações; Textos revisados; Atualizações constantes; Sistema de rotulação icônico fácil de identificação; Sistema de busca refinado; Fácil navegação.	Adaptação do conteúdo para dispositivos móveis; Tradução do conteúdo para outras línguas; disponibilidade de formatos multimídia para apresentação dos pontos fortes da cidade; Adequar o sistema de organização ao design. Inserir link exclusivo para a Copa do Mundo 2014 na página principal.
Brasília <a href="http://www.brasilia.df.gov.br">http://www.brasilia.df.gov.br</a>	Bom uso de recursos visuais e gráficos; Plataforma com mecanismo de acessibilidade para pessoas com deficiência visual e auditiva; Sistema de organização destaca bem as informações hierarquizadas.	Melhorar o sistema de busca; Ampliar mecanismo de interação. Inserir link exclusivo para a Copa do Mundo 2014 na página principal.
Cuiabá <a href="http://www.cuiaba.mt.gov.br">http://www.cuiaba.mt.gov.br</a>	Textos padronizados; Sistema de busca adequado às	Disponibilizar acesso às redes sociais para transferência de conteúdo;

	necessidades do usuário; Aparência em consonância com o conteúdo;	Mais conteúdo para turistas estrangeiros; Padronizar links de navegação; Inserir link exclusivo para a Copa do Mundo 2014 na página principal.
Curitiba <a href="http://www.curitiba.pr.gov.br">http://www.curitiba.pr.gov.br</a>	Links padronizados; Sistema de rotulação icônico de fácil identificação; Textos objetivos.	Manter atualização constante dos conteúdos; Disponibilizar mais informações turísticas e de serviços; Melhorar o sistema de busca. Manter link para Host City na página principal.
Fortaleza <a href="http://www.fortaleza.ce.gov.br">http://www.fortaleza.ce.gov.br</a>	Boa organização das informações; Fácil navegação e acesso as informações; conteúdo bilíngue.	A <i>HomePage</i> possui aplicação e várias cores, sem harmonização, o que deixa o layout confuso e poluído. Inserir link exclusivo para Host City na página principal.
Manaus <a href="http://www.manaus.am.gov.br">http://www.manaus.am.gov.br</a>	Presença forte nas redes sociais; Design agradável.	Melhorar o acesso às informações; adequar recursos de navegação; Ausência de conteúdo turístico e relacionado à Copa; Disponibilizar link exclusivo para Host City na página principal.
Natal <a href="http://www.turismo.natal.rn.gov.br">http://www.turismo.natal.rn.gov.br</a>	Conteúdo direcionado para o público alvo; Sistema de navegação hierarquizado; Disponibilização de conteúdo multimídia para apresentação da cidade aos turistas.	Sistema de rotulação confuso; Conteúdo desatualizado; Design poluído; Falta de mecanismo de busca e interação com usuário; Disponibilizar link exclusivo para Host City na página principal.
Porto Alegre <a href="http://www.portoalegre.rs.gov.br">http://www.portoalegre.rs.gov.br</a>	O <i>website</i> da prefeitura municipal dispõe de serviços de informação direcionado ao turista; Conteúdo focado no visitante; Fácil acesso as informações; sistema de busca eficiente.	Não possui tradução bilíngue; Ausência de perfil nas redes sociais; Falta padronização no sistema de navegação. Disponibilizar link exclusivo para Host City na página principal.
Recife <a href="http://www.recife.pe.gov.br">http://www.recife.pe.gov.br</a>	Conteúdo atualizado e multimídia; Tradução bilíngue.	Design deixa a desejar no aspecto da utilização de cores que não se harmonizam; Integrar nas redes sociais. Relocar banner da copa para parte superior do site.
Rio de Janeiro <a href="http://www.rio.rj.gov.br">http://www.rio.rj.gov.br</a>	Organização das informações em acordo com o design; Sistema de interação com usuário; presença nas redes sociais; conteúdo direcionado para o público alvo e atualizado.	Ausência de conteúdo multimídia; Sistema de busca ineficiente. Incorporar link da Copa em banner "Cidade Olímpica"
Salvador <a href="http://www.salvador.ba.gov.br">http://www.salvador.ba.gov.br</a>	Sistema de busca simples e eficiente; recursos multimídia de apresentação da cidade com conteúdo atualizado e interativo.	Disponibilidade de informações em outros idiomas; Ausência nas redes sociais e interação com o usuário. Relocar banner da copa para parte superior do site, oferecendo maior destaque.

<p>São Paulo  <a href="http://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/copa">http://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/copa</a></p>	<p>Conteúdo multimídia, de fácil acesso e design que permite uma harmonização de cores e recursos.</p>	<p>Melhor divulgação de links para redes sociais; Disponibilizar conteúdo para dispositivos móveis; Informações sobre serviços, mobilidade, opções de lazer. Apresentar link para conteúdo da Copa na página principal.</p>
---	--	---

**Fonte:** Observação direta realizada pelos autores.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Em 2014 o Brasil deverá receber o maior número de visitantes já registrados no País. Turistas interessados em acompanhar os jogos da Copa do Mundo 2014 terão vários canais de interação que carecem de condições de acesso para efetivamente suprir suas necessidades informacionais. É condição básica disponibilizar conteúdos para as mais diversas plataformas e formatos a fim de auxiliar na viagem dos visitantes a partir de mapas, informações sobre serviços, locais de estabelecimentos comerciais, atrativos turísticos, programação cultural, meios de transporte públicos disponíveis, dentre outros. No entanto, existe um grande desafio: para atender esse público as cidades-sede precisam se estruturar e isso não é simples e nem tão pouco rápido.

O presente estudo apresentou uma análise dos *websites* oficiais da Copa do Mundo 2014, que dispõem de condições de uso, acesso e transmissão de conteúdo *online*. Embora a maioria dos *websites* das cidades-sede indicarem compatibilidade com dispositivos móveis, nenhum tem uma versão customizada, apresentando conteúdo com formatação inadequada nesse tipo de equipamento, dificultando ainda mais a experiência do usuário que busca informações enquanto transita pelos lugares. O *website* da prefeitura de São Paulo disponibilizava *link* de acesso ao portal específico da Copa, e neste a disponibilidade de um aplicativo *mobile* feito sob medida para apresentar ao turista o conteúdo da cidade de forma diferenciada. No entanto, em abril de 2013, verificou-se a retirada do referido *link*.

As informações sobre o evento estão concentradas no portal de notícias do Governo Federal, destinado para o evento, em seção para cada cidade-sede. Pode-se observar também, a falta de informações direcionadas para o público-alvo. Em algumas localidades, a exemplo da cidade de Manaus, a navegabilidade é confusa e difícil, não apresentando informações da cidade, nem oferecendo ao usuário a condição de utilizar-se do sistema de busca dentro do próprio *website*. As cidades-sede construíram seus *websites* fora dos padrões da FIFA. Em setembro de 2013, a menos de um ano do início do evento, as informações estavam desatualizadas e não apresentavam elementos de interação do público, nem ferramentas de transferência de conteúdo *online*.

Os princípios da Arquitetura da Informação não são considerados nos projetos dos *websites* das cidades-sede, o que pode causar barreiras no acesso à informação durante a Copa do Mundo. Diante desta constatação é necessário providências imediatas para atender com eficácia ao grande público durante o evento, garantindo assim a disponibilização adequada de informações.

## REFERÊNCIAS

ABNT. Associação Brasileira de Normas Técnicas. NBR 9241-11/1998 – **Requisitos Ergonômicos para Trabalho de Escritórios com Computadores**. Parte 11 – Orientações sobre Usabilidade. Rio de Janeiro: ANBT, 2002.

BRASIL. **Decreto nº 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 União, Brasília, DF, 3 dez. 2004.

BRASIL. Ministério do Turismo. **Documento Referencial Turismo no Brasil 2011-2014**. 2010a. Disponível em: <[http://www.dadosefatos.turismo.gov.br/export/sites/default/dadosefatos/outros\\_estudos/downloads\\_outroses\\_tudos/Turismo\\_no\\_Brasil\\_2011\\_-\\_2014\\_sem\\_margem\\_corte.pdf](http://www.dadosefatos.turismo.gov.br/export/sites/default/dadosefatos/outros_estudos/downloads_outroses_tudos/Turismo_no_Brasil_2011_-_2014_sem_margem_corte.pdf)>. Acesso em: 26 abr. 2013

BRASIL. Ministério do Esporte. **Impactos Econômicos da Realização da Copa 2014 no Brasil**. 2010b. Disponível em: <<http://www.sebrae2014.com.br/Sebrae/Sebrae%202014/Estudos%20e%20Pesquisas/estudoSobreImpactosEconomicosCopaMundo2014.pdf>>. Acesso em 25 abr. 2013.

LEVY, P. **O que é o virtual?** São Paulo: Editora 34, 1996.

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

MARQUES, L. A. **Segurança Cibernética de Defesa**. Rio de Janeiro: ESG, 2011. Disponível em: <[http://www.esg.br/uploads/2012/03/MARQUESL\\_uiz.pdf](http://www.esg.br/uploads/2012/03/MARQUESL_uiz.pdf)>. Acesso em: 25 abr. 2013.

MORVILLE, P. **Ambient Findability: What We Find Changes Who We Become**. Sebastopol, CA: O'Reilly & Associates, 2005.

MORVILLE, P.; ROSENFELD, L. **Information Architecture for the World Wide Web**. 3 ed. Sebastopol: O'Reilly, 2006.

NIELSEN, J. **Usability Engineering**. San Francisco: Morgan Kaufmann, 1993.

SEBRAE. Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas. **Ideias de Negócios para 2014**. 2012. Disponível em: <[http://www.sebrae2014.com.br/Sebrae/Sebrae%202014/Estudos%20e%20Pesquisas/id\\_neg\\_2014\\_sol\\_int\\_soft.pdf](http://www.sebrae2014.com.br/Sebrae/Sebrae%202014/Estudos%20e%20Pesquisas/id_neg_2014_sol_int_soft.pdf)>. Acesso em 27 abr. 2013.

SOUSA, M. R. F. **O acesso a informações e a contribuição da Arquitetura da Informação, Usabilidade e Acessibilidade**. Inf. & Soc., João Pessoa, v.22, n. esp., p. 65-76, especial 2012.

THE INFORMATION ARCHITECTURE INSTITUTE. **What is Information Architecture?**, 2007. Disponível em: <[http://iainstitute.org/documents/learn/What\\_is\\_IA.pdf](http://iainstitute.org/documents/learn/What_is_IA.pdf)>. Acesso em: 26 abr. 2013.

#### Dados sobre Autoria

\*Bacharel em Comunicação Social, graduações em JORNALISMO e RADIO E TV, pela Universidade Federal da Paraíba (2009). Especialista em Redação Jornalística pela Universidade Potiguar (2010). Mestranda em Ciência da Informação pela UFPB (2013). Tutora Mediadora da UFPB Virtual. Professora - SENAC. Tem experiência na área de Educação, com ênfase em Educação a Distância. E-mail: jailmasimone@hotmail.com

\*\*Professor do Departamento de Ciência da Informação e do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal da Paraíba. Possui Doutorado em Engenharia Elétrica na área de Processamento da Informação pela Universidade Federal da Paraíba (1999), com pesquisa na área de Interfaces Humano-Computador, Mestrado em Engenharia Elétrica na área de Processamento da Energia pela Universidade Federal da Paraíba (1992), Graduação em Engenharia Elétrica pela Universidade Federal da Paraíba (1990). Na Pós-Graduação trabalha especialmente os seguintes temas: Arquitetura da Informação; Usabilidade; Acessibilidade; Interação Humano-Computador; Estudos de usuários de sistemas interativos; Sistemas de Informação para a Web. E-mail: marckson.dci.ufpb@gmail.com

Artigo enviado em outubro de 2013 e aceito em novembro de 2013.