

A REFORMULAÇÃO DO PORTAL UNA-SUS E A COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS

Claudia Carpo Fernandes Bittencourt
Ana Cecília Paranaguá Fraga

A REFORMULAÇÃO DO PORTAL UNA-SUS E A COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS

RESUMO

Este capítulo relata a experiência da construção do novo portal da Universidade Aberta do Sistema Único de Saúde (UNA-SUS), gerenciado por sua Secretaria Executiva. Tem-se como objetivo apresentar os principais pontos de mudança do *site*, com a proposta de melhorar a experiência de navegação do usuário por meio de alterações na arquitetura de informação e na integração entre diversos sistemas utilizados pela UNA-SUS, bem como evidenciar elementos que compõem o Sistema. Além da nova arquitetura da informação, houve modernização do *design* e edição dos textos institucionais apresentados.

Palavras-chave: Arquitetura da Informação. Usabilidade. Comunicação Social.

THE REDESIGN OF THE UNA-SUS PORTAL AND COMMUNICATION WITH USERS

ABSTRACT

This article reports the experience of developing a new web portal for the Universidade Aberta do Sistema Único de Saúde (UNA-SUS), managed by its Executive Secretariat. The objective is to present the main points of change on the website, with the proposal to improve the user's browsing experience through modifications in the information architecture and the integration among several systems used by UNA-SUS, as well as highlight elements that compose the System. In addition to the new information architecture, there was a modernization of the design and edition of the institutional texts presented.

Keywords: Information Architecture. Usability. Social Communication.

INTRODUÇÃO

Segundo a última pesquisa do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), 57,8% das residências brasileiras possuem conexão com a *Internet* e 94,6% das pessoas que a acessaram em 2016 o fizeram pelo telefone celular, dentro ou fora de casa. Tais dados confirmam a tendência crescente do uso da *Internet*, bem como corroboram a ampliação de ações que tais aparelhos conectados podem fornecer. Se antes os brasileiros limitavam-se ao envio de mensagens de texto e imagens, hoje os novos aplicativos permitem o envio de vídeos, textos em *Portable Document Format* (PDF), entre outros tipos de arquivo.

Após sete anos da publicação do decreto que instituiu a Universidade Aberta do Sistema Único de Saúde (UNA-SUS), a terceira versão do portal foi lançada em fevereiro de 2018, a fim de melhorar a experiência de navegação dos usuários e evidenciar os elementos que compõem o Sistema: a Rede de Instituições de Ensino Superior (IES), o Acervo de Recursos Educacionais em Saúde (ARES) e a Plataforma Arouca, em que estão cadastrados os cursos ofertados pelas instituições da Rede UNA-SUS.

Para tanto, buscaram-se meios para que o usuário encontrasse as informações que necessitasse e executasse tarefas de forma mais rápida e efetiva. Conforme Wurman (2005), tão importante quanto criar a informação é a forma de organizá-la e apresentá-la, de modo a permitir a sua recuperação. Dessa forma, pensou-se em uma nova arquitetura de informação, que considerou técnicas de usabilidade e experiência de usuário. Os textos foram editados para uma linguagem mais leve e dinâmica, visando à aproximação com o leitor. Se antes o usuário necessitava acessar diferentes sistemas para encontrar um curso, recurso ou notícia, hoje é possível encontrar todos esses produtos integrados em um único ambiente. Isto posto, o presente estudo objetiva relatar a experiência da construção do mais novo portal da UNA-SUS e apresentar os principais pontos de mudança do novo *site*.

Histórico

A Secretaria Executiva da Universidade Aberta do Sistema Único de Saúde (SE/UNA-SUS) lançou, em 2011, seu primeiro portal, formulado para divulgar as notícias do Sistema UNA-SUS e os lançamentos dos cursos ofertados pelas 16 instituições precursoras da Rede. A meta era disponibilizar, via *Internet*, "o acesso, baseado no perfil de usuário, aos seguintes serviços: acervos de recursos educacionais, produção de objetos de aprendizagem, Modular Object-Oriented Dynamic Learning Environment (MOODLE) 2.x personalizado, comunidades virtuais, Intranet, webconferências e provas *online*" (MANDELLI, 2011).

Ainda muito incipiente e com *layout* baseado na primeira identidade visual da UNA-SUS, a atuação daquele *site* era limitada principalmente a notícias do próprio Sistema UNA-SUS ou replicadas de outros setores da Saúde. Com a adesão de novas responsabilidades perante o Ministério da Saúde, como a oferta de especializações para o Programa Mais Médicos e de cursos autoinstrucionais para o Programa de Valorização do Profissional da Atenção Básica (PROVAB), o Sistema UNA-SUS cresceu e ganhou maior visibilidade. Dessa forma, tornou-se necessário reformular o portal para atender às novas demandas advindas dos referidos programas, bem como repensar a marca do Sistema UNA-SUS.



Figura 1 – Primeiro portal UNA-SUS, ainda utilizando a primeira marca

Assim, uma empresa foi contratada para realizar a renovação da identidade visual da UNA-SUS e a reformulação do portal, que foi lançado em 2013 e permaneceu no ar durante cinco anos. A logomarca da UNA-SUS também passou por um processo de atualização e de modernização, com orientações de uso descritas em um manual de identidade, com critérios e padrões para as múltiplas aplicações e uniformidade para as ações de comunicação digital, gráfica e visual.

Ao acessar o portal, o usuário era guiado por um menu superior, com ícones de acesso a informações institucionais da UNA-SUS, notícias e eventos, cursos, ARES, Plataforma Arouca, UNA-SUS em números e perguntas frequentes. Ao clicar em cada um desses elementos, um novo menu de opções se abria. O conteúdo do *site* era complexo, extenso e com diversas seções, o que dificultava o encontro de informações.

Além disso, não havia separação entre as seções voltadas ao público interno e externo da UNA-SUS. O *link* para o fórum de coordenadores, ambiente restrito aos gestores das instituições da rede, estava disponível na página inicial, visível a qualquer usuário. Os documentos para prestações de contas de participantes dos programas de provimento também estavam acessíveis a qualquer usuário, justamente pela falta de divisão clara das temáticas e públicos.

Responsável por mais de 70% das visualizações do portal, a página de cursos apresentava as ofertas em uma listagem de títulos clicáveis, que levavam a outras páginas e a outros *links*. Não era visualmente atraente para a adesão de novos alunos, não possuía uma catalogação clara e objetiva, nem auxiliava buscas por temas de maior interesse.

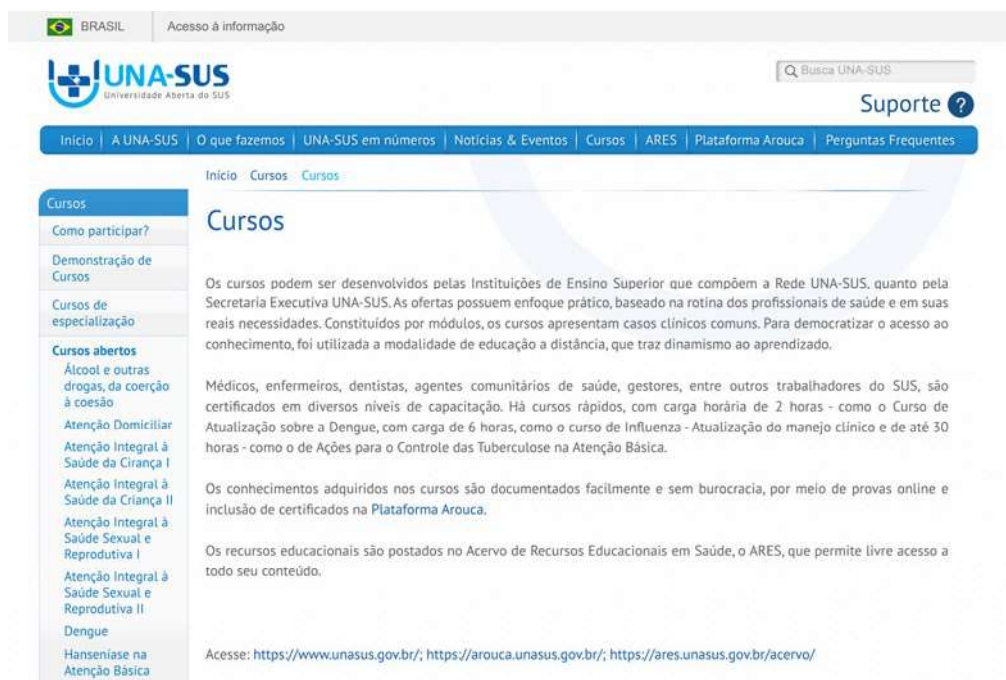


Figura 2 – Captura de tela da seção de cursos do segundo portal da UNA-SUS

Considerando todos esses aspectos e as análises técnicas realizadas pelas equipes de Tecnologia da Informação, Ciência da Informação e Comunicação, conclui-se que aquele formato de *site* já não atendia aos usuários como deveria. Percebeu-se, ainda, que a página inicial não evidenciava os elementos estruturantes da UNA-SUS. Pensando nisso, as equipes uniram-se para elaborar uma nova arquitetura de informação que permitisse maior interação com o usuário e a personalização das informações oferecidas.

O novo portal

Após meses de estudo e de trabalho, o novo portal da SE/UNA-SUS (disponível em <https://www.unasus.gov.br/>) foi lançado no dia 6 de fevereiro de 2018. Além de contar com *layout* contemporâneo, mais atraente e dinâmico, a nova página deixou de ser apenas um portal informativo e tornou-se um sistema integrador, para possibilitar o atendimento das várias necessidades do usuário de forma personalizada, facilitando o acesso às informações de forma centralizada, rápida e efetiva.

O *design* do portal também foi modificado. Com apoio da equipe de *designers* da área de produção de cursos da SE/UNA-SUS, foi proposto um novo *layout*, com uma paleta de cores mais ampla, fugindo das limitações de azul e branco utilizadas anteriormente. Para transmitir as informações de forma mais direta e amigável aos usuários, os textos de todas as páginas também foram reformulados, de forma a ficarem mais claros e menos formais, mesmo dentro de um padrão institucional.

Novo formato

A página inicial do *site* foi pensada para destacar informações institucionais sobre a UNA-SUS, o ARES e os cursos. Para tal, o novo *layout* entrega essas informações ao usuário assim que ele adentra o portal, com *banners* de destaque, seguidos das três áreas de referência do Sistema UNA-SUS. Cada uma dessas áreas é identificada por uma cor exclusiva, na página inicial e em sua própria seção. Com isso, o usuário tem mais um elemento de reconhecimento rápido da área que está buscando ou em que se encontra no momento.

BRASIL Acesso à Informação

UNA-SUS Suporte Entrar

INSTITUCIONAL UNA-SUS EM NÚMEROS CONTATO

UNA-SUS INSTITUCIONAL
 Conheça a Universidade Aberta do Sistema Único de Saúde. Obtenha informações sobre sua Secretaria Executiva, bem como das Instituições que compõem o sistema.
 Acessar

CURSOS PLATAFORMA AROUCA
 Conheça as ofertas educacionais da Rede UNA-SUS, são gratuitas. Obtenha informações de seu histórico educacional e profissional na Plataforma AROUCA.
 Acessar

RECURSOS EDUCACIONAIS
 Conheça nosso Acervo de Recursos Educacionais em Saúde (ARES). Ele possui diversos materiais em acesso aberto. Informe-se sobre direitos autorais para produção e uso de recursos educacionais.
 Acessar

MAIS MÉDICOS
 Mais Médicos para o Brasil, mais saúde para você.

PROVAB
 Programa de Valoração do Profissional de Atenção Básica.

PROFAGS
 Programa de Formação Técnica para Agentes de Saúde.

PLATAFORMA AROUCA
 Profissionais de Saúde do Brasil.

ARES
 Acervo de Recursos Educacionais em Saúde.

703.730
 Usuários cadastrados no Acesso Único UNA-SUS

10.091
 Recursos publicados no ARES

64
 Cursos UNA-SUS com matrícula aberta

NOTÍCIAS EM DESTAQUE

Curso
UFSC lança novo curso sobre a saúde do Homem
 Com carga horária de 30h, o curso é livre e tem como objetivo implementar e fortalecer a Política Nacional de Atenção Integral à Saúde do Homem.

Geral
UNA-SUS abre matrículas para Atualização do Manejo Clínico da Pessoa com Chikungunya
 Com 45 horas, o curso online tem como objetivo qualificar e implementar o cuidado das pessoas acometidas por chikungunya.

Curso
Até 17/9: concurso seleciona participantes para Workshop Regional REA, no CRICS10
 Para participar, é preciso apenas ter experiência no desenvolvimento de REA, de acordo com as áreas temáticas determinadas pelo concurso.

Curso
Inscrições abertas para capacitação a distância em Análise de Situação de Saúde Ambiental do LABEAD/IESC/UFRRJ
 O objetivo é capacitar profissionais com relação às abordagens teóricas e metodológicas para a análise de situações de saúde, nas suas dimensões temporais e espaciais.

[mais notícias >>](#)

O QUE É A UNA-SUS?

A Universidade Aberta do Sistema Único de Saúde foi criada pelo Ministério da Saúde em 2010 para atender às necessidades de capacitação e educação permanente dos profissionais de saúde.

É composto por três elementos: a Rede colaborativa de Instituições de ensino superior, o Acervo de Recursos Educacionais em Saúde - ARES e a Plataforma Arouca.

Todos os cursos são inteiramente gratuitos na modalidade de educação a distância.

REDE UNA-SUS

UNIFESP UNICAMP FIOCRUZ UFPR UFOP UNIRIO

[conheça mais >>](#)

Institucional
 Conheça a UNA-SUS
 Secretaria executiva
 Rede UNA-SUS

Cursos
 Sobre os cursos
 UNA-SUS recomenda
 Buscar cursos

Recursos Educacionais
 Acervo de recursos
 Acesso aberto
 Buscar recursos

Comunicação
 Notícias
 Atendimento à Imprensa

Figura 3 – Página inicial do novo portal UNA-SUS

Ferramenta de busca

Um dos destaques do novo portal é a ferramenta de busca, utilizada tanto para cursos como para os recursos educacionais disponíveis no ARES. A ferramenta permite a pesquisa a partir da digitação de palavras-chave e de predição (quando o próprio sistema orienta o usuário com a sugestão de palavras existente nos bancos de dados). É possível inserir até frases inteiras ou combinar mais de uma palavra nas pesquisas.

Como as palavras sugeridas são também categorizadas, permite-se busca por instituição, autor, recurso educacional, tipo de curso, área temática, etc. Além disso, a informação filtrada poderá aparecer ordenada por data ou por relevância na busca, ao critério do usuário. De acordo com dados preliminares de abril de 2018, 25,2% das visualizações de páginas do portal foram na área de busca de cursos.

Nova área de cursos

Se antes, no primeiro *site*, os interessados pelas ofertas da UNA-SUS precisavam realizar a busca de cursos diretamente na Plataforma Arouca e, no segundo *site*, os cursos estavam disponibilizados em uma grande lista, o novo portal trouxe importantes inovações nessa área. Agora, as ofertas do Sistema UNA-SUS são apresentadas como em uma vitrine digital, de forma dinâmica e com imagens representativas, fazendo com que a página continue sendo responsável por cerca de 70% das visualizações.

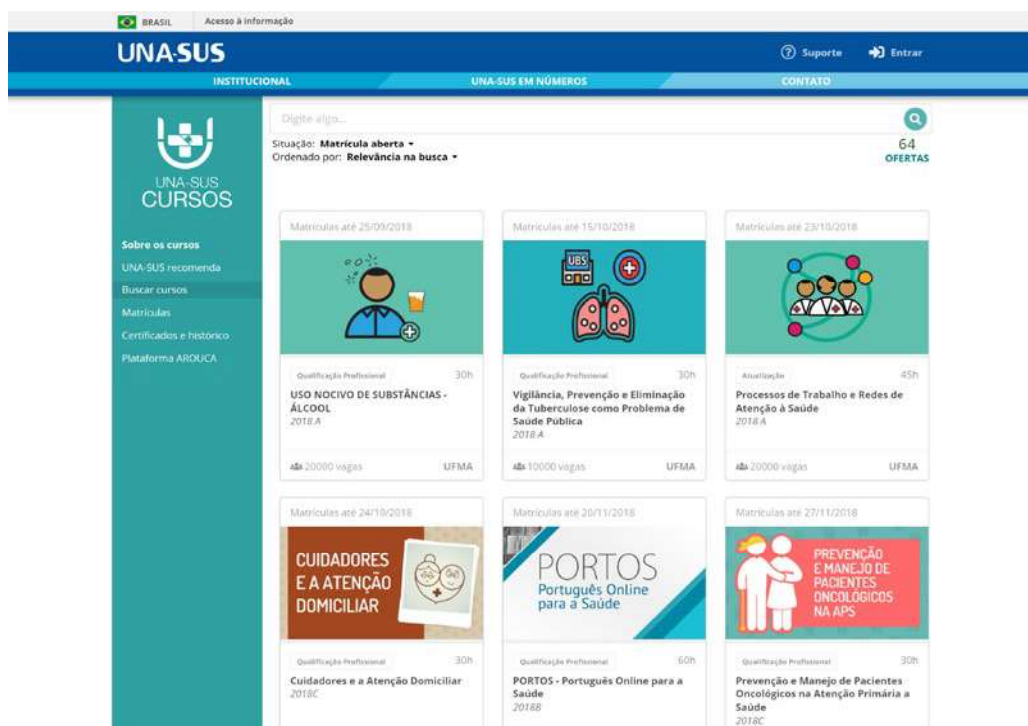


Figura 4 – Seção de cursos do novo portal UNA-SUS

Nas páginas específicas de cada curso, são disponibilizadas as informações básicas da oferta, como as datas de matrícula e de realização, bem como textos de apresentação dos conteúdos. Tais informações são provenientes da Plataforma Arouca, preenchidas pelo gestor de oferta de cada Universidade, e são automaticamente referidas para o portal. Dessa forma, a seção de cursos torna-se um espelho na Plataforma, refletindo todas as informações-chave de cada oferta, sincronizadas periodicamente.

Para que essa seção atinja o objetivo de atrair a atenção dos usuários de forma positiva, é preciso que as informações disponibilizadas na Plataforma Arouca estejam corretas e claras, apresentando bons textos e imagens. Para tanto, a equipe de comunicação realiza um trabalho de acompanhamento desses cadastrados junto às IES, orientando os gestores de oferta para a melhor disponibilização dos dados.

Personalização

Para melhorar a experiência de navegação, o novo portal permite personalização, por meio da identificação do usuário pelo Acesso UNA-SUS. Foi criada uma área na qual, após o *login*, o sistema libera o acesso às funcionalidades específicas daquele usuário de acordo com seu perfil e informações provenientes do Acesso UNA-SUS. Tal iniciativa permite que o aluno visualize e faça o *download* dos certificados dos cursos concluídos, emitidos pela Plataforma Arouca. É possível, também, obter recomendações de cursos e acompanhar com mais facilidade as ofertas nas quais os usuários estejam matriculados. Desse modo, o acesso dos alunos se dá de maneira mais simplificada.

Dentre os mais de 600 mil usuários cadastrados na Base do Acesso UNA-SUS, mais de 50 mil efetuaram *login* no portal em algum momento (avaliados entre o início de fevereiro e final de abril de 2018). Esses usuários logados acessaram as diversas funcionalidades personalizadas, como a lista de cursos matriculados, recomendações de ofertas educacionais e histórico educacional (provenientes da Plataforma Arouca). Além disso, foi criada uma área de acesso rápido, com ícones para Programas em que a UNA-SUS está inserida: o Mais Médicos, PROVAB e o Programa de Formação Técnica para Agentes de Saúde. Dessa maneira, os participantes desses programas podem ter acesso rápido às informações de referência, as quais, anteriormente, encontravam-se misturadas com outros assuntos, em abas de acesso pouco intuitivo.

Dados

Outro avanço adquirido foi a disponibilização mais clara dos principais indicadores da UNA-SUS na página inicial do portal, possibilitando ao usuário uma visão macro do Sistema UNA-SUS. Além de serem atualizados automaticamente, novos

dados podem ser inseridos, propiciando a rotatividade das informações apresentadas.

Segundo dados coletados pela SE/UNA-SUS, utilizando o *software Matomo*, o novo portal tem um tempo médio de resposta duas vezes mais rápido que o anterior (MATOMO, 2018). O novo *site* também obteve ótimos resultados utilizando o sistema de avaliação *PageSpeed Insights*, do *Google* (PAGESPEED INSIGHTS, 2018).

Responsividade

Os conteúdos do portal já estão adaptados para acesso por meio de dispositivos móveis, sem perda de configurações. Os *smartphones*, por exemplo, são responsáveis por 29,3% das visitas ao *site*, segundo a coleta de dados da SE/UNA-SUS, utilizando o *software Matomo* (MATOMO, 2018).



Figura 5 – Acesso ao portal UNA-SUS em celular

A maior parte do conteúdo adapta-se ao formato de *tablets* e *smartphones* de forma simples, com a mudança no arranjo do *layout* ou na simplificação e no escalonamento de elementos utilizando *media queries* (FRAIN, 2012). O acesso rápido, que, constantemente, permanece na base das páginas para *desktop* e *tablet*, por exemplo, torna-se um menu flutuante no *smartphone*.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Considerando que, segundo pesquisas, os brasileiros têm acessado cada vez mais a *Internet* pelo celular, para que haja inserção no contexto cultural e na usabilidade das tecnologias, as plataformas de educação precisam estar atentas às constantes adesões de novas ferramentas tecnológicas e de mudanças de comportamento, a fim de que sejam capazes de promover o acesso e o compartilhamento de documentos independentemente do aparelho (celular, computador ou *tablet*) e da qualidade de conexão. Ao integrar os sistemas, o *site* acabou por facilitar o acesso e reduzir os cliques, tornando-o mais leve e mais rápido, permitindo a responsividade para qualquer tipo de aparelho, sem que o usuário seja prejudicado na entrega da informação.

Sistemas complexos como a UNA-SUS têm a expansão como tendência. A revisão de formatos, textos e fluxos de informações deverão sempre acompanhar os contextos e as necessidades impostas pelos próprios usuários, sejam eles alunos, instituições que ofertam cursos ou colaboradores administrativos. Por ser um *hub* de sistemas, o novo portal permitirá a expansão e o redesenho, à medida que as novas necessidades forem colocadas, sem que sejam necessárias grandes modificações, como as ocorridas anteriormente.

REFERÊNCIAS

BÔAS, B. V. IBGE: 94,2% dos brasileiros usam internet para trocar textos e imagens. **Valor Econômico**, 2018. Disponível em: <<http://www.valor.com.br/brasil/5337837/ibge-942-dos-brasileiros-usam-internet-para-trocar-textos-e-imagens>>. Acesso em: 26 abr. 2018.

FRAIN, B. **Responsive web design with HTML5 and CSS3**. Birmingham: Packt Publishing Ltd, 2012.

MANDELLI, M. J. **Processo de institucionalização da Secretaria Executiva da Universidade Aberta do Sistema Único de Saúde**. Brasília: Organização Pan-Americana da Saúde, 2011.

MATOMO. **What is Matomo?** 2018. Disponível em: <<https://matomo.org/what-is-matomo>>. Acesso em: 25 abr. 2018.

ORLANDI, E. P. **Discurso e leitura**. Campinas: Cortez, 2000.

PAGESPEED INSIGHTS. **Sobre o PageSpeed Insights**. 2018. Disponível em: <<https://developers.google.com/speed/docs/insights/about>>. Acesso em: 25 abr. 2018.

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

AUTORES

Claudia Carpo Fernandes Bittencourt

Graduada em Comunicação Social/Jornalismo pelo Centro Universitário de Brasília (UniCEUB). Jornalista da Secretaria Executiva da Universidade Aberta do Sistema Único de Saúde (UNA-SUS).

Ana Cecilia Paranaguá Fraga

Graduada em Comunicação Social/Jornalismo pelo Centro Universitário de Brasília (UniCEUB). Jornalista da Secretaria Executiva da Universidade Aberta do Sistema Único de Saúde (UNA-SUS).