



Relatório final de atividades

Grupo de Trabalho Portal do Servidor

Este relatório tem por finalidade detalhar as atividades desenvolvidas pelo Grupo de Trabalho (GT) responsável pela implantação do Portal do Servidor do IFSC. O documento consolida o histórico, as ações executadas, o estágio atual do Portal, as pendências identificadas e as perspectivas de melhorias futuras.

Período de execução das atividades: 31/05/2023 a 31/12/2025

Responsáveis: Os servidores responsáveis pela execução do projeto foram designados pela Portaria do Reitor nº 1.840, de 23 de junho de 2023 e suas alterações.

Diretoria de Comunicação:

- Nadia Garlet (Coordenadora do GT)
- Bruno Cavalheiro Bertagnolli
- Carla Algeri
- Geisa Golin Albano
- Marcela Monteiro de Lima Lin Beltrame

Diretoria de Gestão do Conhecimento:

- Deizi Paula Giusti Consoni (de 31/05/2023 a 08/07/2024 - 08/04/2025 a 31/12/2025)
- Mariana Feminella Veiga Sampietro (de 31/05/2023 a 08/04/2025)

Sumário

1. Contextualização e justificativa	2
2. Objetivo do GT	2
3. Metodologia	3
4. Sobre o Portal do Servidor	8
5. Dados de acesso	11
6. Dificuldades do processo	12
7. Melhorias futuras e próximos passos	13
8. Testes de usabilidade quantitativo e qualitativo	14
Conclusão	19



1. Contextualização e justificativa

O GT surgiu da necessidade institucional de reestruturar a comunicação interna, reunir e organizar o conhecimento institucional, e aprimorar a gestão da informação voltada aos servidores. A intranet existente, criada em 2007, encontrava-se fragmentada, desatualizada e com baixa usabilidade, o que resultava em dispersão de informações, retrabalho entre áreas e dificuldades de acesso a orientações funcionais, já que muitas vezes o mesmo assunto era tratado em diferentes lugares de diferentes formas. Esse cenário resultava em perda de tempo dos servidores ao buscar documentos e orientações; dúvidas sobre versões atualizadas de documentos, manuais e procedimentos; e maior dependência de atendimento via e-mail ou telefonema às equipes.

O problema que precisava ser resolvido, neste contexto, era a criação de um espaço de compartilhamento de informações entre servidores de uma mesma área e das áreas para os servidores em geral. Outro fator a ser atendido é que este espaço pudesse ser público (e não uma intranet) para poder ser consultado por outras instituições - para benchmarking e troca de experiências -; gerar transparência para as ações institucionais; e ser acessado pelas famílias dos servidores que precisam de informações.

Neste contexto, foi instituído um GT, formado por servidores da Diretoria de Comunicação - com a expertise para elaboração de portais/canais de comunicação - e da Diretoria de Gestão do Conhecimento - com a expertise em organização de informações e conhecimentos - para planejar, estruturar e implantar um novo espaço digital, alinhado aos princípios da transparência pública, da gestão do conhecimento e da comunicação pública.

2. Objetivo do GT

O GT foi criado com o objetivo de planejar a estruturação de um espaço virtual, coordenado pelas áreas de comunicação e de gestão do conhecimento do IFSC, a ser utilizado pelos servidores da instituição em substituição à intranet do IFSC e dos câmpus. O objetivo desse espaço é ser um repositório e um local de consulta de informações relacionadas à vida funcional do servidor, seja enquanto servidor do IFSC, seja enquanto servidor de uma área técnica



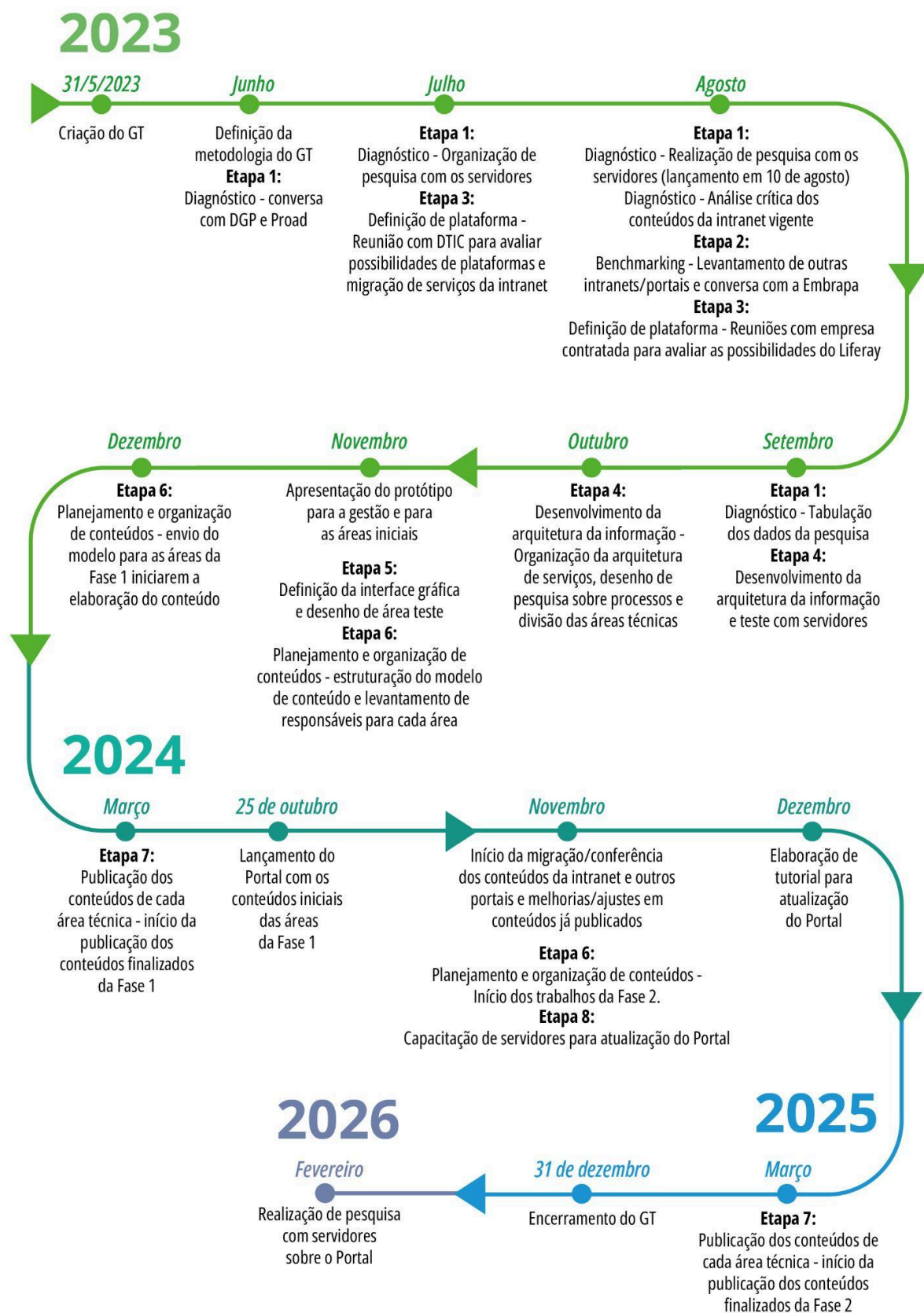
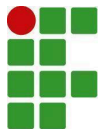
específica, além de ser um espaço de transparência para as ações desenvolvidas pela instituição, disponibilizando as informações de forma pública, sempre que possível.

Como objetivos complementares, destacam-se:

- organizar e centralizar informações institucionais dispersas;
- estruturar uma arquitetura da informação baseada nas necessidades dos servidores;
- promover transparência ativa e acesso público às informações sempre que possível;
- reduzir a dependência de canais informais de comunicação;
- possibilitar a descentralização da atualização de conteúdos pelas áreas responsáveis;
- agilizar o trabalho dos servidores, diminuindo a necessidade de consulta às áreas técnicas via e-mail ou outras formas de comunicação.

3. Metodologia

A metodologia adotada foi baseada em princípios de design centrado no usuário e gestão colaborativa de conhecimento. O processo ocorreu em oito grandes etapas, conforme cronograma:



Etapa 1: Diagnóstico

A etapa inicial de diagnóstico foi realizada de duas formas, por meio das percepções e necessidades dos servidores e com levantamento dos conteúdos da intranet vigente.

Na **primeira parte**, foram realizadas conversas com os setores que mais haviam apresentado demandas por um novo espaço para conteúdos - Diretoria de Gestão de Pessoas e Pró-Reitoria de Administração - para compreender quais eram as necessidades dos setores e como eles utilizavam os espaços disponíveis. Nesta etapa também foi realizado um levantamento com todos os servidores da instituição, por meio de formulário on-line, para compreender os conteúdos mais acessados da intranet e quais o servidor sentia mais dificuldade de encontrar.

O formulário foi divulgado para os servidores por meio de notícia, e-mail todos@ e newsletter Link IFSC, além de envios informais via whatsapp e conversas do chat do google. Ao todo foram recebidas 176 respostas, o que indica uma margem de erro de 7%. O público respondente foi praticamente equilibrado entre docentes (90) e TAEs (85), com resposta de 1 funcionário terceirizado.

As respostas evidenciaram que os conteúdos mais buscados pelos servidores referiam-se a editais, normativas, modelos de documentos e orientações/procedimentos. Ao mesmo tempo, o que os servidores mais tinham dificuldades de encontrar na intranet ou já haviam precisado, mas não encontraram, foram normativas, orientações/procedimentos, editais, fluxos e modelos de documentos. Nas respostas abertas, muitos servidores indicaram a dificuldade para encontrar os fluxos/procedimentos institucionais, problemas com layout/organização e muitas informações desatualizadas.

Na **segunda parte**, foi realizada uma análise crítica de cada uma das áreas da intranet, listando conteúdos já contemplados ou não no Portal do IFSC, conteúdos ultrapassados e conteúdos que precisariam ser mantidos em algum local. Desse levantamento, identificou-se que grande parte dos conteúdos estava desatualizado/abandonado, ou nunca havia sido preenchido. Além disso, muitos links eram para páginas do Portal do IFSC, replicando informações já existentes.

A partir desses levantamentos, foi identificado um padrão de conjunto de informações que todas as áreas técnicas entrevistadas precisavam comunicar: 1 - para público externo, 2 - para todos os servidores, 3 - para as áreas correlatas (para servidores que trabalham naquela área, tanto na Reitoria, quanto nos câmpus).



Etapas 2: Benchmarking

Esta etapa foi composta da análise dos espaços destinados a servidores de outras instituições para identificar o que poderia ser abarcado pelo projeto.

Como parte desta etapa também foi realizada uma entrevista com servidores da Empresa Brasileira de Pesquisa Agropecuária (Embrapa), pois eles possuem uma intranet e utilizam o Liferay, mesmo sistema de gerenciamento de portais utilizado pelo IFSC. A entrevista se deu com o propósito de compreender como eram disponibilizadas as informações internas para servidores - pois a Embrapa também tem uma organização em múltiplas sedes, assim como o IFSC -, e quais as possibilidades de uso do Liferay para isso.

Etapas 3: Definição de plataforma

A partir do diagnóstico e do benchmarking, o grupo de trabalho responsável definiu a plataforma a ser utilizada para o Portal do Servidor. Essa definição envolveu também a Diretoria de Tecnologia da Informação e Comunicação, pois alguns serviços internos estavam atrelados ao login na intranet, e era preciso compreender se seria possível encerrar a intranet sem perda desses serviços (troca de senha do e-mail, por exemplo).

A plataforma escolhida - Liferay - levou em consideração o fato de que é a plataforma já utilizada pelo Portal do IFSC e sites dos câmpus, permitindo integração completa entre conteúdos e documentos já publicados. Além disso, grande parte dos servidores já atualiza conteúdos na plataforma, o que facilita o processo de capacitação para atualizar os espaços de cada área.

Vale ressaltar ainda que o Liferay permite que o Portal do Servidor seja acessível publicamente - um dos requisitos solicitados pelas áreas -, com a possibilidade de limitar o acesso a áreas específicas mediante login e senha, garantindo a restrição ao conteúdo quando necessário.

Etapas 4: Desenvolvimento da arquitetura da informação

Utilizando a metodologia de *card sorting* - na qual os conteúdos mais citados nas pesquisas e no diagnóstico da equipe viravam cartões - o grupo responsável estabeleceu a arquitetura da informação, taxonomia dos itens de menu e informações prioritárias para o Portal.



Foi definido como critério para criação dos menus o destaque para informações que apareceram como as mais procuradas pelos servidores na pesquisa realizada. Além disso, foram distribuídos os conteúdos em dois tipos: 1 - para todos os servidores, 2 - para as áreas correlatas (para servidores que trabalham naquela área, tanto na Reitoria, quanto nos câmpus).

Etapas 5: Definição da interface gráfica

A partir da arquitetura de informação, a equipe de programadores visuais do IFSC desenvolveu o projeto da interface gráfica, buscando-se construir um portal com informações dinâmicas e facilmente filtráveis, considerando ainda uma integração visual com o Portal do IFSC e sites dos câmpus, que utilizam a mesma plataforma.

Etapas 6: Planejamento e organização de conteúdos

A partir da arquitetura de informação e da interface gráfica, o projeto foi apresentado para as áreas prioritárias (aquelas com interface com o maior número de servidores – como Pró-Reitoria de Administração e Diretoria de Gestão de Pessoas), para compreender se atendia a necessidade de informação de cada uma. Foi elaborado um modelo de conteúdo e estabelecido um cronograma de desenvolvimento. O conteúdo a ser desenvolvido em cada área técnica deveria contemplar três diferentes públicos:

1. servidores em geral, ou seja, conteúdos importantes para todos os servidores do IFSC;
2. servidores que atuam naquela área técnica nos câmpus, ou seja, com conteúdos técnicos que auxiliam no dia a dia do trabalho da área técnica;
3. servidores da área técnica na Reitoria, ou seja, com conteúdos próprios para quem atua naquela área na Reitoria.

Etapas 7: Publicação dos conteúdos de cada área técnica

A publicação dos conteúdos se deu em três etapas:

1. A partir do template organizado pelo grupo responsável, a área/setor elaborava o conteúdo que deveria ser disponibilizado no Portal do Servidor;



2. Duas servidoras da Diretoria de Gestão do Conhecimento verificavam o conteúdo disponibilizado pela área e identificavam possíveis melhorias ou ausências de conteúdos importantes;
3. Após a revisão da área, duas servidoras da Diretoria de Comunicação faziam a revisão textual e publicação do conteúdo.

Etapas 8: Capacitação de servidores

Após a publicação dos conteúdos, os servidores da área técnica receberam acesso para editar seus conteúdos no Portal do Servidor, treinamento para fazer as atualizações e um tutorial com o passo a passo para acessar e atualizar conteúdos.

4. Sobre o Portal do Servidor

O Portal do Servidor do IFSC (www.ifsc.edu.br/servidor) foi lançado oficialmente em 25 de outubro de 2024¹ com os conteúdos da Diretoria de Gestão de Pessoas, e das pró-reitorias de Administração, de Extensão e Relações Externas e de Desenvolvimento Institucional. Em dezembro de 2024, a equipe iniciou a segunda fase do projeto, com o desenvolvimento dos conteúdos das pró-reitorias de Ensino e de Pesquisa, Pós-graduação e Inovação, além do Gabinete da Reitoria, Polo de Inovação e páginas dos câmpus.

Quando se trata da arquitetura da informação, um dos principais objetivos foi facilitar a busca pelos conteúdos, o que resultou na interface gráfica e organização dos menus no Portal, apresentada na imagem abaixo:

¹ Notícia disponível em <https://www.ifsc.edu.br/web/noticias/w/novo-portal-do-servidor-do-ifsc-esta-no-ar>



Avaliação de Desempenho dos servidores vai até 6 de março

Devem participar da avaliação os servidores estáveis e os servidores em estágio probatório nomeados até 7 de fevereiro de 2025

[SAIBA MAIS](#)



Oportunidades

EDITAIS E PRAZOS INSTITUCIONAIS

Acompanhe os prazos de processos institucionais e editais vigentes

Notícias

EXTENSÃO 19 dez 2025



Notícias em Destaque

GOVERNO FEDERAL 20 fev 2026

Estudantes e servidores podem participar de consulta sobre política de acesso e êxito na Rede Federal

Essa organização foi desenvolvida principalmente a partir do diagnóstico realizado com os servidores. Os conteúdos e organização de cada espaço são detalhados abaixo:

- **[Página principal](#)**: apresenta notícias direcionadas para servidores, oportunidades em editais internos e externos, links rápidos para sistemas institucionais, agenda de eventos e materiais de identidade visual (como marcas e timbrados);
- **[Minha unidade](#)**: este menu reúne informações específicas para os servidores de cada câmpus ou da Reitoria, com orientações sobre reservas de salas e veículos, editais internos, normas locais, etc. O objetivo é que seja um substituto à intranet de cada câmpus, centralizando as informações para os servidores em um único local.
- **[Áreas técnicas](#)**: este menu organiza os conteúdos das áreas técnicas em duas possibilidades de busca, por área técnica e por setor - o que se percebeu nos levantamentos é que muitas vezes um setor é responsável por diferentes áreas e quem precisa da informação sabe o que precisa, mas não quem é o responsável por aquilo. Assim, o menu possibilita encontrar



as informações das duas formas, diretamente pelos temas (áreas técnicas) ou então pelos setores responsáveis. Neste espaço há orientações que são de interesse de todos os servidores, bem como outras específicas para as áreas/setores no câmpus e/ou na Reitoria.

- **Serviços**: ferramenta de busca por atividades/orientações que são desenvolvidas pelas diversas áreas técnicas do IFSC e podem ser solicitadas ou requeridas por qualquer servidor de acordo com sua necessidade. É possível filtrar por palavra ou por área técnica o que se quer - assim, por exemplo, se eu preciso saber como marcar férias (algo que é feito pelo próprio servidor), eu posso apenas buscar pela palavra férias para encontrar as informações correlatas. Os serviços também podem ser acessados dentro dos conteúdos de cada área técnica responsável.
- **Vida de servidor**: neste espaço, há um compilado dos principais conteúdos que dizem respeito à vida funcional dos servidores. Em um segundo momento serão incorporadas as orientações hoje presentes no Guia do Servidor.
- **Atos administrativos**: um dos problemas levantados na pesquisa com servidores foi a multiplicidade de locais para acessar os atos administrativos da instituição (portarias, instruções normativas, resoluções, etc.). Este menu reúne todos os acessos aos atos administrativos, oferecendo uma ferramenta de busca por ato administrativo, inclusive.
- **Colegiados e comissões**: além dos acessos e informações dos principais colegiados da instituição, aqui também são disponibilizadas informações sobre comissões permanentes e temporárias criadas no IFSC, com espaço para publicação de documentos complementares quando for o caso.
- **Processos mapeados**: o mapeamento de processos foi um dos pontos aprimorados a partir do desenvolvimento do Portal do Servidor. Antes disponibilizados apenas na ferramenta Bizagi, muitos servidores não sabiam onde encontrar ou como acessar os processos mapeados - e apontaram na pesquisa que essa era uma das principais dificuldades. A partir disso, a área responsável fez uma pesquisa com os servidores somente sobre o mapeamento de processos, o que gerou uma nova forma de apresentá-los e um acesso direto pelo Portal do Servidor, fomentando a cultura de processos na instituição.

Um dos principais ganhos com o novo portal - além das questões de transparência e organização de conteúdos -, foi a utilização de uma mesma plataforma para Portal do IFSC, sites

dos câmpus e Portal do Servidor, o que permite integração visual e estrutural, além da possibilidade de compartilhamento de conteúdos que já estavam presentes no portal institucional.

A plataforma integrada favorece também o treinamento para utilização/atualização das informações, pois muitos servidores já são responsáveis pela atualização de conteúdos no Portal do IFSC ou sites dos câmpus e possuem alguma familiaridade com o sistema.

5. Dados de acesso

Desde o seu lançamento em outubro de 2024, a plataforma já recebeu **mais de 250 mil acessos** (média de 15 mil ao mês), consolidando-se como fonte confiável e ferramenta estratégica de valorização do servidor.

Destacam-se como áreas mais acessadas as áreas de oportunidades (editais de remoção, ensino, pesquisa e extensão), atos administrativos (portarias antigas e instruções normativas), PGD e processos mapeados. Se considerados apenas os conteúdos de áreas técnicas, os destaques ficam para as áreas de pesquisa, contratos, capacitação, extensão e gestão de pessoas (todas com mais de 2 mil acessos cada). Nas páginas de câmpus, destaque para o Câmpus Jaraguá do Sul - Centro (com quase 2 mil acessos), além dos câmpus Criciúma e São José (com mais de 500 acessos cada).

Abaixo apresentamos um resumo das 20 páginas/seções mais acessadas neste período (páginas de áreas similares foram agrupadas, como página principal de remoção e chamadas do edital vigente):

	Seções do Portal do Servidor	Quantidade de acessos
1º	Editais de gestão de pessoas (remoção, encargos de FG)	68.767
2º	Editais de ensino, pesquisa e extensão	27.750
3º	Portarias até 2016	10.430
4º	Área Técnica - Pesquisa	4.515
5º	Área Técnica - Contratos	4.063



6º	Processos Mapeados	3.616
7º	Programa de Gestão e Desempenho	5.625
8º	Área Técnica - Capacitação	2.959
9º	Instruções Normativas	2.901
10º	Área Técnica - Extensão	2.531
11º	Área Técnica - Gestão de Pessoas	2.485
12º	Vida de Servidor	2.354
13º	Minha Unidade - Jaraguá do Sul - Centro	1.945
14º	Serviços - Redistribuição	1.932
15º	Área Técnica - Avaliação de desempenho	1.921
16º	Área Técnica - Temporários	1.839
17º	Área Técnica - Movimentações	1.387
18º	Área Técnica - Cepe	1.353
19º	Oportunidades Externas	1.046
20º	Serviço - Solicitar licença capacitação	1.036

6. Dificuldades do processo

Algumas atividades e elaboração de conteúdos acumularam pendências ou necessitaram de prorrogação de prazos, motivadas principalmente por:

- Dependência da Produção Descentralizada: o modelo adotado exigiu que cada área ou campus elaborasse seus conteúdos iniciais e isso resultou em lentidão ou priorização de outras demandas pelas áreas técnicas para enviarem e validarem os dados. Em alguns casos, o conteúdo não foi produzido, gerando seções vazias ou indicadas como "em breve".
- Férias, licenças e troca de gestão: afastamentos de membros do próprio GT, férias de gestores em períodos cruciais de revisão e a transição da gestão institucional dificultaram a continuidade e exigiram refazer abordagens.



- Greve de servidores: a greve ocorrida em 2024 suspendeu os contatos e a elaboração de conteúdos pelas áreas técnicas durante meses, impactando o cronograma de homologação e revisão pelo GT.
- Ausência de suporte interno para questões técnicas: o Portal foi desenvolvido a partir da contratação de uma empresa terceirizada, pois a DTIC não dá suporte para a plataforma utilizada para os portais do IFSC. Como não há um contrato vigente para manutenção/melhorias, várias das necessidades de ajustes identificadas ao longo do processo não puderam ser realizadas, pois não há equipe técnica para isso. Melhorias que eventualmente a equipe da Dircom consegue realizar estão sendo realizadas, mas as demais estão na lista de pendências para quando houver suporte disponível.

7. Melhorias futuras e próximos passos

Apesar de já estar em funcionamento com quase a totalidade dos conteúdos, ainda há muito que ser feito para que o Portal do Servidor se torne uma ferramenta de uso diário. Algumas dessas ações dependem apenas das áreas técnicas (como a melhoria e atualização constante dos conteúdos já publicados), e outras serão realizadas pela Diretoria de Comunicação conforme a disponibilidade da equipe. Entre as que serão coordenadas pela Dircom, destacam-se:

- Encerramento da antiga intranet e canais paralelos: com a migração de todos os conteúdos para o Portal do Servidor, devem ser retirados do ar tanto a antiga intranet quanto páginas paralelas desenvolvidas por setores ou demandas específicas.
- Ampliação do espaço Vida de Servidor: incorporar os conteúdos do antigo Guia do Servidor, para que possa servir como um “manual” para os servidores sobre sua vida funcional, incluindo uma área voltada para ambientação de novos servidores.
- Criação de espaços específicos por categorias: há o planejamento de novas áreas, voltados para temas específicos da vida dos servidores, como espaços exclusivos para PCD, servidores temporários, aposentados e pensionistas e pais e mães.
- Melhorias no espaço PGD: integração de todos os conteúdos do Programa de Gestão de Desempenho (PGD) em um único espaço, garantindo que os editais e páginas locais nos



câmpus fiquem integrados. Cinco câmpus ainda não criaram suas páginas de PGD na plataforma.

- Campanhas de orientação: produção de conteúdo educativo e lançamento de uma série de "pílulas/dicas de uso" do Portal do Servidor para auxiliar a comunidade interna na navegação e difundir o uso do Portal.
- Capacitação constante: como o Portal prevê a descentralização da atualização, delegando à cada área técnica/câmpus a autonomia para gerenciar seu conteúdo, é importante que os tutoriais sejam mantidos atualizados e que a Dircom forneça capacitações periódicas quando da troca de gestão/ingresso de novos servidores.

8. Testes de usabilidade quantitativo e qualitativo

Como já previsto no planejamento do projeto que após implementada a ferramenta haveria a necessidade de avaliar a percepção dos usuários para identificar pontos de melhoria, em fevereiro e março de 2026, foram realizados testes quantitativos e qualitativos de usabilidade para avaliação do Portal do Servidor.

Os testes de usabilidade são um método de avaliação fundamental no Design Centrado no Usuário, cujo foco é observar pessoas reais interagindo com um sistema para identificar barreiras de uso e oportunidades de melhoria.

Segundo **Jakob Nielsen**, considerado o "pai da usabilidade", os testes não servem apenas para "achar erros", mas para medir cinco componentes de qualidade: **aprendizado, eficiência, memorização, erros e satisfação**. Em vez de basear o desenvolvimento em suposições da equipe técnica, o teste de usabilidade coloca a experiência do usuário final no centro das decisões de projeto, garantindo que o produto final seja funcional e intuitivo.

Eficiência da Metodologia

A eficiência dos testes reside na sua capacidade de gerar resultados valiosos com amostras pequenas. **Nielsen e Landauer** demonstraram que testar com apenas **5 usuários** é suficiente para identificar cerca de 85% dos problemas de usabilidade mais críticos de uma interface. Isso torna o



processo ágil e de baixo custo para instituições públicas, como o IFSC, permitindo correções rápidas antes que problemas de navegação gerem sobrecarga nos canais de suporte ou resistência ao uso de novas ferramentas, como o Portal do Servidor.

Para **Steve Krug**, autor do célebre "*Não me faça pensar*", um diagnóstico de usabilidade é satisfatório quando revela onde os usuários ficam "presos" e por quê. A avaliação vai além do "gostei/não gostei": Para isso, utilizou-se de duas formas de pesquisa:

- **Dados Qualitativos:** Observações sobre o comportamento e falas do usuário (protocolo de *think-aloud*).
- **Dados Quantitativos:** Métricas como o **SUS (System Usability Scale)**, que transformam a percepção subjetiva em um índice estatístico comparável.

Resultados quantitativos dos testes de usabilidade

A pesquisa quantitativa ficou aberta de 13 de fevereiro a 6 de março e foi divulgada via notícia no Portal do Servidor, newsletter Link IFSC e lista de e-mail todos@. Ao todo foram recebidas **174 respostas**, o que representa uma margem de erro de 7% para a amostra de servidores do IFSC, com um grau de confiança de 95%. Abaixo apresentamos os principais resultados.

Público

O público respondente foi bastante diverso, com apenas um câmpus sem nenhuma resposta (Lages). Destaque para a Reitoria (22 respostas), seguida do Câmpus Florianópolis (21 respostas). Em relação ao setor de atuação, as respostas também foram diversas, com participantes das mais diversas áreas (administrativo, docência, pedagógico, gestão de pessoas, etc.).

Uso do Portal

Em relação ao uso do Portal do Servidor, o perfil é bastante amplo, com cerca de 13% que utilizam diariamente e quase 30% que utilizam menos de uma vez ao mês (Gráfico 1).



Quando se trata das informações disponíveis, 57,5% afirmaram que encontram o que procuram, ainda que eventualmente não de forma direta (procurando pelo google ou usando os links diretos recebidos por outros meios); 35,6% tem dificuldade de encontrar o que precisam ou o conteúdo não está disponível/atualizado no Portal; e 6,9% disseram não usar o Portal.

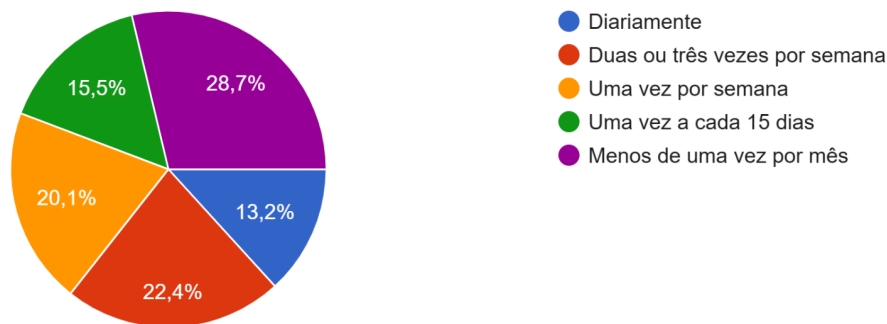


Gráfico 1 - Frequência de utilização do Portal do Servidor

Usabilidade

A usabilidade do portal foi avaliada por meio da aplicação da *System Usability Scale* (SUS), instrumento amplamente utilizado para mensurar a percepção de usabilidade em sistemas, que mede itens positivos e negativos em uma escala de 1 a 5 (Gráfico 2). Com base nas médias de cada item, foi obtido um score de 59,8 (de 0 a 100), abaixo da média geral de usabilidade (68). Isso indica que o Portal está em um nível de usabilidade “Ok/Marginal”, apresentando necessidades de melhorias, especialmente no que se refere à simplicidade de uso.

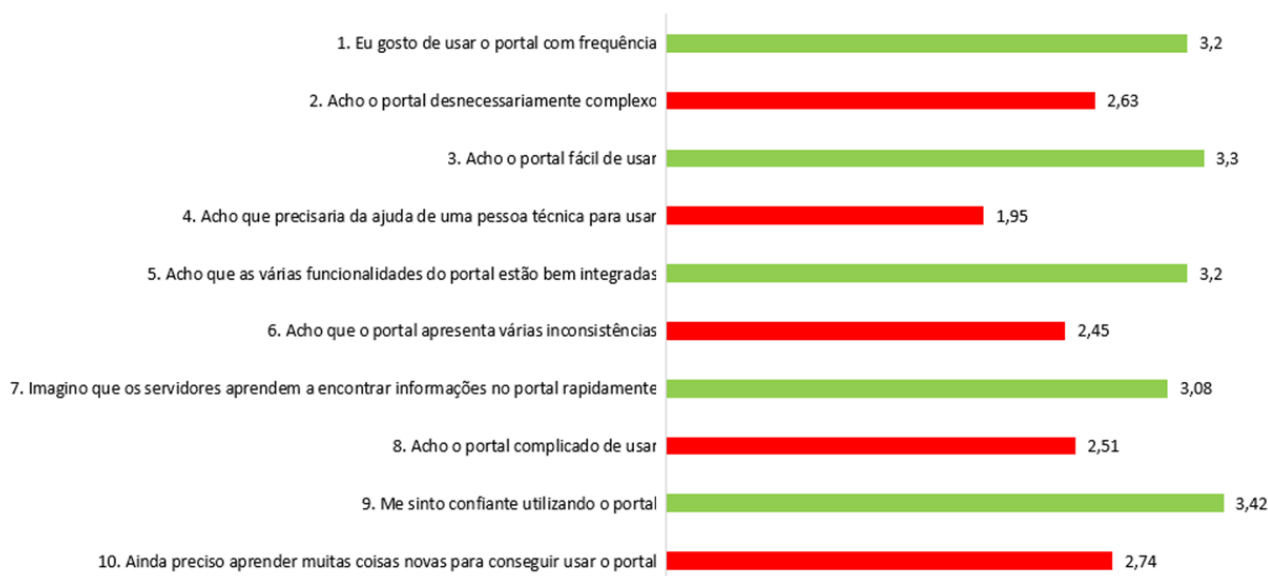


Gráfico 2 - Resultado do teste de usabilidade

Os itens positivos (1, 3, 5, 7 e 9 - em verde), que avaliam percepções favoráveis, apresentaram médias relativamente moderadas, destacando que o Portal tem um bom funcionamento. Por outro lado, os itens negativos (2, 4, 6, 8 e 10 - em vermelho) também apresentaram valores relevantes, indicando que parte dos servidores ainda têm dificuldades para sua utilização.

Quando cruzados os dados numéricos com os comentários abertos da pesquisa, conseguimos identificar aspectos positivos e pontos de melhoria. Entre os **resultados mais favoráveis**, destacam-se as afirmações relacionadas à confiança no uso do portal, à facilidade de utilização e à integração das funcionalidades, que indicam que os usuários reconhecem valor no Portal do Servidor e conseguem utilizá-lo em suas rotinas diárias. Por outro lado, alguns itens sugerem **oportunidades de melhoria**, pois parte dos respondentes ainda percebe certo nível de complexidade na utilização do portal, além de indicar que a curva de aprendizado inicial pode ser um pouco complexa. Também destaca-se como ponto negativo o fato de que os conteúdos de algumas áreas não estão completos.

De forma geral, os resultados da pesquisa indicam que o Portal do Servidor cumpre seu papel, porém é necessário promover algumas **melhorias na usabilidade**, especialmente no que se refere à simplificação da navegação, e **aprimorar os conteúdos disponibilizados**, trazendo a informação completa, de fácil utilização e com indicação de data de atualização.

Resultados qualitativos dos testes de usabilidade

Os resultados qualitativos dos testes foram observados nos meses de fevereiro e março em entrevista guiada com servidores dos câmpus Caçador, Jaraguá do Sul - Centro, Joinville e São Lourenço do Oeste, além de servidores da Reitoria.

Buscando entender o nível de satisfação por meio do uso do Portal, os avaliadores desenharam cenários com tarefas-chave, tanto para usuários/servidores de áreas técnicas, quanto visando conteúdos direcionados à vida funcional dos servidores.

Os testes qualitativos de usabilidade revelaram um **desempenho positivo** quanto à eficácia da plataforma, uma vez que todos os servidores participantes concluíram com sucesso as tarefas propostas e localizaram as informações solicitadas. Embora tenham utilizado fluxos de navegação e caminhos distintos, a arquitetura de informação permitiu a recuperação do conteúdo em um tempo máximo de 4 minutos por tarefa, índice que demonstra a viabilidade do sistema. Adicionalmente, a percepção estética da página inicial foi amplamente favorável, sendo descrita pelos usuários como um ambiente de layout agradável e funcional para o uso cotidiano.

No entanto, o diagnóstico identificou **pontos críticos na hierarquia visual e na organização dos elementos**. Os submenus foram apontados como áreas de difícil leitura devido à alta densidade de itens e à falta de destaque visual, sugerindo a necessidade de uma reorganização que reduza a carga cognitiva, tanto na página inicial, quanto nas páginas de primeiro nível. Na ferramenta de busca, a distinção entre categorias e links clicáveis apresentou-se ambígua, gerando confusão momentânea e evidenciando que a sinalização dos hiperlinks precisa de maior contraste e clareza para evitar erros de interpretação por parte do servidor.

Outro achado relevante diz respeito à expectativa de interatividade nos serviços ofertados. Observou-se que, ao tentar realizar uma solicitação, o usuário encontra apenas a descrição processual de "como fazer", em vez de uma funcionalidade executável de forma imediata. Essa limitação decorre da falta de integração nativa entre o Portal do Servidor e sistemas transacionais, como o Sipac, por exemplo. Para o usuário, essa fragmentação gera uma quebra na jornada, evidenciando que a percepção de "serviço" no portal ainda está atrelada à informação documental e não à execução direta do processo administrativo.



Conclusão

Ao término do período de atuação do GT, o Portal do Servidor representa um avanço significativo na gestão da informação e do conhecimento no IFSC, configurando-se como uma entrega institucional relevante, cujo êxito depende da continuidade do engajamento das áreas e do apoio da alta administração para sua consolidação e aprimoramento contínuo.

Para consolidar essa iniciativa, é fundamental que o portal seja mantido como o canal institucional prioritário de informações para os servidores. Além de garantir conteúdo relevante e atualizado, esse processo exige melhorias contínuas baseadas em avaliações periódicas de usabilidade e satisfação, aliadas a ações de capacitação, divulgação interna e o suporte técnico necessário para sua constante evolução. Algumas dessas melhorias já foram identificadas na pesquisa com os servidores e no teste de usabilidade inicial, e serão implementadas pela Dircom dentro do possível, considerando os conhecimentos técnicos da equipe e que não há, no momento, suporte da DTIC ou empresa contratada para novos desenvolvimentos.

Por fim, o mais importante para que se torne, de fato, uma ferramenta relevante no dia a dia dos servidores do IFSC, é que cada área técnica se conscientize sobre a necessidade de manter as orientações e informações publicadas e atualizadas, facilitando o fluxo de informações e reduzindo a necessidade de atendimentos individuais e frustrações. Além disso, é fundamental que todas as áreas técnicas habituem-se a indicar o Portal do Servidor quando forem demandadas sobre onde encontrar determinado conteúdo.

É preciso conscientizar os servidores de que o Portal do Servidor não é uma ferramenta da Dircom, da DGC ou da gestão, mas um canal de informação imprescindível para a vida funcional e o trabalho de todos os servidores, sendo responsabilidade de todos o seu uso e atualização constantes.

Florianópolis, 12 de março de 2026.