

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE SERGIPE
PRÓ-REITORIA DE PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISA
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO
MESTRADO PROFISSIONAL EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO**

CATARINA CRISTO DE OLIVEIRA BARROS AMARAL

**MEMÓRIA INSTITUCIONAL EM AMBIENTE DIGITAL: AVALIAÇÃO DE
LINGUAGEM, USABILIDADE E ACESSIBILIDADE NOS MEMORIAIS VIRTUAIS DO
MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL**

**SÃO CRISTÓVÃO-SE
2026**

CATARINA CRISTO DE OLIVEIRA BARROS AMARAL

**MEMÓRIA INSTITUCIONAL EM AMBIENTE DIGITAL: AVALIAÇÃO DE
LINGUAGEM, USABILIDADE E ACESSIBILIDADE NOS MEMORIAIS VIRTUAIS DO
MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL**

Dissertação apresentada à Universidade Federal de Sergipe
como parte das exigências do Programa de Pós-Graduação
em Ciência da Informação para obtenção do título de
Mestre em Ciência da Informação.

Linha de Pesquisa: Produção, Organização e
Comunicação da Informação

Orientador: Prof. Dr. Pablo Boaventura Sales Paixão

**SÃO CRISTÓVÃO-SE
2026**

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)

A485m Amaral, Catarina Cristo de Oliveira Barros.
Memória institucional em ambiente digital [manuscrito]: avaliação de linguagem, usabilidade e acessibilidade nos memoriais virtuais do Ministério Público Federal / Catarina Cristo de Oliveira Barros Amaral. – São Cristóvão, 2025.
149 f. : il. ; color.

Orientador: Dr. Pablo Boaventura Sales Paixão.
Dissertação (Mestrado Profissional em Gestão da Informação e do Conhecimento) – Universidade Federal de Sergipe, Programa de Pós-graduação em Ciência da Informação, 2026.

1. Memória institucional. 2. Memorial virtual. 3. Comunicação pública. 4. Acessibilidade. 5. Linguagem simples. 6. Usabilidade. I. Paixão, Pablo Boaventura Sales. II. Título.

CDU 004.738.5:025.171

CDD 025.00285

Ficha elaborada pela bibliotecária documentalista Estefanny Lima de Oliveira (CRB-5/2121)

CATARINA CRISTO DE OLIVEIRA BARROS AMARAL

Memória institucional em ambiente digital: avaliação de linguagem, usabilidade e acessibilidade nos memoriais virtuais do Ministério Público Federal

Dissertação apresentada à Universidade Federal de Sergipe como parte das exigências do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação para obtenção do título de Mestre em Ciência da Informação.

Avaliação: Aprovada

Data de Defesa: 28/01/2025

BANCA EXAMINADORA

Prof. Dr. Pablo Boaventura Sales Paixão
(Orientador – PPGCI/UFS)

Profª. Dra Valéria Pinto Freire
(Membro convidado externo – PPED/UNIT)

Profª. Dra. Germana Gonçalves de Araújo
(Membro convidado interno – PPGCI/UFS)

Dedico esta dissertação ao meu pai, Jazon Maurício de Barros (*In Memoriam*) e ao meu irmão mais velho, Paulo Maurício de Barros Neto (*In Memoriam*).

AGRADECIMENTOS

A trilha até esta dissertação foi longa, e ninguém percorre este caminho sozinha. Agradeço ao meu pai, Jazon Maurício (*In Memoriam*), a minha mãe, Isabel, e ao meu irmão mais velho, Paulo Neto (*In Memoriam*), pois sem seus cuidados eu não teria chegado a lugar nenhum. Agradecendo a minhas avós, Maria José e Maria de Lourdes, honro as minhas ancestrais, as mulheres que construíram a força que me sustenta e às quais me esforço para orgulhar todos os dias.

Agradeço ao meu companheiro, Rodrigo, pelo apoio que tornou essa jornada menos árdua e pela companhia que faz a vida mais doce. Agradeço ao meu filho Dante pela paciência com minhas ausências e pelo amor tão presente. Agradeço a Mariane e João, os irmãos que a vida me deu, pela rede de malha rara que nos sustenta como família. Um agradecimento especial a minha cunhada Lilian, pelas orientações, pelo incentivo e por ser um exemplo de trabalhadora, pesquisadora, mãe e mulher.

Agradeço aos amigos e amigas que contribuíram com este trabalho com ideias, revisões, escuta, palavras de apoio e confiança na minha capacidade, mesmo quando eu duvidava de mim. Vocês sabem quem são. Aos colegas do PPGCI, pelos exemplos de força, dedicação e dignidade, sou muito grata.

Às Profas. Dras. Martha Suzana Nunes e Renata Ferreira Costa, meus agradecimentos pela acolhida na pós-graduação e pelo aprendizado. À Profa Dra Cristina Valença agradeço pelo acompanhamento da minha pesquisa e estendo o agradecimento a todos os professores do PPGCI.

Ao orientador desta dissertação, Prof. Dr. Pablo Boaventura, expresso as mais profundas gratidão e admiração. Agradeço não apenas pela orientação firme e dedicada, mesmo sob tantas intercorrências, mas por ser um verdadeiro professor: aquele que enxerga o potencial dos alunos, confia, incentiva e abre caminhos que possamos trilhar. Seu apoio e incentivo, presentes desde o início da minha jornada no mestrado, foram fundamentais para esta travessia. Muito obrigada.

Quando não souberes para onde ir, olha para trás e saiba pelo menos de onde vens.

Provérbio africano

RESUMO

A memória institucional, quando mediada por ambientes digitais, assume papel estratégico na comunicação pública, na transparência e no direito à informação, especialmente no âmbito das instituições públicas. No contexto do Ministério Público Federal (MPF), os memoriais virtuais constituem dispositivos relevantes para a preservação e a divulgação da trajetória institucional, mas apresentam lacunas no que se refere à clareza das informações, acessibilidade e usabilidade. Diante desse cenário, esta dissertação teve como objetivo geral elaborar um Guia de Boas Práticas para Memoriais Virtuais, fundamentado nos eixos da Acessibilidade, Usabilidade e Linguagem Simples, com vistas a apoiar a implantação do Memorial Virtual do MPF em Sergipe e a qualificação dos memoriais virtuais do MPF em âmbito nacional. Trata-se de uma pesquisa de natureza aplicada, com abordagem qualitativa, de caráter exploratório e descritivo, estruturada como um diagnóstico institucional. O percurso metodológico compreendeu uma revisão bibliográfica e integrativa sobre memória institucional, comunicação pública e memoriais virtuais, seguida da análise empírica de páginas de memoriais virtuais do MPF. Para a coleta de dados, foram utilizados formulários de avaliação baseados nas heurísticas de usabilidade de Nielsen, nos princípios da Linguagem Simples conforme a ABNT 24495-1:2024, e análise automática de acessibilidade por meio da ferramenta AMAWeb, permitindo a construção de um diagnóstico multidimensional. Os resultados evidenciaram inconsistências recorrentes na clareza da linguagem e na observância de critérios de acessibilidade e usabilidade, indicando a ausência de diretrizes sistematizadas para a construção e a manutenção desses ambientes digitais. A partir desse diagnóstico, foi desenvolvido como produto técnico o Guia de Boas Práticas para Memoriais Virtuais: Acessibilidade, Usabilidade e Linguagem Simples na Gestão Pública, que traduz os achados da pesquisa em orientações práticas, formulários de avaliação e recomendações aplicáveis à rotina institucional. O Guia apresenta potencial de replicabilidade para outras unidades do MPF e para instituições públicas interessadas na qualificação de seus memoriais virtuais, contribuindo para o fortalecimento da comunicação pública, da mediação da informação e da gestão da memória institucional em ambientes digitais.

Palavras-chave: memória institucional; memorial virtual; comunicação pública; acessibilidade; linguagem simples; usabilidade.

ABSTRACT

Institutional memory, when mediated by digital environments, plays a strategic role in public communication, transparency, and the right to information, especially within public institutions. In the context of the Brazilian Federal Public Prosecution Service (Ministério Público Federal – MPF), virtual memorials constitute relevant tools for the preservation and dissemination of institutional history; however, they do not always present information in a clear, accessible, and citizen-oriented manner. In light of this scenario, the general objective of this dissertation was to develop a Guide to Best Practices for Virtual Memorials, grounded in the principles of Accessibility, Usability, and Plain Language, with the aim of supporting the implementation of the MPF Virtual Memorial in the state of Sergipe and enhancing MPF virtual memorials at the national level. This is an applied research study with a qualitative approach and an exploratory and descriptive nature, structured as an institutional diagnostic. The methodological framework comprised a bibliographic and integrative literature review on institutional memory, public communication, and virtual memorials, followed by an empirical analysis of MPF virtual memorial web pages. Data collection employed evaluation forms based on Nielsen's usability heuristics, Plain Language principles in accordance with ABNT ISO 24495-1:2024, and automated accessibility analysis using the AMAWeb tool, enabling the construction of a multidimensional diagnostic. The results revealed recurring inconsistencies in language clarity and in compliance with accessibility and usability criteria, indicating the absence of systematized guidelines for the development and maintenance of these digital environments. Based on this diagnostic, the technical product Guide to Best Practices for Virtual Memorials: Accessibility, Usability, and Plain Language in Public Administration was developed, translating the research findings into practical guidelines, evaluation tools, and recommendations applicable to institutional routines. The Guide demonstrates potential for replication across other MPF units and public institutions interested in improving their virtual memorials, contributing to the strengthening of public communication, information mediation, and institutional memory management in digital environments.

Keywords: institutional memory; virtual memorial; public communication; accessibility; plain language; usability.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1	Princípios da Comunicação Pública	42
Figura 2	Relação entre os Princípios da Linguagem Simples	46
Figura 3	Dimensões da Acessibilidade	53
Figura 4	Organograma do Ministério Público Brasileiro	62
Figura 5	Prédio sede do MPF em Sergipe	63
Figura 6	Página inicial do Memorial MPF, com menu de páginas das unidades	77
Figura 7	Página inicial do Memorial MPF, com menu de páginas internas do site	78
Figura 8	Página inicial do Memorial MPF no Ceará, com menu de páginas internas do site, diferente do site nacional	79
Figura 9	Página inicial do Memorial MPF em Santa Catarina, com menu de páginas internas do site	79
Figura 10	Exemplo de página da Linha do Tempo do Memorial do MPF na 3ª Região	82
Figura 11	Exemplo de página da Galeria de Membros do Memorial do MPF em Pernambuco	83
Figura 12	Página da Vitrine Virtual do Memorial MPF, padrão para todas as unidades que a utilizam	84
Figura 13	Página Compartilhe Memória do Memorial MPF	85
Figura 14	Página da Programação do Memorial MPF em Santa Catarina	86
Figura 15	Exposição no Memorial MPF em Santa Catarina, montada com a mesma estrutura de navegação da ferramenta da Linha do Tempo	86
Figura 16	Exemplo da apresentação de resultados em formato de tabela da ferramenta AMAWeb	90
Figura 17	Exemplo de exibição dos detalhes de resultados da ferramenta AMAWeb	90
Figura 18	Exemplo de resultados da ferramenta AMAWeb com detalhamento	91
Figura 19	Exemplo de resultados da ferramenta AMAWeb com detalhamento do código HTML da página avaliada	91
Figura 20	Página do documentário Pedro Jorge	93
Figura 21	Resultado da análise da página do Documentário Pedro Jorge pela ferramenta AMAWeb	94
Figura 22	Página do Documentário Vindas & Vidas	95
Figura 23	Resultado da análise da página do Documentário Vindas & Vidas pela ferramenta AMAWeb	96

Figura 24	Página da Galeria de Membros do MPF no Amapá, que obteve a maior nota entre páginas padrão do MPF na análise da ferramenta AMAWeb	97
Figura 25	Página da Linha do Tempo do Memorial do MPF em Goiás	98
Figura 26	Exemplo de tabela de resultados da ferramenta AMAWeb	99
Figura 27	Descrição dos resultados da ferramenta AMAWeb	100
Figura 28	Detalhes dos resultados da ferramenta AMAWeb	101
Figura 29	Menu da página inicial do Memorial Nacional com textos explicativos sobre cada sessão	105
Figura 30	Galeria de Membros do Memorial Nacional	109
Figura 31	Exemplo de uso de termos técnicos em textos do Memorial do MPF na Paraíba	113
Figura 32	Linha do Tempo do Memorial Nacional no modo <i>Tela Cheia</i>	115
Figura 33	Capa do Guia de Boas Práticas para Memoriais Virtuais	121
Figura 34	Apresentação do Guia	123
Figura 35	Sumário do Guia	125
Figura 36	Exemplo de página do Capítulo 3	126

LISTA DE QUADROS

Quadro 1	Conceitos de Memorial	28
Quadro 2	Estratégias utilizadas no levantamento bibliográfico	33
Quadro 3	Resultados da Pesquisa Bibliográfica - Termos Diretos	34
Quadro 4	Componentes de Qualidade da Usabilidade	47
Quadro 5	As Heurísticas de Nielsen	48
Quadro 6	Formulário de coleta de dados – Critérios	59
Quadro 7	Etapas metodológicas	60
Quadro 8	Formulário de Avaliação de Linguagem Simples nos Memoriais Virtuais do MPF	64
Quadro 9	Formulário de Avaliação de Usabilidade nos Memoriais Virtuais do MPF	66
Quadro 10	Matriz SWOT da implantação do memorial digital do MPF em Sergipe	69
Quadro 11	Amostra dos sites do Memorial MPF	75
Quadro 12	Quantidade de páginas por sites de memoriais	80

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1	Categorias de páginas por quantidades	81
Gráfico 2	Critério Objetividade e clareza do conteúdo”	105
Gráfico 3	Critério Uso de linguagem simples e direta	106
Gráfico 4	Critério Organização lógica das informações	107
Gráfico 5	Critério Orientação ao leitor	109
Gráfico 6	Critério Consistência e uniformidade	110
Gráfico 7	Critério Visibilidade do status do sistema	113
Gráfico 8	Critério Correspondência com o mundo real	114
Gráfico 9	Critério Controle e Liberdade do Usuário + Prevenção e Recuperação de Erro	115
Gráfico 10	Critério Consistência, Padrões e Reconhecimento	116
Gráfico 11	Critério Design Minimalista	117

SUMÁRIO

1 Introdução	16
2 Referencial Teórico	24
2.1 Ciência da Informação e Memória.....	24
2.2 Memória Institucional e Memoriais como ferramenta de gestão da informação e do conhecimento.....	26
2.3 Memoriais na internet.....	30
2.4 Memorial Virtual: conceitos e panorama do campo a partir de uma revisão integrativa	32
2.5 Memorial Virtual como ferramenta de Comunicação Pública.....	39
2.6 Usabilidade, Acessibilidade e Linguagem Simples como referenciais para construção do Memorial Virtual do MPF em Sergipe.....	43
2.6.1 Linguagem Simples.....	45
2.6.2 Usabilidade e as Heurísticas de Nielsen.....	47
2.6.3 Acessibilidade.....	51
3 Metodologia	58
3.1 Local de intervenção.....	62
3.2 Instrumento de coleta e análises de dados.....	64
3.2.1 Princípios para avaliação dos Memoriais do MPF: seleção e tratamento	64
4 Diagnóstico	70
4.1 Análise SWOT.....	70
4.2 Fatores internos.....	71
4.2.1. Forças.....	71
4.2.2 Fraquezas.....	72
4.3 Fatores externos.....	72
4.3.1 Oportunidades.....	72

4.3.2 Ameaças.....	73
4.4 Fatores motivadores da intervenção.....	73
4.5 Caracterização do Memorial Virtual do MPF.....	75
Figura 10 – Exemplo de página da Linha do Tempo do Memorial do MPF na 3ª Região	83
5 Resultados	90
5.1 Análise de resultados - Acessibilidade.....	90
5.2 Análise de resultados – Linguagem Simples.....	104
5.3 Análise de resultados - Heurísticas de Usabilidade.....	112
5.4 Análise Geral dos resultados.....	119
6 Produto	121
6.1 Apresentação do produto.....	121
6.2 Objetivos, público e fundamentos do produto.....	122
6.3 Estrutura geral do Guia.....	125
7 Considerações finais	129
8 Referências	131
ANEXO A – Informativo SEJUD nº 07/2019	144

1 INTRODUÇÃO

No atual estágio da Sociedade da Informação, em que a comunicação e a linguagem se tornam fatores críticos de atuação, o novo contexto informacional impõe uma profunda reformulação dos problemas da comunicação para as instituições públicas. Neste cenário, estamos atravessando, como sociedade, uma mudança de paradigmas, onde a compreensão do mundo e da realidade deixa de se dar na relação do Homo Sapiens com os objetos e passa a acontecer na relação entre os sujeitos envolvidos e por meio da linguagem, da comunicação e da informação (Gómez, 2003).

A Ciência da Informação (CI), sendo um campo interdisciplinar definido pelos problemas que aborda, assume um papel essencial ao focar na comunicação efetiva de conhecimento em contextos institucionais, sempre valorizando a dimensão social e humana acima e além da tecnologia (Saracevic, 1995). Neste sentido, a imagem de um órgão público, como o Ministério Público Federal (MPF), é construída por diversas iniciativas, que incluem tanto ações diretas e voluntárias da instituição, como campanhas publicitárias, a arquitetura de seus sites e a presença física da sede, quanto influências indireta, como publicações na imprensa ou repercussões de eventos adversos envolvendo a instituição. As iniciativas são diversas, mas resultam sempre em uma percepção da instituição baseada nas relações construídas entre o órgão público e seus públicos de interesse.

O presente trabalho tem como objeto de estudo o Memorial Virtual do MPF, analisando as páginas publicadas pela instituição entre 2023 e 2025, com o objetivo de elaborar um Guia de Boas Práticas para Memoriais Virtuais, com base em Acessibilidade, Usabilidade e Linguagem Simples. Com apoio dos conceitos apresentados por Duarte (2024), Giacomini e Silveira (2025), Vidotti *et al.* (2017), Nielsen (2012), Sasaki (2009) e ABNT (2024), o guia tem o objetivo de auxiliar na implementação do Memorial Virtual do MPF em Sergipe.

O Memorial Virtual do MPF é um projeto que busca preservar a história e a memória institucional, atuando também como ferramenta de comunicação pública. No âmbito deste estudo, compreende-se memorial como um espaço simbólico voltado para a valorização e a divulgação da memória de uma instituição ou grupo social, articulando passado, presente e futuro a partir de narrativas construídas para fortalecer a identidade institucional e promover o diálogo com a sociedade (Barcellos, 1999; Axtl, 2012). Diferentemente do centro de memória, que se configura prioritariamente como unidade de guarda, organização e disponibilização de acervos documentais para pesquisa, o memorial enfatiza a dimensão simbólica, comemorativa e comunicativa, desempenhando papel de legitimação social da trajetória e das ações da organização (Ramos; Miranda, 2021; Camargo; Goulart, 2015).

Além disso, enquanto o Memorial Virtual do MPF se caracteriza como um espaço digital híbrido, orientado à memória institucional específica e à comunicação pública, o museu virtual, conforme a literatura analisada, é concebido como uma instituição museológica nativa digital, que pode possuir acervo inteiramente virtual e propõe experiências museais potencialmente desterritorializadas, abrangendo múltiplos públicos e temas (Magaldi; Scheiner, 2010; Henriques; Chaves, 2020). O memorial virtual, por sua vez, diferencia-se pelo foco temático e institucional, priorizando o resgate simbólico da história do órgão e o serviço à comunidade ligada à instituição, sem a obrigatoriedade de um acervo museológico tradicional consolidado (Axtl, 2012; Rangel, 2015).

A instituição em questão, o MPF, é instituição essencial à Justiça segundo a Constituição Federal de 1988, tendo como funções a defesa de direitos sociais e individuais indisponíveis, da ordem jurídica e do regime democrático. Integrante do Ministério Público da União (MPU), o MPF atua como fiscal da lei nas áreas cível, criminal e eleitoral, com jurisdição sobre causas de interesse federal, inclusive nos tribunais superiores. Além da atuação judicial, realiza ações preventivas, como recomendações, e acordos por meio de Termos de Ajuste de Conduta (TAC) (MPF, 2023).

Chefiado pelo Procurador-Geral da República e dotado de autonomia funcional e administrativa, o MPF não se vincula a nenhum dos três poderes — Executivo, Legislativo e Judiciário —, atuando de forma independente. A instituição é composta por 34 unidades: a Procuradoria-Geral da República (PGR), 26 unidades estaduais e seis regionais, com atuação em todas as instâncias da Justiça Federal. Em 2023, reunia 8.972 servidores e 1.141 procuradores da República em todo o país (MPF, 2023).

As unidades do MPF nos estados têm estruturas administrativas que espelham, dentro dos limites razoáveis para a Administração Pública, as estruturas da Procuradoria-Geral da República. Assim, quando o Memorial do MPF foi reinaugurado em 2018, após reforma em seu espaço físico na sede da PGR em Brasília, e com o lançamento do site Memorial MPF, também em 2018, iniciou-se um movimento interno para a implantação, nos estados, de espaços físicos para memoriais e de memoriais virtuais na internet, que apresentassem exposições sobre a atuação do MPF naquele estado (MPF, 2018a, 2018b, 2019, 2020, 2021a, 2021b).

Foi a partir desse movimento nacional de valorização da memória institucional que a Administração do MPF em Sergipe decidiu implementar o memorial virtual da unidade, com foco na trajetória e atuação local. No entanto, diferentemente da Procuradoria-Geral da República, que conta com equipes especializadas em Arquivologia, Comunicação e Design, o núcleo sergipano, assim como a maior parte das unidades estaduais, dispõe de estrutura técnica bastante reduzida. Não há servidores de formação específica em áreas afins, como biblioteconomia, arquivologia ou museologia, o que representa um desafio para a condução de projetos memoriais mais estruturados.

Esse cenário institucional revela, além dos limites operacionais, uma lacuna científica relevante. Conforme apontado na revisão bibliográfica e na análise integrativa realizada nesta pesquisa, os estudos encontrados sobre memoriais virtuais em órgãos públicos, embora descrevam iniciativas e processos iniciais de implantação, de modo geral se concentram nos relatos históricos e administrativos (Capistrano, 2019; Lampert, 2022; Paiva, 2019; Moraes, 2022).

Foi observada, então, uma carência de pesquisas que aprofundem métodos, técnicas expográficas e abordagens de comunicação pública voltadas à experiência do usuário, à linguagem acessível e à atratividade dos memoriais digitais, tanto no campo da Ciência da Informação quanto em áreas correlatas das Ciências Sociais aplicadas. Não foi identificado, no panorama nacional, modelo consolidado que oriente a construção de memoriais virtuais acessíveis, eficientes e direcionados ao público amplo e diverso a quem esses espaços digitais se destinam. Dessa forma, a presente pesquisa se propõe a contribuir com o campo, ao desenvolver, a partir do levantamento bibliográfico, revisão integrativa e análise qualitativa do modelo de Memorial do MPF, um Guia de Boas Práticas para Memoriais Virtuais, com base em Acessibilidade, Usabilidade e Linguagem Simples, capaz de subsidiar futuras iniciativas do MPF e de outros órgãos públicos, fortalecendo o diálogo entre teoria e prática profissional.

Como forma de apoiar as unidades nos estados no lançamento de seus memoriais próprios, após o lançamento do site nacional “Memorial MPF”, a Procuradoria-Geral da República disponibilizou um *template*¹, que espelha parte das funcionalidades do portal nacional, com a intenção de tornar mais simples, para as unidades, a tarefa de implementação desses memoriais virtuais. Além disso, a iniciativa tinha a intenção de promover a padronização dos conteúdos.

A padronização, especificamente, é crucial para transmitir a imagem do MPF como uma instituição única, em contrapartida à sua capilaridade no Brasil. No entanto, a implementação do site nacional e o desenho do *template* modelo foram feitos exclusivamente pelas equipes da PGR, sem a participação de representantes das unidades do MPF espalhadas pelo país. A ausência de integração entre as unidades do MPF nestas tarefas pode ter causado barreiras para a implantação dos memoriais nos estados. Como mostra o levantamento realizado para esta pesquisa, em janeiro de 2025, seis anos após o lançamento do site “Memorial MPF”, apenas 16 das 33 unidades do MPF possuem páginas no

¹ Informativo SEJUD nº 07/2019 (27 ago. 2019): orienta sobre a implementação do Memorial Virtual do MPF (memorial.mpf.mp.br) como ferramenta para divulgar a memória institucional. Resume o Projeto Memória e Ação e indica a formação de grupo de trabalho supervisionado por procurador para seleção e pesquisa de conteúdos. Descreve as ferramentas disponíveis no site, como Linha do Tempo e Galeria de Membros, e orienta sobre criação de menus e conteúdo personalizado via pedido no SNP. Aponta procedimentos para organização de dados e requisitos técnicos para fotos (formato JPG, enquadramento, resolução). Informa suporte técnico e de comunicação e contatos da Coordenadoria de Memorial/SEJUD (Informativo SEJUD nº 07/2019).

Memorial. Destas, duas (Amazonas e Roraima) mantêm memoriais digitais que não seguem o padrão do portal.

Quando era chefe da Assessoria de Comunicação do MPF em Sergipe, no período entre 2011 e 2025, fui incumbida, em 2022, da tarefa de implementar o memorial virtual da instituição, mas sem dispor de ferramentas necessárias para planejar, organizar e lançar o memorial de maneira que incentivasse a padronização da página e tornasse mais acessíveis e atrativas as informações para os usuários. Essa lacuna tornava mais difícil atender ao objetivo do projeto de tornar mais efetivas as ações de memória do Ministério Público Federal.

Nessa análise das páginas do “Memorial MPF”, em que foi verificado um cenário de limitações técnicas e de pessoal e de aplicação do modelo de *template* proposto pela PGR, foi identificada a necessidade de melhorar a padronização do site, intervindo na maneira como as informações são apresentadas ao público. A demanda insere-se no campo da Ciência da Informação por envolver processos de organização, representação e mediação da informação em ambientes digitais voltados à comunicação pública e à preservação da memória institucional. A mediação informacional em instituições públicas demanda práticas que assegurem a transparência e o direito à informação como pilares da cidadania e da democracia, por meio da seleção, organização e apresentação da informação a públicos diversos, promovendo acesso efetivo e compreensível (Rodrigues, 2013; Maciel *et al.*, 2019, Ripoli, 2024). Nessa perspectiva, a informação pública não deve apenas estar disponível: precisa ser clara, compreensível e acessível, em linguagem que possibilite a apropriação pelos diferentes cidadãos e em estruturas que favoreçam a localização e o uso dos conteúdos (Ripoli, 2024).

No contexto do Memorial Virtual do MPF em Sergipe, a Assessoria de Comunicação atua como espaço estratégico de mediação entre a instituição e a sociedade, articulando informação pública com Usabilidade, Acessibilidade e Linguagem Simples para fortalecer as ações de memória institucional e o diálogo social. Diante disso, surge o problema de pesquisa: como apresentar as informações no Memorial Virtual do MPF em Sergipe de maneira clara, acessível e atrativa para os usuários, tornando efetivas as ações relacionadas à memória do Ministério Público Federal?

Assim, o objetivo geral deste trabalho é criar um Guia de Boas Práticas para Memoriais Virtuais, com base em Acessibilidade, Usabilidade e Linguagem Simples, para apoiar a implantação do site do Memorial do Ministério Público Federal em Sergipe, tendo como finalidade apresentar informações claras, acessíveis e atrativas para o cidadão.

Este Guia de Boas Práticas para Memoriais Virtuais, com base em Acessibilidade, Usabilidade e Linguagem Simples, será elaborado a partir de referencial técnico, composto por critérios objetivos de aplicabilidade prática, que possibilitem uma atualização do modelo implantado

no MPF. O Guia de Boas Práticas deverá conter diretrizes capazes de serem replicadas nos sites de memoriais de outras unidades do MPF e de outras instituições de mesma natureza, para criação de novas páginas ou atualização das páginas existentes, permitindo maior impacto social desta pesquisa.

No caminho de pesquisa para criar um Guia de Boas Práticas para Memoriais Virtuais, com foco na apresentação clara, acessível e atrativa das informações ao cidadão, apoiado em fundamentos da Ciência da Informação, da comunicação pública e do design, percorreremos os seguintes objetivos específicos:

1. Analisar o memorial virtual enquanto dispositivo de memória institucional e comunicação pública, identificando princípios informacionais relacionados à Usabilidade, Acessibilidade, Legibilidade e Linguagem Simples.
2. Diagnosticar os memoriais virtuais do MPF com base em heurísticas de Usabilidade e parâmetros de Acessibilidade e Linguagem Simples, identificando problemas, potencialidades e requisitos para a melhoria da apresentação das informações.
3. Elaborar um Guia de Boas Práticas para Memoriais Virtuais, com base em Acessibilidade, Usabilidade e Linguagem Simples, com diretrizes técnicas e editoriais replicáveis para outras unidades.

Em instituições que buscam a excelência em sua atuação, as práticas estabelecidas pela Assessoria de Comunicação são essenciais, pois são um ponto de convergência entre informação e conhecimento, e possibilitam o desenvolvimento de produtos comunicativos que promovem a transparência e a prestação de serviços à sociedade. Neste contexto, a Comunicação Pública, se apresenta como uma estratégia essencialmente direcionada ao interesse público e à promoção da democracia participativa. Assim, deve ir além da simples difusão de informações, buscando garantir o direito dos cidadãos ao acesso e à participação social (Koçouski, 2012; Nogueira Junior, 2019; Medeiros; Chirnev, 2021; Dias; Aguiar; Nascimento, 2024).

Para que essa transparência e o acesso à informação sejam efetivos, é fundamental a intervenção da Mediação Informacional, definida na Ciência da Informação (CI) como um processo dialógico e dinâmico que atua como uma interferência intencional, consciente e construtiva para garantir a apropriação da informação pelo sujeito, superando as barreiras de compreensão e significado (Brandão; Borges, 2022; Dias; Aguiar; Nascimento, 2024). Autores como Almeida Júnior e Santos Neto (2014), Brandão e Borges (2022) e Silva (2015) definem essa mediação em contraposição a modelos passivos ou custodiais, enfatizando a necessidade de uma atuação protagonista e ética do profissional para que a informação pública se torne acessível e compreensível a todos. Marques (2015) e Antunes (2018) destacam que a garantia de transmissão dessas informações

públicas está prevista na legislação, regulamentada pela Lei de Acesso à Informação (LAI), assegurando assim o volume adequado de conhecimento político necessário para a participação e o controle social efetivo.

Com este direcionamento, a pesquisa foi submetida ao Mestrado Profissional em Ciência da Informação, na linha de pesquisa Informação, Sociedade e Cultura. A escolha pela Ciência da Informação se deu por esta ser uma área intrinsecamente interdisciplinar, afeita a investigar problemas complexos em que se utilizam conceitos de áreas como Matemática, Lógica, Linguística, Psicologia, Tecnologia, Artes Gráficas, Comunicação, Biblioteconomia, Administração e assuntos similares (Borko, 1968). Na interdisciplinaridade, o cruzamento entre disciplinas e conhecimentos oferece caminhos e conceitos que, em conjunto, permitem uma visão mais completa do problema que investigamos (Pombo, 2006). A pesquisa sobre a implantação do Memorial Virtual do MPF é, assim, predominantemente interdisciplinar, com forte adesão à Ciência da Informação e à Comunicação, por meio dos conceitos de mediação da informação, comunicação pública, Usabilidade, Acessibilidade e Linguagem Simples, e interlocução direta com estudos de Museologia e de virtualização de museus, que aportam referenciais sobre virtualização da memória e mediação em ambientes virtuais.

Nos conceitos-chave da Ciência da Informação, encontramos direcionamentos importantes para problemas mediados por Tecnologias Digitais da Informação e Comunicação (TDICs), como a implantação de um memorial virtual. Na interrelacionalidade entre tecnologia, comunicação e cultura, a Ciência da Informação tem forte dimensão social e humana, “acima e além da tecnologia” (Saracevic, 1995, p. 2). Essa perspectiva favorece o diálogo com a Museologia, reforçando a natureza híbrida da investigação e a integração de métodos da Ciência da Informação e da Comunicação Pública.

As fontes bibliográficas selecionadas para embasar esta pesquisa abrangem conceitos fundamentais sobre Ciência da Informação, Memória, Museologia, Comunicação Pública, Acessibilidade, Linguagem Simples e Usabilidade.

Sobre a memória, estão sendo analisados conceitos como Memória Social e Memória Cultural, sua relação com os lugares de memória e a memória institucional, a partir de autores como Nora (1993), Halbwachs (2006), Assman (2016) e Thiessen (2024). Sobre Museologia, investigamos especialmente as características de uma instituição memorial e a virtualização de museus e memoriais, a partir dos estudos de Axtl (2012), Barcellos (1999), Ramos e Miranda (2021), Magaldi e Scheiner (2010), e Primo (1999). Estes conceitos foram interligados com a comunicação pública, com base nos trabalhos de Duarte (2007), Nogueira e Castro (2014), Nakazato, Silva e Vicentini (2021).

Para dar aplicação prática a esses conceitos, foram analisadas as potencialidades e limitações da exposição virtual, a partir dos trabalhos de Lévy (1999), Magaldi e Scheiner, (2010), Chaves e Morigi (2019), Chaves (2020), Jahn (2016) e Ferreira e Rocha (2018).

Para trazer clareza, acessibilidade e tornar o site atrativo aos usuários, buscaram-se os parâmetros técnicos de Linguagem Simples e Usabilidade, a partir dos estudos de Duarte (2024), Giacomini e Silveira (2025), Vidotti *et al.* (2017) e Nielsen (2012), além de regras estabelecidas pela Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT) e pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ). Como parâmetro final, foram analisados os estudos de Romeu Sasaki (2009) e o ordenamento imposto pela Lei nº 13.146/2015, conhecida como Estatuto da Pessoa com Deficiência.

Transportando esses conceitos para a análise do problema gerador desta pesquisa, a necessidade de implantar o Memorial Virtual do MPF em Sergipe, atualizando o modelo utilizado pelo MPF em âmbito nacional, apreende-se que a intersecção entre Comunicação Pública, Memória e Museologia e Usabilidade na Web oferece um itinerário conceitual para o sucesso da tarefa.

Para operacionalizar a pesquisa, foi selecionada a abordagem qualitativa, de caráter exploratório e descritivo, em duas etapas principais. Inicialmente, foi realizado um levantamento bibliográfico e uma revisão integrativa sobre memoriais virtuais, identificando lacunas de conhecimento e os critérios essenciais para o desenvolvimento do produto proposto. Em seguida, definiu-se como universo de análise todas as 81 páginas dos sites de memoriais virtuais das unidades do Ministério Público Federal que adotaram o modelo padronizado do MPF nacional, excluindo páginas sem customização local e aquelas de unidades que não seguiam o padrão nacional. A seleção priorizou os memoriais digitais em funcionamento no momento da pesquisa para garantir abrangência e representatividade dos resultados.

Na etapa exploratória, foram elaborados dois formulários próprios, fundamentados nos princípios da Linguagem Simples (ABNT, 2024) e nas Heurísticas de Usabilidade de Nielsen (2012), que foram aplicados integralmente a todas as páginas selecionadas. Em paralelo, para a avaliação da acessibilidade, foi utilizada a ferramenta AMAWeb, referência nacional na análise de conformidade com as diretrizes para conteúdo web (WCAG). Os resultados das avaliações manuais e automáticas foram integrados em um diagnóstico multidimensional, indicando pontos críticos, recorrências e oportunidades de melhoria.

As conclusões dessas análises embasaram as recomendações e subsidiaram a elaboração do Guia de Boas Práticas para Memoriais Virtuais do MPF, produto técnico validado a partir dos critérios objetivos extraídos do diagnóstico e com potencial de aplicação replicável a outras unidades e órgãos públicos. O processo de validação envolveu a triangulação dos instrumentos aplicados,

análise dos padrões de resposta e revisão técnica dos parâmetros propostos, assegurando a utilidade do Guia como referência metodológica e prática para o campo da memória institucional virtual.

O material traz uma proposta de atualização do modelo de memorial virtual do MPF, com o propósito de oferecer, aos profissionais de comunicação em cargos de gestão do Ministério Público, um instrumento que permita autonomia para implantar ou atualizar memoriais virtuais, a partir de conceitos técnicos interdisciplinares e com foco em entregar produtos melhores para o cidadão. A partir desse instrumento, a intenção é que o memorial virtual reforce a identidade institucional do MPF, amplie seu reconhecimento social e contribua para os trabalhos de preservação e disseminação da memória da instituição.

Na organização deste trabalho, elaboramos, além desta introdução, o referencial teórico, que discute a relação entre a Ciência da Informação e a Memória, a Memória Institucional e os Memoriais como instrumentos de Comunicação Pública, os Memoriais na Internet, e as relações possíveis entre os Memoriais Virtuais e a Comunicação Pública. O referencial teórico perpassa ainda a Expografia virtual e analisa a Usabilidade, Acessibilidade e Linguagem simples como referenciais para construção do Memorial Virtual do MPF em Sergipe.

Em seguida, a seção de metodologia apresenta os métodos e instrumentos usados na pesquisa, o levantamento bibliográfico realizado e as ferramentas de coleta de dados que produzimos. Apresentaremos também, como requisito exigido pelo Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, o diagnóstico da instituição ambiente da pesquisa, por meio de Análise SWOT. Serão apresentados ainda os resultados da intervenção e a discussão sobre os resultados, para em seguida ser apresentado o produto técnico: o Guia de Boas Práticas para Memoriais Virtuais: Acessibilidade, Usabilidade e Linguagem Simples na Gestão Pública. Por fim, serão relatadas as considerações finais deste trabalho.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 Ciência da Informação e Memória

A Ciência da Informação nasceu marcada pela interdisciplinaridade. Desde Borko (1968), o campo é descrito como um espaço de articulação entre tecnologias, linguagens, gestão, artes gráficas e comunicação, voltado a estudar a origem, a organização, a recuperação e o uso da informação. Ao destacar a dimensão social e humana da área, Saracevic (1995, 2008) reforça que os esforços da Ciência da Informação devem se concentrar nas pessoas e nas necessidades da sociedade, “acima e além da tecnologia”. Em linha semelhante, Capurro (2003) mostra a passagem de um foco centrado em documentos e sistemas (paradigmas físico e cognitivo) para um paradigma social, em que a informação é entendida em contexto cultural, inseparável dos sujeitos e dos grupos que a produzem e utilizam. Pinheiro (2005) sintetiza esse percurso ao descrever a passagem do dado à informação, ao conhecimento e, por fim, à cultura, num processo de crescente complexidade.

Nesse quadro, a informação passa a ser compreendida em estreita relação com cultura, sujeitos e contextos sociais, e não apenas como dado circulando em sistemas. É justamente essa dimensão que interessa a este trabalho. Ao analisar o Memorial Virtual do Ministério Público Federal com base em Usabilidade, Acessibilidade e Linguagem Simples, considera-se que cada escolha de conteúdo, de forma e de mediação impacta a maneira como a memória institucional é produzida, organizada e compartilhada em ambiente digital. A interdisciplinaridade da Ciência da Informação oferece, assim, o arcabouço para articular os processos informacionais envolvidos na construção do memorial com as discussões sobre memória social e cultural. Nesta ligação com a cultura, é possível afirmar que o atual entendimento sobre informação é eminentemente relacional e percorre vertentes teóricas e sociais, atribuindo sentido sociocognitivo à informação (Cortes, 2019).

Em uma definição sucinta mas construída sobre camadas de significado, para Silva (2006, p. 25), informação é o “conjunto estruturado de representações mentais e emocionais, codificadas (signos e símbolos) e modeladas com e pela interação social, passíveis de serem registradas em qualquer suporte [...] comunicadas de forma assíncrona e multidirecionada”.

Na gênese desse conjunto estruturado de representações mentais e emocionais, dessa construção do sujeito cognitivo-social, está a memória. Le Goff (2003) a define como uma capacidade de conservar informações, apoiada em um conjunto de funções psíquicas que permite ao indivíduo atualizar impressões e experiências passadas, ou percebidas como passadas. O vínculo entre memória e informação também é ressaltado por Izquierdo (2018), ao entender a memória como um processo que envolve aprendizagem, formação, conservação e evocação de informações. Para o autor, esse

acervo de memórias é o que confere a cada pessoa sua singularidade, tornando cada indivíduo único em relação aos demais.

É esse conjunto único e peculiar, de cada indivíduo, que, somado, torna-se uma construção social, como assenta Halbwachs (2006), ao afirmar que a memória coletiva é o conjunto de pontos de vista das memórias individuais. Segundo o autor, nenhuma lembrança existe isoladamente, as memórias de um indivíduo estão entrelaçadas com outras e fazem parte de um contexto social no qual ele esteve inserido.

Desmembrando a ideia de memória coletiva de Halbwachs, Aleida Assman (2011) e Jan Assman (2016) formularam os conceitos de memória comunicativa e memória cultural. Assman (2016) explica que a memória comunicativa é a que mantém as lembranças de grupos e sociedades por meio da interação e da comunicação cotidiana. Essa memória não é institucional, não é formalizada ou estabilizada por símbolos materiais. Ela vive nas relações interpessoais e na troca de experiências entre as pessoas.

A Memória Cultural abrange expressões da memória que, segundo Jan Assman (2016) e Aleida Assman (2011), Halbwachs havia relegado ao campo da tradição. Trata-se do tipo de memória que envolve a preservação de símbolos, práticas e instituições que funcionam como lembranças coletivas, como festas, monumentos, museus, bibliotecas e arquivos. A memória cultural também existe em formas não corporificadas, mas depende de instituições para sua conservação e transmissão. Assim, explicam os autores, a memória cultural

é constituída por indivíduos e culturas, estes constroem suas memórias interativamente através da comunicação por meio da língua, de imagens e de repetições ritualísticas, e as organizam com o auxílio de mídias e práticas culturais (Assmann, 2011, p. 24).

O conceito de memória cultural dialoga também com os trabalhos de Pierre Nora (1993), que, ao investigar o caráter social da memória, afirma que esta emerge de um grupo social, enfatizando os vestígios da memória por meio dos testemunhos, documentos, imagens, discursos, como sinais de um dossiê visível para a materialização da passagem da memória. O autor explica que a sociedade contemporânea, acelerada, precisa dos lugares de memória para conter o seu desaparecimento. “A razão fundamental de ser de um lugar de memória é parar o tempo, é bloquear o trabalho do esquecimento, fixar um estado de coisas, imortalizar a morte, materializar o imaterial [...]” (Nora, 1993, p. 22).

As ideias de Halbwachs (2006), Nora (1993) e Assman (2011) estão entre os mais citados em textos do campo da Ciência da Informação que analisam a memória. Os conceitos elaborados por

esses autores são apropriados em estudos que analisam Instituições de Memória, como bibliotecas, arquivos e museus, preservação e mediação de conteúdos informacionais (Bastos; Nunes, 2023).

Nesse sentido, por exemplo, o entendimento de Tavares (2014), é de que a perspectiva social da memória de Halbwachs está associada à preservação, uma vez que essa possibilita a construção ou reconstrução da memória coletiva, através dos registros da informação. No mesmo contexto, para Oliveira e Rodrigues (2017), a preservação dessas memórias também vai se relacionar com espaços físicos que são socialmente legitimados para sua guarda, como arquivos, bibliotecas, museus e centros de documentação.

Jan Assman (2016) afirma que a Memória é a faculdade que nos capacita a formar uma consciência da identidade, tanto no nível pessoal como no coletivo. E, para não se perderem, explicam Milani, Massoni e Morigi (2020, p. 101), “as memórias precisam estar alicerçadas em alguma superfície, física ou não, e ‘guardadas’ pelo desejo de não esquecimento, de perpetuação das lembranças, em um esforço de confinamento do tempo, que insiste em passar, alheio às nossas vontades”.

O desejo de não esquecimento afeta os indivíduos e também as instituições, como o Ministério Público Federal, que em iniciativas como a implantação de memoriais físicos e virtuais em suas unidades, expressa de forma inequívoca a intenção de alicerçar essas lembranças e organizar essas memórias.

O entendimento de tal perspectiva foi fundamental para o desenvolvimento deste trabalho. Ao tratar do memorial virtual do Ministério Público Federal, esta pesquisa não apenas discute páginas na internet, mas um conjunto de práticas de produção, organização e mediação da memória institucional em ambiente digital. A natureza interdisciplinar da Ciência da Informação permite articular, em um mesmo quadro de análise, memória social e institucional, comunicação pública e os referenciais de Usabilidade, Acessibilidade e Linguagem Simples. Esses elementos orientam a forma como as informações sobre a trajetória do MPF são selecionadas, estruturadas e apresentadas no memorial virtual, influenciando a experiência do cidadão que busca compreender o papel da instituição na sociedade.

2.2 Memória Institucional e Memoriais como ferramenta de gestão da informação e do conhecimento

No âmbito das instituições, a memória se caracteriza de forma singular. Ainda que se refira ao passado, a memória institucional é construída no presente e, por isso, não é inerte, “é trabalho, é projeto, é ação” (Thiesen, 2024, p. 12). A autora explica que a memória institucional é construída por meio de escolhas que, ao mesmo tempo em que moldam a identidade da instituição,

refletem as tendências e o contexto social em que ela se insere. Assim, essas escolhas institucionais não são isoladas e devem ser analisadas em cruzamento com os saberes e práticas que a própria instituição produz (Thiesen, 2024).

No contexto interno das instituições, Santos e Valentin (2021, p. 231) destacam como a dinâmica da Memória Institucional se relaciona com os processos informacionais, ao pontuar que “a memória potencializa os processos organizacionais e institucionais cujos elementos envolvidos em sua constituição são interpretativos, seletivos e transmissores de informação e conhecimento”. E quando as instituições se veem diante da necessidade de materializar, alicerçar a memória e de atuar de forma prática pela sua legitimidade, os memoriais institucionais se apresentam como uma ferramenta relevante e recorrentemente utilizada.

A partir dessa perspectiva, a memória institucional pode ser compreendida como um campo específico de gestão da informação e do conhecimento. Ao longo do tempo, as instituições produzem grande volume de documentos, decisões, relatos e registros que, quando organizados, preservados e disponibilizados de forma sistemática, consolidam sua história, sua identidade e sua capacidade de aprender com o próprio percurso (Costa, 1997; Rueda; Freitas; Valls, 2011; Santos; Valentin, 2021). Nessa direção, a memória institucional deixa de ser apenas um “resultado” da acumulação documental e passa a constituir um objeto de gestão, que envolve processos intencionais de identificação, tratamento, preservação e mediação dos conteúdos informacionais (Marcial; Vieira, 2021; Tinôco; Assis; Silva, 2024).

Ao tratar a memória institucional como recurso estratégico associado à gestão da informação e do conhecimento, a Ciência da Informação oferece fundamentos teóricos e metodológicos para a criação de instrumentos dedicados a esse fim, como repositórios, centros de memória e memoriais institucionais em ambiente digital. É nesse contexto que o memorial virtual do Ministério Público Federal se insere como dispositivo típico da área: um arranjo informacional voltado a coletar, organizar e comunicar a memória institucional, articulando preservação documental, produção de conhecimento e mediação com o cidadão por meio de critérios de Usabilidade, Acessibilidade e Linguagem Simples.

Quando analisamos os memoriais pelo viés histórico, Barcellos (1999) explica que a implantação dessas unidades cresceu a partir do final dos anos 1990 e que, atualmente, são espaços onde as mais diferentes práticas de memória e produção cultural estão sendo acomodadas. Mas o conceito de memorial ainda está em aberto no Brasil e, no senso comum, se confunde com o de museu (Barcellos, 1999).

Já na Europa e nos Estados Unidos, o conceito de memorial está diretamente ligado a locais ou monumentos de homenagem a figuras históricas ou estão relacionados a eventos históricos

de sofrimento em massa (Williams, 2007 *apud* Ramos; Miranda, 2020). O *International Council Of Museums* (ICOM), por meio do *International Committee of Memorial Museums for the Remembrance of Victims of Public Crimes*, criou, em 2001, uma definição de memoriais que afirma:

Estas instituições funcionam como museus com um acervo de objetos históricos originais, que geralmente inclui edifícios, e trabalham em todos os campos clássicos do trabalho museológico (coleção, preservação, exposição, pesquisa, educação). Seu propósito é homenagear as vítimas de crimes cometidos pelo Estado e socialmente determinados, motivados ideologicamente. Eles estão frequentemente localizados nos locais históricos originais ou em lugares escolhidos pelas vítimas desses crimes para fins de comemoração (ICOM/ICMEMO, 2001. Tradução nossa).

Mas, no Brasil, os memoriais assumiram outro perfil e agregam, além da função de homenagem, a de centros culturais e de memoriais institucionais (Barcelos, 1999; Axtl, 2012; Ramos; Miranda 2020). Esta última função aparece bastante marcada nos conceitos e definições de memorial que foram recolhidos na fase de revisão bibliográfica desta pesquisa, conforme o Quadro 1 a seguir.

Quadro 1 – Conceitos de Memorial

Conceito	Autor
Lugar permanente que conserva e expõe coleções de objetos de caráter institucional com fins culturais e atende aos interesses específicos de divulgação, conservação e valorização de uma memória específica de uma determinada instituição.	Barcellos (1999)
Espaço que preserva a memória, originado do termo inglês que se refere a patrimônios destinados a enaltecer figuras históricas ou eventos significativos. No Brasil, o conceito de memorial se expande para incluir o serviço à comunidade e a reflexão sobre a instituição em questão, utilizando abordagens da pesquisa histórica. Diferentemente de um museu, que pressupõe um acervo consolidado, um memorial não precisa estar vinculado a um acervo definido; pode, ao longo do tempo, formar um acervo através de suas atividades.	Axtl (2012)
Instituição que atende a interesses específicos de divulgação, conservação e valorização de uma memória característica de uma determinada instituição, diferindo assim do conceito de museu, que é mais amplo e busca atender ao interesse da sociedade. O memorial se foca em uma memória específica e tem a função de preservar e comunicar essa memória, estabelecendo um diálogo entre a comunidade e o acervo cultural.	Rangel, 2015
Espaço dedicado a homenagear especificamente uma pessoa, instituição ou evento. Diferentemente dos centros de memória, que possuem uma função informativa e interpretativa, o memorial se foca	Japiassu, 2017

Conceito	Autor
na celebração e recordação, sem o compromisso direto com a produção de novos conhecimentos ou informações para um público mais amplo.	
Local de celebração do passado da organização.	Pazin-Vitoriano (2019)
Unidade de informação que funciona como um sistema orgânico e híbrido, incluindo em seu ambiente o arquivo, a biblioteca e o museu. Este acervo deve ser tratado de maneira específica para que seus diferentes elementos coexistam harmonicamente, com foco nos aspectos em comum das áreas de Arquivologia, Biblioteconomia e Museologia, já que essas disciplinas visam organizar as informações para facilitar sua recuperação e difusão, o que é essencial em projetos de memória institucional.	Ramos; Miranda (2020)
Estruturas semelhantes a museus, mas com um foco mais específico, geralmente relacionado a um único tema, instituição ou organização. Eles atuam com maior profundidade e abrangência dentro de seu campo de especialização, servindo tanto à instituição que os organiza quanto à comunidade ao seu redor. Além disso, promovem um diálogo entre memória e história, utilizando ferramentas metodológicas da história para assegurar a credibilidade e legitimidade social e cultural.	Oliveira Jr (2022)

Fonte: Elaborado pela autora (2024).

Cotejando as definições de memorial reunidas no Quadro 1, para esta pesquisa, memorial é entendido como uma unidade de informação híbrida, de caráter multifuncional e temática específica, que articula funções próprias de arquivos, bibliotecas e museus na organização e mediação da memória de uma instituição ou grupo. Mais do que um espaço de guarda, trata-se de um arranjo informacional voltado a selecionar, contextualizar e comunicar documentos, narrativas e experiências relacionados à trajetória institucional, por meio de práticas intencionais de gestão da informação e do conhecimento.

Nesta pesquisa, o Memorial Virtual do Ministério Público Federal é compreendido como uma expressão concreta desse tipo de unidade de informação em ambiente digital. Inserido no campo da Ciência da Informação, ele opera como dispositivo de gestão e de comunicação da memória institucional, ao coletar, organizar e disponibilizar conteúdos sobre a história e a atuação do MPF, mediando-os para o cidadão com apoio de referenciais de Usabilidade, Acessibilidade e Linguagem Simples.

2.3 Memoriais na internet

A transformação social promovida pelo acesso às Tecnologias Digitais de Informação e Comunicação (TDICs) alcança, também, o setor público e a maneira como as instituições se relacionam com os cidadãos. As TDICs abrangem um conjunto de bases tecnológicas que, por meio de equipamentos, programas e mídias, conectam diferentes ambientes e indivíduos em uma rede. Isso facilita a comunicação entre os participantes e amplia as ações e possibilidades proporcionadas pelas tecnologias existentes (Soares *et al.*, 2015).

Cientes da necessidade de comunicação com a sociedade, os gestores do MPF em Sergipe decidiram, em 2018, que o memorial da unidade teria uma versão na internet, por meio de um site. A decisão administrativa do MPF está em consonância com os achados de Camargo e Goulart (2015), que, ao analisar os centros de memória, afirmam que, para estas unidades de informação, o site é o produto que possui maior visibilidade e permite acesso a outros produtos que são desenvolvidos a partir do resgate ou estruturação da memória, podendo conter: depoimentos de história oral, a história da empresa, documentários, notícias, entre outras informações.

O entendimento de Camargo e Goulart (2015) sobre sites para centros de memória dialoga com conceito de memorial que localizamos no levantamento bibliográfico: uma instituição híbrida em sua natureza e flexível na composição do acervo. Para avançarmos neste caminho de pesquisa, é preciso analisar como o site de um memorial, por suas especificidades, interage com o acervo da instituição e contribui para a interação com a comunidade na qual a unidade de informação está inserida.

Para entender como funciona um memorial na internet, por conta da literatura escassa sobre esse tipo específico de unidade de informação, nos munimos de referências relacionadas aos museus, considerando os pontos de convergência entre museus e memoriais para conduzir a investigação. Neste percurso, o trabalho de Magaldi e Scheiner (2010) oferece importantes reflexões.

Em busca de conceituar o museu virtual, as autoras partem do conceito de Pierre Lèvy (1997) que define "virtual" como algo dinâmico e não estático. Origina-se do latim *virtualis*, que vem de *virtus*, significando força ou potência, como, por exemplo, a presença potencial de uma árvore na semente. O virtual está sempre em transformação, envolvendo complexidade e indeterminação. Em vez de oferecer soluções, ele problematiza e implica liberdade, sendo um constante "vir a ser" que reflete a natureza em mudança do que é considerado virtual. (Lévy, 1997 *apud* Magaldi; Scheiner, 2010).

No mesmo texto, que faz uma discussão abrangente sobre museus e virtualidade, as autoras explicam ainda que o Museu Eletrônico é compreendido como todos os museus que existem ou se manifestam por meio de aparelhos eletrônicos. O termo "eletrônico" refere-se a sistemas baseados em experiências com eletricidade e pode incluir qualquer museu que utilize dispositivos

eletrônicos para sua apresentação. Já para definir o Museu Online, Magaldi e Scheiner (2010) afirmam que esta é uma categoria de museu baseada em um sistema de conexão, especialmente através da internet.

Perfazendo outros conceitos envolvidos nesta discussão, em um aumento gradual de complexidade, Magaldi e Scheiner (2010) diferenciam o digital do virtual, em matéria de unidades de informação. Ainda baseadas em Lévy (1997), as autoras explicam que, quando um texto é escrito utilizando dispositivos computacionais, a codificação desse texto é “algo contido e calculável”, um sistema fechado. Nesses sistemas, está manifesto o digital. Quando se dá a entrada do humano e de sua subjetividade no circuito, fica caracterizada a dimensão virtual (Magaldi; Scheiner 2010).

Com base em Magaldi e Scheiner (2010), pode-se compreender museus virtuais como instituições que se configuram simultaneamente em suportes físicos e digitais. Trata-se de uma forma específica do fenômeno museu, marcada pela transformação contínua e pela complexidade, por atuar em um campo em permanente problematização e que pode se descolar de um território físico definido. Nessas experiências, o acervo pode ser constituído inteiramente em ambiente digital ou ter origem em coleções materiais já existentes.

É importante registrar que experimentar e expandir as práticas museológicas na internet e, no caso específico em análise, usar TDICs para implantar o Memorial do MPF em Sergipe, abarca a necessidade de tratar da memória nesses contextos, como explicam Milani, Massoni e Morigi (2020, p. 101):

As memórias precisam estar alicerçadas em alguma superfície, física ou não, e ‘guardadas’ pelo desejo de não esquecimento, de perpetuação das lembranças, em um esforço de confinamento do tempo, que insiste em passar, alheio às nossas vontades. Seja a partir de uma abordagem filosófica (virtual) ou cibernética (digital), é necessário repensar as formas contemporâneas de lidar com a memória, advindas das TIC. Isso porque a memória vem sendo reconfigurada por novas práticas socioculturais que a sociedade desenvolve em seus processos comunicativos, em um fluxo informacional incessante que desterritorializa e ressignifica a memória.

Nesse fluxo incessante, a memória em ambiente digital enfrenta vulnerabilidades específicas, como a obsolescência tecnológica e a efemeridade das páginas na web. Em sites institucionais, o risco de apagamento e descontinuidade das informações é uma ameaça real, capaz de comprometer o acesso de longo prazo aos registros que constituem a história da organização (Marcial; Vieira, 2021).

Por isso, a concepção do Memorial Virtual do MPF exige ir além da simples publicação de conteúdo. A aplicação efetiva de requisitos de Usabilidade, Acessibilidade e Linguagem Simples atua como estratégia de preservação e permanência. Ao garantir que a informação seja fácil de

encontrar, compreender e utilizar por qualquer cidadão, o memorial fortalece sua função social e mitiga parte dos riscos de esquecimento inerentes ao meio digital.

Analisado sob a ótica das reflexões de Magaldi e Scheiner (2010), o projeto do MPF em Sergipe dialoga com a natureza híbrida e dinâmica do museu virtual. Contudo, ao configurar-se como memorial virtual, essa unidade de informação assume características específicas: seu foco é direcionado à construção de narrativas institucionais e à preservação de casos e histórias que compõem a identidade da organização.

Essa distinção é central para analisarmos o Memorial Virtual do MPF em Sergipe pois a proposta não se limita à digitalização de acervos, mas busca articular essas narrativas em um espaço informacional aberto à interação. Ao utilizar as tecnologias digitais, o memorial pretende ressignificar o acesso à memória institucional, tornando a trajetória e a atuação do MPF mais acessíveis e próximas do cidadão.

2.4 Memorial Virtual: conceitos e panorama do campo a partir de uma revisão integrativa

Dando continuidade à investigação sobre o papel e a configuração dos memoriais virtuais, esta seção apresenta o panorama construído a partir do levantamento bibliográfico realizado para esta pesquisa. Partindo do entendimento de que o memorial virtual proposto pelo MPF em Sergipe se alinha às tendências contemporâneas do campo, buscou-se mapear os principais conceitos, categorias e experiências descritos na literatura especializada, assim como relatos de práticas de organização e apresentação desses espaços em ambientes digitais. Para isso, foram consultadas bases de dados referenciais, com ênfase inicial nos textos da Ciência da Informação. Contudo, considerando o caráter interdisciplinar do tema, foram também incorporados trabalhos provenientes de áreas afins nas Ciências Sociais Aplicadas e nas Ciências Humanas. O recorte temporal compreendeu publicações produzidas entre 2014 e 2024, de modo a privilegiar tendências e discussões recentes.

Desde o início da pesquisa foi percebido que este é um tema com literatura escassa. Com o intuito de contornar esta limitação, foram selecionadas quatro bases de dados para um levantamento mais amplo, sendo elas a Base de Dados em Ciência da Informação (Brapci), a Biblioteca Digital Brasileira de Teses e Dissertações (BDTD), o Portal de Periódicos da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (Periódicos Capes) e o Portal Brasileiro de Publicações e Dados Científicos em Acesso Aberto (Oasisbr), escolhidas por serem as bases de dados de referência para a pesquisa no Brasil, repetidamente indicadas como confiáveis por docentes e pesquisadores na UFS e em todo o país.

No universo de resultados, foram selecionados os trabalhos completos, como livros, capítulos de livros, artigos, teses e dissertações, por fornecerem referencial teórico e metodologia que permitem a compreensão ampla da pesquisa tanto em seu processo quanto em seus resultados. Estratégias de busca como o uso do operador booleano AND e a aplicação de truncagem (uso de aspas) foram utilizadas para refinar os resultados, considerando que o conteúdo pesquisado abarca uma variedade de termos ainda não completamente consolidados na literatura científica. Essas buscas foram atualizadas até 24 de setembro de 2024.

Para realizar a pesquisa, foram eleitos oito termos diretamente relacionados a este estudo, com base nos termos coletados por Magaldi e Scheiner (2010). Estendemos essas qualificações para os espaços memoriais, considerando as nomenclaturas que, de acordo com a pesquisa de Magaldi e Schneider, estavam sendo mais usadas para referências a unidades de informação no ambiente da internet. São os termos: “memorial virtual”, “memorial eletrônico”, “memorial digital”, “web memorial”, “webmemorial”, “memorial web” e “ciber memorial”.

Foi realizada, então, uma revisão integrativa do material. A revisão integrativa, quando comparada à revisão sistemática de literatura, se mostra mais abrangente, pois a busca de informações é feita a partir de um quadro mais amplo de trabalhos, com a integração dos conhecimentos existentes para a formulação de novos conhecimentos, baseados nas reflexões do pesquisador (Toraco, 2005). Este foi o método de revisão que se mostrou mais eficaz para abranger a complexidade e a interdisciplinaridade do tema Memorial Virtual.

Quadro 2 – Estratégias utilizadas no levantamento bibliográfico

Estratégia de Busca	
Descritores, Palavras-chave e operadores booleanos	“memorial virtual”, “memorial eletrônico”, “memorial digital”, “web memorial”, “webmemorial”, “memorial web”, “ciber memorial”, “centro de memória” AND virtual “centro de memória” AND justiça “memória virtual”
Bases de dados	Brapi BDTD Periódicos Capes Oasisbr
Critérios de seleção	Trabalhos acadêmicos completos (livros, artigos, dissertações, teses); Com acesso aberto;

	Publicados entre 2014 e 2024; Em português.
--	--

Fonte: Elaborado pela autora (2024).

No total, a pesquisa inicial retornou 289 registros. O refino dos resultados foi feito em duas etapas. Inicialmente, pela leitura de resumos e palavras-chave, foram excluídos os resultados repetidos e que não se encontravam no campo das Ciências Sociais Aplicadas ou das Ciências Humanas. Desta primeira filtragem, restaram 60 resultados.

Em seguida, a leitura flutuante (Bardin, 2011) desses materiais resultou num total de 09 textos diretamente afeitos a esta pesquisa. Este foi o conjunto de produções científicas submetido à leitura técnica do texto completo, conforme quadro a seguir.

Quadro 3 – Resultados da Pesquisa Bibliográfica - Termos Diretos

Termos Diretos				
#	Banco de dados	Palavra busca	Tipo de Publicação	Referência
1	Brapci	Memorial Virtual	Dissertação	CAPISTRANO, Tatiana Quadra e Silva. Memórias e histórias do departamento de bibliotecas escolares e comunitárias de Florianópolis: 1988 a 2018. Dissertação (Mestrado em Gestão da Informação) – Universidade do Estado de Santa Catarina, Florianópolis, SC. 2019
2	BDTD	Memorial Virtual	Dissertação	PAIVA, Kaliene Alessandra Rodrigues de. Ensino de história e educação patrimonial na escola: o Instituto Ary Parreiras enquanto reflexão sobre os lugares de memória - Natal/RN. 2019. 116f. Dissertação (Mestrado Profissional em Ensino de História - Profhistoria) – Centro de Ciências Humanas, Letras e Artes, Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal, 2019.
3	BDTD	Memorial Virtual	Dissertação	LAMPERT, Rodrigo Alves. O trabalho com história local e princípios suleadores para o empoderamento identitário de uma comunidade periférica. 2022. Dissertação (Mestrado em História)

				– Programa de Pós-Graduação em Ensino de História. Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2022.
4	BDTD	Memorial Virtual	Dissertação	OLIVEIRA JÚNIOR, Cícero Batista de. Proposição de modelo de memorial institucional aplicável à UFRN. Orientador: Sebastião Faustino Pereira Filho. 2022. 86f. Dissertação (Mestrado Profissional em Gestão de Processos Institucionais) - Centro de Ciências Humanas, Letras e Artes, Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal, 2022.
5	BDTD	Memorial Virtual	Dissertação	MORAES, Leonel Valdenir A industrialização de Canoas nas décadas 1940-1970: memórias de trabalhadores. 2022. 114 f. Dissertação (Mestrado em Memória Social e Bens Culturais) – Universidade La Salle, Canoas, 2022.
6	BDTD	Memorial eletrônico	Dissertação	ALVES, Ildegarde Elouise. Ceará-Mirim de Madalena Antunes: caminhos para o trabalho biográfico no ensino de história. 2019. 91f. Dissertação (Mestrado Profissional em Ensino de História - Profhistoria) – Centro de Ciências Humanas, Letras e Artes, Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal, 2019.
7	BDTD	Memorial Digital	Dissertação	SANTOS, Luciano Souza. Repositórios digitais na preservação da memória de clubes de futebol: a descrição arquivística na análise do Esporte Clube Vitória. 2017. 141f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Instituto de Ciência da Informação, Universidade Federal da Bahia, 2017.
8	Oasis BR	Memorial Virtual	Artigo	NEDER, Cristiane Pimentel. TVABA: um memorial virtual mediático antropológico. Revista Livre De Cinema , uma leitura digital sem medida (super 8, 16, 35, 70 mm,...), v. 2, n. 3, p. 79-89, 2015.
9	Oasis	Memorial	Trabalho de Conclusão	RANGEL, Maitê dos Santos.

	BR	Virtual	de Curso (Especialização)	Memória na rede: reflexões e proposições para a construção de um memorial virtual. 2015. Trabalho de Conclusão de Curso (Especialização em Gestão Cultural) – Instituto de Humanidades, Artes e Ciências – IHAC, Universidade Federal da Bahia. Salvador, 2015.
--	-----------	---------	------------------------------	--

Fonte: Elaborado pela autora (2024).

Nos textos resultantes da busca da revisão de literatura sistematizada, foi recorrente encontrar dissertações nas quais as pesquisas tiveram foco em procedimentos, como, por exemplo, oficinas educativas ou pesquisas documentais, e o memorial virtual foi usado como ferramenta para divulgação dos resultados da pesquisa. Esse é o caso dos trabalhos de Capistrano (2019), Lampert (2022), Paiva (2019) e Moraes (2022), que retornaram de buscas do termo “memorial virtual” no BDTD; e de Alves (2018), dissertação que surgiu a partir da pesquisa do termo “memorial digital” também no BDTD.

Apesar de examinarem temas heterogêneos, que vão desde comunidades escolares do Rio Grande do Sul ao Rio Grande do Norte, passando pela industrialização no interior do Brasil e chegando a documentos digitais sobre clubes de futebol, os trabalhos que analisamos convergem sobre a importância das tecnologias digitais de informação e comunicação (TDICs) para a integração de comunidades, coleta e divulgação de documentos históricos e, em última instância, criação, consolidação e preservação de memórias (Neder, 2015; Santos, 2017).

Entre os textos selecionados, destacamos o material de Paiva (2019), que ressalta o papel das tecnologias digitais de informação e comunicação (TDICs) na transformação do acesso e na interação com o patrimônio histórico e cultural. A autora explora, em sua pesquisa, como o uso de um memorial virtual supera as limitações físicas tradicionais dos arquivos, oferecendo um meio dinâmico e interativo de acesso à informação. De acordo com a autora, esse tipo de recurso digital possibilita a organização dos documentos de forma mais acessível, ampliando o alcance e a interação dos usuários, em particular os alunos, com o conteúdo histórico.

Ao integrar o patrimônio com a cultura digital, Paiva (2019) sugere que os significados sociais e simbólicos do patrimônio se expandem e se tornam mais acessíveis, e que a internet e os recursos digitais democratizam o acesso ao conhecimento.

Possibilitada por esse acervo específico, a experiência histórica parte do entendimento de que os significados sociais e simbólicos do patrimônio histórico e cultural atualmente são compartilhados pelos sujeitos através de suportes diversos, os quais não lhes tiram o sentido, no entanto lhes dão uma amplitude maior de alcance (Paiva, 2019, p. 83).

Ainda de acordo com a pesquisadora, o uso das TDICs na pesquisa histórica não apenas facilita o acesso às informações, mas também promove um engajamento crítico, ampliando a percepção dos estudantes sobre sua própria participação na construção do conhecimento histórico, promovendo uma relação mais próxima e contínua com o patrimônio cultural. Nesta mesma linha seguem Lampert (2022) e Alves (2019), cujos trabalhos envolvem pesquisas relacionadas à Educação e utilizam os recursos digitais não só para preservar a memória, mas também para ampliar o acesso e transformar o processo de ensino-aprendizagem.

Já a pesquisa desenvolvida por Rangel (2015), analisa a consolidação do Memorial do Ensino Agrícola Superior da Bahia (MEASB) por meio da construção de um memorial virtual, utilizando as Novas Tecnologias da Informação e Comunicação (NTICs) para mediar a interação entre a unidade de informação e o público. O foco está na implementação das NTICs como estratégia de preservação e comunicação do acervo histórico, priorizando a comunidade acadêmica da Universidade Federal do Recôncavo da Bahia (UFRB) e o território do Recôncavo Baiano.

Em sua pesquisa, Rangel (2015) se atém a investigar uma definição de memorial que atende às especificidades do MEASB. Citando autores como Jorge Barcellos (1999) e a legislação brasileira sobre museus, Rangel (2015) afirma que, embora o termo memorial possa ser confundido com “museu” pelo senso comum, ele não deve ser tratado como tal.

A autora argumenta que um memorial é uma instituição que atende a interesses específicos de divulgação, conservação e valorização de uma memória característica de uma determinada instituição, diferindo assim do conceito de museu, que é mais amplo e busca atender ao interesse da sociedade. Para ela, o memorial é visto como um equipamento cultural que, embora submeta-se a princípios museológicos, possui uma singularidade em sua abordagem e funções.

Em relação à construção do memorial virtual, a pesquisadora apresenta um protótipo da página na internet, sem dar destaque aos procedimentos que levaram às escolhas sobre tal protótipo. De forma sucinta, a autora afirma que “a criação do MEASB Virtual leva em consideração algumas premissas. Interatividade, comunicabilidade e criatividade definem as escolhas no processo de construção do layout” (Rangel, 2015, p. 42).

Na leitura do trabalho, é possível inferir que o modelo adotado pela Assessoria de Comunicação da UFRB para o site do memorial e a própria coleção de itens e documentos da unidade foram a base da nova página, construída empiricamente. Entre as seções mais relevantes, há um espaço para visitas virtuais, galerias de exposição do acervo digitalizado e uma biblioteca digital incluindo obras raras.

Outro destaque da busca em bases de dados sobre pesquisas relacionadas a memoriais virtuais foi a dissertação de Oliveira Junior (2022), que elabora a proposição de um modelo de memorial institucional da Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN). O texto é bastante recente, tendo sido publicado em 2022, e se preocupa em articular conceitos sobre as unidades de informação e sua relação com a memória, classificando as UI como “ferramentas de preservação de memória” (Oliveira Junior, 2022, p. 35). Em seu trabalho, o autor enfatiza a importância da preservação da memória, afirmando que essa é essencial para o desenvolvimento da sociedade, convertendo-se em conhecimento e poder (Oliveira Junior, 2022).

Articulando com as ideias de Axtl (2012), Oliveira Junior (2022) qualifica memoriais como estruturas semelhantes a museus, mas com foco mais específico, geralmente voltado a um único tema, instituição ou organização. De acordo com o autor, um memorial atua com maior profundidade e abrangência dentro de seu campo de especialização, prestando serviço tanto à instituição que o organiza quanto à comunidade ao seu redor. Este tipo de UI, para Oliveira Junior (2022), promove um diálogo entre memória e história, utilizando ferramentas metodológicas da história para garantir a credibilidade e legitimidade social e cultural. Os principais resultados da pesquisa indicaram o modelo de memorial virtual como a opção mais viável e eficaz para a UFRN. De acordo com o texto, essa alternativa apresenta facilidade de implementação e manutenção, além de atender às necessidades institucionais com menor custo e maior acessibilidade, alcançando o público interno e externo da universidade.

Oliveira Junior (2022) elabora, em seguida, um protótipo de memorial institucional virtual para a UFRN e descreve, inclusive, as etapas administrativas do processo, como a necessidade de criação de comissão interna e de grupo técnico dentro da instituição, para elaboração e manutenção do memorial.

A revisão integrativa realizada nas bases BRAPCI, BDTD, Periódicos Capes e Oasisbr evidenciou que, embora existam experiências relevantes com memoriais virtuais e digitais em diferentes contextos institucionais, a produção ainda é dispersa, marcada por terminologias variadas e por um foco predominante no uso dos memoriais como suporte para outras ações (oficinas educativas, pesquisas documentais, projetos de educação patrimonial), mais do que como objeto central de estudo. Mesmo quando tratam diretamente de memoriais institucionais, os trabalhos tendem a privilegiar a dimensão histórica, a descrição de acervos ou a proposição de modelos gerais, sem aprofundar, de forma sistemática, os aspectos ligados à experiência do usuário, à usabilidade, à acessibilidade e à linguagem utilizada na mediação da memória em ambiente digital.

Nesse cenário, a presente dissertação contribui para o campo da Ciência da Informação ao articular o tema dos memoriais virtuais com três eixos ainda pouco explorados em conjunto: a gestão

da memória institucional em ambiente web, a comunicação pública e os referenciais técnico-metodológicos de Usabilidade, Acessibilidade e Linguagem Simples. Ao propor e aplicar uma revisão integrativa focada em “memorial virtual” e termos correlatos, e ao desdobrar esses achados em um diagnóstico empírico dos memoriais do MPF e na elaboração de um Guia de Boas Práticas para Memoriais Virtuais, a pesquisa avança na construção de um quadro conceitual e operacional próprio para essas unidades de informação. Com isso, oferece à área não apenas um mapeamento atualizado do campo, mas também um conjunto de parâmetros replicáveis que podem orientar futuras investigações e intervenções em memória institucional virtual no setor público.

2.5 Memorial Virtual como ferramenta de Comunicação Pública

Embora sejam distintos no conteúdo e na especificidade do acervo (Barcellos, 1999; Axtl, 2012), museus e memoriais convergem em sua função social. Dada a escassez de literatura específica sobre memoriais, os conceitos museológicos servem de referência para compreender o potencial comunicativo dessas unidades. Analisados sob a ótica dos "lugares de memória" (Nora, 1993), ambos compartilham a capacidade de estabelecer diálogos com a sociedade.

A Declaração de Caracas (1992), documento marco do Conselho Internacional de Museus (ICOM), já definia os museus não apenas como fontes de informação, mas como meios de comunicação essenciais para a interação da comunidade com os processos culturais. Mais recentemente, a Declaração do 10º Encontro Ibero-Americano de Museus (2022) atualizou essas diretrizes, recomendando explicitamente a implementação de estratégias digitais, a gestão documental acessível e o fomento a uma comunicação efetiva com os públicos.

Essas recomendações dialogam diretamente com as críticas de Pierre Nora (1993) sobre a artificialidade dos lugares de memória. Para o autor, esses espaços correm o risco de se tornarem restritivos e estanques, desconectados das memórias formadas organicamente em comunidade (Massoni; Borges, 2024). Ao adotarem estratégias digitais e priorizarem a interação, museus e memoriais podem superar esse caráter estático. Tornam-se, assim, ambientes dinâmicos onde a memória coletiva não é apenas preservada, mas reinterpretada e vivenciada. Essa abordagem permite que a unidade de informação deixe de ser uma representação do passado para refletir a diversidade e as narrativas plurais do presente.

Transportando essa visão para o contexto desta pesquisa, a necessidade de comunicação com a comunidade evocada por Rueda, Freitas e Valls (2011) e pelas declarações internacionais ganha contornos próprios nas organizações do setor público. A implantação do Memorial do MPF se

apresenta, assim, não apenas como arquivo, mas como um desafio de gestão voltado à excelência na comunicação pública e à dimensão virtual.

É importante destacar que, neste contexto, a Ciência da Informação compreende a informação como um fenômeno essencialmente humano e social, cuja análise exige atenção à dimensão comunicacional do processo (Gouveia; Silva, 2014). Dessa articulação emerge o objeto infocomunicacional, que acompanha a trajetória da informação desde sua produção e organização até sua circulação e uso, considerando os contextos e as práticas sociais que lhe dão sentido (Gouveia; Silva, 2020).

Nessa perspectiva, a CI assume uma responsabilidade social clara: não basta produzir ou organizar informação, é preciso transferi-la de forma que promova desenvolvimento e progresso social (Freire, 2001; Saracevic, 2008; Capurro, 2003). Capurro e Hjørland (2007) reforçam que, quando se trata de informações de interesse coletivo, o conceito de informação deve ser pensado e orientado a partir das necessidades dos grupos-alvo.

Por isso, a comunicação pública configura-se como eixo estratégico da Ciência da Informação, em que o profissional da área tem papel central na mediação entre governo e sociedade, contribuindo para a democratização do acesso à informação, que é condição indispensável para a formulação de políticas públicas e para o exercício pleno da cidadania (Saracevic, 1996; Capurro, 2003; Anjos, 2018).

Jorge Duarte (2007) destaca que gerar comunicação de qualidade no âmbito da comunicação pública não se resume a ampliar o volume ou a potência das mensagens. Envolve criar uma cultura de comunicação que atravesse os diferentes setores relacionados ao interesse público, baseada no compromisso com o diálogo, na consideração da perspectiva do outro e na busca de consensos possíveis, contribuindo para o fortalecimento da democracia.

Ainda segundo o autor, a consolidação democrática e a exigência de publicidade, prevista como princípio da administração pública na Constituição Federal, também se expressam na criação e manutenção de centros de memória, na medida em que esses espaços ampliam a visibilidade das ações institucionais e fortalecem o vínculo com a sociedade (Duarte, 2007).

Nessa mesma direção, a Associação Brasileira de Comunicação Pública (ABCPública) compreende a comunicação pública como um processo de diálogo e interação entre instituições públicas e cidadãos, orientado à garantia do exercício da cidadania e do acesso a serviços e informações de interesse coletivo. Trata-se de uma comunicação fundada em princípios constitucionais e democráticos, que promove transparência e prestação de contas em um ambiente que articula Estado, governo e sociedade civil, e cujo uso de recursos públicos exige o atendimento a parâmetros específicos de ética, clareza e responsabilidade comunicativa (ABCPública, 2022).

Tomando esses referenciais como base, na análise do Memorial Virtual do MPF em Sergipe serão observados, de forma específica, elementos de comunicação pública como a transparência das informações disponibilizadas sobre a trajetória e a atuação institucional, a clareza e a completude dos conteúdos relacionados às ações do órgão, a existência (ou não) de mecanismos que favoreçam o diálogo e a aproximação com o cidadão, e a forma como o site contribui para a prestação de contas à sociedade. Em outras palavras, o memorial virtual é entendido, nesta pesquisa, não apenas como repositório de memória institucional, mas como dispositivo de comunicação pública que deve articular transparência e diálogo em ambiente virtual.

Nessa perspectiva, os 12 Princípios da Comunicação Pública propostos pela ABCPública (2022) oferecem um referencial sintético para orientar a análise do memorial virtual. Entre esses princípios, quatro se mostram particularmente centrais para este estudo: garantir o acesso amplo à informação, fomentar o diálogo, promover os direitos e a democracia e focar no cidadão.

Figura 1 – Princípios da Comunicação Pública



Fonte: ABCPública, 2022

No contexto do Memorial Virtual do MPF em Sergipe, o princípio de garantir o acesso amplo à informação implica verificar se o site oferece informações completas, organizadas e facilmente localizáveis sobre a história e a atuação institucional, em linguagem clara e acessível. O

princípio de fomentar o diálogo orienta a observar em que medida o memorial cria condições para aproximação simbólica com o público, abrindo espaços para escuta, interação ou, ao menos, para o reconhecimento de diferentes perspectivas sobre a atuação do MPF.

Já promover os direitos e a democracia diz respeito a como o memorial contribui para explicitar o papel constitucional do Ministério Público, reforçando a defesa de direitos e a transparência como pilares democráticos. Por fim, focar no cidadão significa tomar o usuário como centro do projeto comunicacional, avaliando se a Usabilidade, a Acessibilidade e a Linguagem Simples estão orientadas às necessidades informacionais do público e não apenas às lógicas internas da instituição.

Enquanto a ABCPública apresenta princípios gerais para exercício da Comunicação Pública em qualquer canal, Nogueira e Castro (2014) analisam especificamente a comunicação pública digital, enumerando as características que são necessárias para alcançar as possibilidades democráticas da Internet: incentivar a participação do público, representar a voz do governo em discussões na web, transparência, ser útil e prestar serviço.

Nakazato, Silva e Vicentini (2021, p. 130), explorando o trabalho de Bonsón *et al.* (2012), destacam o impacto positivo das TDICs na comunicação dos governos em, pelo menos, quatro áreas:

[...] da transparência, ao divulgar as atividades e agenda das autoridades, além de notícias e informações interessantes ao cidadão; da formulação de políticas públicas, a partir do aumento da consciência social e participação civil na elaboração dos planos de governo; dos serviços públicos, por meio da inserção de novos mecanismos que inovem o sistema governamental; e da gestão do conhecimento, a partir da abertura do diálogo entre entidades privadas e públicas, cidadãos e governo

É à luz desses princípios que o Guia de Boas Práticas proposto por esta pesquisa buscará incentivar padrões de comunicação no memorial virtual capazes de fortalecer a transparência, o diálogo com a sociedade e a prestação de serviços informacionais de interesse público.

Ao integrar práticas relacionadas à memória com as TDICs, o memorial virtual tem o potencial de se tornar um espaço dinâmico, que promove um ambiente de novas interações entre cidadãos e instituições, coerente com as novas práticas sociais em relação à memória, destacadas por Milani, Massoni e Morigi (2020). Essa abordagem aparece, nesta pesquisa, alinhada à necessidade de transparência, acesso à informação e fomento ao diálogo, princípios fundamentais da comunicação pública.

2.6 Usabilidade, Acessibilidade e Linguagem Simples como referenciais para construção do Memorial Virtual do MPF em Sergipe

No percurso para atingir os propósitos do Memorial Virtual do MPF em Sergipe de estabelecer um canal de comunicação entre a instituição e a sociedade, democratizar o acesso à informação e preservar os registros sobre a atuação da instituição no estado, a inserção da Usabilidade, da Acessibilidade e da Linguagem Simples como referenciais centrais para a construção do Memorial Virtual é uma escolha que se alinha à natureza interdisciplinar da Ciência da Informação (CI), um campo que valoriza a dimensão social e humana da informação (Saracevic, 1995; Marques, 2015).

Estes referenciais articulam-se diretamente aos processos centrais da CI, que transcendem a custódia documental para focar a organização, a mediação e o uso da informação em ambientes digitais (Capurro, 2003; Gouveia; Silva, 2014). Nesse quadro, a Mediação da Informação se estabelece como um processo dinâmico e dialógico de interferência, que visa à apropriação da informação pelo sujeito, contribuindo para a sua emancipação (Brandão; Borges, 2022). Essa mediação, na perspectiva da comunicação pública, demanda práticas que garantam o direito à informação e a transparência como pilares da cidadania, exigindo que o conteúdo seja não apenas disponibilizado, mas claro, compreensível e acessível (Rodrigues, 2013; Maciel *et al.*, 2019, Ripoli, 2024).

A Usabilidade (Nielsen, 2012; Vidotti *et al.*, 2017) atua sobre a organização da informação no dispositivo digital, as páginas do Memorial Virtual, garantindo a eficácia e a satisfação da interface para uma navegação intuitiva, enquanto a Linguagem Simples (ABNT, 2024; Duarte, 2024) e a Acessibilidade (Brasil, 2015; Sassaki, 2009) qualificam a mediação ativa e consciente, eliminando as barreiras que impedem o acesso e a plena apropriação da informação pública por todos os cidadãos. Ao integrar esses eixos, o Memorial Virtual se configura como um dispositivo com potencial de transformar a informação institucional em um recurso de transparência e diálogo, por meio da comunicação pública.

A partir dos propósitos do memorial virtual descritos, selecionamos critérios de análise correlacionados, que sejam: (I) Clareza Textual, como forma de potencializar a transmissão de informações para a sociedade, melhorando a comunicação e fomentando a democratização do acesso à informação; (II) Usabilidade, para garantir a facilidade do uso e interação com a página; e (III) Acessibilidade, para permitir o uso pelo maior número de pessoas, garantir a diversidade do público que acessa o memorial e atender às exigências legais relacionadas ao direito das pessoas com deficiência.

Para operacionalizar a avaliação dos critérios de clareza, atratividade e inclusão, foram estabelecidos referenciais técnicos que abordam a tríade Linguagem Simples, Acessibilidade Web e Usabilidade. A Linguagem Simples (ABNT, 2024) é adotada para tornar o conteúdo compreensível

e localizável pelo maior número de pessoas, sendo um vetor de transparência e inclusão social (Duarte, 2024; Giacomini; Silveira, 2025; ABNT, 2024). A acessibilidade web, pautada nas Diretrizes para Conteúdo Web (WCAG), que são normas internacionais adotadas pelo Governo Federal, cumpre o imperativo legal de eliminar barreiras digitais, garantindo a autonomia e o pleno exercício da cidadania para pessoas com deficiência (Brasil, 2015; Brasil, s.d.; Souza *et al.*, 2013).

Complementarmente, as Heurísticas de Nielsen são empregadas para garantir a eficiência, a satisfação e a facilidade de uso do sistema, tratando o usuário como o centro do projeto comunicacional (Nielsen, 1994; Nielsen, 2012; Sá; Teixeira; Oliveira, 2019). Juntos, esses três referenciais apoiam de forma coesa a aplicação desta pesquisa, ao transformar a mediação informacional em uma prática deliberada (Brandão; Borges, 2022; Dias; Aguiar; Nascimento, 2024), assegurando que a memória institucional do MPF seja não apenas preservada, mas efetivamente acessível e compreensível, consolidando o memorial virtual como um dispositivo estratégico de comunicação pública e transparência institucional (Duarte, 2007; ABCPública, 2022; Ripoli, 2024).

No que diz respeito aos resultados esperados pela aplicação desses critérios, a adoção da Linguagem Simples no projeto do Memorial Virtual do MPF tem por objetivo tornar as informações compreensíveis para o maior número de pessoas possível. Já a acessibilidade visa garantir que o conteúdo esteja disponível para pessoas com deficiência, atendendo assim ao Estatuto da Pessoa com Deficiência, que obriga os órgãos públicos a “assegurar e a promover, em condições de igualdade, o exercício dos direitos e das liberdades fundamentais por pessoa com deficiência, visando à sua inclusão social e cidadania” (Brasil, 2015).

E para aumentar a atratividade das páginas, optou-se por adotar as Heurísticas de Nielsen. Tais princípios correspondem a diretrizes gerais sobre usabilidade amplamente utilizadas por equipes de desenvolvimento de produtos digitais, como sites, aplicativos e sistemas, e servem de referência para a avaliação e o projeto de interfaces de usuário (Moran; Gordon, 2023). É importante ressaltar que essas heurísticas configuram um método de inspeção por especialistas: elas permitem identificar problemas de usabilidade de forma rápida e econômica, mas não substituem testes com usuários, os quais são necessários para verificar o impacto real das questões detectadas no comportamento e nas necessidades destes (Nielsen, 1994; Moran; Gordon, 2023).

Na fase exploratório-descritiva, esses princípios foram adotados como base para a construção dos formulários de avaliação dos sites de memoriais já implantados pelo MPF, funcionando como um diagnóstico inicial capaz de orientar prioridades de melhoria. Contudo, deve-se enfatizar o limite desse procedimento: os achados obtidos por avaliação heurística apontam potenciais problemas e hipóteses de intervenção que demandam validação por meio de testes com

usuários em etapas subsequentes de melhoria contínua, garantindo maior validade externa e fundamentação das intervenções propostas (Nielsen, 1994; Moran; Gordon, 2023).

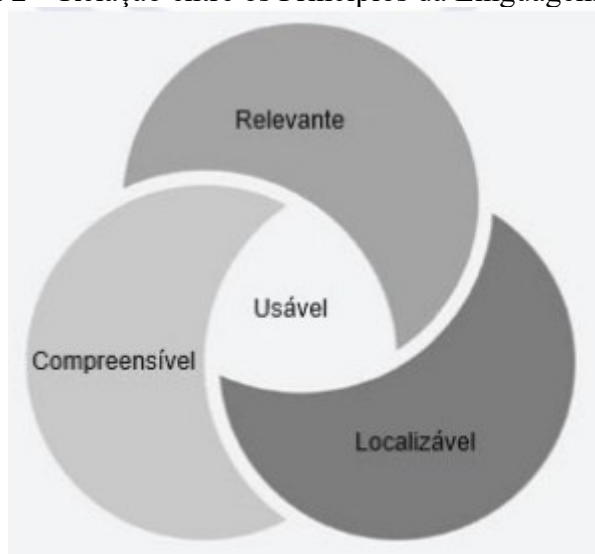
No contexto desta pesquisa, ferramentas como as heurísticas de Nielsen permitem uma análise sistemática e especializada da usabilidade das interfaces, enquanto os critérios de Acessibilidade e Linguagem Simples contribuem tanto para o atendimento das exigências legais quanto para a inclusão de um público mais amplo e diverso.

2.6.1 Linguagem Simples

A Linguagem Simples, também conhecida por *Plain Language* (inglês) ou *Lenguaje Claro* (espanhol), é uma abordagem comunicativa centrada no leitor, que tem como objetivo tornar as informações claras, acessíveis e compreensíveis para públicos diversos (Duarte, 2024; Giacomini; Silveira, 2025). Seu principal objetivo é eliminar barreiras linguísticas, promovendo inclusão social, acesso à informação, transparência, eficiência na comunicação e o fortalecimento da democracia e do exercício pleno da cidadania (Duarte, 2024; Giacomini; Silveira, 2025).

Segundo a ABNT (2024), a Linguagem Simples trata-se de uma comunicação cujo texto, estrutura e design são suficientemente transparentes para que os destinatários consigam, com facilidade, encontrar o que precisam, entender o que encontram e usar essa informação. Essa definição, adotada internacionalmente pela ISO em 2023 e incorporada no Brasil em 2024, organiza-se em quatro princípios orientadores, sendo eles: relevância, localização, compreensibilidade e usabilidade.

Figura 2 – Relação entre os Princípios da Linguagem Simples



Fonte: ABNT (2024)

A relevância determina que a informação deve ser pertinente ao público e ao contexto, enquanto a localização recomenda que o conteúdo permita rápida varredura visual e fácil localização dos elementos essenciais. A compreensibilidade está presente no texto em que a mensagem é inteligível sem esforço indevido e a usabilidade indica que leitores devem conseguir aplicar a informação de forma prática.

É importante destacar que aplicar a Linguagem Simples não significa escrever de modo coloquial ou mesmo simplório, nem retirar do texto informações complexas, nivelando por baixo o conhecimento do público (TJRS, 2021). A intenção é escrever um texto acessível a um público amplo, com foco principal no direito ao acesso à informação.

A implantação da Linguagem Simples no site do Memorial Virtual do MPF em Sergipe não é apenas uma boa prática, mas uma diretriz endossada pelo Governo Federal para serviços direcionados ao cidadão e pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ). Em 2023, o Conselho instituiu o Pacto Pela Linguagem Simples, que consiste:

[...] na adoção de ações, iniciativas e projetos a serem desenvolvidos em todos os segmentos da Justiça e em todos os graus de jurisdição, com o objetivo de adotar linguagem simples, direta e compreensível a todas as pessoas na produção das decisões judiciais e na comunicação geral com a sociedade (Brasil, 2023).

Entre os compromissos do pacto, voltados diretamente aos órgãos do judiciário, estão "eliminar termos excessivamente formais e dispensáveis à compreensão do conteúdo a ser transmitido" e "adotar linguagem direta e concisa nos documentos, comunicados públicos, despachos, decisões, sentenças, votos e acórdãos". Nos atos de fomento do pacto, destaca-se a Recomendação CNJ nº 144/2023, que orienta expressamente os tribunais a adotar a Linguagem Simples em suas comunicações e atos. Essa medida visa tornar as informações compreensíveis a todos os cidadãos, sem distinção de origem, sexo, cor, idade ou qualquer outra forma de discriminação, promovendo assim a acessibilidade e a inclusão social.

Mais recentemente, a Portaria CNJ nº 351/2023 instituiu o Selo Linguagem Simples, que premia órgãos do judiciário por suas iniciativas na adoção e uso da Linguagem Simples nos atos administrativos. O objetivo da iniciativa é eliminar a excessiva formalidade e garantir que as informações sejam diretas e compreensíveis ao cidadão comum, tornando os serviços judiciários mais eficientes. Isso significa usar palavras, termos e expressões que qualquer pessoa possa entender, com o suporte de elementos visuais que facilitem a compreensão, e até a criação de versões simplificadas de conteúdos técnicos (CNJ, 2023).

Ainda que o MPF e o Conselho Nacional do Ministério Público (CNMP) não tenham adotado iniciativas diretamente relacionadas ao uso da Linguagem Simples, como o pacto do

Judiciário, os levantamentos realizados para esta pesquisa mostram que esta é uma boa prática e uma tendência de inovação no serviço público brasileiro que tem potencial efetivo de melhorar a comunicação do MPF com a sociedade, ainda mais em um serviço voltado diretamente ao público externo, como o site para o Memorial Virtual da instituição.

2.6.2 Usabilidade e as Heurísticas de Nielsen

Em outra dimensão do planejamento de um memorial virtual, essa ligada ao desenho da página, sua aparência e estrutura, ou seja, ao design do memorial, destacamos a Usabilidade como parâmetro a ser avaliado para tornar o Memorial Virtual do MPF em Sergipe uma ação efetiva de comunicação pública e memória. A Usabilidade é definida como um atributo de qualidade que se relaciona com a facilidade de uso de um sistema ou produto, sendo essencial para garantir que os usuários consigam interagir com eficácia, eficiência e satisfação (Nielsen, 2012; Vidotti *et al.*, 2017).

No campo da Ciência da Informação, a Usabilidade é uma subárea fundamental que avalia sistemas de recuperação da informação sob a ótica do usuário e sua satisfação (Machado; Vianna; Matias, 2019) sendo fundamental para a organização, acesso e recuperação de conteúdos em ambientes digitais.

Nielsen, que desde 1990 publica estudos sobre Usabilidade, explica que o conceito pode ser detalhado em cinco componentes de qualidade inter-relacionados. A aprendizagem avalia quão fácil é para os usuários realizarem tarefas básicas na primeira interação com o design. A eficiência mede a rapidez com que usuários experientes conseguem realizar as mesmas tarefas. A memorabilidade verifica a facilidade com que os usuários retomam a capacidade de uso após um período de não utilização. O componente “erro” considera a frequência, a gravidade e a capacidade de recuperação dos usuários diante dos equívocos cometidos e, por último, o componente satisfação avalia o grau de prazer e aceitação ao utilizar o design (Nielsen, 2012).

Quadro 4 – Componentes de Qualidade da Usabilidade

Usabilidade - Componentes de Qualidade	
Aprendizagem	Quão fácil é para os usuários realizarem tarefas básicas na primeira vez que encontram o design?
Eficiência	Depois que os usuários aprendem o design, com que rapidez eles conseguem executar as tarefas?
Memorabilidade	Quando os usuários retornam ao design após um período sem utilizá-lo, com que facilidade eles conseguem restabelecer a proficiência?
Erros	Quantos erros os usuários cometem, quão graves são esses erros

	e com que facilidade eles podem se recuperar deles?
Satisfação	Quão agradável é usar o design?

Fonte: Nielsen, 2012

Em 1994, Nielsen elaborou, com base em seus trabalhos anteriores ao lado de Molich (Molich; Nielsen, 1990), uma lista de princípios gerais para avaliar a usabilidade de aparatos digitais, as chamadas Heurísticas. De acordo com Krause (2025),

Heurísticas de usabilidade são práticas recomendadas baseadas em pesquisas para avaliar a usabilidade da interface. Ao contrário dos princípios de design, que são específicos de uma organização, as heurísticas são diretrizes universais aplicáveis a qualquer interface. Ao incorporar heurísticas às revisões de design, as equipes podem identificar problemas comuns de usabilidade logo no início do processo de design.

Segundo Vidotti *et al.* (2017), a avaliação a partir de heurísticas caracteriza-se como uma análise de usabilidade em ambientes informacionais digitais, realizada por meio de inspeção de especialistas com base em princípios previamente estabelecidos. Cada heurística indica um aspecto-chave que contribui para a eficiência, eficácia e satisfação do usuário ao interagir com um produto digital.

Krause (2025) destaca ainda que o uso da avaliação heurística fornece um método objetivo para avaliar projetos, colabora para treinar os membros da equipe sobre conceitos fundamentais de usabilidade e identifica problemas comuns de usabilidade antes da etapa de testes com usuários. A praticidade e confiabilidade dos parâmetros desenhados por Nielsen fez com que a prática se disseminasse amplamente nos últimos 35 anos.

As dez heurísticas de Nielsen são assim definidas:

Quadro 5 – As Heurísticas de Nielsen

As 10 Heurísticas de Nielsen		
1	Visibilidade do status do sistema	O design deve sempre manter os usuários informados sobre o que está acontecendo, por meio de feedback apropriado dentro de um período de tempo razoável.
2	Correspondência entre o sistema e o mundo real	O design deve falar a língua do usuário. Use palavras, frases e conceitos familiares ao usuário, em vez de jargões internos. Siga as convenções do mundo real, fazendo com que as informações apareçam em uma ordem natural e lógica.
3	Controle e Liberdade do Usuário	Os usuários frequentemente realizam ações

		por engano. Eles precisam de uma "saída de emergência" claramente sinalizada para sair da ação indesejada sem ter que passar por um processo longo.
4	Consistência e Padrões	Os usuários não devem se perguntar se diferentes palavras, situações ou ações significam a mesma coisa. Siga as convenções da plataforma e do setor.
5	Prevenção de Erros	Boas mensagens de erro são importantes, mas os melhores designs previnem cuidadosamente a ocorrência de problemas. Elimine as condições propensas a erros ou verifique-as e apresente aos usuários uma opção de confirmação antes que eles tomem a ação.
6	Reconhecimento em vez de recordação	Minimize a carga de memória do usuário tornando elementos, ações e opções visíveis. O usuário não deve precisar se lembrar de informações de uma parte da interface para outra. As informações necessárias para usar o design (por exemplo, rótulos de campos ou itens de menu) devem ser visíveis ou facilmente recuperáveis quando necessário.
7	Flexibilidade e Eficiência de Uso	Atalhos — ocultos para usuários novatos — podem acelerar a interação do usuário experiente, permitindo que o design atenda tanto usuários inexperientes quanto experientes. Permita que os usuários personalizem ações frequentes.
8	Design Estético e Minimalista	As interfaces não devem conter informações irrelevantes ou raramente necessárias. Cada unidade de informação extra em uma interface compete com as unidades de informação relevantes e diminui sua visibilidade relativa.
9	Ajude os usuários a reconhecer, diagnosticar e se recuperar de erros	As mensagens de erro devem ser expressas em linguagem simples (sem códigos de erro), indicar precisamente o problema e sugerir construtivamente uma solução. Essas mensagens de erro também devem ser apresentadas com tratamentos visuais que ajudem os usuários a notá-las e reconhecê-las.
10	Ajuda e Documentação	É melhor que o sistema não precise de

		nenhuma explicação adicional. No entanto, pode ser necessário fornecer documentação para ajudar os usuários a entenderem como concluir suas tarefas. O conteúdo de ajuda e documentação deve ser fácil de pesquisar e focado na tarefa do usuário. Mantenha-o conciso e liste as etapas concretas que precisam ser executadas.
--	--	--

Fonte: Nielsen, 1994

Diante da necessidade desta pesquisa de um formulário de avaliação padronizado, replicável e comparável entre os Memoriais do MPF já implantados, as heurísticas de Nielsen emergem como referência consolidada, capaz de orientar a identificação de problemas de usabilidade de forma rápida e interpretável, com potencial para nortear melhorias consistentes no espaço virtual institucional.

A incorporação das melhores práticas de usabilidade no projeto do site do Memorial Virtual do Ministério Público Federal em Sergipe é fundamental para assegurar o sucesso e a funcionalidade desse ambiente informacional. Um memorial virtual, enquanto unidade de informação focada na preservação da memória, possui uma função social de democratizar o acesso ao seu conteúdo. Ao aplicar os princípios de Usabilidade, garante-se que o site fale a linguagem do usuário, evitando jargões técnicos e oferecendo uma interface clara e intuitiva, o que é crucial para atender a um público diverso (Sá; Teixeira; Oliveira, 2019; Chaves, 2024). Assim, é possível esperar que um memorial virtual com alta usabilidade incentive o engajamento contínuo do usuário e maximize o potencial do site para preservar e disseminar a memória do MPF em Sergipe de maneira eficaz e satisfatória (Sá; Teixeira; Oliveira, 2019; Chaves, 2024).

2.6.3 Acessibilidade

No percurso teórico e prático da construção do Guia de Boas Práticas para Memoriais Virtuais para o Memorial Virtual do MPF, ao lado da Linguagem Simples, a Acessibilidade se apresenta como recurso fundamental para a democratização, transparência e efetividade do Memorial. Afinal, atualmente no Brasil há 14,4 milhões de pessoas com deficiência, ou 7,3% da população, de acordo com os dados do Censo Demográfico de 2022, realizado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) (Brasil, 2025). Ainda de acordo com os dados do Censo de 2022, em todos os 9 estados do Nordeste o percentual da população com deficiência supera a média nacional. Sergipe é o

7º estado do país em percentual da população com deficiência, chegando a 8,6%, contra os 7,3% da população brasileira.

Além da incontestável necessidade de atender uma parcela da população numerosa como a de pessoas com deficiência para alcançar os objetivos de democratização e efetividade da versão virtual do Memorial do MPF, esta é também uma obrigação inscrita em lei. A Lei nº 13.146/2015, conhecida como Estatuto da Pessoa com Deficiência, determina que:

é obrigatória a acessibilidade nos sítios da internet mantidos por empresas com sede ou representação comercial no País ou por órgãos de governo, para uso da pessoa com deficiência, garantindo-lhe acesso às informações disponíveis, conforme as melhores práticas e diretrizes de acessibilidade adotadas internacionalmente (Brasil, 2015, art. 63).

Do ponto de vista institucional, a adoção de um site acessível é ainda expressão do dever do Ministério Público de promover a inclusão social e a igualdade material, permitindo que pessoas com diferentes tipos de deficiência possam exercer seus direitos de informação, memória e controle social sobre o órgão, além de minimizar riscos de responsabilização administrativa e judicial por omissão à exigência legal de acessibilidade (Brasil, 2015). Conceitualmente, o Estatuto da Pessoa com Deficiência, define a acessibilidade como:

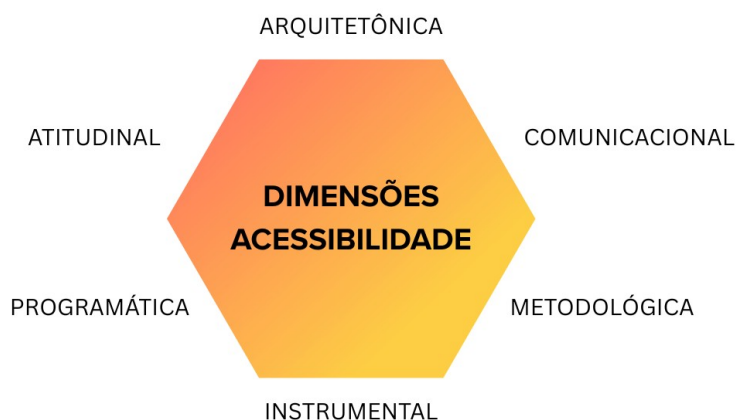
a possibilidade e condição de alcance para utilização, com segurança e autonomia, de espaços, mobiliários, equipamentos urbanos, edificações, transportes, informação e comunicação, inclusive seus sistemas e tecnologias, bem como de outros serviços e instalações abertos ao público, de uso público ou privados de uso coletivo, tanto na zona urbana como na rural, por pessoa com deficiência ou com mobilidade reduzida (Brasil, 2015, art. 3, inc. I).

O Estatuto da Pessoa com Deficiência (Brasil, 2015) apresenta a acessibilidade como condição fundamental para a participação social da pessoa com deficiência em igualdade de condições e oportunidades com as demais pessoas. Sendo assim, entendemos a acessibilidade como um conceito amplo, ligada a todos os aspectos da vida do indivíduo.

Para melhor analisar o conceito, Sasaki (2009) definiu seis dimensões funcionais da acessibilidade. A dimensão arquitetônica se refere à eliminação de barreiras físicas. A dimensão comunicacional diz respeito às barreiras na comunicação entre pessoas. Na dimensão metodológica, estão incluídas as barreiras nos métodos e técnicas de lazer, trabalho e educação. A dimensão instrumental, segundo o autor, refere-se à eliminação das barreiras em instrumentos, ferramentas, utensílios. Quando analisamos a acessibilidade em políticas públicas, legislações e normas, nos deparamos com a dimensão programática. E, por fim, a dimensão atitudinal está relacionada aos

preconceitos, estereótipos, estigmas e discriminações nos comportamentos na relação com pessoas que têm deficiência.

Figura 3 – Dimensões da Acessibilidade



Fonte: Adaptado de Sasaki (2009)

O Estatuto da Pessoa com Deficiência indica ainda o Desenho Universal como padrão para o planejamento de produtos e serviços acessíveis:

Art. 55. A concepção e a implantação de projetos que tratem do meio físico, de transporte, de informação e comunicação, inclusive de sistemas e tecnologias da informação e comunicação, e de outros serviços, equipamentos e instalações abertos ao público, de uso público ou privado de uso coletivo, tanto na zona urbana como na rural, devem atender aos princípios do desenho universal, tendo como referência as normas de acessibilidade. (Brasil, 2015, art. 55).

O artigo estabelece que a concepção e a implementação de projetos relativos ao ambiente físico, aos sistemas de transporte, à informação e à comunicação, inclusive aos sistemas e às tecnologias da informação e comunicação, devem observar os princípios do desenho universal, tendo como referência as normas de acessibilidade aplicáveis. Ao longo do texto legal, o Desenho Universal é consagrado como regra de caráter geral e fica determinado que compete ao poder público promover a inclusão de conteúdos sobre o Desenho Universal nas diretrizes curriculares da educação profissional, tecnológica e do ensino superior, bem como incorporá-lo na formação das carreiras do Estado (Brasil, 2015).

Além disso, o Estatuto da Pessoa com Deficiência obriga ainda que os programas, projetos e linhas de pesquisa apoiados por organismos públicos de fomento deverão contemplar temas

vinculados ao Desenho Universal. Por fim, o dispositivo impõe que as políticas públicas considerem a adoção do Desenho Universal desde a fase de concepção dos atos e iniciativas estatais (Brasil, 2015).

O Desenho Universal é definido por Carletto e Cambiaghi (2016) como o processo de projetar produtos, ambientes, serviços e sistemas de modo a serem utilizados pelo maior número possível de pessoas, sem a necessidade de adaptações especiais ou projetos específicos para determinados grupos, como pessoas com deficiência. Esse conceito, desenvolvido originalmente por arquitetos na Universidade da Carolina do Norte (EUA), visa proporcionar acessibilidade, autonomia, segurança e conforto a todos os usuários, independentemente de suas características pessoais, idade, porte físico, habilidades motoras ou sensoriais.

Os produtos universais acomodam uma escala larga de preferências e de habilidades individuais ou sensoriais dos usuários. A meta é que qualquer ambiente ou produto poderá ser alcançado, manipulado e usado, independentemente do tamanho do corpo do indivíduo, sua postura ou sua mobilidade (Carletto; Cambiaghi, 2016. p. 6).

O Desenho Universal representa, assim, um paradigma inclusivo acima das soluções específicas, propondo-se a eliminar barreiras e a ampliar as possibilidades de participação social para todas as pessoas. Seu objetivo é evitar que ambientes e produtos exijam adaptações posteriores, promovendo, desde o início do projeto, a igualdade de uso e acesso para todas as pessoas, abrangendo desde crianças até idosos, gestantes, obesos, pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida.

Segundo Sasaki (2009), a Acessibilidade é uma qualidade de produtos, espaços e serviços que deve permear todas as atividades, para todas as pessoas. Para o autor, “Se a acessibilidade for (ou tiver sido) projetada sob os princípios do desenho universal, ela beneficia todas as pessoas, tenham ou não qualquer tipo de deficiência” (Sasaki, 2009, p. 2).

A Ciência da Informação abarca em seus estudos a análise da acessibilidade como uma ferramenta indispensável para o exercício dos direitos sociais, ao possibilitar o acesso à informação, essencial para o desenvolvimento da cidadania e para a conquista de autonomia no mundo acadêmico, profissional e nas interações sociais. (Souza *et al.*, 2013). Como destacam Hott e Fraz (2019, p. 201):

Disponibilizar essas informações às pessoas com deficiência é atribuição *sine qua non* de autonomia plena que o Estado, por meio de suas instituições governamentais, tem o dever de prover conforme conta na legislação em vigor e normativas internacionais. A informação tem valor fundamental atualmente, é matéria-prima para a construção do conhecimento e para a formação de uma sociedade inclusiva e, quando levadas em conta as especificidades das pessoas, garante liberdade e autonomia.

Além de enfatizar o papel do profissional de CI como mediador no acesso à informação, as pesquisas na área destacam a necessidade de infraestrutura adequada e a aplicação de Tecnologia

Assistiva (TA) como um catalisador para romper barreiras sensoriais, motoras ou cognitivas, facilitando o acesso à informação e a participação ativa em processos educacionais, profissionais e sociais. A Ciência da Informação se preocupa com a qualidade do acesso e a usabilidade dos sistemas e interfaces, focando no usuário humano e não apenas nos aspectos tecnológicos (Fujino; Crivelente, 2023; Hott; Fraz, 2019).

Assim, no contexto desta pesquisa, devemos analisar também como a Acessibilidade se insere no contexto da internet, com a chamada Acessibilidade Web ou Acessibilidade Digital. Se considerarmos a extensão do uso das Tecnologias Digitais da Informação e Comunicação (TDICs) no atual estágio social, e a permeabilidade e ubiquidade desse uso, sendo exigido para o acesso a todo tipo de serviço, inclusive os essenciais, como serviços de saúde, transporte público e educação, entendemos a importância de garantir a acessibilidade também nos meios digitais.

A acessibilidade digital consiste em eliminar barreiras na internet. O conceito implica que sites e portais sejam estruturados de modo que todas as pessoas possam navegar e interagir de maneira efetiva com as páginas. Nos sites de instituições públicas, como o Ministério Público Federal, a acessibilidade digital democratiza o acesso e garante “o entendimento e o controle da navegação dos usuários aos conteúdos e serviços do governo, independentemente das suas capacidades físico-motoras e perceptivas, culturais e sociais” (Brasil, s.d.).

O parâmetro a ser adotado para a acessibilidade digital nos sites das instituições públicas brasileiras também foi definido pelo Estatuto da Pessoa com Deficiência, que estabelece que devem ser adotadas as regras de acessibilidade “conforme as melhores práticas e diretrizes de acessibilidade adotadas internacionalmente” (Brasil, 2015, art. 63). Concomitantemente, o Governo Federal lançou, e vem atualizando desde 2005, o Modelo de Acessibilidade em Governo Eletrônico (eMAG), que inclui as Recomendações de Acessibilidade para Conteúdo Web (WCAG), do World Wide Web Consortium (W3C), a organização fundada por Tim Berners-Lee, o criador da internet, que publica padrões de desenvolvimento e orientações para a construção da Web (Brasil, s.d.; Brasil, 2023).

O W3C adota a perspectiva da “web única”, segundo a qual todos os conteúdos devem ser estruturados e disponibilizados de modo a permitir que o usuário selecione livremente a forma de acesso mais adequada, seja por meio de dispositivos móveis como celular ou tablet, interfaces em Língua Brasileira de Sinais (Libras) ou leitores de tela. Para que a acessibilidade se concretize, é necessário que tanto as páginas quanto os conteúdos sejam concebidos e mantidos em conformidade com esses padrões (Brasil, 2023). Nas palavras de Tim Bernes-Lee, “o poder da web reside em sua universalidade. O acesso de todos, independentemente da deficiência, é um aspecto essencial” (W3C, 2025).

Sendo o padrão WCAG uma matriz internacional, diversas ferramentas de avaliação automática de sites e dispositivos digitais já foram desenvolvidas e disponibilizadas gratuitamente na web. Os avaliadores automáticos de acessibilidade inspecionam o código das páginas web em busca de falhas e omissões que possam gerar barreiras ao acesso. Com base nos resultados dessa verificação, as páginas que não apresentam erros na validação recebem uma classificação segundo os três níveis de conformidade estabelecidos pelo WCAG: A, AA e AAA (Brasil, 2025).

Para esta pesquisa, como forma de avaliar o atual estado da acessibilidade nas páginas dos sites dos memoriais do MPF, selecionamos a ferramenta AMAWeb. O AMAWeb - Avaliação e Monitoramento de Acessibilidade na Web é uma plataforma gratuita e foi desenvolvida pelo Instituto Federal do Rio Grande do Sul (IFRS), por meio do Centro Tecnológico de Acessibilidade (CTA), em parceria com a Universidade Federal de São Paulo (Unifesp) e com apoio do MPF. Iniciado em 2022, o projeto foi lançado oficialmente em agosto de 2024 (IFRS, 2024).

O IFRS é referência nacional no desenvolvimento de tecnologias para acessibilidade e colabora permanentemente com projetos de referência no tema, como o Modelo de Acessibilidade em Governo Eletrônico (eMAG), lançada em 2014 (Brasil, 2014) e a Norma Brasileira ABNT NBR 17060, que trata da acessibilidade em dispositivos móveis (Brasil, 2024).

A solução AMAWeb permite avaliar e monitorar a acessibilidade de sites e sistemas, identificando barreiras que restringem o acesso de pessoas com deficiência a conteúdos digitais, e pode ser empregada por indivíduos e instituições para verificação da conformidade com diretrizes e normas de acessibilidade. O sistema integra múltiplos módulos: avaliador automático de páginas, manuais de orientação para implementação, checklist de verificação manual e um observatório que acompanha periodicamente o status de diferentes sites e sua evolução, fundamentados nas diretrizes internacionais WCAG e nas normas ABNT NBR 17225/2025 e ABNT NBR 17060/2022. Os resultados das avaliações automáticas são disponibilizados em relatórios com pontos de atenção e recomendações de ajuste, apoiados por explicações e exemplos práticos que orientam a aplicação das melhorias (IFRS, 2025).

Apesar de recente, a ferramenta já é indicada por organizações da sociedade civil que atuam na causa da acessibilidade, como a Web Para Todos, é usada como referência pela Prefeitura Municipal de São Paulo para concessão do Selo de Acessibilidade Digital a sites e portais eletrônicos e também é indicada pelo Governo Federal, no seu Manual de Gestão de Conteúdo, para uso por desenvolvedores de sites de órgãos públicos (Prefeitura Municipal de São Paulo, 2025; Como, 2024; Brasil, s.d.).

Todas as referências técnicas descritas e o apoio institucional do MPF ao desenvolvimento do projeto justificaram a escolha da AMAWeb para o levantamento de

acessibilidade das páginas de Memoriais do MPF, a partir do qual serão analisadas e indicadas possíveis melhorias que serão incorporadas ao Guia de Boas Práticas para Memoriais Virtuais do MPF.

Assim, fica evidenciado que a acessibilidade do Memorial Virtual do MPF é essencial para a efetividade da iniciativa. Como instituição governamental, o Ministério Público Federal tem o dever de garantir acesso à informação a todos, incluindo pessoas com deficiência, conforme a legislação vigente e normativas internacionais. A Lei Brasileira de Inclusão (Lei nº 13.146/2015), por exemplo, assegura o uso de tecnologias assistivas e exige a acessibilidade em portais públicos, visando autonomia e qualidade de vida. Além do imperativo legal, a acessibilidade é um pilar para o pleno exercício da cidadania, capacitando indivíduos à participação social e política, ao desenvolvimento do conhecimento e à conquista de autonomia. A ausência de acesso informacional, ao contrário, limita a convivência e a cidadania (Souza *et al.*, 2013).

Portanto, eliminar barreiras, sejam arquitetônicas, comunicacionais ou atitudinais, é fundamental para que o Memorial Virtual do MPF seja um ambiente representativo (Sasaki, 2009; Aragão, 2024). A acessibilidade, assim, transcende um benefício, sendo uma condição intrínseca para a efetivação dos direitos humanos, garantindo que a memória e a informação do MPF estejam ao alcance dos cidadãos que buscam a instituição.

Quando analisadas em conjunto, a integração entre Linguagem Simples, Usabilidade e Acessibilidade e a interdisciplinaridade entre a Ciência da Informação, a Comunicação Pública e a Museologia se apresentam com o potencial de contribuir para que o Memorial do MPF se torne um espaço dinâmico de aprendizado e reflexão. Por meio de práticas de design e de linguagem que priorizam a clareza e a compreensibilidade, e em consonância com princípios da transparência e diálogo com a sociedade, a informação compartilhada por meio do memorial pode promover uma compreensão mais profunda da história e das funções do Ministério Público Federal em Sergipe.

3 METODOLOGIA

Esta pesquisa caracteriza-se por ter natureza aplicada, pois, em consonância com os objetivos do Mestrado Profissional, os conhecimentos produzidos neste trabalho são direcionados a uma aplicação prática, voltada à solução de um problema real identificado no âmbito do Ministério Público Federal em Sergipe (Nunes, 2021).

Para operacionalizar os trabalhos, adotou-se uma abordagem qualitativa, de caráter exploratório e descritivo, estruturada como um diagnóstico, baseado em avaliação heurística por especialistas, complementado por análise automática de acessibilidade. Essa abordagem mostrou-se adequada aos objetivos da pesquisa, na medida em que buscou compreender e interpretar aspectos relacionados à organização da informação, à clareza da linguagem, à usabilidade e à acessibilidade nos memoriais virtuais do Ministério Público Federal, considerando seu contexto institucional e comunicacional.

No que se refere à abordagem metodológica, adotou-se nesta pesquisa uma abordagem qualitativa, por se tratar de um estudo voltado à compreensão e à interpretação de fenômenos de natureza informacional, comunicacional e institucional, os quais não se esgotam em mensurações numéricas. A escolha pela pesquisa qualitativa mostra-se adequada ao objetivo de analisar como os memoriais virtuais do Ministério Público Federal organizam, apresentam e comunicam a informação, considerando aspectos como linguagem, usabilidade, acessibilidade e mediação da memória institucional.

Nesse sentido, como destaca De Sordi (2013), a pesquisa qualitativa emprega técnicas interpretativas orientadas à análise e à compreensão de fenômenos de natureza subjetiva. A perspectiva apresentada dialoga diretamente com este estudo, na medida em que a avaliação dos memoriais virtuais exige a interpretação de elementos como clareza informacional, coerência narrativa, estrutura de navegação e adequação comunicacional ao público, aspectos que se manifestam de forma contextual e relacional.

Confirmando essa perspectiva, Nunes (2021) destaca que, na pesquisa qualitativa, os dados obtidos são analisados e problematizados com vistas à compreensão da natureza dos fenômenos sociais. No contexto desta dissertação, isso se traduz na análise interpretativa dos memoriais virtuais como dispositivos de memória e comunicação pública, inseridos em uma realidade institucional específica, cujo diagnóstico visa não apenas descrever características observáveis, mas compreender limites, potencialidades e possibilidades de aprimoramento.

O diagnóstico recorreu à sistematização dos resultados por meio de frequências e percentuais para organização das evidências empíricas, e à identificação de recorrências e padrões de

problemas observados nas páginas analisadas. A pesquisa utilizou, então, a análise qualitativa e interpretativa dos achados, contextualizados a partir dos referenciais teóricos da Ciência da Informação e da Comunicação Pública apresentados no Capítulo 2 desta dissertação, para identificar as principais lacunas de linguagem, usabilidade e acessibilidade das páginas dos Memoriais do MPF. A partir dessas análises, foi construído o Guia de Boas Práticas em Memoriais Virtuais, como ferramenta de apoio para que os profissionais encarregados da gestão desses memoriais possam intervir para melhorar a experiência dos usuários desses serviços.

A pesquisa foi desenvolvida em duas etapas articuladas, conforme detalhado a seguir. A primeira etapa constituiu-se de um estudo exploratório, de natureza bibliográfica, voltado à busca, análise e sistematização dos principais conceitos relacionados à Ciência da Informação, memória, comunicação pública, acessibilidade, linguagem simples e usabilidade. De acordo com Gil (2019), as pesquisas exploratórias têm como objetivo proporcionar ao pesquisador maior familiaridade com o problema, contribuindo para sua melhor compreensão.

O objetivo dessa etapa foi identificar lacunas de conhecimento sobre o tema e, de maneira integrada, reunir conceitos capazes de subsidiar o desenho das soluções propostas para o problema de pesquisa, bem como a definição dos critérios que orientariam, em seguida, a etapa empírica.

Na segunda etapa, de caráter exploratório e descritivo, foram elaborados dois formulários de avaliação, a partir das heurísticas de usabilidade de Nielsen e dos princípios de Linguagem Simples, com base na norma ABNT NBR ISO 24495-1. Esses instrumentos foram utilizados com a finalidade de analisar os memoriais virtuais das unidades do Ministério Público Federal, considerando parâmetros relacionados à clareza da linguagem, à usabilidade da informação e à estrutura de navegação dos sites.

Os formulários de usabilidade e de Linguagem Simples foram aplicados a todas as páginas de memoriais das unidades do MPF que possuíam memorial virtual publicado no período da pesquisa. Paralelamente, essas páginas também foram analisadas por meio da ferramenta AMAWeb, um avaliador automático de acessibilidade que realiza varreduras no código e nos elementos das páginas e gera relatórios com a identificação e a classificação de ocorrências que podem comprometer o acesso de pessoas com deficiência e o atendimento a requisitos de acessibilidade em ambientes digitais. Os resultados produzidos pela ferramenta foram utilizados como apoio ao diagnóstico de acessibilidade nesta pesquisa e serão apresentados e discutidos com maior detalhamento na subseção 4.1 (Análise de resultados – Acessibilidade).

O quadro a seguir apresenta, de forma resumida, os critérios aplicados nos formulários. A íntegra dos instrumentos utilizados e as tabelas de resultados geradas pela ferramenta AMAWeb encontram-se descritas na subseção 3.4 Instrumentos de coleta e análise de dados.

Quadro 6 – Formulário de coleta de dados – Critérios

Formulário de Coleta de Dados - Critérios	
Linguagem Simples	Usabilidade
1. Objetividade e clareza do conteúdo	1. Visibilidade do status do sistema
2. Uso de linguagem simples e direta	2. Correspondência com o mundo real
3. Organização lógica das informações	3. Controle e liberdade do usuário + prevenção e recuperação de erro
4. Orientação ao leitor	4. Consistência, padrões e reconhecimento (não memorização)
5. Consistência e uniformidade	5. Design minimalista

Fonte: Elaboração própria

A avaliação realizada configura-se como uma avaliação heurística, método amplamente utilizado em estudos de usabilidade, arquitetura da informação e qualidade da informação em ambientes digitais. De acordo com Lima (2015), a avaliação heurística consiste em um processo de inspeção realizado por especialistas, com o objetivo de identificar problemas e inconsistências no dispositivo analisado. No contexto desta pesquisa, a abordagem mostrou-se adequada à natureza do problema investigado, uma vez que a análise dos Memoriais Virtuais do Ministério Público Federal envolve aspectos técnicos, informacionais e comunicacionais relacionados à gestão da memória institucional e à comunicação pública.

Embora a avaliação heurística não substitua testes com usuários finais, os quais pressupõem a observação direta de interações e tarefas realizadas por diferentes perfis de usuários, sua aplicação permite a identificação de lacunas estruturais recorrentes nos ambientes analisados. Especificamente no caso desta pesquisa, aquelas relacionadas à organização da informação, à clareza da linguagem, à usabilidade e à acessibilidade. Nesse sentido, a opção por esse método possibilitou a construção de um diagnóstico técnico aplicável à realidade institucional analisada e passível de replicação em outras instituições públicas em projetos semelhantes.

A opção por não aplicar, nesta etapa da pesquisa, o Guia de Boas Práticas a profissionais de comunicação que atuam diretamente com os memoriais do MPF está relacionada à natureza e aos objetivos do produto técnico proposto. O Guia foi elaborado a partir da integração dos resultados do

diagnóstico dos memoriais existentes, do referencial teórico consolidado da Ciência da Informação e da Comunicação Pública, bem como de normas técnicas reconhecidas, como a ABNT NBR ISO 24495-1, o que conferiu base para a proposição de diretrizes orientativas. Assim, a análise especializada realizada mostrou-se adequada para subsidiar a elaboração de um instrumento técnico capaz de apoiar a atualização de memoriais já publicados e o planejamento de novos memoriais, sem a pretensão de esgotar as etapas de validação empírica do produto.

Dessa forma, o Guia de Boas Práticas para Memoriais Virtuais configura-se como uma primeira camada de diagnóstico e melhoria, fundamentada nos eixos de Acessibilidade, Usabilidade e Linguagem Simples, destinada a orientar profissionais na identificação de problemas estruturais e na adoção de parâmetros mínimos de qualidade informacional e comunicacional. A aplicação do Guia junto a profissionais responsáveis pela gestão dos memoriais, bem como a realização de testes com usuários finais, surgem nesta pesquisa como etapas posteriores e complementares, passíveis de serem desenvolvidas em pesquisas futuras, com vistas ao aprofundamento, à validação e à ampliação das diretrizes aqui propostas.

Com o objetivo de ilustrar o percurso dos procedimentos metodológicos adotados nesta pesquisa, apresenta-se, a seguir, um quadro-resumo das etapas metodológicas, no qual são sistematizadas as fases do estudo, os procedimentos realizados e os resultados obtidos em cada etapa. O quadro permite visualizar de forma sintética a articulação entre a fundamentação teórica, a etapa empírica de diagnóstico e a elaboração do produto técnico.

Quadro 7 – Etapas metodológicas

Etapas	Procedimentos realizados	Resultados obtidos
1	Delimitação do problema, dos objetivos e do objeto de pesquisa	Definição do recorte do estudo
2	Pesquisa bibliográfica	Fundamentação teórica
3	Definição dos critérios de análise (usabilidade, Linguagem Simples e acessibilidade)	Parâmetros de avaliação
4	Elaboração dos formulários de avaliação e definição do uso da ferramenta AMAWeb	Instrumentos de coleta de dados
5	Seleção dos memoriais virtuais do MPF analisados	<i>Corpus</i> da pesquisa
6	Aplicação dos formulários e análise automática de acessibilidade	Dados empíricos
7	Análise e sistematização dos resultados	Diagnóstico

8	Elaboração do Guia de Boas Práticas	Produto técnico
---	-------------------------------------	-----------------

Fonte: Elaboração própria

O quadro-resumo evidencia que o percurso metodológico adotado nesta pesquisa desenvolveu-se de forma progressiva e articulada, partindo da delimitação do problema e da fundamentação teórica para a definição de critérios de análise, a construção dos instrumentos de avaliação e a realização do diagnóstico empírico. A sistematização das etapas permite observar que a elaboração do Guia de Boas Práticas não se configura como uma ação isolada, mas como resultado direto da integração entre teoria, análise dos memoriais virtuais do MPF e interpretação qualitativa das lacunas identificadas, em consonância com os objetivos de uma pesquisa qualitativa de natureza aplicada.

Esse encadeamento metodológico também explicita o caráter institucional da pesquisa, uma vez que o diagnóstico e o produto técnico proposto estão diretamente vinculados a um contexto organizacional específico. Nesse sentido, apresenta-se, na subseção seguinte, o local de intervenção da pesquisa, detalhando o Ministério Público Federal em Sergipe, unidade na qual se insere o problema investigado e para a qual o produto técnico foi prioritariamente concebido.

3.1 Local de intervenção

O local de intervenção desta pesquisa é o Ministério Público Federal em Sergipe (MPF/SE), unidade integrante da estrutura do Ministério Público Federal (MPF). O MPF, instituição essencial à função jurisdicional do Estado prevista na Constituição Federal de 1988, atua como fiscal da lei nas áreas cível, criminal e eleitoral e desenvolve ações preventivas e de promoção de direitos (MPF, 2023).

O Ministério Público Brasileiro é dividido em Ministério Público da União e Ministério Público dos Estados. O MPF é parte do Ministério Público da União (MPU), que inclui também o Ministério Público do Trabalho (MPT), Ministério Público Militar (MPM) e Ministério Público do Distrito Federal e Territórios (MPDFT). Chefiado pelo procurador-geral da República, nomeado pelo presidente da República com a aprovação do Senado, o MPF é uma entidade independente, não vinculada a nenhum dos três poderes do Estado (MPF, 2023).

Figura 4 – Organograma do Ministério Público Brasileiro



Fonte: MPF, 2023

Administrativamente, o MPF é composto pela Procuradoria-Geral da República (PGR) (sede) e por unidades distribuídas pelo país, sendo 26 unidades nos estados e seis unidades regionais. Nas unidades, a administração é conduzida pelo procurador-chefe, indicado pelos pares e nomeado pelo procurador-geral da República. Em Sergipe, a unidade contava, durante o período da pesquisa (2023-2025), com 13 procuradores, 110 servidores de níveis médio e superior, 37 estagiários e 40 funcionários terceirizados, compondo o quadro humano que sustenta suas atividades locais.

A sede da unidade do MPF em Sergipe está localizada à Rua José Carvalho Pinto, nº 280, Edifício Aracaju Boulevard, Bairro Jardins, em Aracaju. A instituição ocupa dois dos três andares do prédio comercial. E, neste espaço, concentra toda sua estrutura no estado, que inclui gabinetes de procuradores, salas de atendimento ao cidadão, salas de reunião, salas de oitiva, salas de setores administrativos, biblioteca, auditório, refeitório, entre outras.

Figura 5 – Prédio sede do MPF em Sergipe



Fonte: Ascom - MPF/SE (2017)

No plano institucional, o MPF possui um movimento nacional de organização da memória: o Memorial do Ministério Público Federal foi reinaugurado em 2018 na sede da PGR, junto ao lançamento do portal *Memorial MPF*, que propôs um *template* para facilitar a publicação de páginas estaduais. Apesar dessa iniciativa central, a adoção do portal pelas unidades estaduais tem sido parcial: seis anos após o lançamento, apenas 16 das 33 unidades do MPF possuíam páginas publicadas no Memorial, com variações significativas quanto à padronização e ao conteúdo (MPF, 2023).

3.2 Instrumento de coleta e análises de dados

3.2.1 Princípios para avaliação dos Memoriais do MPF: seleção e tratamento

Para avaliar os sites dos memoriais do MPF e subsidiar a proposta de produto técnico (o Guia de Boas Práticas), foram elaborados dois formulários de avaliação com base em referenciais técnicos selecionados no referencial teórico. O primeiro formulário foi construído a partir dos parâmetros de Linguagem Simples conforme orientações da ABNT NBR ISO 24495-1:2024.

O segundo formulário foi desenvolvido com apoio das Heurísticas de Usabilidade de Nielsen (1994; 2012), de modo a permitir uma avaliação sistemática da organização, navegação e eficiência das interfaces. Esses instrumentos foram desenvolvidos para serem aplicáveis, replicáveis e comparáveis entre as páginas dos memoriais já publicadas no portal Memorial MPF, visando identificar lacunas e oportunidades de melhoria que possam orientar o desenho do Memorial Virtual em Sergipe. A replicabilidade da ferramenta para outras instituições também esteve presente nas premissas de elaboração do formulário.

Cada formulário apresenta quesitos descritos de forma objetiva e acompanhados de uma escala ordinal para resposta baseada em quatro categorias: Sim, Parcial, Não e Não se Aplica (N.A.). A escolha da escala visa compatibilizar a avaliação qualitativa com tratamento quantitativo posterior, permitindo identificar padrões entre as unidades e priorizar intervenções.

No caso da Linguagem Simples, os itens cobrem aspectos como objetividade, uso de vocabulário acessível, organização lógica do texto, orientação ao leitor e consistência. Na dimensão de usabilidade, os quesitos consideram visibilidade do status, correspondência com o mundo real, controle e recuperação de erros, consistência, minimalismo e eficiência de caminhos para tarefas comuns. A redação das descrições de cada quesito foi elaborada de forma a facilitar a aplicação prática pelos avaliadores e garantir observações evidenciáveis durante a inspeção das páginas, conforme pode ser verificado nos formulários que estão reproduzidos abaixo.

Quadro 8 – Formulário de Avaliação de Linguagem Simples nos Memoriais Virtuais do MPF

Avaliação de uso da Linguagem Simples nos Memoriais Virtuais do MPF				
Identificação da Página				
Endereço Web				
Parâmetros de avaliação	Sim: atende plenamente. Parcial: atende com falhas ou de forma incompleta. Não: não atende. N.A.: não se aplica.			
Quesito	Descrição			
1. Objetividade e clareza do conteúdo	<i>O que avaliar: o texto deixa claro desde o início qual é o assunto do memorial, o objetivo da página e o que o usuário pode encontrar ou fazer ali. Deve ser direto, sem rodeios. O texto ajuda o leitor a entender rapidamente se está no lugar certo e o que pode fazer a seguir.</i> <i>Exemplos práticos: título e primeiro parágrafo que resumem a função da página; frases que apresentam objetivo e próximos passos.</i>			
Evidência/ observação:				
Resposta	Sim	Parcial	Não	N.A.
2. Uso de linguagem simples e direta	<i>O que avaliar: frases curtas, vocabulário comum, preferência pela voz ativa; ausência de jargões, siglas ou termos técnicos sem explicação. O texto facilita a compreensão imediata por público amplo (cidadãos, jornalistas, estudantes, comunicadores).</i> <i>Exemplos práticos: substituir “protocolização” por “envio”; explicar siglas na primeira vez; evitar orações longas com muitas vírgulas.</i>			

Evidência/ Observação				
Resposta	Sim	Parcial	Não	N.A.
3. Organização lógica das informações	<i>O que avaliar: o texto é dividido por ideias (um assunto por parágrafo), apresenta as informações mais importantes primeiro e evita blocos longos e confusos. O desenvolvimento do texto deve seguir uma ordem natural para quem lê. O leitor encontra o que precisa sem esforço.</i> <i>Exemplos práticos: subtítulos claros, parágrafos curtos, lista de pontos quando necessário, ordem que responde às perguntas mais comuns primeiro.</i>			
Evidência/ Observação				
Resposta	Sim	Parcial	Não	N.A.
4. Orientação ao leitor	<i>O que avaliar: O texto dialoga diretamente com o leitor, usando perguntas e respostas ou instruções claras (“Saiba mais”, “Clique aqui para acessar”, “Veja como foi o evento”). O texto deve ajudar o leitor a saber o que fazer em cada parte.</i> <i>Exemplos práticos: chamadas claras como “Clique aqui para enviar material”, instruções passo a passo, uso de perguntas/respostas para orientar.</i>			
Evidência/ Observação				
Resposta	Sim	Parcial	Não	N.A.
5. Consistência e uniformidade	<i>O que avaliar: O texto mantém o mesmo padrão de linguagem, tom e estilo em toda a página ou seção. Termos importantes devem ser definidos na primeira vez em que aparecem e usados sempre na mesma forma ao longo do texto.</i> <i>Exemplos práticos: mesma forma para datas e horários, termos repetidos sempre com a mesma grafia, definição de siglas na primeira ocorrência.</i>			
Evidência/ Observação				
Resposta	Sim	Parcial	Não	N.A.

Quadro 9 – Formulário de Avaliação de Usabilidade nos Memoriais Virtuais do MPF

Avaliação de Usabilidade nos Memoriais Virtuais do MPF				
Identificação da Página				
Endereço Web				
Parâmetros de avaliação	Sim: atende plenamente. Parcial: atende com falhas ou de forma incompleta. Não: não atende. N.A.: não se aplica.			
Quesito	Descrição			
1. Visibilidade do status do sistema	<i>O que avaliar: o site informa sempre o usuário sobre ações e estados (carregando, envio concluído, item selecionado). O usuário sabe se uma ação funcionou ou se precisa repetir.</i> <i>Exemplos práticos: barra de carregamento ao enviar formulário; mensagem “Arquivo enviado com sucesso”; indicador de página atual no menu.</i>			
Evidência/ observação:				
Resposta	Sim	Parcial	Não	N.A.
2. Correspondência com o mundo real	<i>O que avaliar: textos, botões e menus usam termos familiares ao público (evite jargão técnico do MPF), e títulos descrevem claramente o conteúdo. O público geral entende o site sem precisar de ajuda técnica</i> <i>Exemplos práticos: botão “Ver documento” em vez de “Acessar PDF_123”; título da página “Memorial — Caso X” claro; siglas explicadas na primeira ocorrência.</i>			
Evidência/ Observação				
Resposta	Sim	Parcial	Não	N.A.
3. Controle e liberdade do usuário + prevenção e recuperação de erro	<i>O que avaliar: o usuário pode voltar, cancelar ações ou desfazer etapas facilmente; menus e links levam onde prometem. Evita que o usuário fique “preso” ou perca dados ao navegar.</i> <i>Exemplos práticos: botão “Voltar”; Trilha de Navegação (breadcrumb) “Você está em: Home > Coleção > Item”; confirmação antes de excluir; botão “Cancelar” em formulários.</i>			
Evidência/ Observação				

Resposta	Sim	Parcial	Não	N.A.
4. Consistência, padrões e reconhecimento (não memorização)	<i>O que avaliar: aparência e linguagem semelhantes em todo o site; ações parecidas produzem resultados parecidos; ícones e cores usados de forma coerente. Organização da página facilita leitura e acelera entendimento sem necessidade de aprender a cada página.</i> <i>Exemplos práticos: o ícone de lupa sempre abre busca; botões de ação sempre com mesma cor e rótulo; títulos de itens com padrão uniforme.</i>			
Evidência/ Observação				
Resposta	Sim	Parcial	Não	N.A.
5. Design minimalista	<i>O que avaliar: a interface exibe apenas o que é necessário para a tarefa; evita elementos visuais ou textuais que distraiam; mantém foco nas ações principais. Facilita que o usuário encontre e execute a ação desejada.</i> <i>Exemplos práticos: remover duplicidade (ícone decorativo + botão com mesma função); mover conteúdo secundário para seções internas.</i>			
Evidência/ Observação				
Resposta	Sim	Parcial	Não	N.A.

Fonte: Elaboração própria

A acessibilidade foi tratada de forma complementar e avaliada por meio da ferramenta Avaliação e Monitoramento de Acessibilidade na Web (AMAWeb) desenvolvida pelo Centro Tecnológico de Acessibilidade do Instituto Federal do Rio Grande do Sul (CTA/IFRS) em parceria com a Universidade Federal de São Paulo (Unifesp) e com apoio do MPF, por meio da Procuradoria Regional dos Direitos do Cidadão (PRDC) do Ministério Público Federal em São Paulo (MPF/SP).

Para sua avaliação, a ferramenta AMAWeb realiza varredura automática do código das páginas e confronta as evidências com as diretrizes WCAG e normas ABNT relevantes, produzindo relatórios que indicam erros, pontos de atenção e recomendações de correção. Na metodologia adotada, os resultados automáticos da AMAWeb foram integrados às avaliações manuais de usabilidade e linguagem simples para compor um diagnóstico multidimensional: enquanto a AMAWeb fornece a checagem técnica de conformidade com padrões de acessibilidade, os formulários possibilitam avaliar experiência do leitor e do usuário em termos de clareza comunicacional e usabilidade.

O tratamento dos dados seguiu um procedimento misto: as respostas nos formulários foram registradas de forma padronizada para permitir análise descritiva (frequência de problema por

critério) e qualitativa (evidências e observações livremente anotadas durante a avaliação), enquanto os relatórios da AMAWeb subsidiaram a identificação de prioridades técnicas de correção. A integração desses insumos permitiu construir um diagnóstico amplo dos memoriais do MPF, orientar recomendações práticas e assegurar que o Guia de Boas Práticas proposto incorpore medidas de linguagem, usabilidade e acessibilidade alinhadas ao quadro normativo e aos princípios discutidos no referencial teórico.

4 DIAGNÓSTICO

4.1 Análise SWOT

A análise SWOT é uma ferramenta utilizada para apoiar diagnósticos organizacionais, ao permitir a identificação de forças e fraquezas (fatores internos), bem como de oportunidades e ameaças (fatores externos) que podem impactar uma iniciativa institucional. No contexto desta pesquisa, sua aplicação teve como finalidade organizar a leitura do cenário do MPF/SE e sistematizar elementos relevantes para a tomada de decisão, de modo a subsidiar, de forma objetiva, a elaboração do produto técnico proposto.

Uma das ferramentas de gestão mais utilizadas para fins de diagnóstico é a Matriz SWOT. Chiavenato e Sapiro (2003) explicam que sua função consiste em cruzar as oportunidades e ameaças do ambiente externo com os pontos fortes e fracos da organização, oferecendo uma visão estruturada do contexto em que determinada iniciativa será planejada e desenvolvida. Andion e Fava (2002, p. 33) complementam que “através da análise dos pontos fortes e fracos, os gestores e suas equipes poderão determinar com mais clareza as prioridades em termos de ameaças e oportunidades existentes no ambiente externo”. No âmbito das instituições públicas, Santos e Damian (2018, p. 259) destacam que “pode-se dizer que a inserção dessa técnica em uma organização pública carrega consigo um resultado ainda mais inovador e significativo”. Essa reflexão reforça a relevância da aplicação da Matriz SWOT nesta pesquisa, como apoio à organização das informações necessárias ao planejamento da implantação do Memorial Virtual do Ministério Público Federal em Sergipe.

A partir desses conceitos, o projeto de implantação do Memorial Virtual do MPF foi analisado, e os resultados são apresentados no quadro abaixo. A seguir, cada ponto identificado nos quadrantes da Matriz SWOT será descrito com mais detalhes.

Quadro 10 – Matriz SWOT da implantação do memorial digital do MPF em Sergipe

	Forças	Fraquezas
Ambiente Interno	● Boa infraestrutura de TIC ● Corpo funcional experiente em gestão pública ● Apoio da Administração superior ● Comissão intersetorial (Comunicação, TI, Administração, Documentação) para implantação do memorial ● Convênio com a UFS para	● Falta de corpo técnico especializado em áreas correlatas à organização do memorial como Biblioteconomia, Arquivologia e Museologia ● Número reduzido de pessoal, o que implica na falta de equipe dedicada exclusivamente à organização do memorial ● Ausência de uma Política de Memória para o Ministério Público Federal

	realização de projetos de extensão em áreas correlatas à organização do memorial ● Boa imagem pública da instituição	
Ambiente Externo	Oportunidades	Ameaças
	● Melhorar o relacionamento com a população ● Alcance de novos públicos ● Ações voltadas ao público interno relacionadas à memória para aumentar o sentimento de pertencimento ● Melhoria global da imagem do MPF junto aos públicos internos e externos	● Riscos à imagem institucional por notícias falsas ou descontextualizadas ● Cortes de recursos para o orçamento da Instituição que impeçam a conclusão e continuidade do projeto ● Mudanças na chefia da instituição (MPF/PGR) ou da unidade (MPF/SE) que mudem o entendimento sobre a implantação dos memoriais ● Mudanças políticas que afetem a imagem do MPF

Fonte: Elaboração própria

4.2 Fatores internos

4.2.1. Forças

No que se refere aos fatores internos, a análise identificou um conjunto de forças que favorecem a implantação do memorial virtual. Em primeiro lugar, destaca-se a boa infraestrutura de tecnologia, com disponibilidade de recursos de TIC que permitem hospedar conteúdos multimídia e implementar funcionalidades necessárias ao memorial virtual. Soma-se a isso a existência de corpo funcional experiente em gestão pública, composto por servidores com experiência administrativa, capazes de planejar e gerir projetos institucionais e otimizar a alocação orçamentária.

Outro aspecto relevante é o apoio da Administração superior da unidade para a implantação do memorial, uma vez que o endosso institucional tende a facilitar decisões, a liberação de recursos e a legitimidade política do projeto. Nesse mesmo sentido, a constituição de uma comissão intersetorial para implantação do memorial, com um procurador da República na presidência, representa uma força importante, pois se trata de um grupo interdisciplinar já estabelecido, que assegura governança, representatividade e articulação entre setores internos.

Também se destaca o convênio com a Universidade Federal de Sergipe (UFS) para a realização de projetos de extensão em áreas correlatas à organização do memorial, como Biblioteconomia e Museologia, configurando uma parceria acadêmica que amplia a capacidade técnica e possibilita atividades de extensão, pesquisa e qualificação. Além disso, a Resolução nº 158/2017 do CNMP, ao estabelecer a obrigatoriedade de implantação de memoriais e de ações de

memória no Ministério Público, funciona como marco normativo que legitima e orienta institucionalmente a criação de memoriais, oferecendo respaldo legal.

Por fim, a boa imagem pública da instituição junto à sociedade constitui um elemento favorável, na medida em que a credibilidade social reduz riscos reputacionais e pode facilitar o engajamento do público e de *stakeholders* em iniciativas relacionadas à memória institucional.

4.2.2 Fraquezas

No que diz respeito às fraquezas, a análise evidenciou, inicialmente, a falta de corpo técnico especializado em áreas diretamente relacionadas à organização do memorial, como Biblioteconomia, Arquivologia e Museologia. A ausência de profissionais formados nessas áreas-chave tende a dificultar o tratamento técnico do acervo e a organização documental, etapas que são centrais para a estruturação do memorial.

Também se identificou o número reduzido de pessoal, o que resulta na falta de uma equipe dedicada exclusivamente à organização do memorial. Trata-se de uma equipe enxuta, situação que pode comprometer a manutenção, a atualização e a mediação contínua do espaço virtual, especialmente quando essas atividades precisam concorrer com outras demandas institucionais.

Por fim, destaca-se a ausência de uma Política de Memória para o Ministério Público Federal, o que revela a falta de diretrizes institucionais consolidadas capazes de orientar, de modo sistemático, a coleta, a preservação, a curadoria e o acesso aos acervos memoriais.

4.3 Fatores externos

4.3.1 Oportunidades

Quanto aos fatores externos, foram identificadas oportunidades que podem favorecer a implantação e o fortalecimento do memorial. Uma delas é a possibilidade de aumentar o relacionamento com a população, o que é meta do Planejamento Estratégico do MPF, uma vez que o memorial pode operacionalizar metas do Mapa Estratégico 2024–2027 ao ampliar o diálogo e a transparência com os cidadãos. Também se observa como oportunidade tornar mais conhecida a atuação do MPF para outras áreas além do combate à corrupção e do meio ambiente, já que o memorial pode se constituir como espaço para divulgar a pluralidade de atuações institucionais e recuperar narrativas menos visíveis.

Além disso, a implantação do memorial abre espaço para ações voltadas ao público interno, relacionadas à memória, com potencial de aumentar a qualidade de vida no trabalho e o

sentimento de pertencimento do corpo de servidores do MPF. Nesse mesmo sentido, destaca-se a oportunidade de desenvolver ações de relacionamento com os membros e servidores aposentados do MPF, valorizando seu trabalho e conhecimento, ao convidá-los a fazer parte da construção do memorial. A participação dos aposentados tende a enriquecer o acervo documental e oral e a contribuir para a preservação de saberes institucionais.

Por fim, identifica-se como oportunidade a melhoria global da imagem do MPF junto aos públicos internos e externos, considerando que um memorial bem concebido pode contribuir para a reputação institucional e para a confiança social, potencializando a legitimidade da instituição.

4.3.2 Ameaças

No que se refere às ameaças, a análise aponta, em primeiro lugar, os riscos à imagem institucional decorrentes do uso político das ações de memória da instituição, inclusive por meio de notícias falsas ou de interpretações descontextualizadas. Nesse cenário, conteúdos de memória podem ser instrumentalizados ou mal compreendidos, gerando crises comunicacionais e desviando o foco do caráter institucional e histórico do memorial.

Outra ameaça relevante diz respeito a cortes de recursos no orçamento da instituição, que podem impedir a conclusão e, sobretudo, a continuidade do projeto. A restrição orçamentária tende a comprometer não apenas o desenvolvimento inicial, mas também a manutenção do memorial ao longo do tempo, incluindo aspectos como atualização de conteúdos e atenção a requisitos de acessibilidade.

Também devem ser consideradas as mudanças na chefia da instituição (MPF/PGR) e/ou da unidade (MPF/SE), capazes de alterar o entendimento sobre a implantação dos memoriais. Trocas de liderança podem modificar prioridades, reduzir o apoio político e administrativo e impactar decisões relativas à alocação de recursos e ao andamento das atividades.

Por fim, destacam-se as mudanças políticas que afetam a imagem do MPF, na medida em que contextos políticos adversos podem diminuir a receptividade do público e ampliar pressões sobre a narrativa institucional, com reflexos diretos na forma como iniciativas de memória são percebidas e avaliadas.

4.4 Fatores motivadores da intervenção

A partir dos resultados da Análise SWOT, observa-se que várias fraquezas e ameaças têm contrapesos nas forças e oportunidades da instituição. Por exemplo, os riscos à imagem decorrentes

de usos políticos ou descontextualizados das ações de memória podem ser atenuados pela boa imagem pública do MPF, que dá legitimidade às iniciativas de memória. Do mesmo modo, a possibilidade de cortes orçamentários é mitigada pelo corpo funcional experiente em gestão pública, capaz de priorizar e buscar soluções custo-efetivas para manter o projeto.

Há motivações normativas e estratégicas claras para a intervenção. A Resolução nº 158, de 31 de janeiro de 2017, do Conselho Nacional do Ministério Público (CNMP) exige implantação de memoriais e ações de memória no Ministério Público, oferecendo respaldo jurídico para o projeto (CNMP, 2017). Além disso, o memorial virtual está alinhado às metas institucionais de ampliar o relacionamento com a sociedade e democratizar o acesso à informação, funcionando como um canal prático para esses fins (MPF, Mapa Estratégico 2024–2027).

No plano técnico-operacional, a comissão intersetorial e o convênio com a Universidade Federal de Sergipe são oportunidades para suprir lacunas em Biblioteconomia, Arquivologia e Museologia por meio de parcerias e projetos de extensão. Essas articulações fortalecem a capacidade técnica e formativa necessária à organização, curadoria e preservação do acervo.

Do ponto de vista da Ciência da Informação e da comunicação pública, a intervenção visa corrigir limitações de usabilidade, acessibilidade e engajamento detectadas na revisão diagnóstica dos memoriais do MPF já publicados. O Guia de Boas Práticas, pautado por linguagem clara, heurísticas de usabilidade e diretrizes de acessibilidade, dialoga diretamente com pelo menos três das identificadas pela análise SWOT: “Melhorar o relacionamento com a população”; “Alcance de novos públicos”; e “Melhoria global da imagem do MPF junto aos públicos internos e externos”. O produto técnico desta dissertação surge, então, como uma ferramenta com potencial de colaborar com o objetivo institucional de tornar o memorial um espaço inclusivo e eficaz de comunicação pública.

Por fim, o produto proposto tem caráter replicável: além de orientar a implantação no MPF/SE, pode servir como referência para outras unidades do MPF, contribuindo para padronização, autonomia local e melhoria contínua. Em resumo, o respaldo normativo (Resolução CNMP nº 158/2017), o apoio administrativo, as parcerias acadêmicas e as demandas de comunicação e inclusão formam um conjunto sólido de motivos para executar o projeto do Guia de Boas Práticas para Memoriais Virtuais, como ferramenta de apoio à implementação do Memorial Virtual do MPF/SE.

Assim, a Análise SWOT permitiu compreender o contexto institucional no qual se insere a implantação do Memorial Virtual do MPF em Sergipe, evidenciando forças, fragilidades, oportunidades e ameaças que impactam diretamente a condução do projeto. No entanto, para além desse diagnóstico estratégico, tornou-se necessário aprofundar a análise sobre o próprio objeto empírico da pesquisa, de modo a compreender como os memoriais virtuais do MPF vêm sendo estruturados, organizados e apresentados na prática, à luz das diretrizes institucionais existentes.

Nesse sentido, a caracterização do Memorial Virtual do MPF constitui uma etapa complementar e indispensável ao diagnóstico, ao permitir a observação sistemática das características informacionais, estruturais e editoriais das páginas já publicadas pelas unidades do Ministério Público Federal. A descrição das categorias de páginas, dos níveis de padronização e das possibilidades de personalização do *template* institucional fornece subsídios concretos para a análise posterior de usabilidade, acessibilidade e linguagem, bem como para a identificação de lacunas que orientam a elaboração da proposta de intervenção e do Guia de Boas Práticas apresentado nesta dissertação.

4.5 Caracterização do Memorial Virtual do MPF

A partir do diagnóstico institucional apresentado anteriormente, torna-se necessário aprofundar a análise sobre o objeto empírico desta pesquisa, de modo a compreender como os memoriais virtuais do Ministério Público Federal vêm sendo estruturados e organizados na prática. Assim, como desdobramento da análise local de intervenção, procedeu-se à caracterização dos memoriais virtuais do MPF já implantados, considerando-os como referência empírica para a compreensão das possibilidades, limites e desafios envolvidos na implementação do Memorial Virtual do MPF em Sergipe.

No plano institucional, o MPF possui um movimento nacional de organização da memória. O Memorial do Ministério Público Federal foi reinaugurado em 2018 na sede da Procuradoria-Geral da República, concomitantemente ao lançamento do portal *Memorial MPF*, que propôs um *template* para facilitar a publicação de páginas das unidades nos estados. Apesar dessa iniciativa central, a adoção do portal pelas unidades do MPF tem sido parcial. Seis anos após o lançamento, apenas 16 das 33 unidades possuíam memoriais virtuais publicados, com variações significativas quanto à padronização, à quantidade de páginas e aos tipos de conteúdo disponibilizados (MPF, 2023).

No contexto sergipano, a Administração do MPF/SE decidiu, desde 2018, implantar um memorial da unidade com versão na internet. Há um espaço já definido para o memorial físico no prédio-sede, em fase de reforma no período de pesquisa (2023-2025), e a implantação da versão virtual foi identificada como etapa complementar e essencial para ampliar o acesso público à memória institucional. Entretanto, a unidade enfrenta limitações estruturais e técnicas: equipes reduzidas, ausência de pessoal técnico formado em áreas como Biblioteconomia, Arquivologia ou Museologia e falta de diretrizes e ferramentas práticas para planejar, organizar e lançar um memorial virtual alinhado ao padrão institucional. Na prática, coube à Assessoria de Comunicação a responsabilidade

técnica pela implantação do memorial virtual, sem dispor de instrumentos que favorecessem a coerência do conteúdo e a qualidade da informação disponibilizada.

Diante desse cenário, o projeto do Memorial Virtual do MPF em Sergipe insere-se em um duplo contexto: (I) o movimento nacional de criação de memoriais do MPF e a oferta de um *template* pela PGR, cuja implementação se deu de forma centralizada e com baixa participação das unidades; e (II) as condições locais como apoio da administração, convênio com a Universidade Federal de Sergipe e comissão interdisciplinar em funcionamento, que representam forças potenciadoras, mas que convivem com fraquezas operacionais que dificultam a autonomia da unidade na tarefa de construir um memorial virtual de qualidade.

Considerando que esta pesquisa diz respeito à implementação do memorial virtual da unidade de Sergipe do MPF, foi necessária a análise do ambiente e estrutura dos memoriais virtuais do MPF já implantados e em funcionamento, como extensão desta análise local de intervenção. No que se refere às características dos sites dos memoriais do MPF, é importante destacar que o site do Memorial nacional do MPF tem páginas internas, de diferentes seções (Galeria de Membros, Linha do Tempo, Programação, Vitrine Virtual etc.). Cada site de Memorial de unidade também tem subdivisões, sendo que o número destas varia de site para site, conforme demonstram as figuras 4, 5 e 6, pois o projeto do Memorial Virtual Nacional, quando foi expandido para as unidades, a partir de 2018, permitiu a personalização de páginas de acordo com os conteúdos de interesse das unidades, conforme consta no Informativo SEJUD nº 07/2019, disponível no Anexo I desta dissertação.

No quadro abaixo, foram listados todos os sites de memoriais do MPF que estavam publicados no período da análise, agosto de 2025. Em seguida, as figuras 4, 5 e 6 foram incluídas neste diagnóstico para demonstrar a estrutura dos menus dos sites de memoriais do MPF. Essas figuras apresentam a lista de páginas de três memoriais do MPF distintos, como exemplo da diferenciação entre os sites e da possibilidade de customização dos menus em cada unidade.

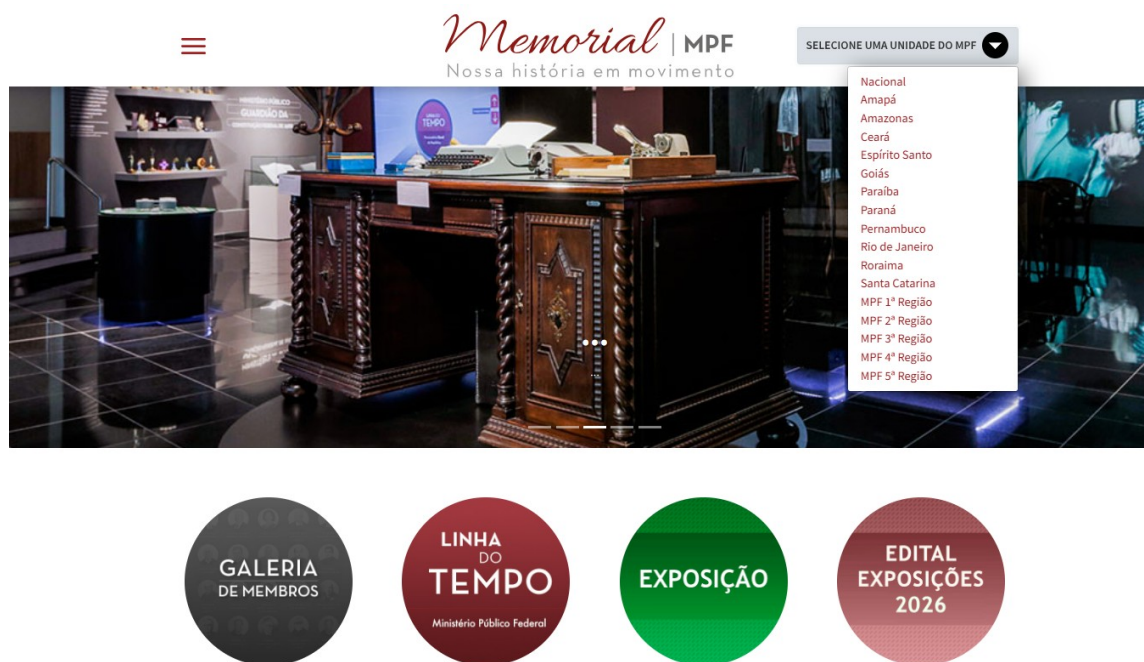
Quadro 11 – Amostra dos sites do Memorial MPF

MPF	
Identificação	Endereço
Memorial MPF	https://memorial.mpf.mp.br/
Memorial MPF Procuradoria da República no Amapá	https://memorial.mpf.mp.br/ap
Centro de Memória Digital do MPF/AM	https://www.mpf.mp.br/am/projetos-especiais/memorial
Memorial MPF Procuradoria da República no Ceará	https://memorial.mpf.mp.br/ce
Memorial MPF Procuradoria da República no Espírito Santo	https://memorial.mpf.mp.br/es

Memorial MPF Procuradoria da República em Goiás	https://memorial.mpf.mp.br/go
Memorial MPF Procuradoria da República na Paraíba	https://memorial.mpf.mp.br/pb
Memorial MPF Procuradoria da República no Paraná	https://memorial.mpf.mp.br/pr
Memorial MPF Procuradoria da República em Pernambuco	https://memorial.mpf.mp.br/pe
Memorial MPF Procuradoria da República no Rio de Janeiro	https://memorial.mpf.mp.br/rj
Memorial do MPF Procuradoria da República em Roraima	https://www.mpf.mp.br/rr/memorial
Memorial MPF Procuradoria da República em Santa Catarina	https://memorial.mpf.mp.br/sc
Memorial MPF Procuradoria da República na 1ª Região	https://memorial.mpf.mp.br/prr1
Memorial MPF Procuradoria da República na 2ª Região	https://memorial.mpf.mp.br/prr2
Memorial MPF Procuradoria da República na 3ª Região	https://memorial.mpf.mp.br/prr3
Memorial MPF Procuradoria da República na 4ª Região	https://memorial.mpf.mp.br/prr4
Memorial MPF Procuradoria da República na 5ª Região	https://memorial.mpf.mp.br/prr5

Fonte: Elaboração própria

Figura 6 – Página inicial do Memorial MPF, com menu de páginas das unidades



Fonte: MPF, 2018e

Figura 7 – Página inicial do Memorial MPF, com menu de páginas internas do site



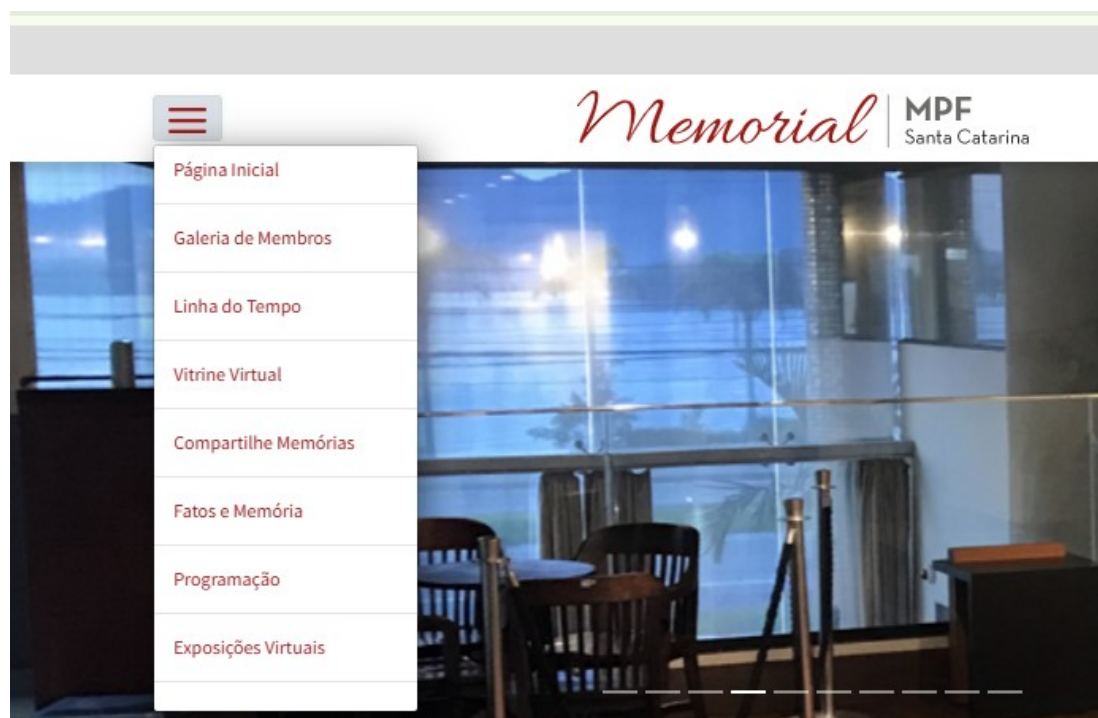
Fonte: MPF, 2018e

Figura 8 – Página inicial do Memorial MPF no Ceará, com menu de páginas internas do site, diferente do site nacional



Fonte: MPF/CE, [2019]

Figura 9 – Página inicial do Memorial MPF em Santa Catarina, com menu de páginas internas do site



Fonte: MPF/SC, [2023]

Nos quadros abaixo, estão descritas os tipos de páginas encontradas nos memoriais do MPF, separadas por quantidade por cada unidade e por categoria. Em seguida, é feita uma descrição de cada categoria de página, para melhor entendimento do conjunto de conteúdos apresentados nos sites de memoriais do MPF.

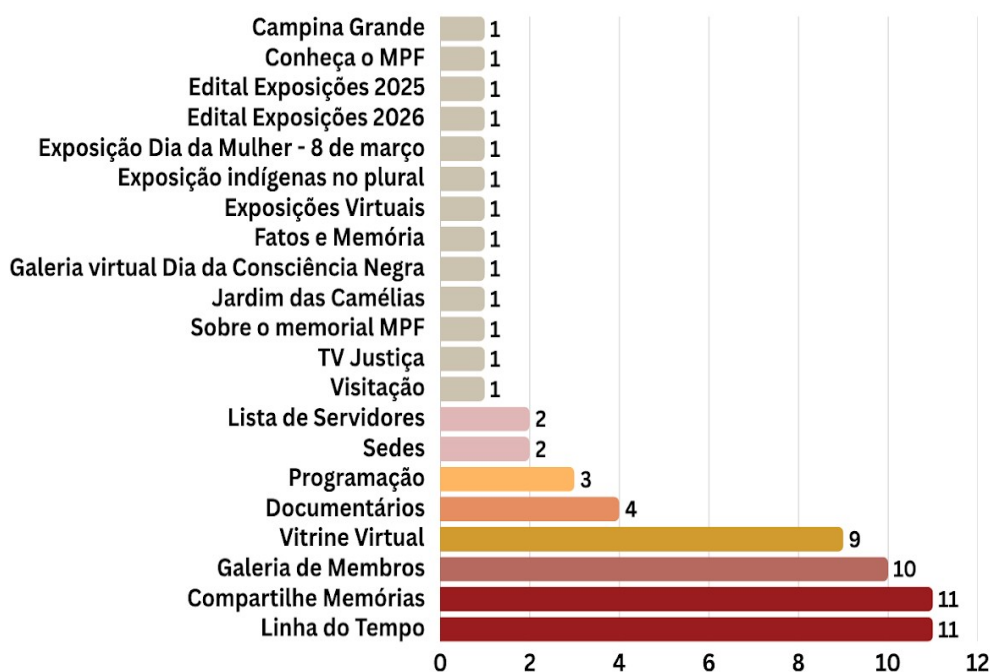
Quadro 12 – Quantidade de páginas internas por sites de memoriais

Site de Memorial	Quantidade de Páginas Internas
Memorial MPF	14
Memorial MPF Procuradoria da República no Amapá	4
Memorial MPF Procuradoria da República no Ceará	4
Memorial MPF Procuradoria da República no Espírito Santo	4
Memorial MPF Procuradoria da República em Goiás	5
Memorial MPF Procuradoria da República na Paraíba	9
Memorial MPF Procuradoria da República no Paraná	2
Memorial MPF Procuradoria da República em Pernambuco	5
Memorial MPF Procuradoria da República no Rio de Janeiro	2
Memorial MPF Procuradoria da República em Santa Catarina	8
Memorial MPF Procuradoria da República na 1ª Região	4
Memorial MPF Procuradoria da República na 2ª Região	5
Memorial MPF Procuradoria da República na 3ª Região	2
Memorial MPF Procuradoria da República na 4ª Região	6
Memorial MPF Procuradoria da República na 5ª Região	7

Fonte: Elaboração própria

Com foco no melhor entendimento na diversidade de conteúdos apresentados nos sites de memoriais do MPF, segue uma análise de cada categoria de páginas internas, cotejadas com o projeto proposto pela Secretaria Jurídica e de Documentação, por meio da Coordenadoria de Memorial, às unidades, no Informativo SEJUD nº 07/2019, que consta no Anexo I desta dissertação. Nessa análise, foi desconsiderada a página inicial, comum a todos os sites e indispensável para a constituição do Memorial Virtual, mas que, por sua obrigatoriedade, torna-se irrelevante na análise das categorias.

Gráfico 1 – Categorias de páginas por quantidades

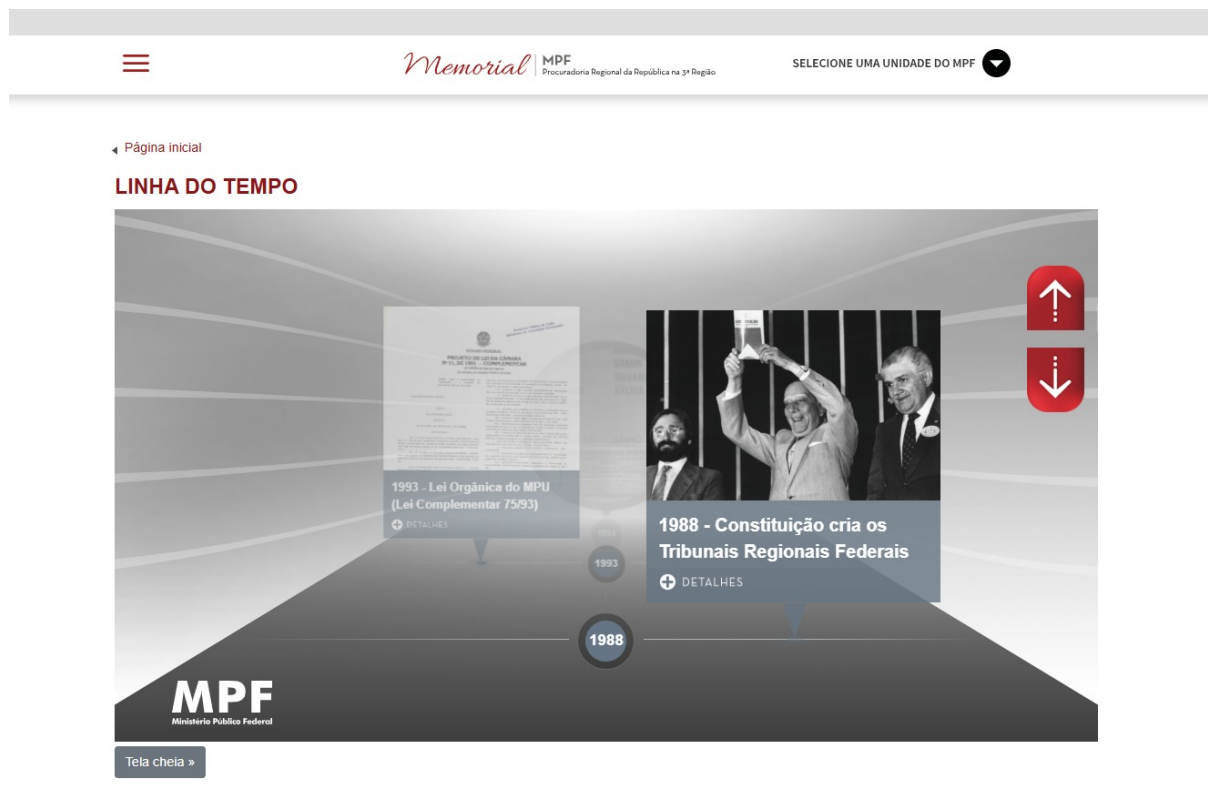


Fonte: Elaboração própria

Em relação às páginas internas dos sites das unidades, o Informativo SEJUD nº 07/2019 define que duas ferramentas básicas estruturam o site dos memoriais do MPF: a Linha do Tempo e a Galeria de Membros.

A Linha do Tempo é voltada ao registro cronológico de fatos históricos e administrativos relevantes da unidade e, de acordo com o documento, deve priorizar episódios de grande impacto local e alterações substanciais na estrutura da unidade. É a ferramenta padrão mais adotada pelas unidades que implantaram seus memoriais virtuais e está presente em 11 dos 15 sites publicados. É a categoria mais popular entre os memoriais virtuais do MPF, mostrando um resultado positivo do esforço de padronização do projeto, no que diz respeito à constituição dos sites das unidades.

Figura 10 – Exemplo de página da Linha do Tempo do Memorial do MPF na 3ª Região

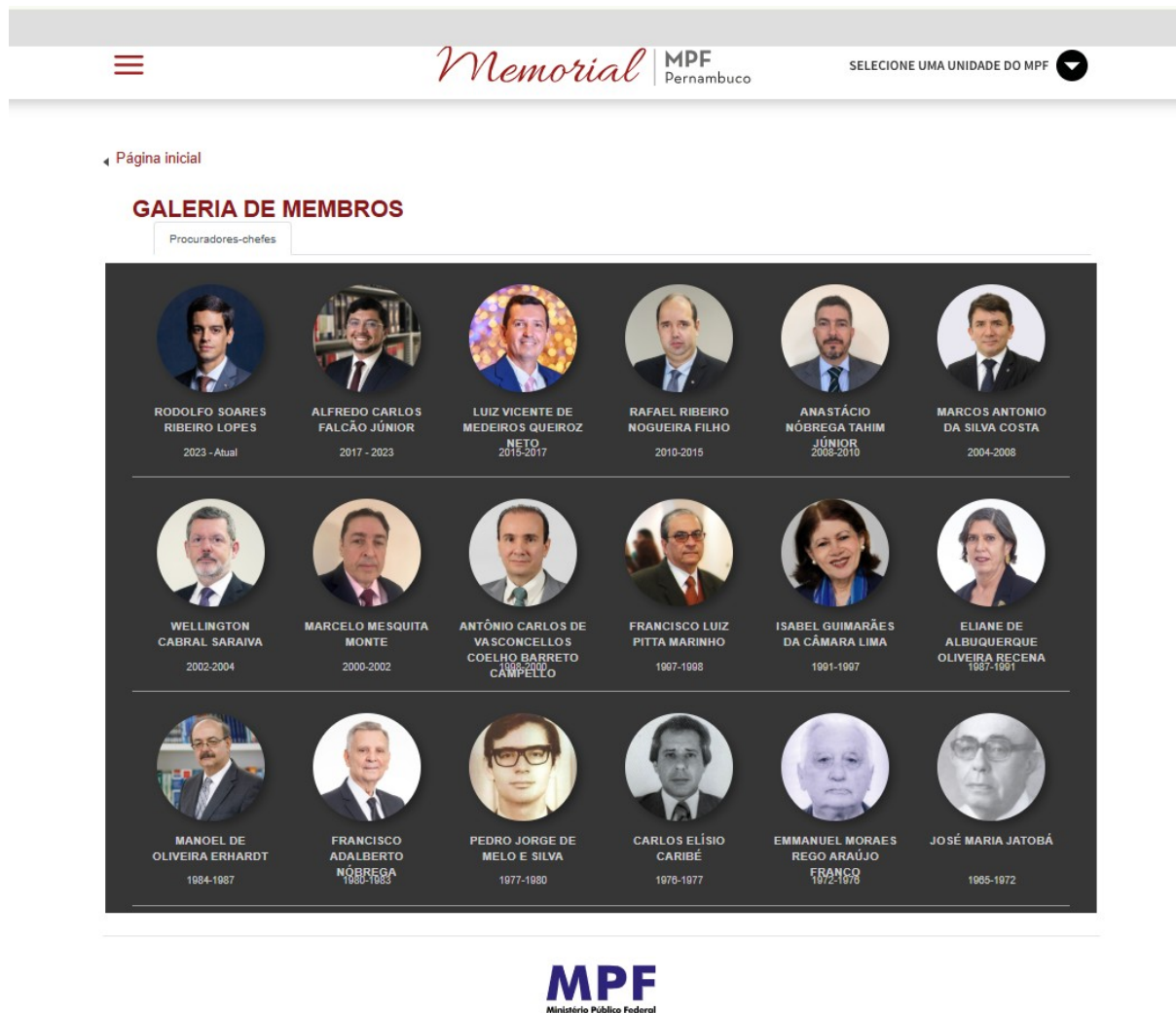


MPF

Fonte: MPF, 2018e

Já a Galeria de Membros tem como propósito organizar e divulgar informações sobre os procuradores que atuaram na unidade, ativos, promovidos ou aposentados, com campos para nome, período de atuação e biografia. Dez dos 15 sites analisados possuem Galerias de Membros, fazendo dela a segunda categoria de página mais utilizada nos memoriais virtuais do MPF.

Figura 11 – Exemplo de página da Galeria de Membros do Memorial do MPF em Pernambuco

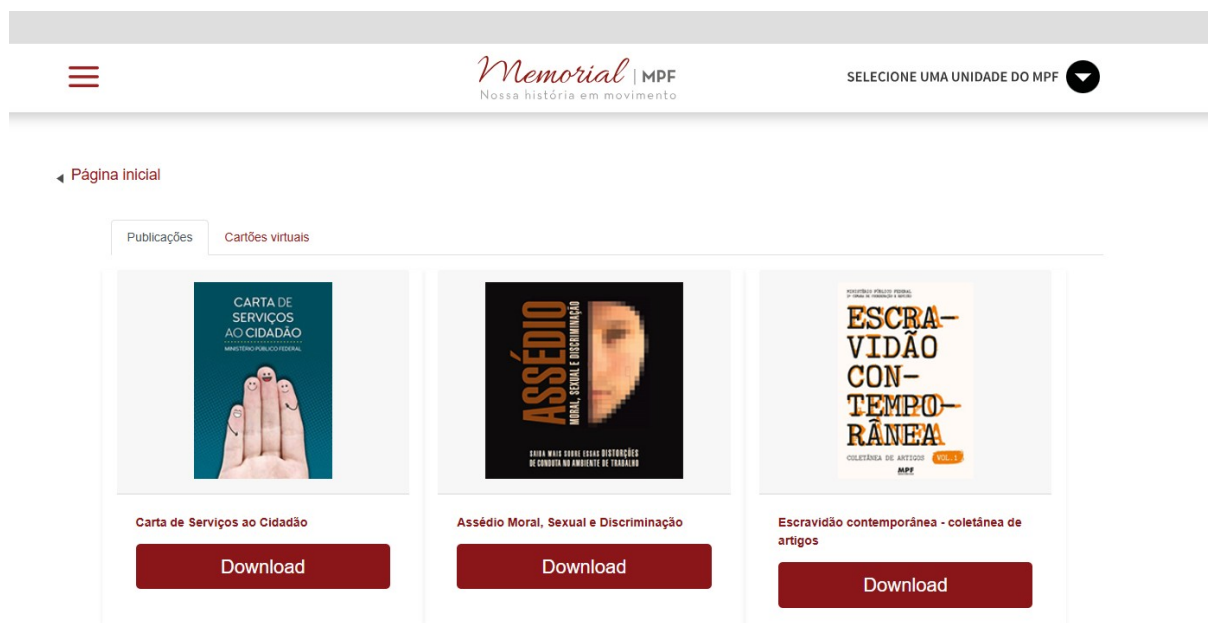


Fonte: MPF/PE, [2023]

Dois outros tipos de páginas se assemelham pelo fato de comporem o Memorial Nacional e poderem ser incluídas nos memoriais das unidades sem a necessidade de customização: a *Vitrine Virtual* e a *Compartilhe Memórias*. Utilizadas junto a outros conteúdos, nos sites de memoriais das unidades, ajudam a compor o conjunto de informações apresentadas no site, sem exigir esforço específico das equipes locais.

A Vitrine Virtual reúne livros e documentos publicados pelo MPF e disponíveis gratuitamente. Os temas são variados e não dizem respeito à memória institucional de forma direta. *Tratados sobre Terrorismo*, *O Ministério Público Federal e os Direitos do Preso Estrangeiro* e *Justiça de Transição – coletânea de artigos* são alguns dos títulos disponíveis nessa seção. Nove dos 15 sites de memoriais analisados disponibilizam essa página, fazendo dela a quarta categoria mais comum nos memoriais do MPF.

Figura 12 – Página da Vitrine Virtual do Memorial MPF, padrão para todas as unidades que a utilizam



Fonte: MPF, 2018e

Já a página *Compartilhe Memórias* apresenta um formulário por meio do qual podem ser enviados textos, documentos e arquivos de imagem, permitindo a colaboração entre visitantes e o Memorial. Onze de quinze sites de memoriais do MPF disponibilizam tal página, sendo esta a categoria mais usada pelas unidades, na mesma proporção da Linha do Tempo.

Figura 13 – Página Compartilhe Memória do Memorial MPF

Memorial | MPF
Nossa história em movimento

SELECIONE UMA UNIDADE DO MPF

← Página inicial

COMPARTILHE SUAS MEMÓRIAS

Preencha os campos abaixo e contribua com o acervo do Memorial MPF

Nome completo

E-mail

Perfil

Selecionar

Descrição

Arquivo

Escolher arquivo Nenhum arquivo escolhido

ENVIAR

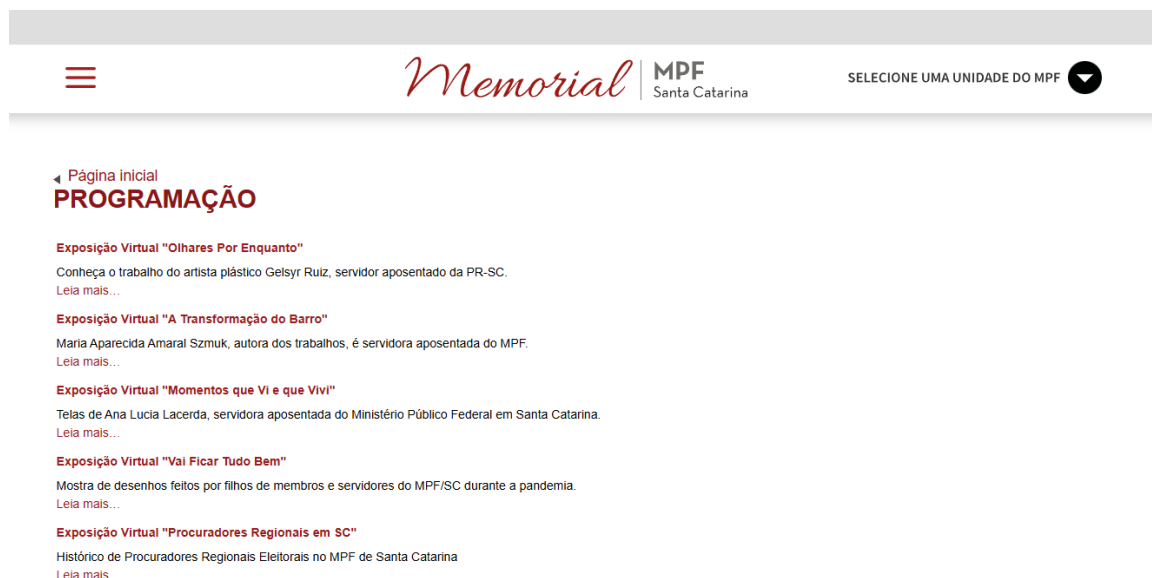
MPF
Ministério Público Federal

Fonte: MPF, 2018e

Por fim, o documento elaborado pela administração central das unidades do MPF sobre memoriais explica que a estrutura do Memorial Virtual permite a personalização das seções do site de acordo com a identidade e história de cada unidade, incluindo menus temáticos, áreas de programação e informações específicas sobre memoriais físicos, caso existam. É neste espaço que as unidades incluem conteúdos próprios e criam ambientes sobre a trajetória do MPF nos respectivos estados. Aqui, a maioria das categorias é composta por uma única página, com poucas exceções.

A categoria *Documentários* tem quatro páginas nesse conjunto e é usada por três unidades: MPF na 5ª Região, Paraíba e Goiás. Reúne material audiovisual produzido pelas equipes de comunicação dessas unidades. A categoria *Programação* tem três páginas, nos sites nacional e das unidades do Rio de Janeiro e Santa Catarina. As páginas nacional e do Rio de Janeiro trazem a programação dos memoriais físicos. Já a página de Santa Catarina é um espaço para reunir os links das exposições virtuais organizadas pela unidade, e montadas sempre com a mesma ferramenta utilizada para composição da Linha do Tempo.

Figura 14 – Página da Programação do Memorial MPF em Santa Catarina



Fonte: MPF/SC, [2023]

Figura 15 – Exposição no Memorial MPF em Santa Catarina, montada com a mesma estrutura de navegação da ferramenta da Linha do Tempo



Fonte: MPF/SC, [2023]

Duas unidades, a Paraíba e o Amapá, adotaram a categoria *Sedes* para fazer uma exposição que reúne a história dos prédios ocupados pela instituição naqueles estados. A categoria

Lista de Servidores também foi adotada por duas unidades: MPF na 4ª Região e Paraíba. Apresenta a relação de todos os servidores que tiveram lotação nestes locais.

Em seguida, foram constatadas, no levantamento, 14 categorias que têm apenas uma única página, um reflexo da multiplicidade de conteúdos possíveis para o memorial de uma instituição com uma atuação tão ampla, que vai dos direitos indígenas ao crime transnacional, e de alta capilaridade, presente em todo o território nacional. A miríade de temas e materiais apresentados nos memoriais do MPF se alinha também à definição dessas instituições encontrada nas pesquisas teóricas desta pesquisa, que os apresenta como uma instituição híbrida, com especialização temática, mas de caráter multifuncional, com flexibilidade na composição do acervo e na programação de atividades (Barcelos, 1999; Axtl, 2012; Ramos; Miranda, 2021).

As categorias que aparecem em páginas únicas nos memoriais do MPF são:

- Edital Exposições 2025 (Nacional) - Página para acesso aos documentos e regras para exposição no memorial físico do MPF na sede do órgão, a Procuradoria Geral da República, em Brasília.
- Edital Exposições 2026 (Nacional) - Mais uma página para acesso aos documentos e regras para exposição no memorial físico do MPF na sede do órgão, a Procuradoria Geral da República, em Brasília.
- Exposição Dia da Mulher - 8 de março (Nacional) - Apresenta exposição virtual sobre o Dia da Mulher, com galeria de figuras históricas.
- Exposição Indígenas no Plural (Nacional) - Traz exposição virtual sobre a diversidade da população indígena nacional, com texto, fotos e artes gráficas.
- Galeria virtual Dia da Consciência Negra (Nacional) - Apresenta exposição virtual sobre o Dia da Consciência Negra, com galeria de figuras históricas.
- Jardim das Camélias (Nacional) - Exibe fotos e texto sobre o lançamento do Jardim das Camélias, espaço na Procuradoria Geral da República inaugurado em 2019 como homenagem aos 131 anos da abolição da escravatura, usando a camélia, flor símbolo do movimento abolicionista, para reafirmar o compromisso do Ministério Público com a liberdade e a dignidade humana.
- Sobre o memorial MPF (Nacional) - Página institucional do memorial, com informações sobre o projeto.
- Visitação (Nacional) - Exibe as regras, horários e formulário de agendamento de visitas na PGR.
- Conheça o MPF (GO) - Apresenta dois vídeos institucionais, um sobre o MPF em Goiás e outro sobre a pesquisa histórica para implementação do memorial físico da unidade.

- Campanha Eleitoral (PB) - Reúne vídeos realizados no período eleitoral de 2022 sobre a Lei 14.192/2021, que estabelece normas para prevenir, reprimir e combater a violência política contra a mulher.
- Campina Grande (PB) - Exibe informações sobre a história da Procuradoria da República no Município de Campina Grande, com texto e fotos.
- Exposições Virtuais (SC) - Reúne os links para todas as exposições virtuais promovidas pela unidade.
- Fatos e Memória (SC) - Expõe uma coleção de fotos antigas de eventos da unidade.
- TV Justiça (PB) - Reúne todas as matérias realizadas na Paraíba pelo programa de TV do MPF, chamado Interesse Público.

A caracterização das categorias de páginas e da diversidade de conteúdos presentes nos memoriais virtuais do MPF evidencia a flexibilidade do projeto institucional e, ao mesmo tempo, revela desafios relacionados à padronização, à organização da informação e à clareza comunicacional. A multiplicidade de temas, formatos e estruturas, embora reflita a complexidade e a amplitude da atuação do Ministério Público Federal, pode impactar diretamente a experiência do usuário, a acessibilidade dos conteúdos e a compreensão das informações apresentadas, especialmente na ausência de diretrizes operacionais claras para as equipes responsáveis pela gestão dos memoriais.

Nesse sentido, a análise aqui apresentada fornece a base empírica necessária para a etapa seguinte do diagnóstico, na qual os memoriais virtuais do MPF são avaliados a partir dos critérios de acessibilidade, usabilidade e linguagem simples. Esses critérios permitem aprofundar a compreensão das lacunas identificadas na caracterização estrutural e subsidiam a construção do diagnóstico técnico que orienta a elaboração do Guia de Boas Práticas proposto nesta dissertação.

5 RESULTADOS

5.1 Análise de resultados - Acessibilidade

A análise de acessibilidade realizada nesta pesquisa teve como objetivo identificar barreiras técnicas recorrentes presentes nos memoriais virtuais do Ministério Público Federal, de modo a subsidiar a elaboração de orientações práticas no produto técnico proposto. Para isso, utilizou-se a ferramenta AMAWeb, aplicada às mesmas páginas avaliadas nos formulários de usabilidade e de Linguagem Simples, permitindo uma leitura integrada dos resultados. Os relatórios gerados pela ferramenta foram analisados qualitativamente, com foco na recorrência dos tipos de erro, na gravidade das não conformidades em relação às diretrizes WCAG e no potencial impacto dessas barreiras sobre o acesso de pessoas com deficiência. A partir dessa sistematização, buscou-se identificar problemas estruturais passíveis de orientação geral, evitando correções pontuais e orientando a formulação de diretrizes replicáveis no Guia de Boas Práticas. A análise de acessibilidade foi realizada em 79 páginas de memoriais do MPF publicadas no portal da instituição.

A ferramenta AMAWeb é disponibilizada de forma online, sem necessidade de download, no site <https://amaweb.unifesp.br/>. Cada página é analisada por meio do seu endereço eletrônico, apenas colando o endereço no espaço designado na ferramenta. O resultado é dividido pelas categorias das Diretrizes de Acessibilidade para Conteúdo Web (WCAG), desenvolvidas pelo World Wide Web Consortium (W3C): A (básico), AA (intermediário) e AAA (avançado) (W3C, 2014).

As principais vantagens de uso da ferramenta AMAWeb identificadas ao longo da coleta de resultados são a forma simples de realização do teste, agilidade das respostas e a objetividade na apresentação dos resultados. Além de um código de cores para diferenciar práticas aceitáveis (verde), para ver manualmente (amarelo) e não aceitáveis (vermelho), os dados apresentados em forma de tabela, que permitem uma visualização de rápido entendimento da situação das páginas.

Figura 16 – Exemplo da apresentação de resultados em formato de tabela da ferramenta AMAWeb

33 Práticas encontradas		A	AA	AAA
 Aceitáveis	19	11	8	0
 Para ver manualmente	5	3	0	2
 Não aceitáveis	9	7	1	1
		21	9	3

Fonte: Unifesp; IFRS; MPF, [2025]

A classificação por nota permite que os gestores do site em análise tenham um parâmetro objetivo e transparente para medição dos resultados de seus esforços de melhoria. E cada item analisado é apresentado em detalhes, inclusive do código de HTML (HyperText Markup Language/Linguagem de Marcação de Hipertexto) do item na página, favorecendo a correção imediata dos problemas.

Figura 17 – Exemplo de exibição dos detalhes de resultados da ferramenta AMAWeb

Prática encontrada		Nível	Ver detalhes
	Encontrei <u>2</u> imagens na página que não têm o necessário equivalente alternativo em texto.	A	
	Encontrei <u>5</u> imagens na página com <u>alt=""</u> (alt vazio).	A	

Fonte: Unifesp; IFRS; MPF, [2025]

Figura 18 – Exemplo de resultados da ferramenta AMAWeb com detalhamento

Prática encontrada

Nível

Ver detalhes

⬆

ⓧ

Encontrei **2** imagens na página que não têm o necessário equivalente alternativo em texto.

Verifique se o texto alternativo existente nos botões gráficos serve informação ou função igual à desempenhada pelo botão gráfico na página.

F65: Falha do Critério de Sucesso 1.1.1 devido à omissão do atributo alt em elementos img, elementos area e elementos input do tipo "imagem"

Esta técnica WCAG 2.1 está relacionada com:

Critério de sucesso 1.1.1 (Nível A)

- Explicação do WCAG sobre o CS 1.1.1
- Explicação do Manual AMAWeb sobre o CS 1.1.1

A

≡Q

Fonte: Unifesp; IFRS; MPF, [2025]

Figura 19 – Exemplo de resultados da ferramenta AMAWeb com detalhamento do código HTML da página avaliada

Imagens sem equivalente alternativo em texto

2 elementos encontrados

Elementos

1

Elemento:

Código:

Conteúdo/texto:

Localização:

img

```

```

html > body:nth-child(2) > div:nth-child(1) > a:nth-child(1) > img:nth-child(1)

2

Elemento:

Código:

Conteúdo/texto:

Localização:

img

```

```

Memorial

MPF

Procuradoria Regional da República na 3ª Região

html > body:nth-child(2) > header:nth-child(2) > nav:nth-child(1) > div:nth-child(1) > div:nth-child(1) > div:nth-child(2) > a:nth-child(1) > img:nth-child(1)

Fonte: Unifesp; IFRS; MPF, [2025]

Assim, procedemos à análise das 79 páginas de memoriais do MPF publicadas no portal da instituição e sobre as quais foi possível completar o teste na ferramenta AMAWeb. O grupo total de páginas de memoriais do MPF teve nota média de 6,4 numa escala de 0 a 10. A página com a nota mais alta está inserida no Memorial do MPF na 5ª Região, *Documentário Pedro Jorge*, e teve nota 7,6. A página com nota mais baixa também está disponível no site do Memorial do o MPF na 5ª Região, *Documentário Vindas & Vidas*, com nota 4,1.

É importante destacar que nenhuma das duas páginas segue o padrão do MPF, apresentando diferentes designs e estruturas. Cabe ainda ressaltar que a página *Documentário Vindas & Vidas* não está hospedada nos servidores do Memorial Virtual do MPF, mas sim no domínio institucional de uma organização parceira, a Universidade Católica de Pernambuco, como pode ser verificado pelo endereço eletrônico para onde o usuário é direcionado ao acessar a seção correspondente no Memorial do MPN na 5ª Região : <https://www1.unicap.br/vindasevidas/>.

Este cenário ressalta a importância de padronização e monitoramento contínuo dos critérios de acessibilidade mesmo em ambientes fruto de parcerias ou integrações institucionais. Em situações como a analisada, a presença de páginas fora dos domínios oficiais do MPF pode impactar negativamente os indicadores de desempenho e dificultar a aplicação universal das diretrizes de acessibilidade WCAG e das políticas internas da instituição.

Figura 20 – Página do documentário Pedro Jorge

DOCUMENTÁRIO PEDRO JORGE UMA VIDA PELA JUSTIÇA

Pedro Jorge

Documentário Lançamento Exibições Expediente 40 anos Extras

Pedro Jorge: uma vida pela justiça (trailer)

MPF PRRS

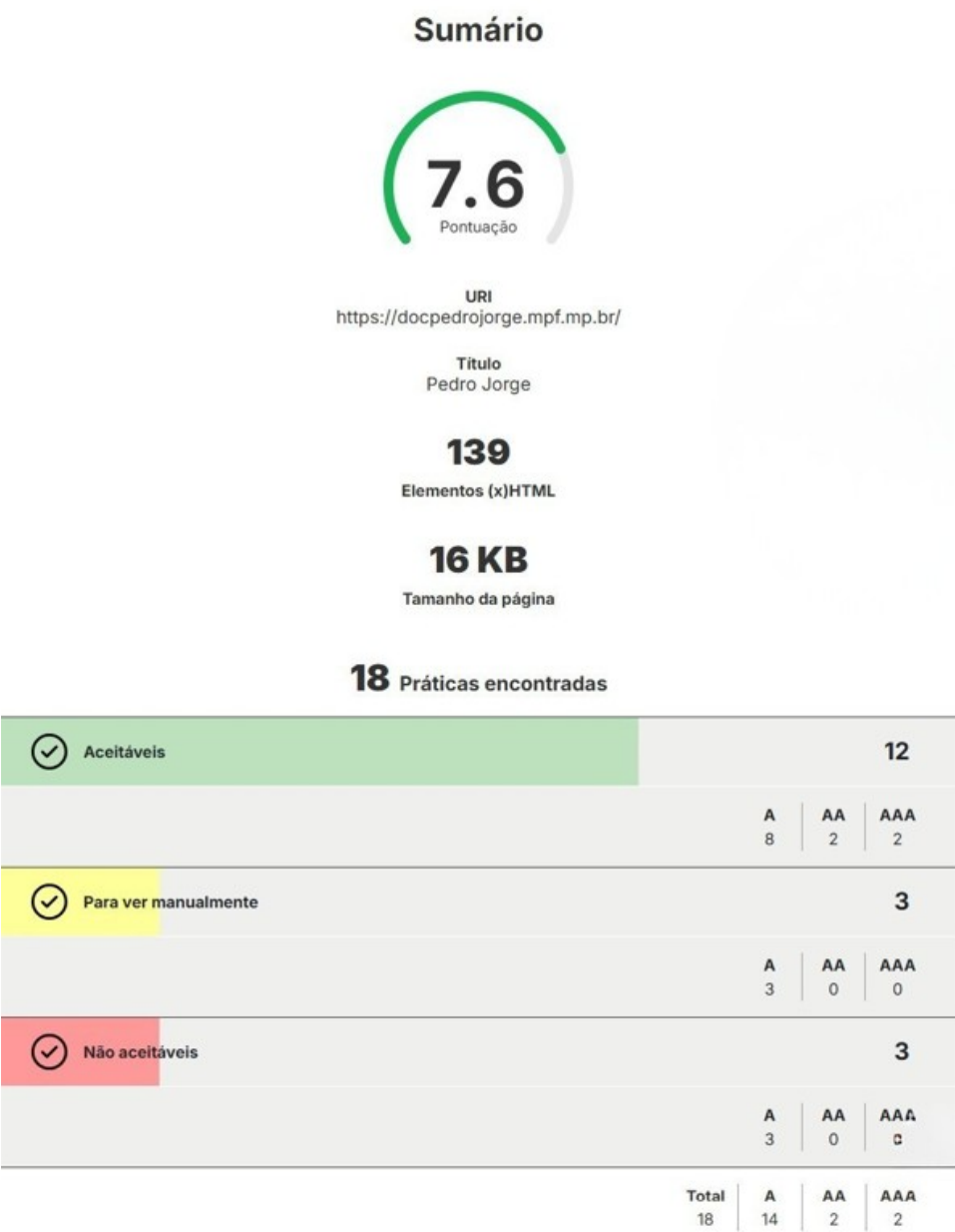
Assistir no YouTube

Segunda-feira, 27 de março de 2017. Faltando menos de meia hora para a abertura da bilheteria, que ocorreria às 18h, uma multidão já se aglomerava em frente ao Cinema São Luiz, formando uma fila que começava na Rua da Aurora e se perdia pela Avenida Conde da Boa Vista, no coração do Recife.

A tradicional sala de exibições abriria gentilmente suas portas no primeiro dia útil da semana excepcionalmente para aquela ocasião. Era o caso do "procurador do Escândalo da Mandioca", assassinado no início da década de 1980, que tinha virado filme. "Pedro Jorge: uma vida pela justiça" não nascia apenas como um projeto institucional.

Fonte: MPF, 2018f

Figura 21 – Resultado da análise da página do Documentário Pedro Jorge pela ferramenta AMAWeb



Fonte: Unifesp; IFRS; MPF, [2025]

Figura 22 – Página do Documentário Vindas & Vidas



DOCUMENTÁRIO
vindas & vidas

PORTUGUÊS

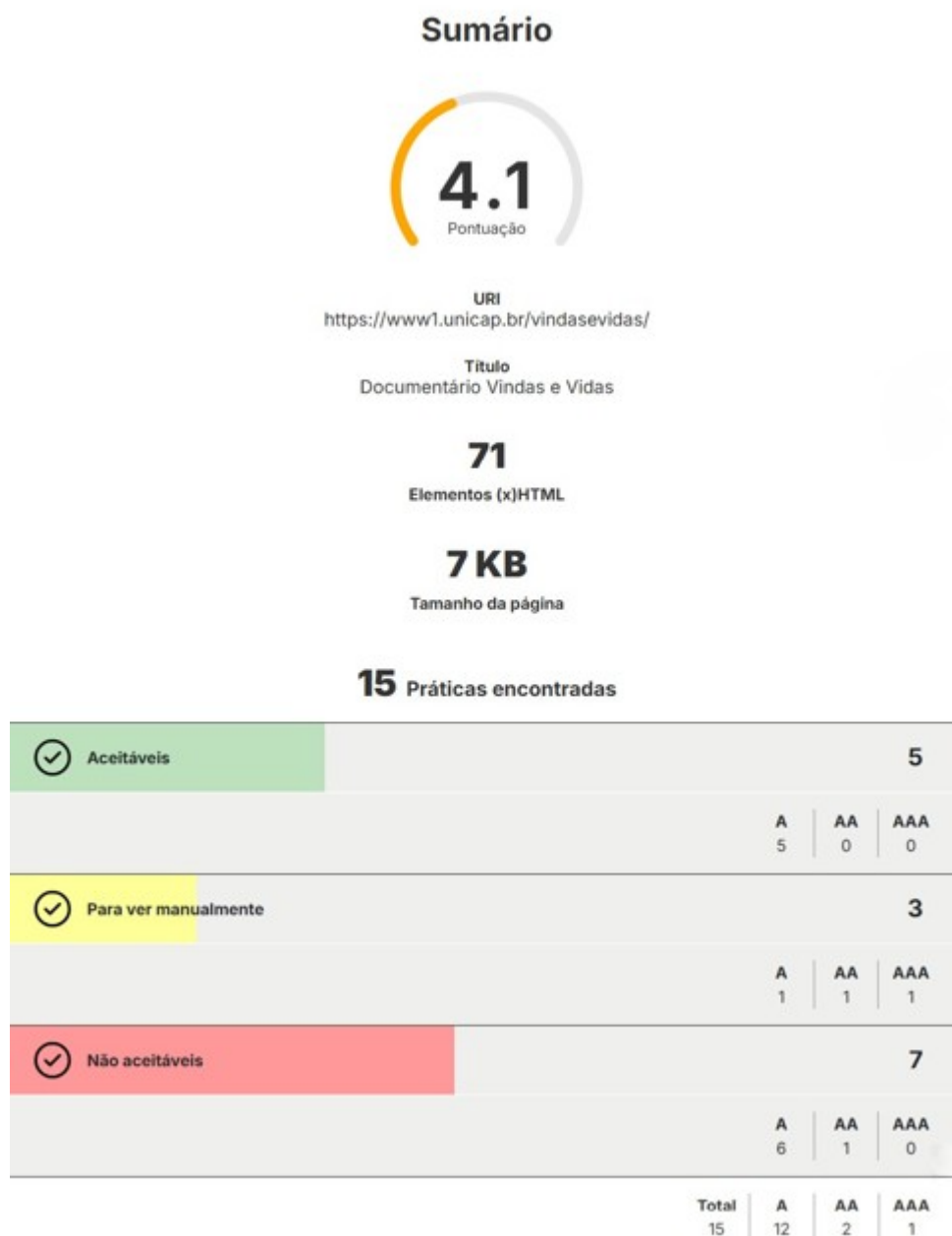
O documentário *Vindas e Vidas* (2019) traz um relato sobre a acolhida dos venezuelanos que chegaram ao estado de Pernambuco, no nordeste do Brasil, onde tentam reconstruir suas vidas. Este projeto, que não tem fins lucrativos, é resultado de uma parceria entre o Ministério Público Federal na 5ª Região, a Universidade Católica de Pernambuco e a Cáritas Brasileira Regional Nordeste 2.

ESPAÑOL

El documental "Vindas e Vidas" (Venidas y Vidas) es un relato del proceso de acogida de los venezolanos que llegaron a Pernambuco, en el noreste de Brasil, en busca de una nueva vida. Este proyecto sin fines lucrativos es el resultado de una asociación entre el "Ministério Público Federal na 5ª Região" (Fiscalía Regional de la República de la 5ª Región), "Universidade Católica de Pernambuco" (Universidad Católica de Pernambuco), y "Cáritas Brasileira Regional Nordeste 2" (Cáritas Brasileña Regional Noreste 2).

Fonte: PRR5; Unicap; Cáritas NE-2, [2019]

Figura 23 – Resultado da análise da página do Documentário Vindas & Vidas pela ferramenta AMAWeb



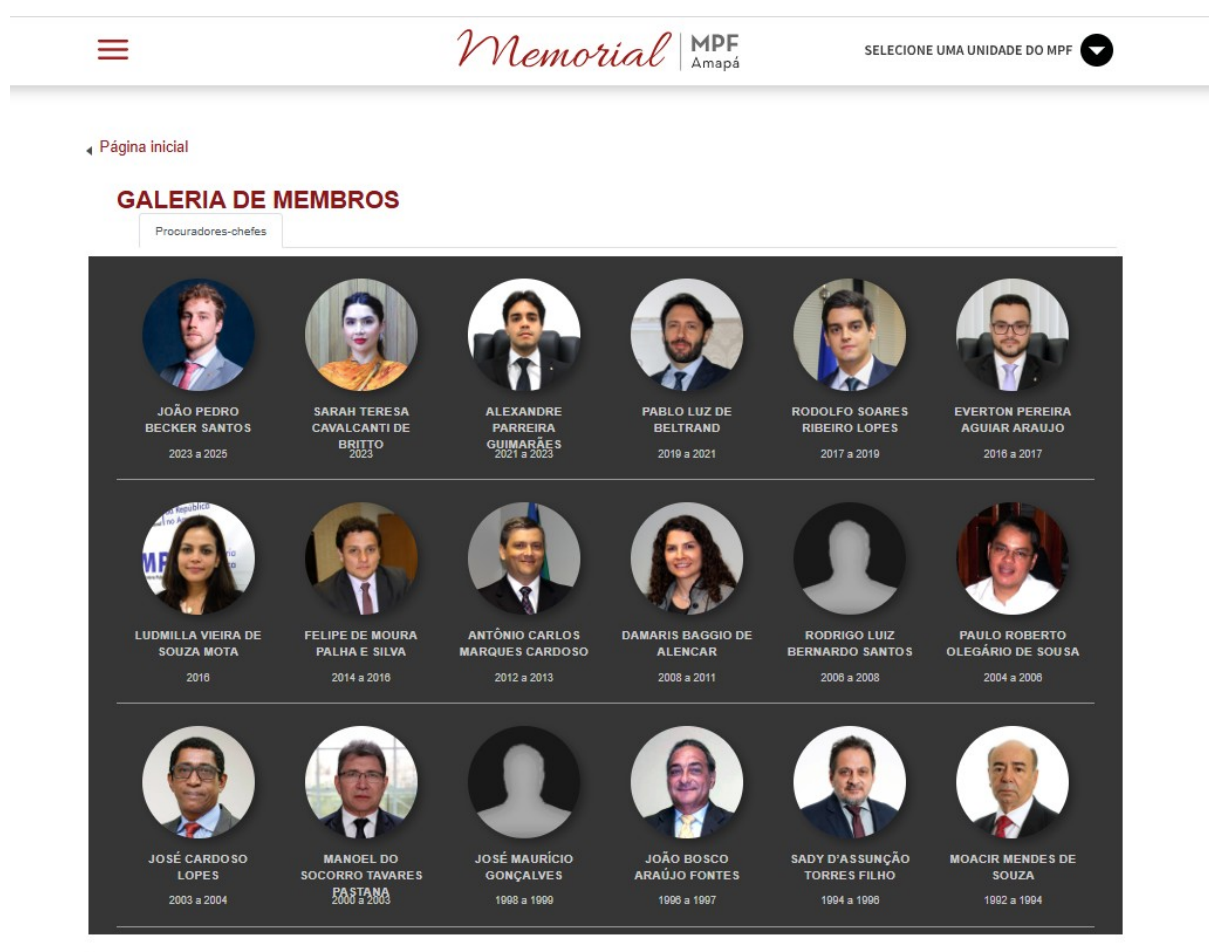
Fonte: Unifesp; IFRS; MPF, [2025]

Assim como na página do documentário Pedro Jorge e na Página do documentário Vindas & Vidas, nos memoriais do MPF há outros experimentos de páginas de estruturas diversas do modelo de design padrão do memorial, mas, de acordo com os resultados da ferramenta AMAWeb, elas são soluções piores no que diz respeito à acessibilidade, quando comparadas com as páginas padrão, ficando abaixo da média geral. É o caso das páginas do Memorial Nacional para a exposição Dia da

Consciência Negra (nota 5), Exposição Indígenas no Plural (nota 5,1), Exposição do Dia da Mulher (nota 5,5).

Entre as páginas criadas sobre o modelo padrão de site do MPF, a melhor nota foi registrada pelas Galerias de Membros dos memoriais do Amapá, de Goiás, da Paraíba, do Paraná, de Pernambuco, de Santa Catarina e do MPF na 2ª Região, todas com nota 6,9.

Figura 24 – Página da Galeria de Membros do MPF no Amapá, que obteve a maior nota entre páginas padrão do MPF na análise da ferramenta AMAWeb



Fonte: MPF/AP, [2023]

Já a nota mais baixa entre as páginas de modelo padrão do MPF foi registrada na Linha do Tempo de nove unidades diferentes. Nesta categoria, que totaliza 11 páginas, duas têm nota 6,3 e todas as outras tiveram resultado 6,1 ao serem analisadas na ferramenta AMAWeb. O que se constata, então, é que a ferramenta apresentada pela PGR como ferramenta padrão para os memoriais do MPF

e que se tornou a página mais usada pelas unidades, está no grupo das menores notas na avaliação de acessibilidade. Tiveram nota 6,1 as páginas do tipo Linha do Tempo nos memoriais nacional e das unidades Ceará, Espírito Santo, Goiás, Pernambuco, Santa Catarina, 1ª Região, 2ª Região, 5ª Região.

Figura 25 – Página da Linha do Tempo do Memorial do MPF em Goiás



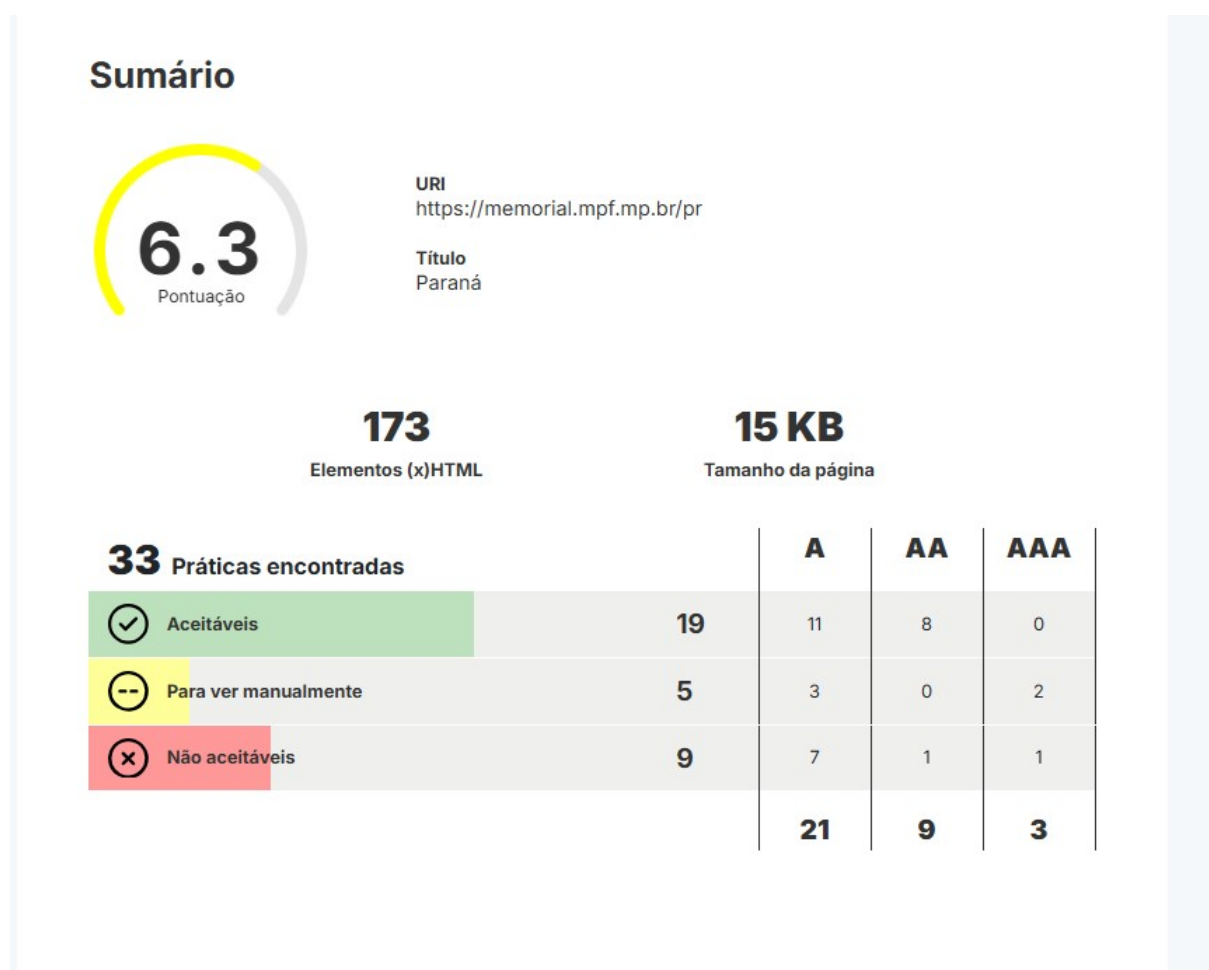
Fonte: MPF/GO, [2023]

Na análise relacionada às práticas de acessibilidade previstas na norma WCAG, a ferramenta AMAWeb classifica os resultados em “Práticas aceitáveis”, identificadas pela cor verde; “Práticas para ver manualmente” identificadas em amarelo; e “Práticas não aceitáveis”, marcadas em vermelho na tabela de resultados. Essas categorias de resultados são subdivididas de acordo com os níveis de conformidade da norma WCAG: A, AA e AAA.

O atendimento aos critérios do nível A de acessibilidade indica que a página web cumpre os requisitos básicos para a adaptação de seu conteúdo digital. Já o nível AA corresponde a um grau intermediário de conformidade, sendo geralmente recomendado por órgãos de referência nacionais e internacionais como o padrão mínimo desejável para publicação de páginas acessíveis. Por sua vez, o nível AAA representa o patamar mais avançado de acessibilidade web, proporcionando condições

que ampliam significativamente o acesso ao conteúdo para um número ainda maior de pessoas, incluindo aquelas com necessidades específicas mais complexas (Brasil, 2023). A norma WCAG destaca, entretanto, que não é recomendável exigir a conformidade no Nível AAA como política geral para sites inteiros, pois não é possível satisfazer todos os critérios de sucesso do Nível AAA para alguns conteúdos (W3C, 2014).

Figura 26 – Exemplo de tabela de resultados da ferramenta AMAWeb



Fonte: Unifesp; IFRS; MPF, [2025]

A prática não aceitável mais encontrada no conjunto das páginas dos memoriais do MPF analisadas nesta pesquisa foi “Encontrei 2 imagens na página que não têm o necessário equivalente alternativo em texto”. Esta desconformidade está classificada no nível A, o mais básico da norma WCAG, e aparece em 72 das 79 páginas avaliadas. Ou seja, é uma prática não aceitável recorrente, presente em 91% das páginas e memoriais do MPF.

Além de identificar as práticas, a AMAWeb detalha a natureza do problema, indica a qual critério da norma WCAG a prática se refere e direciona para o conteúdo da norma e para seu próprio manual sobre a WACG.

Figura 27 – Descrição dos resultados da ferramenta AMAWeb

Avaliação

Prática encontrada	Nível	Ver detalhes
Encontrei <u>2</u> imagens na página que não têm o necessário equivalente alternativo em texto. Verifique se o texto alternativo existente nos botões gráficos serve informação ou função igual à desempenhada pelo botão gráfico na página. F65: Falha do Critério de Sucesso 1.1.1 devido à omissão do atributo alt em elementos img, elementos area e elementos input do tipo "imagem" Esta técnica WCAG 2.1 está relacionada com: Critério de sucesso 1.1.1 (<i>Nível A</i>) - Explicação do WCAG sobre o CS 1.1.1 - Explicação do Manual AMAWeb sobre o CS 1.1.1	A	

Fonte: Unifesp; IFRS; MPF, [2025]

Complementarmente, na opção *Detalhes* a ferramenta apresenta o erro encontrado, e identifica o elemento, código, conteúdo e a localização da prática na estrutura do site, permitindo a intervenção rápida e eficiente para solução da desconformidade.

Figura 28 – Detalhes dos resultados da ferramenta AMAWeb

https://memorial.mpf.mp.br/pr

Resultados do teste


Imagens sem equivalente alternativo em texto

2 elementos encontrados

Elementos

1	Elemento: img Código: <code></code> Conteúdo/texto:  Localização: html > body:nth-child(2) > div:nth-child(1) > a:nth-child(1) > img:nth-child(1)
2	Elemento: img Código: <code></code> Conteúdo/texto:  Localização: html > body:nth-child(2) > header:nth-child(2) > nav:nth-child(1) > div:nth-child(1) > div:nth-child(1) > div:nth-child(2) > a:nth-child(1) > img:nth-child(1)

Fonte: Unifesp; IFRS; MPF, [2025]

Quando analisamos os resultados em relação ao mais alto nível de conformidade (AAA), a *Prática Não Aceitável* mais recorrente foi “Encontrei 1 caso em que se viola a sequência hierárquica dos níveis de cabeçalho”, que aparece em 34 das 79 páginas dos memoriais do MPF, 43% do total analisado.

Entre as práticas aceitáveis observadas destacam-se, no nível AAA, o mais alto de conformidade com a norma WCAG, “Verifiquei que todos os elementos `<dd>` e `<dt>` estão contidos dentro de uma lista” e “Verifiquei que todas as listas de descrição só contêm itens de lista corretamente ordenados”, ambas presentes em 56 das 79 páginas analisadas, ou seja, 79% do total.

Os resultados evidenciam que, apesar dos avanços obtidos, ainda há espaço para melhorias na acessibilidade das páginas dos memoriais do MPF. A nota média de 6,4, obtida a partir da avaliação das 79 páginas por meio da ferramenta AMAWeb reforça a necessidade de iniciativas mais robustas, sobretudo porque práticas básicas de acessibilidade, como o uso de texto alternativo em imagens, ainda figuram entre as não conformidades mais recorrentes. Tal cenário aponta para a importância de um acompanhamento sistemático e da priorização de intervenções orientadas por ferramentas de diagnóstico confiáveis.

É importante destacar que a utilização da AMAWeb proporcionou um panorama amplo e objetivo do estado atual da acessibilidade nos memoriais virtuais do MPF, ao apresentar resultados claros, de fácil interpretação e detalhamento técnico. Essa abordagem permite não apenas a mensuração transparente dos indicadores de acessibilidade, mas também subsidia o planejamento e a execução de ações corretivas de forma eficiente e direcionada. Trata-se de uma informação crítica para a gestão pública, pois possibilita a promoção de melhorias que repercutem diretamente na experiência do usuário, na democratização do acesso à informação e na efetiva prestação de serviços digitais à sociedade (Souza *et al.*, 2013; Brasil, 2015).

Frente a esse diagnóstico, entendemos que o MPF dispõe de instrumentos e referências para estruturar planos de ação, capazes de definir metas e cronogramas regulares de atualização que promovam avanços concretos. Recomenda-se adotar as diretrizes propostas no Guia de Boas Práticas para Acessibilidade Digital (Brasil, 2023) de adotar o padrão AA da WCAG como padrão mínimo de conformidade, assim como priorizar a padronização e o monitoramento contínuo das páginas, com base em análise periódica das páginas por meio da ferramenta AMAWeb. Ao implementar esse ciclo de avaliação e aprimoramento, a instituição fortalecerá não apenas o cumprimento da legislação vigente, mas também o compromisso institucional com a inclusão e a transparência, valores fundamentais para consolidar a presença do MPF como agente efetivo de democratização informacional.

A análise de acessibilidade realizada por meio da ferramenta AMAWeb evidenciou a presença de barreiras técnicas recorrentes nos memoriais virtuais do MPF, especialmente relacionadas à ausência de texto alternativo em imagens, à estrutura inadequada de títulos e a inconsistências na hierarquia de elementos da página. A recorrência desses problemas, observada em diferentes unidades e páginas analisadas, indica que tais não conformidades não decorrem de casos isolados, mas de lacunas estruturais no planejamento e na publicação dos memoriais virtuais.

A identificação desses padrões fundamentou a sistematização das barreiras comuns e das soluções possíveis apresentadas no Capítulo 5 – Acessibilidade em Memoriais Virtuais do Guia de

Boas Práticas, reforçando a necessidade de tratar a acessibilidade como critério estruturante desde a concepção do memorial, e não como um ajuste posterior.

Nesse sentido, os resultados da AMAWeb foram utilizados como subsídio técnico para a formulação de orientações gerais, exemplos práticos e recomendações aplicáveis à rotina institucional, em consonância com os limites de recursos característicos da gestão pública.

Os achados também demonstraram a viabilidade do uso de ferramentas automáticas como primeira camada de diagnóstico técnico, capazes de apoiar a identificação inicial de não conformidades de acessibilidade. Essa constatação orientou a inclusão, no Capítulo 7 – Avaliação, de um procedimento prático que integra o uso da AMAWeb aos formulários de usabilidade e de Linguagem Simples, ampliando a capacidade de avaliação sistemática dos memoriais virtuais por equipes não especializadas.

Por fim, ao evidenciar padrões recorrentes de não conformidade, a análise de acessibilidade contribuiu para a compreensão de que a incorporação de critérios acessíveis desde o planejamento e a atualização contínua dos memoriais, conforme discutido no Capítulo 6 – Planejamento do Memorial Virtual, do produto técnico desta dissertação, reduz retrabalho, amplia a sustentabilidade do projeto ao longo do tempo e fortalece o papel dos memoriais virtuais como instrumentos de comunicação pública, memória institucional e acesso à informação.

5.2 Análise de resultados – Linguagem Simples

A análise de Linguagem Simples teve como objetivo identificar padrões recorrentes de clareza e de complexidade linguística nos textos publicados nos memoriais virtuais do Ministério Público Federal, de modo a subsidiar a elaboração de orientações editoriais no produto técnico proposto. Para isso, foi aplicado um formulário de avaliação de Linguagem Simples às mesmas páginas analisadas nos formulários de usabilidade e na avaliação de acessibilidade, permitindo uma leitura integrada dos resultados. A análise foi conduzida de forma qualitativa, a partir da leitura integral dos conteúdos textuais das páginas, considerando aspectos como extensão das frases e dos parágrafos, uso de termos técnicos e jurídicos, organização visual do texto, presença de explicações ou contextualizações e adequação da linguagem ao público não especializado. Os critérios do formulário foram utilizados como instrumento analítico para a identificação de padrões e recorrências, e não como *check-list* rígido, buscando-se compreender de que forma a linguagem empregada pode facilitar ou dificultar a compreensão das informações e orientar a formulação de diretrizes práticas no Guia de Boas Práticas.

Para avaliação do critério *Linguagem Simples*, nesta pesquisa, foi realizada a aplicação do formulário de avaliação de Linguagem Simples em 61 páginas dos memoriais do MPF. Foram excluídas da avaliação as páginas do tipo *Vitrine Virtual* e *Compartilhe Memórias* quando estavam disponíveis nos sites dos memoriais das unidades. Nesses casos, as páginas não sofriam nenhuma adaptação ao conteúdo local, sendo disponibilizadas de forma idêntica ao Memorial Nacional. Assim, consideramos suficientes para os objetivos desta pesquisa uma avaliação única das páginas do tipo *Vitrine Virtual* e *Compartilhe Memórias*.

A análise dos dados foi realizada a partir dos cinco critérios utilizados no formulário: Objetividade e clareza do conteúdo; Uso de linguagem simples e direta; Organização lógica das informações; Orientação ao leitor; e Consistência e uniformidade. Cada página foi avaliada individualmente e aplicados os parâmetros “sim” para os casos em que o critério é atendido plenamente; “parcial” para os casos em que o critério é atendido com falhas ou de forma incompleta; “não”, para quando o critério não é atendido e “N.A.” para os casos em que o critério não se aplica. Todo o detalhamento dos critérios e parâmetros da avaliação está descrito no formulário de avaliação de linguagem simples, registrado no quadro 8 desta dissertação.

A observação dos dados obtidos a partir do formulário de avaliação de Linguagem Simples mostra que há desafios a serem superados na comunicação das páginas dos memoriais virtuais do MPF, especialmente em relação à objetividade e clareza dos conteúdos e à orientação ao leitor.

No critério *Objetividade e clareza do conteúdo*, apenas 29,51% das 61 amostras avaliadas foram consideradas plenamente adequadas, enquanto 57,38% não atenderam aos parâmetros da avaliação. Este quesito buscou analisar se o texto apresentava imediatamente o assunto da página e o que o usuário pode encontrar ou fazer ali. Como objetividade, descreve que o texto deve ir direto ao ponto e evitar rodeios.

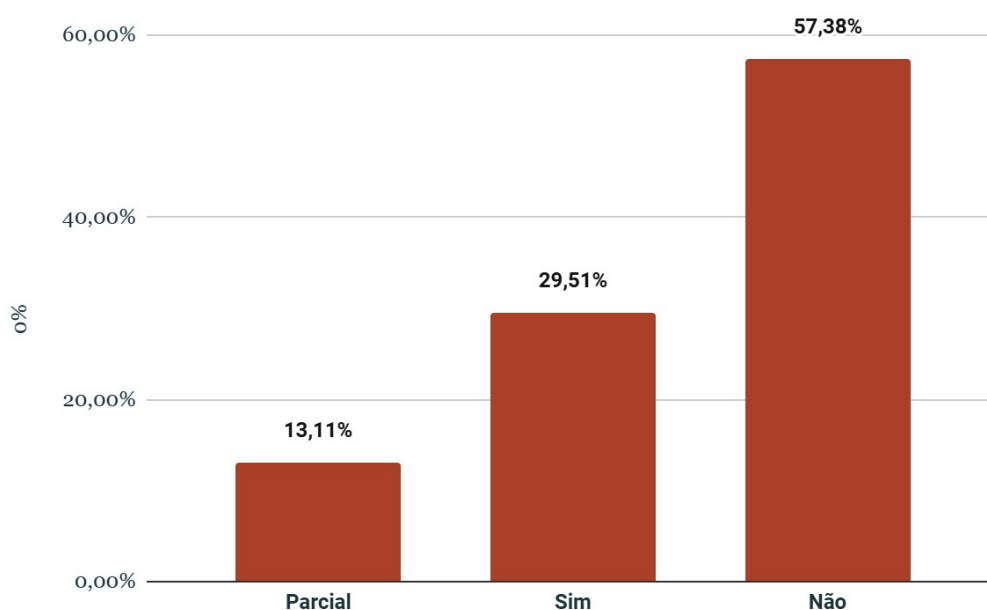
Os resultados mostram que há espaço para mais textos com orientações no site, que ajudem o visitante a entender de forma direta a proposta dos memoriais. Como exemplo positivo, a página inicial do memorial nacional identifica o que pode ser encontrado em cada sessão do menu principal.

Figura 29 – Menu da página inicial do Memorial Nacional com textos explicativos sobre cada sessão



Fonte: MPF, 2018

Gráfico 2 – Critério “Objetividade e clareza do conteúdo”

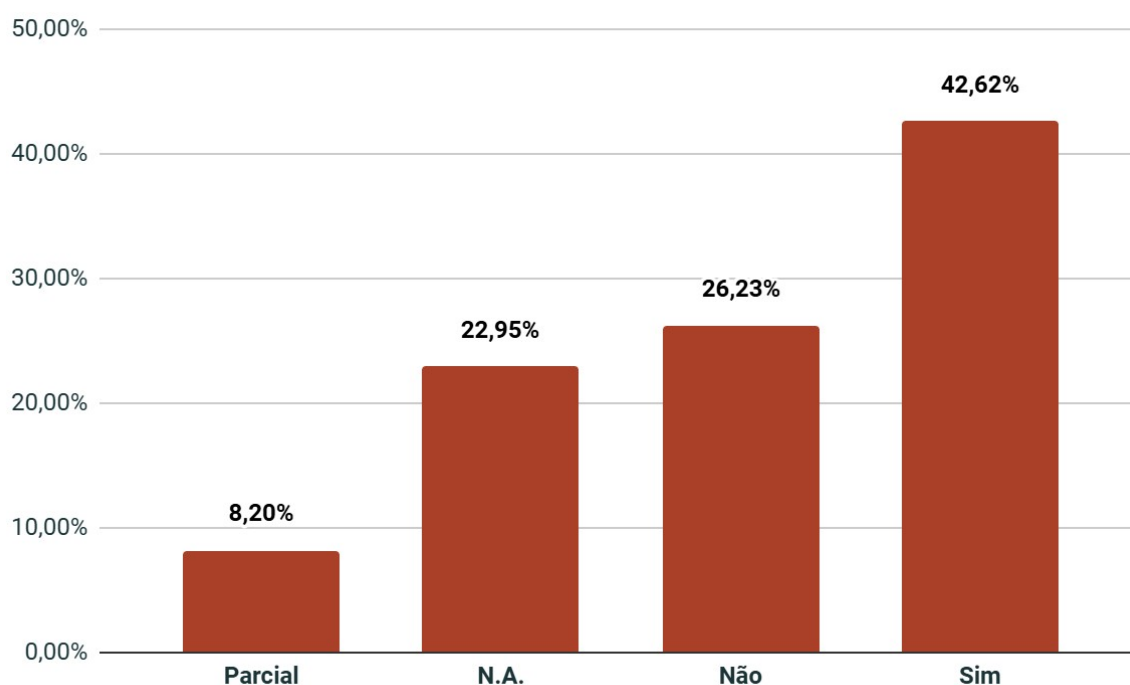


Fonte: Elaboração própria

No que diz respeito ao critério *Uso de linguagem simples e direta*, observou-se que, embora 42,62% das páginas analisadas atendam plenamente ao critério, ainda há 26,23% que não o cumprem e 8,20% que o atendem apenas parcialmente, somando, então, 34,4% de páginas com avaliação insatisfatória. O critério avalia se o texto utiliza frases curtas, vocabulário comum, prefere

a voz ativa e evita jargão técnico, siglas e termos pouco conhecidos sem explicação. O levantamento mostra que, em um terço das páginas dos memoriais do MPF, há necessidade de tratamento dos textos para melhor entendimento dos usuários. Nessas páginas, observou-se o uso recorrente de linguagem institucional e de termos técnicos e jurídicos nos textos analisados, o que pode dificultar a compreensão por parte de leitores não especializados, evidenciando a necessidade de adoção de estratégias de Linguagem Simples que priorizem explicações claras, contextualização de termos técnicos e foco no cidadão como público principal do memorial.

Gráfico 3 – Critério Uso de linguagem simples e direta



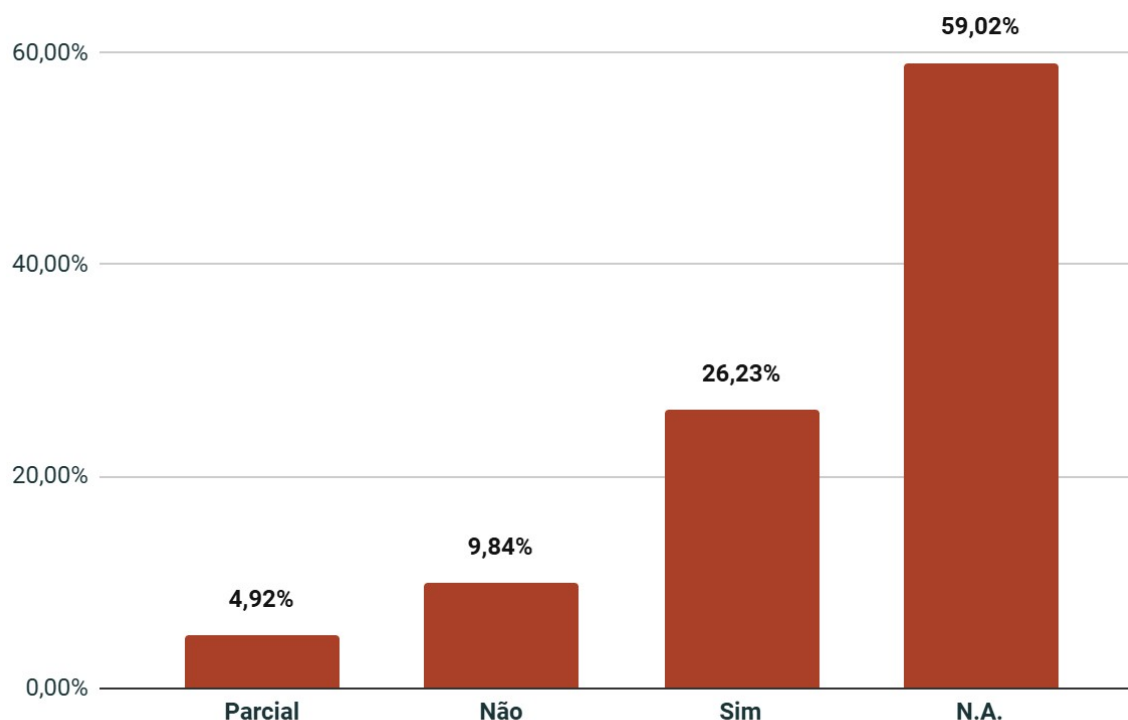
Fonte: Elaboração própria

O próximo quesito avaliado foi o de *Organização lógica das informações*, que apresentou um alto índice de não aplicabilidade (59,02%). Este parâmetro buscou avaliar se o texto estava dividido por ideias, com um assunto por parágrafo, se apresentava as informações mais importantes primeiro e se evitava blocos de textos longos.

A exclusão da maioria das páginas da avaliação por este critério é um reflexo do número de páginas dos memoriais do MPF baseadas em imagens e textos curtos, como a Galeria de Membros e as Galerias de Sedes. Entre as páginas onde foi possível aplicar a avaliação, apenas 26,23% atenderam plenamente ao critério. Em muitos casos, os textos apresentam blocos extensos de

informação, com pouca utilização de recursos visuais que facilitem a leitura, o que reforçou a necessidade de adoção de estratégias de escaneabilidade textual, como o uso de subtítulos, listas e destaques, incorporadas como orientações práticas no Guia de Boas Práticas.

Gráfico 4 – Critério Organização lógica das informações



Fonte: Elaboração própria

Os resultados do critério *Organização lógica das informações*, que demonstraram um alto número de páginas onde não há um volume de texto que necessite de organização, podem ser analisados em conjunto com os do critério *Objetividade e clareza do conteúdo*. Este último parâmetro avalia se o texto apresenta imediatamente o assunto da página e o que o usuário pode encontrar ou fazer ali, e registrou apenas 29,5% de páginas em conformidade.

Ao longo da análise, foi recorrente encontrar páginas com foco principal em imagens, com pouquíssimo texto, e que não explicavam de forma direta o que o usuário poderia encontrar ali. Por exemplo, nas páginas de Galeria de Membros, são apresentadas fotos dos procuradores da República divididos em categorias como Procuradores-Gerais, Conselho Superior e Subprocuradores-Gerais, sem explicar para o público o que cada categoria representa. Assim, as páginas cumprem a função limitada de exibir as imagens sem conectá-las ao contexto do memorial. Nesses casos, parece ausente a prioridade do público externo à instituição como destinatário principal

das informações, o que evidenciou a necessidade de orientar a produção de conteúdos a partir da perspectiva do cidadão, princípio que fundamenta as recomendações de Linguagem Simples apresentadas no Guia.

Figura 30 – Galeria de Membros do Memorial Nacional

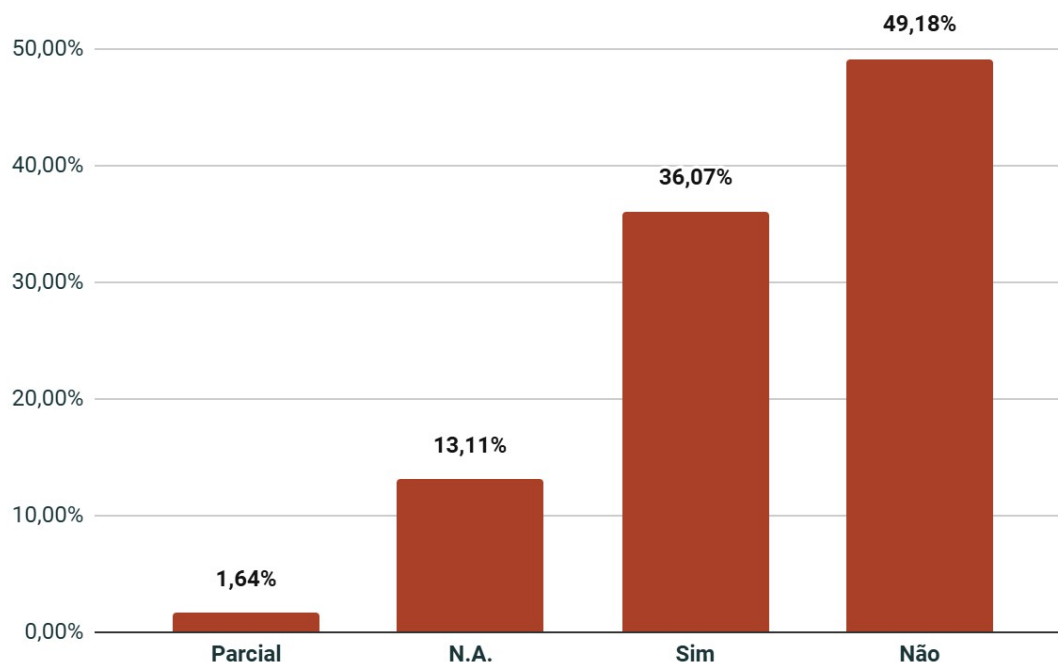


Fonte: MPF, 2018

O critério *Orientação ao leitor* se destaca como um ponto crítico, uma vez que 49,18% dos casos não foram considerados adequados, e apenas 36,07% alcançaram avaliação positiva. Neste quesito, foi avaliado se o texto dialogava diretamente com o leitor, usando perguntas e respostas ou instruções claras (*Saiba mais*, *Clique aqui para acessar*, *Veja como foi o evento*). Segundo este critério, o texto deve ajudar o leitor a saber o que fazer em cada parte da página.

A escassez de instruções explícitas sobre como navegar, participar ou buscar informações específicas sugere que ainda não há uma cultura consolidada de produção textual orientada à experiência do usuário final, especialmente àquele que possui menos familiaridade com a navegação digital.

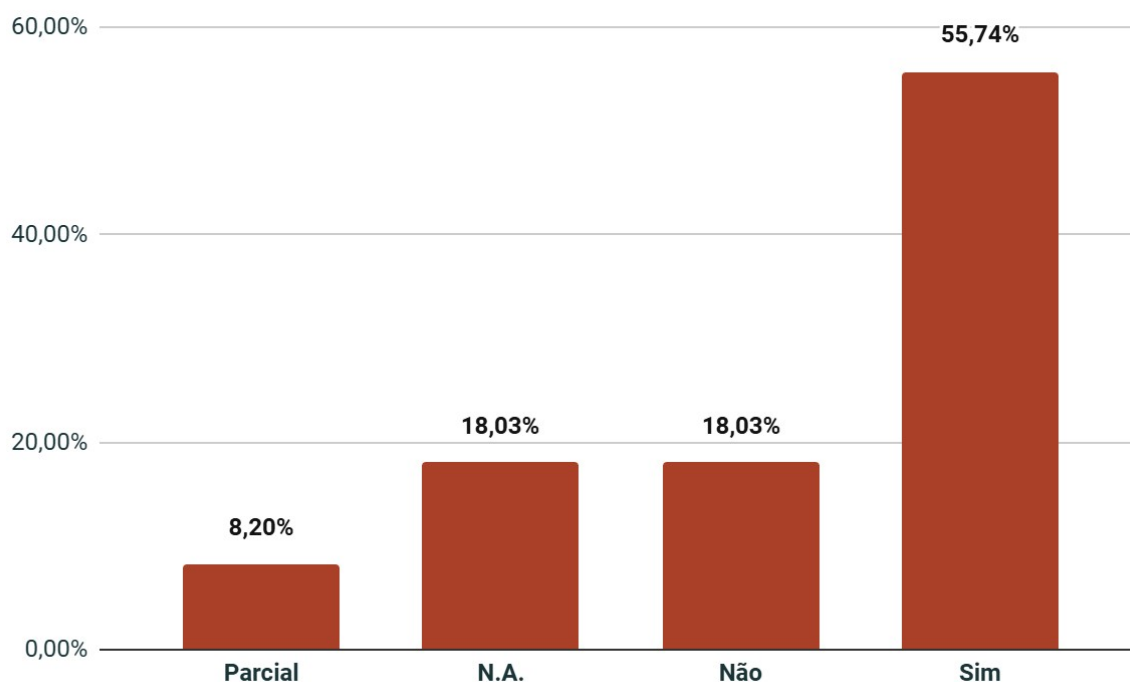
Gráfico 5 – Critério Orientação ao leitor



Fonte: Elaboração própria

Por outro lado, *Consistência e uniformidade* foi o critério de melhor desempenho relativo, com 55,74% de respostas positivas. Este dado indica que, nos casos em que se notam esforços de padronização, os resultados tendem a ser perceptíveis para o usuário. Este critério avaliou se o texto mantinha o mesmo padrão de linguagem, tom e estilo em toda a página ou seção. Apesar das respostas positivas serem maioria, as respostas *Parcial* e *Não atende* (somando 26,23%) ainda indicam desafios de homogeneização de linguagem, formato e estrutura, especialmente quando diferentes blocos ou seções de conteúdo coexistem em uma mesma página.

Gráfico 6 – Critério Consistência e uniformidade



Fonte: Elaboração própria

Os resultados encontrados sustentam a conclusão de que o processo de aprimoramento dos sites de memoriais do MPF demanda intervenções que incidam tanto sobre a dimensão da clareza e simplificação textual quanto sobre a estrutura e lógica de apresentação da informação. A priorização das revisões deve incidir fundamentalmente sobre a melhoria da objetividade, da orientação ao leitor e da simplificação de linguagem, contemplando, ainda, ações para promover a padronização editorial e a reestruturação de páginas com maior densidade de conteúdo, orientações que baseiam a estrutura do Guia de Boas Práticas para Memoriais Virtuais.

A análise de Linguagem Simples evidenciou que os textos dos memoriais virtuais do MPF, embora cumpram uma função informativa institucional, apresentam padrões recorrentes que podem comprometer a compreensão por parte do público não especializado. O uso frequente de linguagem técnica e jurídica, a presença de frases longas e parágrafos extensos, bem como a limitada utilização de recursos de escaneabilidade textual indicam que a produção dos conteúdos tende a priorizar uma lógica interna da instituição, em detrimento da perspectiva do cidadão como destinatário principal da informação.

A identificação desses padrões permitiu compreender que as dificuldades observadas não decorrem de escolhas isoladas de redação, mas de uma ausência de diretrizes editoriais voltadas à

Linguagem Simples no contexto dos memoriais virtuais. Esse diagnóstico fundamentou a elaboração do Capítulo de Linguagem Simples do Guia de Boas Práticas, no qual os achados da análise foram traduzidos em orientações claras, exemplos práticos e recomendações aplicáveis à rotina institucional, voltadas à simplificação textual, à organização visual dos conteúdos e à explicitação de termos técnicos.

Os resultados também evidenciaram a importância de incorporar a Linguagem Simples como critério transversal na construção dos memoriais virtuais, articulando-se com aspectos de acessibilidade e usabilidade. Nesse sentido, a análise contribuiu para a compreensão de que textos claros, objetivos e bem estruturados não apenas ampliam o acesso à informação, mas reduzem barreiras cognitivas, favorecem a navegação e qualificam a experiência do usuário, especialmente para públicos diversos.

Por fim, ao transformar observações qualitativas sobre a linguagem utilizada em diretrizes operacionais, a análise de resultados de Linguagem Simples reforça o caráter aplicado desta pesquisa e o papel do Guia de Boas Práticas como instrumento de apoio à gestão da memória institucional. A incorporação dessas diretrizes desde o planejamento e a atualização contínua dos memoriais contribui para fortalecer sua função de comunicação pública, transparência e aproximação entre o Ministério Público Federal e a sociedade.

5.3 Análise de resultados - Heurísticas de Usabilidade

A análise de usabilidade teve como objetivo identificar problemas recorrentes de interação e de organização da informação nos memoriais virtuais do Ministério Público Federal, a partir da aplicação das heurísticas de usabilidade de Nielsen (1994). Para isso, foi utilizado um formulário de avaliação heurística aplicado às mesmas páginas analisadas nas etapas de acessibilidade e de Linguagem Simples, permitindo uma leitura integrada dos resultados. A análise foi conduzida de forma qualitativa, considerando a ocorrência e a recorrência de violações às heurísticas, bem como o potencial impacto desses problemas sobre a navegação, a compreensão do conteúdo e a realização de tarefas pelo usuário. As heurísticas foram utilizadas como instrumento analítico para a identificação de padrões de problemas de usabilidade, e não como *check-list* rígido, buscando-se traduzir os achados em diretrizes gerais e recomendações práticas incorporadas ao Guia de Boas Práticas para Memoriais Virtuais.

Para avaliação do critério *Usabilidade* nesta pesquisa, novamente usamos o recurso da aplicação de um formulário de avaliação, este baseado nas Heurísticas de Usabilidade de Nielsen (1994), conforme detalhado na seção Metodologia desta dissertação. Também neste caso foram

analisadas 61 páginas dos memoriais do MPF, sendo excluídas da avaliação as páginas do tipo *Vitrine Virtual* e *Compartilhe Memórias* quando estavam disponíveis nos sites dos memoriais das unidades sendo mantida uma avaliação única desse tipo de páginas no site do Memorial Nacional.

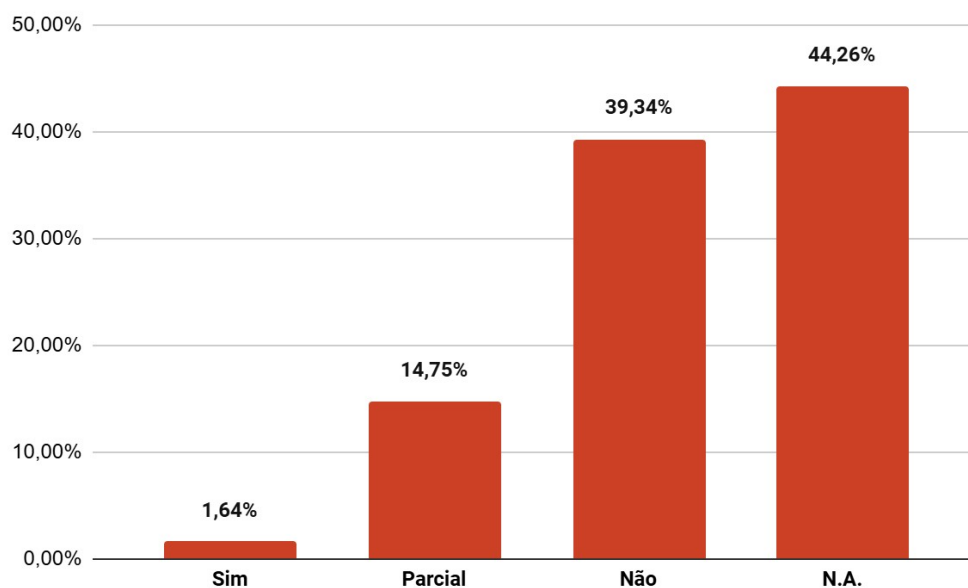
A análise dos dados foi realizada a partir dos cinco critérios condensados a partir das Heurísticas de Nielsen (1994), sendo eles: Visibilidade do status do sistema; Correspondência com o mundo real; Controle e liberdade do usuário e prevenção e recuperação de erro; Consistência, padrões e reconhecimento; e Design minimalista. Cada página foi avaliada individualmente e aplicados os parâmetros “sim” para os casos em que o critério é atendido plenamente; “parcial” para os casos em que o critério é atendido com falhas ou de forma incompleta; “não”, para quando o critério não é atendido e “N.A.” para os casos em que o critério não se aplica. Todo o detalhamento dos critérios e parâmetros da avaliação está descrito no formulário de avaliação de linguagem simples, registrado no quadro 9 desta dissertação.

O critério Visibilidade do status do sistema estabelece que o design mantenha os usuários informados sobre o que está ocorrendo no ambiente digital, por meio de feedback adequado e em tempo razoável. Este critério é crucial para páginas bem sucedidas, pois interações previsíveis geram confiança no produto e na marca (Nielsen, 1994).

O percentual de páginas que não puderam ser avaliadas (44,26%), é resultado do fato de os memoriais do MPF possuírem muitas páginas simples, apenas com imagens ou com pouco texto, na maioria dos casos, e que prescindem da comunicação prevista neste critério, como “barra de carregamento ao enviar formulário”; mensagem “Arquivo enviado com sucesso”; e indicador de página atual no menu.

Ainda assim, entre as páginas que puderam ser avaliadas, apenas 1,64% foi considerado plenamente em conformidade com o fornecimento de feedback constante e claro. Por outro lado, 39,34% das páginas nas quais o critério era aplicável apresentaram falhas, sendo classificadas como “Não Atende”.

Gráfico 7 – Critério Visibilidade do status do sistema



Fonte: Elaboração própria

Na avaliação do critério Correspondência com o mundo real, foi analisado se a linguagem e a representação visual do sistema são familiares ao usuário-cidadão. Segundo a descrição do critério, o design deve utilizar palavras, expressões e conceitos familiares ao usuário, em vez de jargões internos, seguindo as convenções do mundo real, o que facilita a compreensão (Nielsen, 1994).

Figura 31 – Exemplo de uso de termos técnicos em textos do Memorial do MPF na Paraíba

A DEMOCRACIA É PARA TODAS AS PESSOAS

Em 4 de agosto de 2021, entrou em vigor no Brasil a Lei 14.192 que estabelece normas para prevenir, reprimir e combater a violência política contra a mulher.

Mas o que seria essa violência?

A própria lei traz essa definição, dizendo que considera-se violência política toda ação, conduta ou omissão com a finalidade de impedir ou restringir os direitos políticos da mulher. A lei diz, ainda, que também será considerada violência política contra a mulher qualquer distinção, exclusão ou restrição no reconhecimento ou exercício de seus direitos e suas liberdades políticas fundamentais, em virtude do sexo.

Assim, a Lei 14.192 altera o Código Eleitoral, a Lei dos Partidos Políticos e a Lei das Eleições, tudo para garantir o direito de participação política da mulher e proibir a discriminação e a desigualdade de tratamento, em virtude de sexo ou de raça.

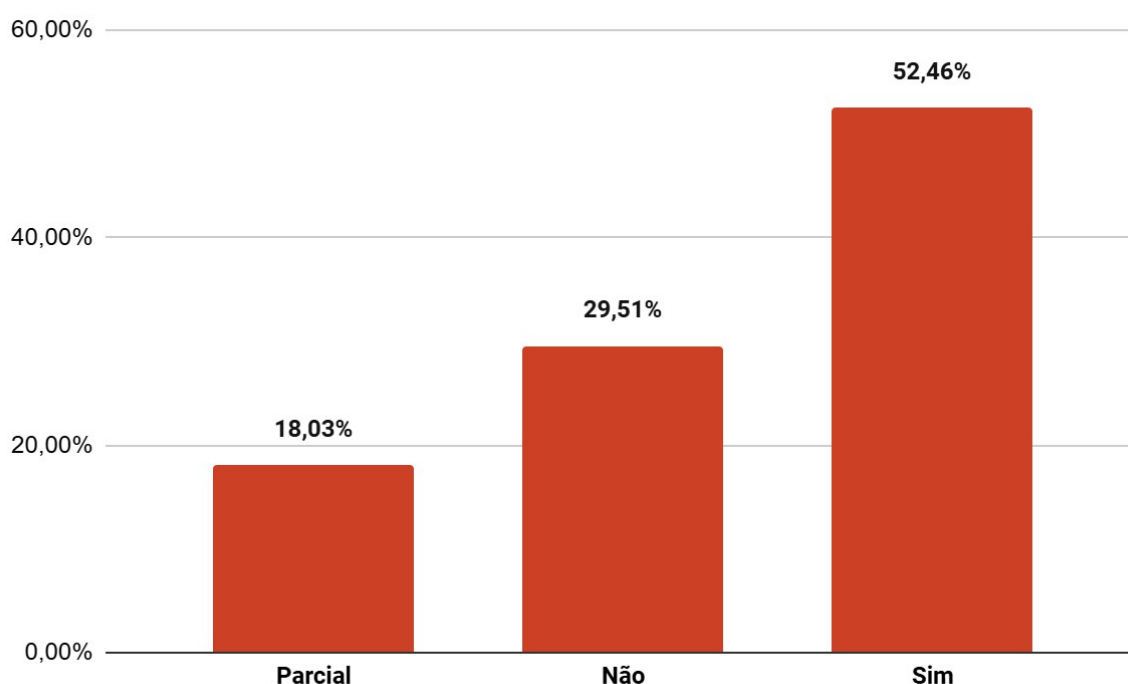
Afinal, a democracia é para todas as pessoas!

Fonte: MPF, 2018

Os resultados para este critério demonstram o mais alto índice de conformidade nas páginas de memoriais do MPF. Com 52,46% de atendimento pleno, foi observado um esforço institucional para utilizar palavras e conceitos acessíveis, o que é fundamental para a comunicação

pública. Contudo, é importante destacar que 29,51% das páginas não atenderam ao critério, e 18,03% o atendem apenas parcialmente. Isso indica que, em quase metade das análises (47,54% de não conformidade ou conformidade parcial), os termos, botões ou títulos utilizados não foram totalmente claros ou se valeram de jargões.

Gráfico 8 – Critério Correspondência com o mundo real



Fonte: Elaboração própria

O critério Controle e Liberdade do Usuário + Prevenção e Recuperação de Erro agrupa duas heurísticas elencadas por Nielsen (1994) para superar a dificuldade recorrente dos usuários que frequentemente realizam ações equivocadas e precisam de uma "saída de emergência" claramente sinalizada. Os melhores designs, de acordo com Nielsen (1994), buscam prevenir a ocorrência de problemas, eliminando as condições que levam a erros antes que eles ocorram.

A distribuição das respostas para este critério revela um desafio na experiência do usuário dos memoriais do MPF. A soma das categorias *Parcial* (36,07%) e *Não Atende* (32,79%) atinge aproximadamente 68,86% do total das avaliações, indicando que a maioria das páginas apresenta falhas ou déficits significativos em oferecer mecanismos de autonomia e recuperação de erros, como botões *Voltar* claros ou rastros de navegação (*breadcrumb*). A principal ferramenta do Memorial,

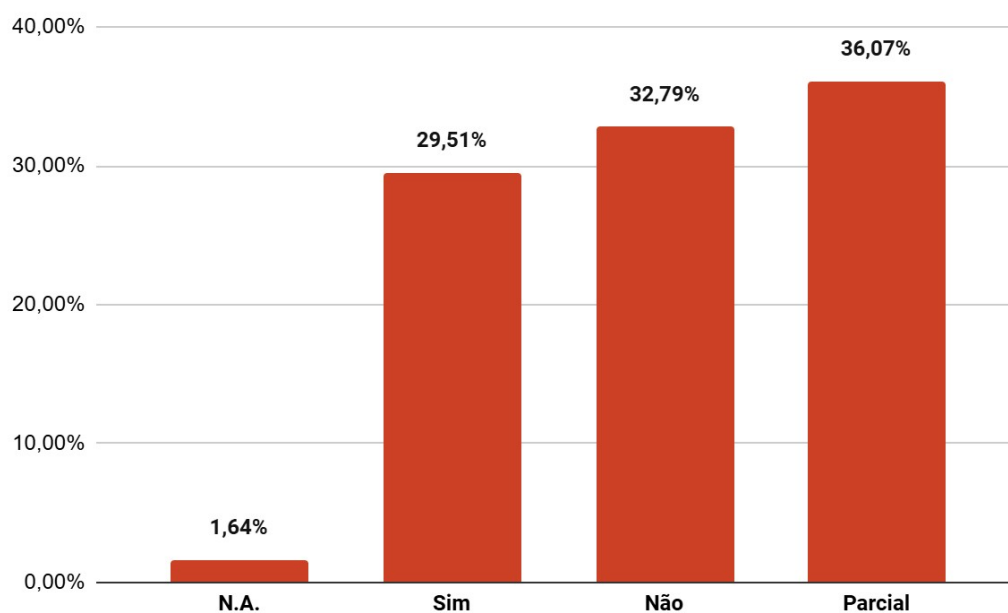
usada por 11 unidades do MPF, a Linha do Tempo, por exemplo, quando usada no modo *Tela Cheia*, abre em uma nova janela no navegador e não possui botão *Voltar*, causando potencial desorientação ao usuário.

Figura 32 – Linha do Tempo do Memorial Nacional no modo *Tela Cheia*



Fonte: MPF, 2018

Gráfico 9 – Critério Controle e Liberdade do Usuário + Prevenção e Recuperação de Erro

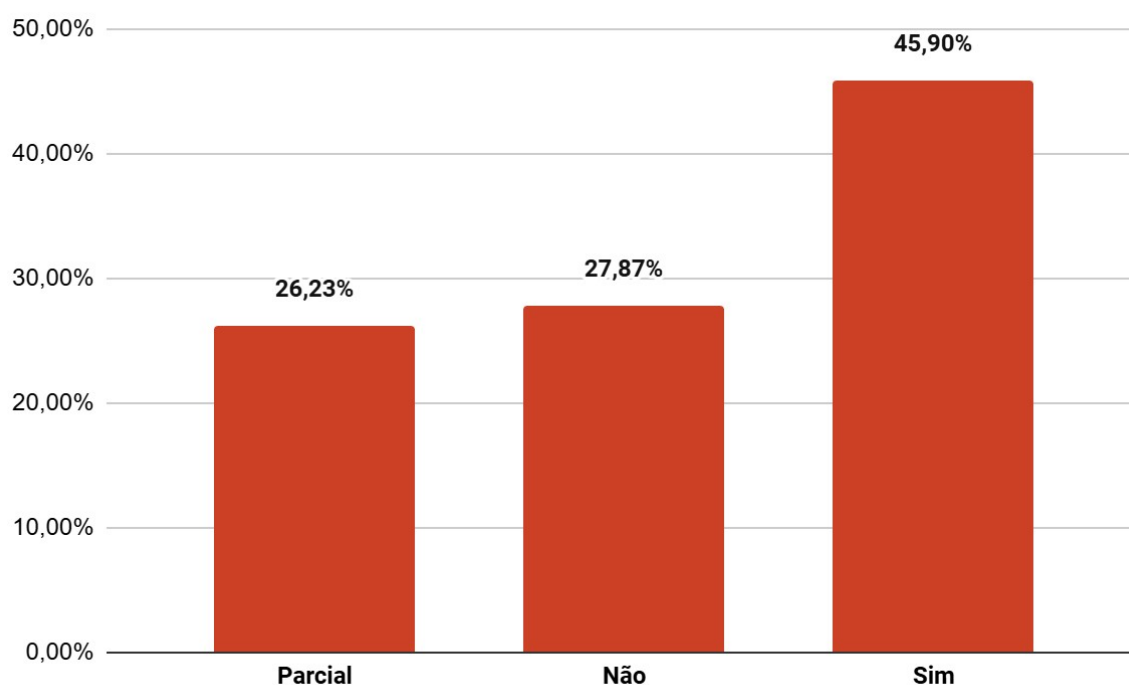


Fonte: Elaboração própria

O critério de Consistência, Padrões e Reconhecimento é o segundo mais bem avaliado em termos de conformidade plena na avaliação realizada nas páginas dos sites dos memoriais do MPF. Este parâmetro descreve que é fundamental manter uma aparência e linguagem uniformes para que o usuário não se pergunte se ações ou palavras diferentes significam a mesma coisa (Nielsen, 1994). Ainda de acordo com Nielsen (1994), a carga de memória deve ser minimizada, tornando elementos, ações e opções visíveis.

A alta conformidade plena (54,10%) demonstra que, além de facilitar a navegação dos usuários, a padronização das páginas dos memoriais do MPF, que era um objetivo manifestado pela gestão do MPF já na elaboração do projeto, está sendo alcançada. No entanto, a parcela de páginas que falham (26,23%) indica inconsistência que, ao ocorrer, obriga o usuário a despendar esforço cognitivo desnecessário e, paralelamente, prejudica o esforço de apresentar o MPF como uma única instituição no Brasil.

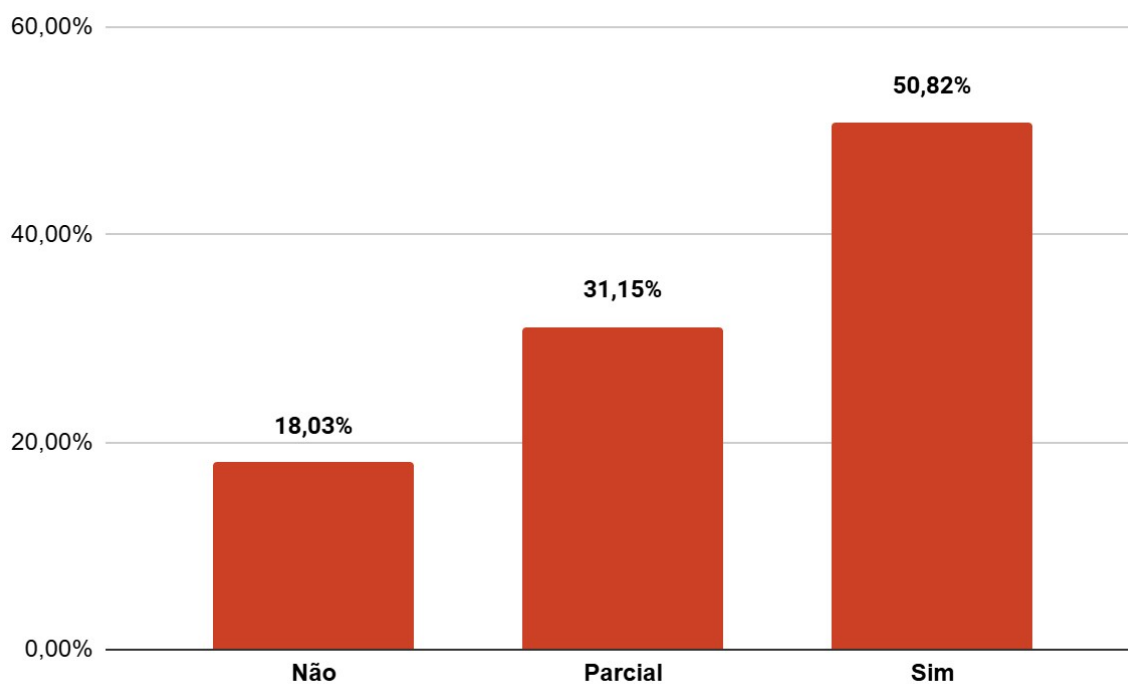
Gráfico 10 – Critério Consistência, Padrões e Reconhecimento



Fonte: Elaboração própria

O último critério da avaliação é o de *Design Minimalista*, que estabelece que a interface deve exibir apenas o necessário e relevante para a tarefa do usuário (Nielsen, 1994). Na avaliação dos sites de memoriais do MPF, os resultados da avaliação deste parâmetro indicam uma tendência à sobrecarga informacional nas páginas analisadas. A conformidade plena (40,98%) está abaixo da maioria dos critérios analisados. A soma das categorias *Parcial* (34,43%) e *Não Atende* (24,59%) atinge 59,02% das avaliações, apontando que, em mais da metade das páginas, a interface não é suficientemente minimalista, contendo informações secundárias ou redundantes que podem desviar o foco das ações principais do usuário.

Gráfico 11 – Critério Design Minimalista



Fonte: Elaboração própria

Diante dos resultados apresentados na análise da Linguagem Simples e da usabilidade nos memoriais virtuais do MPF, observa-se que, apesar de alguns avanços e esforços de padronização em determinados pontos, persistem lacunas importantes que impactam diretamente a experiência do usuário e o objetivo de tornar a comunicação mais acessível e funcional. Os resultados evidenciam que os critérios de “Objetividade e clareza do conteúdo” e “Orientação ao leitor” apresentam os maiores índices de não conformidade (57,38% e 49,18%, respectivamente), confirmando que muitos

textos ainda não são suficientemente diretos, concisos ou orientativos, dificultando a navegação e a compreensão, especialmente para públicos menos familiarizados com o ambiente digital.

Outro aspecto relevante é a alta taxa de não aplicabilidade observada no critério “Organização lógica das informações”. Esse indicador revela que boa parte das páginas avaliadas possui estrutura predominantemente visual ou quantidade reduzida de texto, o que diminui a ocorrência de problemas formais de organização, mas, por outro lado, pode deixar lacunas de contexto e dificultar o entendimento do propósito da página.

O critério “Consistência e uniformidade”, por sua vez, apresenta resultados mais satisfatórios (55,74% de conformidade), mas ainda revela heterogeneidade entre as páginas e seções, sinalizando a importância de consolidar práticas editoriais e estilísticas de forma transversal e contínua.

A aplicação das heurísticas de usabilidade permitiu identificar fragilidades recorrentes nos memoriais virtuais do Ministério Público Federal, especialmente relacionadas à clareza da navegação e à oferta de feedback ao usuário. Tais fragilidades tendem a aumentar o esforço cognitivo necessário para a utilização dos memoriais, dificultando a localização de informações e a compreensão da estrutura do ambiente digital.

Esses achados indicaram que os problemas de usabilidade observados decorrem menos de falhas pontuais e mais da ausência de orientações sistemáticas voltadas à experiência do usuário. A partir desse diagnóstico, os resultados da análise heurística foram incorporados ao Guia de Boas Práticas sob a forma de recomendações objetivas sobre organização da informação, padronização visual e apoio à navegação, contribuindo para a qualificação dos memoriais virtuais como instrumentos de comunicação pública e de acesso à memória institucional.

5.4 Análise Geral dos resultados

Considerando esses achados, percebe-se que medidas simples e direcionadas podem produzir melhorias significativas no curto e médio prazos nos memoriais do MPF já existentes e também no planejamento de novos memoriais virtuais da instituição, como é o caso do Memorial Virtual do MPF em Sergipe, em fase de elaboração.

Essas medidas, identificadas a partir da análise dos resultados desta pesquisa, foram a base para a elaboração do Guia de Boas Práticas para Memoriais Virtuais. Entre essas recomendações práticas, destacam-se a revisão dos textos para maior síntese e clareza; o uso de instruções objetivas e chamadas para ação; a padronização de termos e formatos; e a inclusão de textos explicativos, mesmo em ambientes mais visuais. Para gestão adequada dessas diretrizes, foi incluído no Guia um

capítulo específico sobre como tratar o resultado das avaliações e de planejamento das revisões, de modo que os avanços possam ser mensurados ao longo do tempo.

De modo geral, os dados analisados reforçam a importância de um olhar permanente e sistemático sobre a linguagem e a usabilidade nos memoriais virtuais, à luz dos princípios de transparência e democratização do acesso à informação que orientam esta pesquisa. Os achados mostram também a aplicabilidade prática do produto proposto, o Guia de Boas Práticas para Memoriais Virtuais, que, ao reunir instrumentos estruturados como os formulários de avaliação e orientações sobre o tratamento dos dados e o planejamento das melhorias, pode oferecer ferramentas para a criação e a atualização de sites como o Memorial do MPF a partir de critérios técnicos objetivos. Os formulários e parâmetros do Guia também permitem a medição objetiva das melhorias aplicadas nas páginas, permitindo mais efetividade e transparência na gestão dos sites.

Para além da obrigação de atender a exigências normativas ou tendências institucionais, o aprimoramento contínuo desses ambientes representa um compromisso efetivo com o cidadão e com a função social do patrimônio institucional expresso nas páginas analisadas.

6 PRODUTO

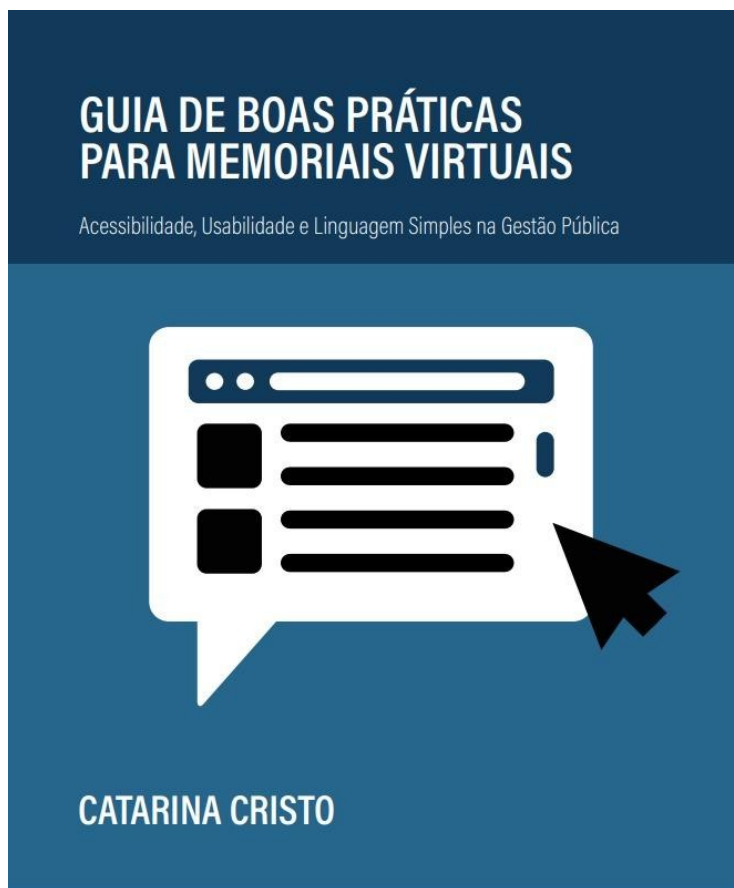
6.1 Apresentação do produto

O produto técnico resultante desta pesquisa é o Guia de Boas Práticas para Memoriais Virtuais: Acessibilidade, Usabilidade e Linguagem Simples na Gestão Pública. O Guia foi concebido como um instrumento metodológico e prático para apoiar a implantação e a atualização de memoriais virtuais em instituições públicas. A pesquisa foi realizada a partir da análise do Memorial do MPF, e o produto foi elaborado de maneira a ser replicável para outros órgãos públicos. A proposta foi traduzir os resultados do diagnóstico realizado nesta dissertação em orientações objetivas, formulários de avaliação e exemplos aplicáveis ao cotidiano das equipes de comunicação que estejam incumbidas de trabalhos relacionados à memória no ambiente digital.

Do ponto de vista da Ciência da Informação, o produto se ancora na compreensão do memorial virtual como dispositivo de memória institucional e de comunicação pública, articulando conceitos de memória, mediação, design da informação, usabilidade, acessibilidade e Linguagem Simples. Em vez de tratar o memorial apenas como repositório estático de documentos, o Guia o aborda como ambiente informacional em constante construção, voltado ao direito à memória, ao acesso à informação e à transparência institucional.

O produto responde diretamente às lacunas identificadas no diagnóstico sobre linguagem, usabilidade e acessibilidade dos memoriais do MPF e às demandas específicas do contexto de implantação do Memorial Virtual do MPF em Sergipe. Busca oferecer um caminho possível para que as unidades possam, com recursos limitados, planejar, organizar, avaliar e melhorar seus memoriais, de forma alinhada às exigências normativas (como a Resolução CNMP nº 158/2017 e a Lei nº 13.146/2015) e às diretrizes de governo digital e comunicação pública.

Figura 33 – Capa do Guia de Boas Práticas para Memoriais Virtuais



Fonte: Elaboração própria

As diretrizes apresentadas no Guia traduzem os resultados das análises em orientações práticas, exemplos e procedimentos voltados à incorporação sistemática de critérios de acessibilidade, Linguagem Simples e usabilidade desde as etapas iniciais de planejamento dos memoriais virtuais, bem como em seus processos de manutenção e avaliação contínua. Dessa forma, o Guia se configura como instrumento de apoio à gestão da memória institucional, à comunicação pública e à ampliação do acesso à informação, alinhando-se aos objetivos deste trabalho e às demandas identificadas no diagnóstico realizado.

6.2 Objetivos, público e fundamentos do produto

O Guia de Boas Práticas para Memoriais Virtuais tem como objetivo geral oferecer recomendações técnicas e instrumentos de apoio para que as equipes responsáveis pelos memoriais virtuais possam planejar o memorial com objetivos, públicos e escopo definidos. Além disso, o guia orienta sobre como tornar os conteúdos mais claros e compreensíveis, aplicando princípios de Linguagem Simples; organizar o site de forma que o cidadão encontre o que procura com menos

esforço, com base em critérios de usabilidade e garantir condições mínimas de acessibilidade digital, reduzindo barreiras para pessoas com deficiência e outros públicos. Por fim, o material didático traz orientações sobre como avaliar periodicamente o memorial e priorizar melhorias possíveis na rotina de trabalho.

O público principal do Guia são profissionais de comunicação que cuidam de sites institucionais e páginas de memória. O material também pode ser útil para comissões de memória, grupos de trabalho e gestores responsáveis por projetos de memorial, servindo como um material técnico para orientar o planejamento do projeto.

O produto foi fundamentado em três eixos centrais, discutidos no referencial teórico e operados na metodologia da pesquisa:

- I. Linguagem Simples, a partir da ABNT NBR ISO 24495-1:2024 e de materiais de referência nacionais, como o Manual de Linguagem Simples da Câmara dos Deputados e a apostila Linguagem Simples no Setor Público;
- II. Acessibilidade digital, com base na Lei Brasileira de Inclusão, nas Diretrizes de Acessibilidade para Conteúdo Web (WCAG) e em referenciais governamentais sobre acessibilidade em portais públicos;
- III. Usabilidade, por meio das Heurísticas de Usabilidade de Jakob Nielsen, adaptadas à realidade dos memoriais virtuais enquanto ambientes informacionais.

Figura 34 – Apresentação do Guia

1. APRESENTAÇÃO

Todo órgão público tem histórias para contar. Algumas estão registradas em processos, outras em fotografias, recortes de jornal, documentos administrativos ou na memória de quem trabalhou e trabalha na instituição. O memorial institucional é o espaço que organiza essas histórias e as coloca em diálogo com a sociedade.

Quando esse memorial é disponibilizado na internet, ele amplia significativamente seu alcance. Deixa de depender de um espaço físico, de horários de funcionamento ou de mediação especializada. Qualquer pessoa pode acessar a história institucional a qualquer momento e de qualquer lugar. No entanto, esse potencial só se concretiza se o memorial virtual for fácil de usar, acessível e escrito de um jeito que as pessoas consigam entender.

Este Guia de Boas Práticas para Memoriais Virtuais: Acessibilidade, Usabilidade e Linguagem Simples na Gestão Pública foi pensado justamente para quem lida com esse desafio no dia a dia: equipes de comunicação, memória, arquivo e tecnologia da informação que precisam planejar, implantar ou melhorar memoriais virtuais em órgãos públicos.

Este Guia não se limita à discussão conceitual e busca traduzir resultados de pesquisa acadêmica em orientações práticas, que possam ser aplicadas diretamente nas páginas dos memoriais.

Além desses referenciais técnicos, o Guia se ancora em conceitos da Ciência da Informação sobre memória institucional, mediação informacional e design da informação, articulando-os com a Comunicação Pública para gerar produtos finais que atendam de forma mais eficiente os cidadãos quanto ao direito à memória, ao acesso à informação e à transparência institucional.

6.3 Estrutura geral do Guia

O Guia foi organizado em capítulos que podem ser lidos de forma sequencial ou em blocos, conforme a necessidade de quem o utiliza. A estrutura dialoga com o percurso da pesquisa, do diagnóstico à proposta de intervenção, e com o ciclo de vida de um memorial virtual: planejar, implantar, avaliar, aprimorar.

Figura 35 – Sumário do Guia

Sumário		
1. Apresentação	4	Objetivo do guia 5
		Quem deve usar este material 5
		Como o guia foi construído 6
		Como ler e usar o guia 6
2. O memorial virtual institucional e a comunicação pública	7	O que é um memorial institucional 7
		Memorial, centro de memória e museu virtual: diferenças essenciais 8
		O que muda quando o memorial vai para a internet 9
		Memorial virtual como ferramenta de comunicação pública 9
		Implicações práticas para a gestão do memorial 10
3. Usabilidade em memoriais virtuais	10	O que é usabilidade 11
		Por que a usabilidade é central para o memorial virtual 11
		Heurísticas de Nielsen aplicadas a memoriais virtuais 11
		Como usar esses critérios na prática 13

Fonte:

Elaboração Própria

O conteúdo do Guia está organizado a partir dos seguintes capítulos: a Apresentação explicita o objetivo do material, descreve quem deve utilizá-lo e de que forma ele foi construído a partir da pesquisa de mestrado, além de orientar diferentes modos de leitura, tanto para quem está começando um memorial do zero quanto para quem já tem um site em funcionamento e precisa aprimorá-lo.

O Capítulo 2, O memorial virtual institucional e a comunicação pública, discute o conceito de memorial institucional, diferencia memorial, centro de memória e museu virtual e apresenta o memorial virtual como ferramenta de comunicação pública, articulando direito à memória, direito à informação e transparência.

No Capítulo 3, Usabilidade em memoriais virtuais, são explicados o conceito de usabilidade e seus componentes, com a adaptação das heurísticas de Nielsen para critérios específicos voltados a memoriais virtuais, introduzindo os critérios que servirão de base para o formulário de avaliação de usabilidade.

Figura 36 – Exemplo de página do Capítulo 3

Esses critérios funcionam como um checklist para identificar problemas recorrentes e orientar melhorias, sem exigir estruturas complexas de pesquisa.

COMO USAR ESSES CRITÉRIOS NA PRÁTICA

Os critérios de usabilidade podem ser usados tanto no planejamento de um novo memorial quanto na avaliação de um site já existente. A pergunta central é simples: uma pessoa que não conhece a instituição conseguiria usar este memorial com tranquilidade?

Exemplo:



Fonte: MPF

Análise – Imagens desalinhadas aos textos; informação redundante (Campanha / Campanha Eleitoral / Ver Campanha Eleitoral); Elementos com textos dentro da imagem, dificultando a leitura)

Use - Aplicar elementos com desenho simples (sem textos ou imagens inseridos em pequenas áreas), alinhar os elementos nas páginas e evitar redundância de informações

Fonte: Elaboração própria

O Capítulo 4, Linguagem Simples aplicada à memória institucional, apresenta a definição de Linguagem Simples, resume os princípios da ABNT NBR ISO 24495-1:2024 em ideias centrais aplicadas ao memorial e oferece princípios práticos e sugestões para a revisão de textos já publicados.

No Capítulo 5, Acessibilidade em memoriais virtuais, o Guia define acessibilidade digital, discute sua relevância para memoriais de órgãos públicos e apresenta as principais barreiras e soluções em linguagem prática.

O Capítulo 6, Planejando a gestão de um memorial virtual, trata da definição de objetivos, públicos e escopo, orienta o planejamento de conteúdo, a estruturação da navegação e a composição de equipes, propõe a integração de Linguagem Simples, usabilidade e acessibilidade desde a etapa de planejamento e discute aspectos de sustentabilidade, governança e atualização contínua do memorial.

O Capítulo 7, Avalie seu memorial virtual, apresenta um caminho prático para organizar a avaliação, traz o formulário de Linguagem Simples, o formulário de usabilidade e a indicação de uso da ferramenta AMAWeb, além de orientar o registro e a priorização das melhorias.

Por fim, o Capítulo 8, Conclusão e recomendações, sintetiza os principais pontos do Guia, reforça o memorial virtual como espaço vivo de memória e de comunicação pública e apresenta recomendações para a manutenção e a melhoria contínua.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este trabalho partiu da constatação de que os memoriais virtuais do Ministério Público Federal, embora desempenhem papel relevante na preservação e na divulgação da memória institucional, nem sempre apresentam a informação de forma clara, acessível e orientada ao cidadão, especialmente no que se refere à linguagem utilizada, à organização dos conteúdos e às condições de navegação. Essa situação evidencia desafios relacionados à mediação da informação em ambientes digitais, sobretudo no contexto da comunicação pública e do acesso à memória institucional.

Diante desse cenário, formulou-se o problema de pesquisa: como apresentar as informações no memorial virtual do MPF em Sergipe de maneira clara, acessível e atrativa para os usuários, tornando efetivas as ações relacionadas à memória do Ministério Público Federal? A partir dessa problematização, definiu-se como objetivo geral elaborar um Guia de Boas Práticas que reunisse princípios, critérios e orientações aplicáveis à avaliação e à qualificação de memoriais virtuais, com foco na melhoria da mediação da informação e no fortalecimento da comunicação institucional com a sociedade. A investigação foi desenvolvida no âmbito do Ministério Público Federal em Sergipe, considerando os memoriais virtuais existentes em diferentes unidades da instituição.

Para responder ao problema de pesquisa, adotou-se uma abordagem qualitativa, de caráter exploratório e descritivo, estruturada como um diagnóstico dos memoriais virtuais do Ministério Público Federal. O diagnóstico foi realizado por meio de avaliação heurística de usabilidade e análise dos parâmetros de Linguagem Simples, complementadas por análise automática de acessibilidade, possibilitando a identificação de padrões, fragilidades e potencialidades relacionadas à organização, apresentação e mediação da informação nesses ambientes digitais.

Os resultados do diagnóstico evidenciaram inconsistências recorrentes na apresentação da informação, especialmente no que se refere à clareza da linguagem, à estruturação dos conteúdos e à observância de critérios de acessibilidade e usabilidade. Verificaram-se diferenças de padrão entre os memoriais analisados, indicando a ausência de diretrizes sistematizadas que orientem a construção e a manutenção desses ambientes, o que resulta em diferentes níveis de clareza e em experiências de navegação desiguais. Esses achados reforçam a importância da adoção integrada dos princípios da Linguagem Simples, da Usabilidade e da Acessibilidade na concepção e na avaliação de memoriais virtuais.

No âmbito da Ciência da Informação, esta pesquisa contribui ao articular os estudos sobre memória institucional, mediação da informação e ambientes digitais, tomando os memoriais virtuais como objetos informacionais passíveis de análise sistemática. Ao aproximar os princípios da

Linguagem Simples, da Usabilidade e da Acessibilidade da análise desses ambientes, o estudo amplia o debate sobre a aplicação desses referenciais em produtos informacionais digitais vinculados à memória institucional e à comunicação pública. Do ponto de vista metodológico, indica-se a possibilidade de utilização de um diagnóstico baseado em avaliação por especialistas, complementado por análise automática de acessibilidade, respeitadas as especificidades de cada objeto.

O produto técnico desenvolvido nesta pesquisa, o Guia de Boas Práticas para Memoriais Virtuais, constitui a síntese do percurso investigativo, ao traduzir os achados do diagnóstico em orientações práticas voltadas à qualificação desses ambientes digitais. O Guia foi concebido como instrumento de apoio à implantação do Memorial do MPF/SE e à atuação das equipes responsáveis pelos memoriais, oferecendo subsídios para a organização, apresentação e mediação da informação. Além disso, apresenta potencial de replicabilidade em outros memoriais virtuais do MPF e em iniciativas semelhantes de outras instituições, mantendo alinhamento com normativas legais e diretrizes vigentes relacionadas à acessibilidade, à usabilidade e à comunicação pública, o que favorece seu uso contínuo.

A pesquisa apresenta algumas limitações que devem ser consideradas. Destaca-se a ausência de testes com usuários finais, uma vez que o diagnóstico foi baseado na avaliação por especialistas e em análise automática de acessibilidade, não contemplando a percepção direta dos usuários dos memoriais virtuais. Soma-se a isso o recorte institucional específico, restrito aos memoriais do Ministério Público Federal, bem como o recorte temporal determinado, que reflete as condições dos ambientes analisados no período do estudo.

A partir dos resultados alcançados e das limitações identificadas, apontam-se como desdobramentos futuros a aplicação do Guia no contexto institucional, a realização de testes com usuários, a ampliação da análise para outros órgãos e instituições e o desenvolvimento de estudos comparativos entre memoriais virtuais, de modo a aprofundar a compreensão sobre práticas de organização, apresentação e mediação da informação em ambientes digitais voltados à memória institucional.

Por fim, a pesquisa parte da compreensão de que a memória institucional é uma prática em construção, que se materializa também nos ambientes digitais e nas formas como a informação é organizada e apresentada. A mediação da informação, presente nas decisões relacionadas à linguagem, à estrutura e aos recursos utilizados nos memoriais virtuais, evidencia a responsabilidade institucional na comunicação com a sociedade e reafirma o papel da Ciência da Informação na qualificação da comunicação pública.

8 REFERÊNCIAS

ABCPÚBLICA. **Conheça os 12 Princípios da Comunicação Pública**. 2022. Disponível em: <https://abcpublica.org.br/conheca-os-12-principios-da-comunicacao-publica/>. Acesso em: 20 nov. 2024.

ABNT NBR ISO 24495-1:2024: Linguagem Simples — Parte 1: Princípios e diretrizes norteadores. Rio de Janeiro: ABNT, 2024. Disponível em: <https://www.abntcolecao.com.br/mpf/norma.aspx?ID=558408>. Acesso em: 12 mai. 2025

ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de; SANTOS NETO, João Arlindo dos. Mediação da informação e a Organização do Conhecimento: interrelações. **Informação & Informação**, [S. l.], v. 19, n. 2, p. 98–116, 2014. DOI: 10.5433/1981-8920.2014v19n2p98. Disponível em: <https://ojs.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/16716>. Acesso em: 03 dez. 2025.

ALMEIDA, Patricia (org.). **Simples Assim – Comunique com todo Mundo**. Canoas/RS, 2023. Disponível em: <https://abcpublica.org.br/biblioteca/simples-assim-comunique-com-todo-mundo/>. Acesso em: 27 ago. 2025

ALVES, Ildegarde Elouise. **Ceará-Mirim de Madalena Antunes: caminhos para o trabalho biográfico no ensino de história**. 2019. 91f. Dissertação (Mestrado Profissional em Ensino de História - Profhistoria) – Centro de Ciências Humanas, Letras e Artes, Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal, 2019.

ANDION, Maria Carolina; FAVA, Rubens. **Planejamento estratégico**. Coleção gestão empresarial, v. 2, n. 3, p. 27-38, 2002. Disponível em: <https://saude.riopreto.sp.gov.br/wiki/images/9/9e/Planejamento.pdf>. Acesso em: 15 nov. 2023.

ANJOS, Melquisedeque Cerqueira dos. A informação e políticas públicas: a responsabilidade social da ciência da informação. **Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação e Biblioteconomia**, v. 13, n. 2, 2018. Disponível em: <https://brapci.inf.br/v/242511>. Acesso em: 04 nov. 2025.

ANTUNES, Maciel Carlos. A efetividade informacional dos portais de transparência governamentais na perspectiva do cidadão. **Perspectivas em Gestão & Conhecimento**, v. 8, n. 2, 2018. Disponível em: <https://brapci.inf.br/v/51786>. Acesso em: 20 nov. 2025.

ARAGÃO, Alexsandra dos Santos. **O emprego da Tecnologia Assistiva para a promoção da acessibilidade: a experiência da biblioteca Campus Lagarto**. 2024. 152 f. Dissertação (Mestrado Profissional em Gestão da Informação e do Conhecimento) – Universidade Federal de Sergipe, São Cristóvão, 2024.

ASSMANN, Aleida. **Espaços de recordação: formas e transformações da memória cultural**. Campinas: Unicamp, 2011.

ASSMANN, Jan. Memória comunicativa e memória cultural. **História Oral**, [S. l.], v. 19, n. 1, p. 115–128, 2016. Disponível em: <https://revista.historiaoral.org.br/index.php/rho/article/view/642>. Acesso em: 27 dez. 2024.

AXTL, Gunter. A função social de um memorial: a experiência com memória e história no Ministério Público. **Métis: história & cultura**, v. 12, n. 24, p. 64-89, jul./dez. 2012. Disponível em: <http://www.uces.br/etc/revistas/index.php/metis/article/download/2338/1395>. Acesso em: 16 set. 2024

BALBI, Fernanda Menezes; ZENDRON, Patrícia; MARCELINO, Gustavo. O setor de acervos memoriais brasileiros e os dez anos de atuação do BNDES: uma avaliação a partir da metodologia do Quadro Lógico. **Revista do BNDES**, n. 41, junho 2014. Disponível em: https://www.bndes.gov.br/SiteBNDES/export/sites/default/bndes_pt/Galerias/Arquivos/conhecimento/revista/rev4101.pdf. Acesso em: 06 abr. 2023.

BARCELLOS, Jorge. O memorial como instituição no sistema de museus: Conceitos e práticas na busca de um conteúdo. In: **Fórum Estadual de Museus**, Porto Alegre, 1999.

BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. Lisboa: Edições 70, 2011.

BASTOS, Ana Wanessa Barroso NUNES, Jefferson Veras. Uma análise sobre os usos do conceito de memória na ciência da informação brasileira. **Informação & Sociedade**, v. 33, 2023. Disponível em: <https://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/article/view/67815> Acesso em: 17 dez. 2024.

BORKO, Harold. Ciência da Informação: o que é isto. **American Documentation**, v. 19, n. 1, p. 3-5, 1968.

BRANDÃO, Gleise.; BORGES, Jussara. A mediação da informação: uma revisão conceitual. **Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação e Biblioteconomia**, [S. l.], v. 17, n. 1, p. 003–016, 2022. Disponível em: <https://pbcib.com/index.php/pbcib/article/view/61204>. Acesso em: 3 dez. 2025

BRASIL. **Padrão Digital de Governo**. 2025. Disponível em: <https://www.gov.br/ds/acessibilidade> . Acesso em: 09 set. 2025

BRASIL. **Guia boas práticas para acessibilidade digital**. 2023. Disponível em: <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/acessibilidade-digital/guiaboaspraaticasparaacessibilidadedigital.pdf>. Acesso em: 09 set. 2025

2025

BRASIL. Lei nº 13.146, de 6 de julho de 2015. Institui a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência). **Diário Oficial da União**: seção 1, Brasília, DF, 7 jul. 2015. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/113146.htm. Acesso em: 26 ago. 2025.

BRASIL. **eMAG - Modelo de Acessibilidade em Governo Eletrônico**. 2014. Disponível em: <https://emag.governoeletronico.gov.br/> Acesso em: 09 set. 2025

BRASIL. **Ministério Público Federal. Portaria PRSE nº 46, de 4 de junho de 2013**. Disponível em <http://bibliotecadigital.mpf.mp.br/bdmpf/handle/11549/90290>. Acesso em: 12 out. 2023.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Brasília, DF: Senado Federal, 1988. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em: 06 abr. 2023.

BRASIL. Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos. **Acessibilidade Digital**. Brasília, s.d. Disponível em: <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/acessibilidade-e-usuario/acessibilidade-digital> Acesso em: 16 set. 2025

BRASIL. Gestão de conteúdo. **Acessibilidade em Imagens**. Brasília, s.d. Disponível em <https://www.gov.br/gestaodeconteudo/pt-br/manuais-e-tutoriais/acessibilidade-em-imagens> Acesso em: 16 set. 2025

CAMARGO, Ana Maria; GOULART, Silvana. **Centros de Memória: uma proposta de definição**. São Paulo: Edições Sesc São Paulo, 2015.

CAPISTRANO, Tatiana Quadra e Silva. **Memórias e histórias do departamento de bibliotecas escolares e comunitárias de Florianópolis: 1988 a 2018**. Dissertação (Mestrado em Gestão da Informação) – Universidade do Estado de Santa Catarina, Florianópolis, SC. 2019

CAPURRO, Rafael. Epistemologia e Ciência da informação. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 5, 2003. **Anais...** Belo Horizonte: Escola Ciência da Informação/UFGM, 2003. Disponível em: http://www.capurro.de/enancib_p.htm. Acesso em: 30 nov. 2023.

CAPURRO, Rafael; HJØRLAND, Birger. O conceito de informação. **Perspectivas em Ciência da Informação**, [S. l.], v. 12, n. 1, 2007. Disponível em: <https://periodicos.ufmg.br/index.php/pci/article/view/22360>. Acesso em: 4 dez. 2025.

CARLETTTO, Ana Cláudia; CAMBIAGHI, Silvana. **Desenho universal: um conceito para todos**. [s. l.]: Mara Gabrielli, 2016. Disponível em: https://maragabrielli.com.br/wpcontent/uploads/2016/01/universal_web-1.pdf. Acesso em: 10 set. 2025.

CARVALHO, R. M. R. Comunicação e informação de museus na internet e o visitante virtual. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 2012. **Anais [...]** XIII Encontro Nacional de Pesquisa e Pós-graduação em Ciência da Informação, 2012.

CHAVES, Italo Teixeira. **Avaliação heurística da usabilidade em museus virtuais: uma análise do Museu da Diversidade Sexual**. 2024. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2024. Disponível em: <https://repositorio.ufpb.br/jspui/handle/123456789/31479> Acesso em: 29 ago. 2025.

CHAVES, Rafael Teixeira. **Cibermusealização: estudo de caso do Museu Virtual das Coisas Banais da Universidade Federal de Pelotas**. Dissertação (Mestrado em Museologia e Patrimônio) – Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2020.

CHAVES, Rafael; MORIGI, Valdir. **Os impactos dos usos das mídias sociais em museus**. Mídia Digital, integrante do VII Encontro Regional Sul de História da Mídia. Alcar Sul, 2018.

CHAVES, Rafael Teixeira; MORIGI, Valdir J. As tecnologias de informação e comunicação e a musealização: um estudo de caso sobre o museu das coisas banais. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 20., 2019. **Anais [...]** XX Encontro Nacional de Pesquisa e Pós-graduação em Ciência da Informação, 2019.

CHIAVENATO, Idalberto; SAPIRO, Arão. **Planejamento Estratégico: fundamentos e aplicações**. 1. ed. 13ª tiragem. Rio de Janeiro: Elsevier, 2003

CNJ. **Pacto Nacional do Judiciário pela Linguagem Simples**. Brasília: CNJ, [2023?]. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/gestao-da-justica/acessibilidade-e-inclusao/pacto-nacional-do-judiciario-pela-linguagem-simples/>. Acesso em: 25 jul. 2025.

CNMP. **Catálogo de Memoriais do Ministério Público Brasileiro**. Brasília, 2019. Disponível em: https://www.cnmp.mp.br/portal/images/Publicacoes/documentos/2019/16-07_CATALOGO_MEMORIAIS.pdf. Acesso em: 06 abr. 2023.

CNMP. **Resolução nº 158, de 31 de janeiro de 2017**. Brasília, 2017. Disponível em: <http://www.cnmp.mp.br/portal/atos-e-normas/norma/4784/&highlight=WzE1OF0=> Acesso em: 06 abr. 2023.

COMO contratar e checar serviços de acessibilidade digital para sua organização. **Web Para Todos**, 2024. Disponível em: <https://mwpt.com.br/como-contratar-e-checar-servicos-de-acessibilidade-digital-para-sua-organizacao>. Acesso em: 25 set. 2025.

CORTES, Vanderléa Nóbrega Azevedo. **Estruturação da memória organizacional por meio da gestão do conhecimento: entre o tácito e o explícito**. 2019. 133 f. Dissertação (Mestrado Profissional em Gestão da Informação e do Conhecimento) – Universidade Federal de Sergipe, São Cristóvão, SE, 2019.

COSTA, Icléia Thiesen Magalhães. **Memória institucional: a construção conceitual numa abordagem teórico-metodológica**. 1997. 169 f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Universidade Federal do Rio de Janeiro, Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia, Rio de Janeiro, 1997. Disponível em: <http://ridi.ibict.br/handle/123456789/686> Acesso em: 15 nov. 2023.

DE SORDI, J, O. **Elaboração de pesquisa científica: seleção, leitura e redação**. São Paulo: Saraiva, 2013.

DIAS, Michele Rodrigues; AGUIAR, Andréa Vasconcelos Carvalho de; NASCIMENTO, José Cleyton Fernandes. O papel do bibliotecário no contexto da comunicação pública e da linguagem simples. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 2024. **Anais...** XXIV Encontro Nacional de Pesquisa e Pós-graduação em Ciência da Informação, 2024. Disponível em: <https://brapci.inf.br/v/342885> Acesso em: 02 dez. 2025.

DUARTE, Jorge (Org.). **Simplificar para Incluir: Casos Inspiradores de Linguagem Simples em Comunicação Pública**. [S. l.]: [s. n.], 2024. Disponível em: <https://abcpublica.org.br/biblioteca/simplificar-para-incluir-casos-inspiradores-de-linguagem-simples-em-comunicacao-publica/>. Acesso em: 24 ago. 2025.

DUARTE, Jorge. **Comunicação pública**. São Paulo: Atlas, 2007. 164 p.

FERREIRA, Rubens Ramos; ROCHA, Luisa Maria G. M. Museus Virtuais: entre termos, conceitos e formatos. **Tendências da Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação**, [S. l.], v. 11, n. 2, 2018.

Disponível em: <https://revistas.ancib.org/tpbci/article/view/469>. Acesso em: 24 ago. 2025.

FLICK, Uwe. **Introdução à pesquisa qualitativa**. Porto Alegre: Artmed, 2009.

FREIRE, Isa Maria. **A responsabilidade social da Ciencia da Informacao e/ou o olhar da consciência possível sobre o campo científico**. 2001. 162 f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) - Universidade Federal do Rio de Janeiro / Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia, Rio de Janeiro, 2001. Disponível em: <https://ridi.ibict.br/handle/123456789/682>. Acesso em: 04 nov. 2025.

FUJINO, Asa; CRIVELANTE, Mariana. Inclusão de pessoas com deficiência na Ciência da Informação: análise da produção científica e intercâmbio de saberes. **Informação & Informação**, [S. l.], v. 27, n. 3, p. 682–704, 2023. DOI: 10.5433/1981-8920.2022v27n3p682. Disponível em: <https://ojs.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/47233>. Acesso em: 10 set. 2025.

GIACOMIN, Anny Karollinny Riva; SILVEIRA, Rogerio Zanon da. Linguagem simples: uma análise comparativa dos editais do Prêmio Inoves entre 2018 e 2024. **LexCult: revista eletrônica de direito e humanidades**, [S.l.], v. 9, n. 1, p. 112-141, mar. 2025. ISSN 2594-8261. Disponível em: <https://lexcult.trf2.jus.br/index.php/LexCult/article/view/868>. Acesso em: 26 ago. 2025.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2019. 173p

GOMES, Henriette Ferreira. Tendências de pesquisa sobre mediação, circulação e apropriação da informação no Brasil: estudo em periódicos e anais dos ENANCIB (2008-2009). **Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 3, n. 1, p. 85-99, jan./dez. 2010. Disponível em: <https://revistas.ancib.org/index.php/tpbci/article/view/187/187>. Acesso em: 15 nov. 2024.

GÓMEZ, Maria Nélida González de. As relações entre ciência, estado e sociedade: um domínio de visibilidade para as questões da informação. **Ciência da Informação**, v. 32, n. 1, 2003. Disponível em: <https://brapci.inf.br/v/19989>. Acesso em: 20 nov. 2025.

GONDAR, Jô. Cinco proposições sobre memória social. **Morpheus**, Rio de Janeiro, v. 9, n.15, p. 19-40, 2016.

GOUVEIA, Luís Manuel Borges; SILVA, Armando Malheiro da. A infocomunicação ou a convergência das ciências da informação e da comunicação para um objeto comum. **Páginas A&B, Arquivos e Bibliotecas** (Portugal), v., n. esp, 2020. Disponível em: <https://brapci.inf.br/v/140514>. Acesso em: 04 nov. 2025.

HALBWACHS, Michael. **A memória coletiva**. São Paulo: Centauro, 2006.

HOTT, Daniela Francescutti Martins; FRAZ, Joanne Neves. Acessibilidade, tecnologia assistiva e unidades de informação: articulações à realidade da inclusão. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v. 24, n. 4, p. 199-210, dez. 2019. Disponível em: <https://periodicos.ufmg.br/index.php/pci/article/view/22649>. Acesso em: 23 ago. 2025.

IBERMUSEUS. **10ª Reunião Ibero-Americana de Museus: Declaração**. Disponível em: <https://www.iber museos.org/wp-content/uploads/2022/10/10eim-declaracion-pt-1.pdf>. Acesso em: 30 dez. 2024.

IBERMUSEUS. **Declaração de Caracas**. Caracas: Ibermuseus, 1992. Disponível em: <http://www.bermuseos.org/pt/recursos/documentos/declaracao-de-caracas-1992-2/>. Acesso em: 09 maio 2023.

IBGE. **Censo 2022**: Brasil tem 14,4 milhões de pessoas com deficiência. Rio de Janeiro, 2025. Disponível em: <https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/agencia-noticias/2012-agencia-de-noticias/noticias/43463-censo-2022-brasil-tem-14-4-milhoes-de-pessoas-com-deficiencia>. Acesso em: 4 set. 2025.

ICOM/ICMEMO. **Rules of the International Committee of Memorial Museums for the remembrance of victims of public crimes**. 2001. Disponível em: https://icmemohri.mini.icom.museum/wp-content/uploads/sites/17/2019/01/rulesIC_MEMO.pdf /. Acesso em: 4 dez. 2024.

IFRS. **AMASWeb – Avaliação e Monitoramento de Acessibilidade na Web**. Osório, Instituto Federal do Rio Grande do Sul, 05 de setembro de 2025. Disponível em: <https://cta.ifrs.edu.br/2578-2/> Acesso em: 05 nov. 2025.

IFRS. **Ferramenta de acessibilidade digital gratuita é lançada e norma da ABNT está em etapa de finalização**. Osório, Instituto Federal do Rio Grande do Sul, 29 ago. de 2024. Disponível em: <https://ifrs.edu.br/osorio/ferramenta-de-acessibilidade-digital-gratuita-e-lancada-e-norma-da-abnt-esta-em-etapa-de-finalizacao/>. Acesso em: 14 ago. 2025

IZQUIERDO, Iván. **Memória**. Porto Alegre: Artmed, 2018. 140 p.

JAHN, Alena Rizi Marmo. **O museu que nunca fecha: a exposição virtual como um programa de ação educativa**. 2016. Tese (Doutorado) – Universidade de São Paulo, São Paulo, 2016. Disponível em: <http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/27/27160/tde-15032017-152042/>. Acesso em: 23 ago. 2025.

KOÇOUSKI, Marina. Comunicação pública: construindo um conceito. In: MATOS, Heloiza. (org.). **Comunicação pública**: interlocuções, interlocutores e perspectivas. São Paulo: ECA/USP, p. 71-96, 2012. Disponível em: <https://www.eca.usp.br/sites/default/files/2021-05/ciencias%20da%20comunicacao.%20ebooks.%20%20comunica%C3%A7%C3%A3o%20publica.pdf>. Acesso em: 12 nov. 2024.

KRAUSE, Rachel. **Orientação de Design**: Princípios, Padrões, Heurísticas e Estatutos de Equipe. Nielsen Norman Group, 2025. Disponível em: <https://www.nngroup.com/articles/design-guidance/> Acesso em: 25 ago. 2025.

LAMPERT, Rodrigo Alves. **O trabalho com história local e princípios sudeadores para o empoderamento identitário de uma comunidade periférica**. 2022. Dissertação (Mestrado em História) – Programa de Pós-Graduação em Ensino de História. Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2022.

LE GOFF, Jacques. **História e memória**. Campinas: Unicamp, 2003.

LÉVY, Pierre. **Cibercultura**. São Paulo: Editora 34, 1999.

LIMA, I. F. **Bibliotecas digitais: modelo metodológico para avaliação de usabilidade**. João Pessoa: UFPB, 2015. Disponível em: <https://www.editora.ufpb.br/press5/index.php/UFPB/catalog/download/255/498/2936?inline=1> Acesso em: 22 set. 2025.

MACHADO, Raquel Bernardete; VIANNA, William Barbosa; MATIAS, Márcio. Ciência da informação e usabilidade. **InCID: Revista de Ciência da Informação e Documentação**, v. 10 n. 2, v. 10, n. 2, p. 4-19, 2019. Disponível em: <https://www.revistas.usp.br/incid/article/view/150734>. Acesso em: 23 ago. 2025.

MACIEL, Raoni Gonçalves; FONSECA, Platini Gomes; DUARTE, Francisco Ricardo; SANTOS, Ernani Marques dos. Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC) e sua contribuição para a transparência: uma experiência gerencial em uma universidade federal. **Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação e Biblioteconomia**, [S. l.], v. 14, n. 4, 2019. Disponível em: <https://www.pbcib.com/index.php/pbcib/article/view/49479>. Acesso em: 2 dez. 2025.

MAGALDI, Monique Batista; SCHEINER, Tereza Cristina. **Reflexões sobre o museu virtual**. Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação, 2010. Disponível em: <http://enancib.ibict.br/index.php/enancib/index>. Acessado em: 25 mai. 2024

MAIA, Rita; SANTOS, Melissa. Exposições museológicas online: seu sentido e alguns desafios. **Museologia & Interdisciplinaridade**, v. 10, n. esp, 2021. Acessado em: 03 de junho. 2024

MARCIAL, Elaine Coutinho; RAMOS, Hélia Sousa Chaves; SHITANKU, Milton; RODRIGUES, Ricardo Crisafulli; VASCONCELOS, Wagner, Robson Manso de. Epistemologia da Ciência da Informação: a presença do paradigma social de Capurro na literatura. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 8., 2007, Salvador. **Anais [...]** Disponível em: <https://brapci.inf.br/v/172545> Acesso em: 30 nov. 2023.

MARCIAL, Elaine; VIEIRA, Josina da Silva. Memória institucional em risco. **Revista Ibero-Americana de Ciência da Informação**, v. 14, n., 2021. Disponível em: <https://brapci.inf.br/v/153301> Acesso em: 30 nov. 2023.

MARTINS, Gilberto de Andrade; THEÓPHILO, Carlos Renato. **Metodologia da investigação científica para ciências sociais aplicadas**. São Paulo: Atlas, 2009. Acesso em: 20 out. 2025.

MARQUES, Márcia. Ação comunicativa e de informação: modelo transdisciplinar para o aprender a aprender. **Revista Ibero-Americana de Ciência da Informação**, v. 8 No 2, n. 2, 2015. Disponível em: <https://brapci.inf.br/v/74184> Acesso em: 03 dez. 2025.

MASSONI, Luis Fernando; BORGES, Jussara (org.). **Expressões da Memória**. São Paulo: Pimenta Cultural, 2024. Disponível em: <https://pimentacultural.com/livro/expresoes-memoria/> Acesso em: 27 dez. 2024.

MCLUHAN, Marshall. **A Galáxia de Gutenberg: a formação do homem tipográfico**. São Paulo: Editora Nacional, 1977.

MEDEIROS, Armando Medeiros; CHIRNEV, Lilian. **Guia de Comunicação Pública**. Brasília: Associação Brasileira de Comunicação Pública, 2021. Disponível em: <https://abcpublica.org.br/biblioteca/guia-da-comunicacao-publica/> Acesso em: 02 dez. 2025

MILANI, Luciana; MASSONI, Luis Fernando Herbert; MORIGI, Valdir José. Virtualização da memória na ciência da informação brasileira. **Informação & Informação**, v. 25, n. 2, p. 100-123, 2020.

MORAES, Leonel Valdenir. **A industrialização de Canoas nas décadas 1940-1970: memórias de trabalhadores**. 2022. 114 f. Dissertação (mestrado em Memória Social e Bens Culturais) - Universidade La Salle, Canoas, 2022.

MORAN, Kate; GORDON, Kelley. **Como realizar uma avaliação heurística**. Nielsen Norman Group, 2023. Disponível em: <https://www.nngroup.com/articles/how-to-conduct-a-heuristic-evaluation/> Acesso em: 25 ago. 2025.

MPF. **Mapa Estratégico 2024-2027**. Brasília, 2024. Disponível em <https://www.mpf.mp.br/o-mpf/sobre-o-mpf/governanca-e-estrategia/estrategia/planejamento/mapa-estrategico-2024-2027> Acesso em: 16 jan. 2024.

MPF. **Sobre o MPF**. Brasília, 2023. Disponível em: <https://www.mpf.mp.br/o-mpf/sobre-o-mpf/sobre-o-mpf-1> Acesso em: 06 abr. 2023.

MPF. MPF lança Memorial Virtual da Procuradoria na 2ª Região (RJ/ES). **Sala de Imprensa — MPF na 2ª Região**, 2021a. Disponível em: <https://www.mpf.mp.br/regiao2/sala-de-imprensa/noticias-r2/mpf-lanca-memorial-virtual-da-procuradoria-na-2a-regiao-rj-es>. Acesso em: 19 out. 2025.

MPF. 1ª Região: Procuradoria resgata a memória institucional com lançamento da linha do tempo virtual. **Sala de Imprensa — MPF na 1ª Região**, 2021b. Disponível em: <https://www.mpf.mp.br/regiao1/sala-de-imprensa/noticias-r1/1a-regiao-procuradoria-resgata-a-memoria-institucional-com-lancamento-da-linha-do-tempo-virtual>. Acesso em: 19 out. 2025.

MPF. MPF na 5ª Região inaugura Memorial Virtual. **Sala de Imprensa — MPF na 5ª Região**, 2020. Disponível em: <https://www.mpf.mp.br/regiao5/sala-de-imprensa/noticias-r5/mpf-na-5a-regiao-inaugura-memorial-virtual>. Acesso em: 19 out. 2025.

MPF. Inaugurado Memorial da Procuradoria Regional da República da 4ª Região. **Sala de Imprensa — MPF na 4ª Região**, 2019. Disponível em: <https://www.mpf.mp.br/regiao4/sala-de-imprensa/noticias-r4/inaugurado-memorial-da-procuradoria-regional-da-republica-da-4a-regiao>. Acesso em: 19 out. 2025.

MPF. **Memorial do MPF/RR**, 2018a. Disponível em: <https://www.mpf.mp.br/rr/memorial>. Acesso em: 20. jan. 2024

MPF. MPF-PR inaugura Memorial Institucional. **Sala de Imprensa — MPF no Paraná**, 2018b. Disponível em: <https://www.mpf.mp.br/pr/sala-de-imprensa/noticias-pr/mpf-pr-inaugura-memorial-institucional>. Acesso em: 19 out. 2025.

MPF. História viva do MPF: inaugurado o Memorial Interativo da Instituição. **Notícias — PGR**, 2018c. Disponível em: <https://www.mpf.mp.br/pgr/noticias-pgr/historia-viva-do-mpf-inaugurado-o-memorial-interativo-da-instituicao>. Acesso em: 19 out. 2025.

MPF. Raquel Dodge inaugura novo Memorial do Ministério Público Federal em Brasília. **Notícias — PGR**, 2018d. Disponível em: <https://www.mpf.mp.br/pgr/noticias-pgr/raquel-dodge-inaugura-novo-memorial-do-ministerio-publico-federal-em-brasilia>. Acesso em: 19 out. 2025.

MPF. **Memorial MPF** — nossa história em movimento. 2018e. Disponível em: <https://memorial.mpf.mp.br/>. Acesso em: 13 jan. 2026.

MPF. **Documentário Pedro Jorge, uma vida pela Justiça**. 2018f. Disponível em: <https://docpedrojorge.mpf.mp.br/>. Acesso em: 13 jan. 2026.

MPF. **Centro de Memória Digital do MPF/AM**, 2017. Disponível em: <https://www.mpf.mp.br/am/projetos-especiais/memorial/o-projeto/carta-de-apresentacao> Acesso em: 20. jan. 2024

MPF/AP. **Memorial MPF Amapá**. [2023]. Disponível em: <https://memorial.mpf.mp.br/ap>. Acesso em: 13 jan. 2026.

MPF/CE. **Memorial MPF Ceará**. [2019]. Disponível em: <https://memorial.mpf.mp.br/ce>. Acesso em: 13 jan. 2026.

MPF/GO. **Memorial MPF Goiás**. [2023]. Disponível em: <https://memorial.mpf.mp.br/go>. Acesso em: 13 jan. 2026.

MPF/SC. **Memorial MPF Pernambuco**. [2023]. Disponível em: <https://memorial.mpf.mp.br/pe>. Acesso em: 13 jan. 2026.

MPF/SC. **Memorial MPF Santa Catarina**. [2023]. Disponível em: <https://memorial.mpf.mp.br/sc>. Acesso em: 13 jan. 2026.

MUCHACHO, Rute. Museus virtuais: A importância da usabilidade na mediação entre o público e o objecto museológico. **SOPCOM**, v. 4, p. 1540-1547, 2005.

NAKAZATO, Cínthia Tiemi Iha; SILVA, Marcelo Rodrigues da; VICENTIN, Ivan Carlos Comunicação dos princípios de governança pública nos portais governamentais das grandes capitais mundiais: uma visão continental. **Revista Capital Científico - Eletrônica**. V. 19, n.4, p. 126-14, outubro, 2021. Disponível em: <https://revistas.unicentro.br/index.php/capitalcientifico/article/view/6735>. Acesso em: 16 abr. 2024.

NEDER, Cristiane Pimentel. TVABA: um memorial virtual mediático antropológico. **Revista Livre de Cinema**, uma leitura digital sem medida (super 8, 16, 35, 70 mm,...), v. 2, n. 3, p. 79-89, 2015.

NIELSEN, Jakob. **A teoria por trás das avaliações heurísticas**. Nielsen Normam Group, 1994. Disponível em: <https://www.nngroup.com/articles/how-to-conduct-a-heuristic-evaluation/theory-heuristic-evaluations/> Acesso em: 25 agosto. 2025.

NIELSEN, Jakob. **Usabilidade 101: Introdução à Usabilidade**. Nielsen Normam Group, 2012. Disponível em: <https://www.nngroup.com/articles/usability-101-introduction-to-usability/?lm=usability-inspection-methods&pt=book> Acesso em: 25 ago. 2025.

NOGUEIRA, Juliana Pires Ferreira; CASTRO, Carlos Potiara. Internet, Democracia e Comunicação de Governo - análise do conteúdo da página do Facebook do Portal Brasil da Presidência da República. **Rev. Estud. Comun.**, v. 15, n. 37, p. 134–151, 2014. Acesso em: 20 nov. 2024.

NOGUEIRA JÚNIOR, Dario Aazevedo. Governo eletrônico: uma reflexão sobre os limites da interatividade cidadã no modelo brasileiro da gestão pública digital de difusão de informação. **Revista Eletrônica Internacional de Economia Política da Informação, da Comunicação e da Cultura**, v. 21, n. 1, 2019. Disponível em: <https://brapci.inf.br/v/155271>. Acesso em: 3 dez. 2025.

NORA, Pierre. Entre memória e história: a problemática dos lugares. In: **Projeto História**. São Paulo, n. 10, p. 7-28, dez. 1993.

NUNES, Martha Suzana Cabral. **Metodologia universitária em 3 tempos** [recurso eletrônico]. São Cristóvão, SE: Editora UFS, 2021. 52 p.: il.

OLIVEIRA, Eliane Braga de; RODRIGUES, Georgete Medleg (Org.). **Memória: interfaces no campo da informação**. Brasília: Editora Universidade de Brasília, 2017. 360 p.

OLIVEIRA JÚNIOR, Cícero Batista de. **Proposição de modelo de memorial institucional aplicável à UFRN**. 2022. 86 f. Dissertação (Mestrado em Gestão de Processos Institucionais) – Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal, 2022.

OLIVEIRA, João Augusto Dias Barreira e; JORENTE, Maria José Vicentini. **Design da Informação e Ciência Da Informação: uma aproximação possível**. João Pessoa: XVI Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação, 2015. Disponível em: <http://www.ufpb.br/evento/liti/ocs/index.php/enancib2015/enancib2015/paper/viewFile/2943/1181>. Acesso em 18 de dez. 2024.

PAIVA, Kaliene Alessandra Rodrigues de. **Ensino de história e educação patrimonial na escola: o Instituto Ary Parreiras enquanto reflexão sobre os lugares de memória - Natal/RN**. 2019. 116f. Dissertação (Mestrado Profissional em Ensino de História - Profhistoria) – Centro de Ciências Humanas, Letras e Artes, Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal, 2019.

PINHEIRO, Lênia Vânia Ribeiro. Processo evolutivo e tendências contemporâneas da Ciência da Informação. **Informação & Sociedade: Estudos**. João Pessoa, v. 15, n.1, p.13-48, 2005.

POMBO, Olga. Práticas interdisciplinares. **Sociologias**, Porto Alegre, n. 15, p. 208-249, Junho-2006. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1517-45222006000100008&lng=en&nrm=iso. Acesso em: 31 ago. 2025.

PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO PAULO. **Apostila do curso Linguagem Simples no Setor Público**. São Paulo, 2020. Disponível em: <https://repositorio.enap.gov.br/bitstream/1/6181/1/Apostila%20do%20curso%20Linguagem%20Simples%20no%20Setor%20Pu%CC%81blico.pdf> Acesso em: 7 mai. 2025.

PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO PAULO. Secretaria Municipal da Pessoa com Deficiência. **Selo de Acessibilidade Digital**. Requisitos, documentos e informações para solicitar o serviço. São Paulo, 2025. Disponível em: https://prefeitura.sp.gov.br/web/pessoa_com_deficiencia/w/selo_de_acessibilidade_digital/250221. Acesso em: 31 ago. 2025.

PRIMO, Judite (Org.). Museologia e patrimônio: documentos fundamentais. **Cadernos de Sociomuseologia**: centros de estudo de sociomuseologia. Lisboa, v. 15, p. 243-265, 1992.

PRR5; UNICAP; CÁRITAS NE-2. **Documentário Vindas & Vidas**. [2019?] Disponível em: <https://www1.unicap.br/vindasevidas/>. Acesso em: 13 jan. 2026.

RAMOS, Tassila Oliveira; MIRANDA, Zeny Duarte de. Memorial institucional: um sistema em definição. In: Arquivo, documento e informação em cenários híbridos: anais do Simpósio Internacional de Arquivos. **Anais...** São Paulo (SP) Eventus, 8, 2021. Disponível em: <https://www.even3.com.br/anais/simposiointernacionaldearquivos/296411-MEMORIAL-INSTITUCIONAL--UM-SISTEMA-EM-DEFINICAO>. Acesso em: 29 set. 2024

RANGEL, Maitê dos Santos. **Memória na rede: reflexões e proposições para a construção de um memorial virtual**. 2015. Trabalho de conclusão de curso (Especialização em Gestão Cultural) – Instituto de Humanidades, Artes e Ciências, Universidade Federal da Bahia, Salvador, 2015.

RIPOLI, Simone Cristina Ceron. Da organização da informação à legislação: avanços e desafios no acesso à informação pública. **Revista Prefacio** (Argentina), v. 8, n. 13, 2024. Disponível em: <https://revistas.unc.edu.ar/index.php/PREFACIO/article/view/47615>. Acesso em: 02 dez. 2025.

RODRIGUES, Georgete. Medleg. Indicadores de transparência ativa em instituições públicas: análise dos portais de universidades públicas federais. **Liinc em revista**, v. 9, n. 2, 2013. Disponível em: <https://brapci.inf.br/v/94011> Acesso em: 2 dez. 2025.

RUEDA, Valéria Matias da Silva; FREITAS, Aline de; VALLS, Valéria Martins. Memória institucional: uma revisão de literatura. **CRB8 Digital**, v. 4, n. 1, 2011. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/9723>. Acesso em: 06 abr. 2023.

SÁ, Nysia Oliveira de; TEIXEIRA, Gabriel; OLIVEIRA, Gabriela Silva. Avaliação de sites de bibliotecas de instituições federais de ensino superior (IFES) com base no critério de usabilidade: análise empírica de amostra selecionada. **Biblionline**, v. 15, n. 1, 2019. Disponível em <https://brapci.inf.br/v/234623>. Acesso em: 25 jul. 2025.

SANTOS, Beatriz Rosa Pinheiro dos; DAMIAN, Ieda Pelógia Martins. O mapeamento do conhecimento por meio da análise swot: estudo em uma organização pública de saúde. **Em Questão**, Porto Alegre, v. 24, n. 3, p. 253–274, 2018. Disponível em: <https://seer.ufrgs.br/index.php/EmQuestao/article/view/76910>. Acesso em: 15 nov. 2023.

SANTOS, Luciano Souza. **Repositórios digitais na preservação da memória de clubes de futebol: a descrição arquivística na análise do Esporte Clube Vitória**. 2017. 141f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Instituto de Ciência da Informação, Universidade Federal da Bahia, 2017.

SANTOS, Juliana Cardoso; VALENTIM, Marta Lígia Pomim. Memória institucional e memória organizacional: faces de uma mesma moeda. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v. 26, n. 3, 2021. Disponível em: <https://brapci.inf.br/#/v/164487>. Acesso em: 06 dez. 2024.

SARACEVIC, Tefko. Ciência da informação: origem, evolução e relações. **Perspectivas em Ciência da Informação**, [S. l.], v. 1, n. 1, 2008. Disponível em: <https://periodicos.ufmg.br/index.php/pci/article/view/22308>. Acesso em: 4 dez. 2025.

SARACEVIC, Tefko. Interdisciplinary nature of information Science. **Ciência da Informação**, v.24, n.1, 1995.

SASSAKI, Romeu Kazumi. Inclusão: acessibilidade no lazer, trabalho e educação. **Revista Nacional de Reabilitação (Reação)**, São Paulo, Ano XII, mar./abr. 2009, p. 10-16. Disponível em: https://files.cercomp.ufg.br/weby/up/211/o/SASSAKI_-_Acessibilidade.pdf?14732033 Acesso em: 29 set. 2025.

SILVA, Armando Malheiro da. **A informação: da compreensão do fenômeno e construção do conhecimento**. Porto: Edições Afrontamento, 2006.

SILVA, Jonathas Luiz. Percepções conceituais sobre mediação da informação. INCID: **Revista de Ciência da Informação e Documentação**, Ribeirão Preto, v. 6, n. 1, p. 93-108, mar./ago. 2015. Disponível em: <https://revistas.usp.br/incid/article/download/89731/96288/168031> Acesso em: 03 dez. 2025.

SOUZA, Mônica Sena de; COSTA, Maria de Fátima Oliveira; TABOSA, Hamilton Rodrigues; ARARIPE, Fátima Maria Alencar. Acessibilidade e inclusão informacional. **Informação & Informação**, v. 18, n. 1, 2013. Disponível em: <http://repositorio.ufc.br/handle/riufc/18262> Acesso em: 06 set. 2025.

SOARES, Simária de Jesus; BUENO, Flaviane de Fátima Lima.; CALEGARI, Laura Maria; LACERDA, Marcelo de Miranda; DIAS, Renata Flávia Nobre Canela. **O uso das TDICs no processo de ensino aprendizagem**. Montes Claros, 2015. Disponível em: https://www.abed.org.br/congresso2015/anais/pdf/BD_145.pdf. Acesso em: 28 dez. 2025.

TAVARES, Aureliana Lopes de Lacerda. **Análise de Risco e Preservação Digital: uma abordagem sistêmica na Rede Memorial de Pernambuco**. 2014. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Federal de Pernambuco, Recife, 2014.

THIESEN, Iceia. Memória institucional: elementos constitutivos da sua (re)configuração. In: **XXIII Encontro Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Ciência da Informação**. 2024. Disponível em: <https://enancib.ancib.org/index.php/enancib/xxxiiienancib/paper/view/1716> . Acesso em: 07 dez. 2024.

TINOCO, Erika Cruz Silva; ASSIS, Taina Batista; SILVA, Rayanne Thaynara Souza e. Preservação da memória institucional: o caso do instituto brasileiro de informação em ciência e tecnologia (IBICT). **Revista Fontes Documentais**, v. 7, n. edi, 2024. Disponível em: <https://brapci.inf.br/v/339938> Acesso em: 10 nov. 2025.

THIOLLEND, Michel. **Metodologia da Pesquisa-Ação**. 18. ed. Cortez: São Paulo, 2011. 136 p.

TORACO, Richard J. Writing integrative literature reviews: Guidelines and examples. **H. R. D. R.**, v. 4, n. 3, p. 356-67, 2005. Disponível em: <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/1534484305278283>. Acesso em: 15 set. 2024.

TJRS. **Guia de Linguagem Simples TJRS**. Comissão de Inovação, 2021. Disponível em: <https://www.tjrs.jus.br/static/2022/07/Guia-de-Linguagem-Simples-TJRS.pdf> Acesso em: 03 jun. 2025

UNIFESP; IFRS; MPF. **AMAWeb** – Avaliação e monitoramento de acessibilidade. [2024?]. Disponível em: <https://amaweb.unifesp.br/>. Acesso em: 13 jan. 2026.

VALENTIM, Marta Lúcia Pomim. Gestão da Informação e Gestão do Conhecimento em ambientes organizacionais. **Tendências da Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação**, v. 1, n. 1, 2008.

VIDOTTI, Silvana A. Borsetti Gregorio; ROA-MARTÍNEZ, Sandra Milena; CONEGLIAN, Caio Saraiva; FERREIRA, Ana Maria J. F. da Costa; VECHIATO, Fernando Luiz. As contribuições das heurísticas de usabilidade para a encontrabilidade da informação. In: Encontro Nacional de Pesquisa E Pós-Graduação Em Ciência Da Informação, 18., 2017. **Anais...** XVIII Encontro Nacional de Pesquisa e Pós-graduação em Ciência da Informação, 2017. Disponível em: <https://brapci.inf.br/v/104849> Acesso em: 25 jul. 2025.

W3C. Acessibilidade. **The World Wide Web Consortium (W3C)**, 2025. Disponível em <https://www.w3.org/mission/accessibility/>. Acesso em: 22 set. 2025.

W3C. **Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.0**. 2014. Disponível em: <https://www.w3.org/Translations/WCAG20-pt-PT/#conformance-reqs>. Acesso em: 13 jan. 2026.

ANEXO A – INFORMATIVO SEJUD Nº 07/2019

Informativo SEJUD nº 07/2019

27 de agosto de 2019

Implementando o Memorial Virtual nas Unidades**Difusão da memória virtual das Unidades do MPF por meio da ferramenta oficial**

O Projeto Memória e Ação objetiva o resgate da Memória Institucional por meio da implementação das determinações da [Resolução CNMP nº 158/2017](#) no âmbito do MPF, que instituiu o Plano Nacional de Gestão de Documentos e Memória – PLANAME do Ministério Público Brasileiro.

No bojo do projeto, houve a revitalização do Memorial Físico da Procuradoria Geral da República, bem como do Memorial Virtual, disponível em: memorial.mpf.mp.br. Por meio dessa ferramenta, todas as unidades do MPF podem difundir as suas memórias para a sociedade.

Para a implementação do Memorial Virtual, recomenda-se a formação de um grupo de trabalho com a supervisão de um Procurador da República, designado pela chefia da Unidade, que determinará os casos que serão destacados, após o trabalho de pesquisa do grupo, bem como garantirá a interlocução entre as áreas envolvidas.

Estão disponíveis 3 (três) ferramentas para uso no site do memorial:

Linha do Tempo

Destinada à atuação institucional e administrativa, narra-se os fatos que retratam a história da unidade. Para o levantamento dos casos, sugere-se priorizar casos de grande repercussão local, dando preferência àqueles com fontes confiáveis (pareceres, acórdãos, ofícios, material



jornalístico produzido pelo MPF, doutrina e legislação), bem como alterações substanciais da estrutura administrativa da unidade (mudança de sede e criação de PRMs, por exemplo).

Após o levantamento do material a ser disponibilizado na linha do tempo, a unidade interessada deverá gerar pedido no SNP (Catálogo "Comunicação Social", opção "Comunicação Digital", sub-opção "Outros Sites - Atualização de conteúdo"), solicitando a criação de ambiente de edição da correspondente linha do tempo no sítio do Memorial do MPF.

A solicitação deverá ainda informar nomes e endereços de e-mail institucional dos colaboradores que farão a alimentação/edição de conteúdo. A SECOM/MPF providenciará a criação do ambiente de edição da linha do tempo, cadastrará as respectivas permissões de acesso de usuários e fará contato com a unidade para agendamento de sessões de treinamento com os usuários designados para realizar a gestão de conteúdo da linha do tempo.

Galeria dos membros

Destinada à apresentação dos membros da unidade (em atividade, promovidos ou aposentados), bem como os chefes da unidade ao longo do tempo. Dividida em 2 grandes áreas: Procuradores-Chefes e Procuradores da República ou Procuradores Regionais da República. Para as regionais, é possível a criação da área Procuradores Regionais Eleitorais. Todos os registros possuem os seguintes campos:

- Área Procuradores-Chefes: nome, período (preencher o início e final do mandato) e biografia;
- Área Procuradores Regionais Eleitorais: nome, período (preencher o início e final do mandato) e biografia;



- Área Procuradores da República/ Procuradores Regionais da República: nome, período (preencher data de entrada/promoção e data de promoção/aposentadoria) e biografia;

Obs: Os campos não preenchidos não serão visualizados no site.

Será lançado um projeto da extração de dados cadastrais presentes no GPS-net, a fim de automatizar a divulgação de informações da Galeria de Membros.

No entanto, considerando que o GPS-net foi criado no início dos anos 2000, para lançamento das informações/períodos não existentes no sistema, a unidade deverá solicitar a realização de pesquisa de portarias de designação utilizando-se o serviço da rede de bibliotecas. Sugere-se a especificação da unidade a qual a biblioteca pertence, a fim de facilitar a busca. Além disso, a pesquisa em pareceres da unidade ou da justiça federal também podem ser necessárias.

As informações levantadas deverão ser organizadas em uma planilha, com os seguintes campos: Matrícula, Nome, Nomenclatura, Data Posse, Data Desligamento da Unidade, UF, Cargo, Início Cargo, Fim Cargo e Biografia.

Com base nessa tabela, será criado um banco de dados que alimentará automaticamente a galeria de fotos com as informações dos Procuradores da República. A Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC) juntamente com a Secretaria de Comunicação Social (SECOM) devem ser acionadas, via SNP para realizar esse procedimento.



As fotos para compor a galeria deverão possuir as seguintes características:

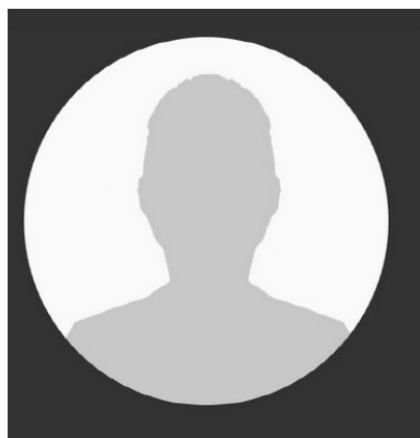
Fundo branco.

Enquadramento, da cintura para cima.

Posição dos ombros levemente de lado com rosto pra frente, conforme foto anexa.

Preferencialmente de terno e gravata.

Imagem com alta resolução (acima de 1200 pixels por 1600px).



As fotos deverão ser salvas em formato JPG, tamanho 500px X 500px, nomeando cada foto com o número da matrícula do respectivo Procurador da República. Após, gerar pedido no SNP (Catálogo "Comunicação Social", opção "Comunicação Digital", sub-opção "Outros Sites - Atualização de conteúdo"), solicitando providências para a inclusão das fotos no site do Memorial

do MPF (as fotos devem ser anexadas ao pedido). Na eventualidade de não ter sido possível obter foto do membro, as matrículas sem registro fotográfico deverão ser informadas no pedido, para que a SECOM disponibilize imagem padrão.

Site

O site reúne as duas ferramentas acima descritas (Linha do tempo e Galeria dos Membros) e permite a criação de menus para personalizar a narrativa de cada unidade do MPF. Caso a



unidade possua um memorial físico, recomenda-se menus intitulados “*Programação*” e “*Agende sua visita*”. Exemplos de personificações: Menu Jardim das Camélias (PGR) e Lista de Servidores (PRR4).

Caso a unidade tenha interesse em incluir conteúdos personalizados em sua área do sítio Memorial MPF, deve gerar pedido no SNP (Catálogo "Comunicação Social", opção "Comunicação Digital", sub-opção "Outros Sites - Atualização de conteúdo"), no qual devem ser descritas as características do conteúdo a ser disponibilizado. A SECOM/MPF fará contato com a unidade para dar suporte à implementação do conteúdo desejado.

Além das orientações contidas nesse informativo, caso as unidades tenham interesse na instalação de um memorial físico, ainda há outros conteúdos digitais que podem ser compartilhados, tais como passeio virtual 3D, caça palavras, jogo da memória e galeria das sedes.

A Coordenadoria de Memorial/SEJUD encontra-se à disposição para eventuais dúvidas, por meio dos telefones (61) 3105-5914/6964, e-mail: pgr-memorialmpf@mpf.mp.br



Divulgue os informativos no âmbito de sua unidade e, quando couber, nas PRMs.

Acompanhe os Informativos da SEJUD na [wiki do MPF](#).