



# Universidade de Brasília

Faculdade UnB Gama

Disciplina: Interação Humano Computador

Professor: André Barros de Sales

**Matrícula: 202046229 Nome: Kallyne Macêdo Passos**

Tópico: Avaliação de IHC

Atividade Avaliativa

1) Utilizando o Framework DECIDE, planeje a avaliação de um site de uma comunidade ou do governo que apresente alguma dificuldade de uso para os usuários.

\*Refeito para o novo site escolhido.

Site escolhido: <https://www.df.gov.br/>

- Determinar (Determine): A avaliação deve ter como objetivo verificar a usabilidade do site; verificar se o design atende as necessidades do público alvo e se e como a plataforma gera consequências no contexto social.
- Explorar (Explore): O usuário consegue visualizar todas as informações que deseja de forma clara? É fácil para o usuário o percurso até a informação desejada? O usuário consegue utilizar o mapa do site? O design cumpre metas de acessibilidade? O usuário consegue acessar os serviços? O usuário pode enviar feedback ou reclamações?
- Escolher (Choose): Avaliação heurística observando os critérios de usabilidade para identificar os gargalos e problemas de usabilidade.
- Identificar (Identify): Quem são os usuários? Que equipamentos são necessários para a avaliação? Como será estruturada a avaliação?
- Decidir (Decide): Proteger os dados conforme LGPD; Assegurar conforto e segurança dos avaliadores; Salvar grupos vulneráveis.
- Avaliar (Evaluate): Validar os pontos observados por avaliadores na avaliação heurística;

## Avaliação

1) Escolha um método e execute o planejamento avaliando um site de uma comunidade ou do governo.



A avaliação presente busca verificar critérios de usabilidade e heurística no site oficial do Governo do Distrito Federal (<https://www.df.gov.br/>). Para isso, serão definidas as tarefas de acessar os serviços destacados, mapa do site, funções de acessibilidade e deixar feedback, que devem ser realizadas através de um computador de uso pessoal com acesso à Internet, para que sejam respondidas as questões levantadas no Framework DECIDE.

Conforme Maciel, Nogueira et. al (2004), no texto Avaliação Heurística de Sítios na Web, os critérios de usabilidade de um site e as heurísticas que podem ser avaliadas são conforme as tabelas a seguir:

**Tabela 1 – Critérios de Usabilidade (NOGUEIRA, 2003).**

Critérios de usabilidade	Formas de aferição
Facilidade de uso	Mensurar a velocidade e a quantidade de erros durante a execução de determinada tarefa, que caso ocorram, devem ser facilmente recuperados; (PREECE, 1994) (NIELSEN, 1993) (ISO 9241-11, 1998)
Facilidade de aprendizado	Mensurar o tempo e o esforço necessários para que os usuários tenham um determinado padrão de desempenho; (NIELSEN, 1993) (PREECE, 1994)
Satisfação do usuário	Avaliar se o usuário gosta do sistema e sente prazer em trabalhar com ele; (NIELSEN, 1993) (PREECE, 1994) (ISO 9241-11, 1998)
Produtividade	Mensurar o ganho de produtividade do usuário ao aprender a utilizar o sistema proposto; (NIELSEN, 1993) (ISO 9241-11, 1998)
Flexibilidade	Avaliar o nível de customização e personalização da interface pelo usuário; (PREECE, 1994)
Memorabilidade	Avaliar o nível de treinamento necessário para reciclar usuários eventuais do sistema. (NIELSEN, 1993)

**Tabela 2 – Heurísticas Propostas por Nielsen(NIELSEN, 1994, p.30)**

Heurísticas	Descrição
Status do sistema	o usuário deve ser informado pelo sistema em tempo razoável sobre o que está acontecendo.
Compatibilidade do sistema com o mundo real	o modelo lógico do sistema deve ser compatível com o modelo lógico do usuário.
Controle do usuário e liberdade	o sistema deve tornar disponíveis funções que possibilitem saídas de funções indesejadas.
Consistência e padrões	o sistema deve ser consistente quanto à utilização de sua simbologia e à sua plataforma de hardware e software.
Prevenção de erros	o sistema deve ter um design que se preocupe com as possibilidades de erro.
Reconhecimento ao invés de relembração	as instruções para o bom funcionamento do sistema devem estar visíveis no contexto em que o usuário se encontra.
Flexibilidade e eficiência de uso	o sistema deve prever o nível de proficiência do usuário em relação ao próprio sistema.
Estética e design minimalista	os diálogos do sistema devem conter somente informações relevantes ao funcionamento.
Ajuda aos usuários no reconhecimento, diagnóstico e correção de erros	as mensagens devem ser expressas em linguagem clara, indicando as possíveis soluções.
Ajuda e documentação	a informação desejada deve ser facilmente encontrada, de preferência deve ser contextualizada e não muito extensa.



Em uma primeira navegação no site, observou-se um design minimalista, com cores conforme a identidade visual do Governo. Entretanto, o primeiro carrossel de imagens não oferece informações sobre as fotografias mostradas e o segundo carrossel da landing page exibe uma foto ou nenhuma foto, o que causa estranhamento ou confusão no usuário.

Ao realizar a tarefa de acessar o mapa do site, foi notada facilidade em localizá-lo no rodapé da página. O mapa consiste em links de redirecionamento, dos quais seis estão quebrados. A aba de comunicar erros retorna *void*, ou seja, não acontece ação após o clique.

Através do mapa, do menu principal e de um container na landing page, é possível chegar até a carta de serviços, buscando realizar a tarefa de acessar os principais serviços. Dos seis serviços destacados, quatro redirecionaram a páginas não existentes ou sem serviço. Nessa aba, também é observado que o menu “Ir para busca | Ir para o menu | Ir para o conteúdo | Ir para rodapé”, mantido junto da logo principal do site, aparece em todas as páginas, mas só funciona em notícias/conteúdo em formato textual padrão, que não é o caso da página de serviços.

No rodapé, entretanto, verifica-se um redirecionamento para a “carta de serviços”, que é diferente da página acessada anteriormente. Nessa, verifica-se um container com quatro serviços principais, nos quais 3 estão com links quebrados, e o usuário é impedido de acessar as informações de “Creche e pré-escola, endereços e telefones dos batalhões da PM e Orquestra Sinfônica do Teatro Nacional Cláudio Santoro” na página, pois o menu existente está travado em “Casa da Mulher Brasileira (CMB)”.

A tentativa de utilizar serviços de acessibilidade obteve sucesso ao verificar a existência de uma ferramenta de inteligência artificial que acompanha o clique do usuário e “traduz” a informação em Libras. Além disso, o site possui opção de aumento de fonte e alteração de contraste.

Para finalizar a avaliação, buscou-se deixar um feedback. A tentativa de comunicar erro foi falha, mas o link de acesso à Ouvidoria do DF se encontra funcional e conta com instruções para o registro da mensagem.

Assim, obteve-se que o usuário não consegue visualizar todas as informações que deseja de forma clara, pois, apesar de ser fácil para o usuário o percurso até a informação desejada, muitos redirecionamentos enviam para páginas que contém só o título da informação desejada ou páginas não encontradas, impossibilitando-o de ter acesso ao conteúdo previsto. O mapa do site, por exemplo, pode ser utilizado, porém falha em redirecionar itens e comunicar erros. O design apresenta ferramentas de acessibilidade. Já no menu de serviços, o usuário não consegue acessar todas as opções e a opção de envio de feedback ou reclamações é realizada na página de Ouvidoria.

Tendo em vista os objetivos de verificar a usabilidade do site, verificar se o design atende as necessidades do público alvo e se e como a plataforma gera consequências no contexto social, é possível concluir que o design compreende os objetivos de seu público-alvo, que busca enxergar no site um meio confiável de obter informações acerca de serviços, notícias e informações governamentais, mas não o atinge com excelência ao deixar muitas páginas inacessíveis. No contexto social, o estado atual da página que representa o governo do DF apresenta repetidos erros de usabilidade, o que causa frustração no usuário principal, o cidadão do Distrito Federal.

Por fim, considerando a escala de Nielsen (MACIEL, NOGUEIRA et. al, 2004, p. 3) para classificar os problemas encontrados durante a inspeção da interface, observa-se que o site



---

apresenta erros de usabilidade considerados, em sua maioria, simples (pode ser reparado, com baixa prioridade de correção) ou grave (deve ser reparado, com alta prioridade de correção).