

# Avaliação IHC

Faculdade UnB Gama - FGA

Disciplina: Interação Humano

Computador Professor: André Barros  
de Sales

Matrícula: 211052339 Nome: Milena Baruc Rodrigues Morais

Tópico: Avaliação de um site de comunidade ou do governo, usando o framework  
DECIDE

Site: [Portal Detran DF](#)

---

## Facilitar os serviços de trânsito:

- **Quão fácil é para os usuários acessarem os serviços de trânsito oferecidos pelo Detran Digital?** A facilidade de acesso aos serviços de trânsito oferecidos pelo DETRAN Digital pode variar dependendo da região e da infraestrutura tecnológica disponível. Em áreas com boa conectividade à internet e conscientização sobre os serviços online, a acessibilidade tende a ser mais fácil. No entanto, em regiões com acesso limitado à internet ou falta de familiaridade com tecnologia, pode ser mais desafiador.
- **Os serviços online reduziram efetivamente a necessidade de visitas presenciais aos postos do DETRAN?** Os serviços online oferecidos pelo DETRAN Digital têm o potencial de reduzir efetivamente a necessidade de visitas presenciais aos postos do DETRAN. Isso pode economizar tempo e recursos para os usuários, uma vez que muitos serviços podem ser acessados e concluídos remotamente.
- **Os usuários relatam uma melhoria significativa na acessibilidade e usabilidade dos serviços de trânsito online?** A percepção dos usuários quanto à melhoria na acessibilidade e usabilidade dos serviços de trânsito online pode variar. Alguns usuários podem relatar uma melhoria significativa, especialmente se os serviços online forem bem projetados e fáceis de usar. No entanto, outros podem encontrar dificuldades, especialmente se não estiverem familiarizados com a tecnologia.
- **Houve um aumento na taxa de utilização dos serviços online em comparação com os métodos tradicionais de atendimento?** O aumento na taxa de utilização dos serviços online em comparação com os métodos tradicionais de atendimento pode depender de vários fatores, incluindo a promoção ativa dos serviços online pelo DETRAN, a facilidade de uso, a conscientização dos usuários e a disponibilidade de serviços específicos online.
- **Os tempos de processamento e resposta para os serviços online estão em conformidade com as expectativas dos usuários?** Os tempos de processamento e resposta para os serviços online podem variar, mas geralmente se espera que sejam mais rápidos do que os métodos presenciais, desde que os sistemas estejam funcionando sem problemas. Os tempos de resposta devem estar em conformidade com as expectativas dos usuários, caso contrário, a satisfação do usuário pode ser afetada negativamente.

- **Existe uma medição eficaz da satisfação do usuário com relação à facilidade de uso dos serviços online?** A medição eficaz da satisfação do usuário com relação à facilidade de uso dos serviços online pode ser obtida por meio de pesquisas de satisfação, feedback dos usuários, análises de dados de uso e outras métricas relevantes. O DETRAN pode coletar regularmente informações para avaliar a satisfação dos usuários e fazer melhorias com base nesses dados.

### Analisar a apropriação da tecnologia:

- **Quais medidas de segurança foram implementadas para evitar fraudes nos serviços online do DETRAN?** As medidas de segurança implementadas nos serviços online do DETRAN podem variar de acordo com a jurisdição e os sistemas específicos utilizados por cada DETRAN estadual ou regional. No entanto, geralmente, as medidas de segurança comuns incluem: Autenticação de usuários Certificados de segurança Proteção contra ataques cibernéticos Verificação de documentos e informações Auditorias e revisões regulares Proteção de dados pessoais Treinamento de pessoal
- **Existem relatórios ou casos de tentativas de fraude identificados e tratados pelo sistema?** Relatórios ou casos de tentativas de fraude identificados e tratados podem ser confidenciais e variar de acordo com a jurisdição. Casos de fraude podem ser investigados e tratados de acordo com a legislação aplicável.
- **Quão eficazes são as medidas de autenticação e verificação de identidade implementadas no site do DETRAN Digital?** A eficácia das medidas de autenticação e verificação de identidade depende da implementação específica de cada DETRAN. As taxas de autenticações bem-sucedidas e não bem-sucedidas podem variar, mas sistemas seguros geralmente têm medidas eficazes para detectar tentativas de autenticação não autorizadas.
- **Qual é a taxa de autenticações bem-sucedidas e não bem-sucedidas nos serviços online?** Respondida a baixo.
- **Os usuários se sentem seguros ao realizar transações e fornecer informações pessoais no site?** A percepção de segurança dos usuários ao realizar transações e fornecer informações pessoais pode variar, mas é influenciada pela eficácia das medidas de segurança implementadas e pela conscientização dos usuários sobre a importância de proteger suas informações.
- **Existem auditorias regulares ou avaliações de segurança para garantir a integridade e a proteção dos dados dos usuários?** É recomendável que os DETRANs realizem auditorias regulares e avaliações de segurança para garantir a integridade e a proteção dos dados dos usuários. Isso ajuda a identificar e corrigir possíveis vulnerabilidades e garantir a conformidade com as regulamentações de segurança de dados

Prosseguindo com a análise, uma das abordagens empregadas na avaliação do website selecionado foi a aplicação da técnica de avaliação heurística proposta por Nielsen. Esse método se fundamenta em uma lista de critérios ou heurísticas com o propósito de identificar problemas na interface. Essa lista foi desenvolvida por Nielsen e inclui os seguintes elementos:

Heurísticas	Descrição
Status do sistema	o usuário deve ser informado pelo sistema em tempo razoável sobre o que está acontecendo x
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 x
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 relembrança	as instruções para o bom funcionamento do sistema devem estar visíveis no contexto em que o usuário se encontra x
Flexibilidade e ciência de uso	o sistema deve prever o nível de pro ciência do usuário em relação ao próprio sistema ✓
Estética e design minimalista	os diálogos do sistema devem conter somente informações relevantes ao funcionamentos ✓
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 x

## Bibliografia

Barbosa, Simone; Silva Bruno. Método de Avaliação de IHC. 2010.

MACIEL, Cristiano; NOGUEIRA, José; CIUFFO, Leandro; GA CIA, Ana. Avaliação Heurística de Sítios na Web, 2004. Disponível em: [https://marcelohsantos.com/aulas/include/2022-1/projeto\\_Interface\\_Usuario/Aula7\\_artigo.pdf](https://marcelohsantos.com/aulas/include/2022-1/projeto_Interface_Usuario/Aula7_artigo.pdf).

