

**Nome:** Lucas Antunes de Avelar.

**Matrícula:** 200067095.

**Disciplina e Turma:** Interação Humano Computador.

**Instituição:** Universidade de Brasília- Campus, Gama.

**Atividade:** Executar a avaliação de um site.

**Site:** Correios.

**Descrição:** O site dos correios é uma plataforma governamental de um serviço do governo de frete de mercadorias em trânsito pelo Brasil. Ele também na maioria dos casos é o responsável por fazer a entrega de mercadorias importadas ou fazer a exportação até os limites brasileiros. Nessa plataforma, a principal funcionalidade é a de saber o paradeiro do seu produto/encomenda. A seguir nos tópicos subsequentes, aplicaremos uma avaliação do mesmo por meio da metodologia DECIDE, usada para mapear e avaliar a interface em termos de usabilidade e funcionalidade e interação com o mesmo.

#### 1. Determinar

**Objetivos da Avaliação:** Estes são, avaliar a **usabilidade, eficiência e facilidade de navegação** visto que é um site que é e/ou pode ser usado por pessoas de diversas faixas etárias, condições sociais, psíquicas e de inteligência variadas.

#### 2. Explorar

**Questões específicas:**

- Os usuários conseguem navegar facilmente pelo site?  
Após uma navegação pela plataforma é visível que os sites do governo atualmente, estão mais estruturados e tentam trazer um a intuitividade aos usuários, porém existem diversos menus e sub menus no site que dificultam encontrar informações e ações para situações mais específicas por exemplo, contratar os serviços dos correios para um CNPJ é algo difícil e burocrático com várias etapas a serem seguidas. Porém o mais utilizado pela maioria das pessoas é o recurso de rastreamento de encomendas o qual é bem fácil e intuitivo já que o mesmo se encontra logo na entrada do site e não requer nenhum passo complicado de ser executado.
- Os usuários conseguem facilmente achar ou fazer o que precisam?  
Como supracitado a principal função do site que é rastreamento de encomendas é sim de fácil acesso, porém outras como contratar serviços, certificado digital atendimento e FAC são de meras complicadas e ruins para a conversão de usuários com problemas resolvidos
- Processo de login  
Para fazer ações específicas no site dos correios, como encontrar importações, objetos perdidos etc o site necessita que o usuário faça

login na plataforma algo um pouco ruim e que deveria ser feito por meio do Gov.br já que a mesma é a plataforma do cidadão e trata diversos assuntos entre cidadão e governo, o que facilitaria muito as coisas já que são ambas do governo e se integrariam em um lugar só.

- O suporte e interação com a equipe dos correios são bons?  
O suporte dos correios é péssimo, demoram muito para responder se é que respondem, muitas vezes não resolvem o problema e deixam o cliente insatisfeito tomando ações sem avisar, exemplo disso foi que um usuário que estava testando a plataforma para essa Avaliação tinha uma encomenda parada na alfândega e precisou mandar documentos para os correios, os quais não tiveram explicações sobre o que era necessário e os documentos que ele mandou não foram os corretos ou não atenderam às expectativas dos correios e mandaram a encomenda de volta para o exterior sem avisar ou pedir uma atualização dos documentos ao usuário. Existe também um chatbot integrado (Carol) que responde algumas dúvidas, porém são genéricas e qualquer coisa ou dúvida que saia do padrão pré-fixado dos correios a mesma não consegue responder.
- O site é poluído visualmente?  
O site possui banners intuitivos, porém existem muitos submenus dentro e muitas vezes não são o que o usuário esperava.

### 3. Escolher (Choose)

O método utilizado para a Avaliação foi o de Percurso Cognitivo que se trata em como são as etapas para realizar uma tarefa, o qual se aplica para analisar os problemas citados na primeira etapa.

### 4. Decidir (Decide)

Os recursos utilizados no caso seriam voluntários ou pessoas que já passaram por problemas com a interface correios.

O recrutamento foi feito de forma voluntaria na internet.

Os testes são feitos com o consentimento dos usuários e eles podiam sair a qualquer momento.

### 5.e 6. Avaliar e identificar

- Visibilidade do status do sistema:

Observação: Não foi mencionado diretamente, mas é essencial que o site forneça feedback adequado após as ações do usuário, especialmente em processos como o envio de documentos para a alfândega.

- Correspondência entre o sistema e o mundo real:

Observação: O rastreamento de encomendas é intuitivo, sugerindo que o site utiliza uma linguagem e fluxo familiar aos usuários. No entanto, processos mais complexos, como contratação de serviços para CNPJ, podem não seguir essa lógica, tornando-se burocráticos e menos intuitivos.

- Controle do usuário e liberdade:

Observação: A dificuldade em encontrar informações específicas e a burocracia em processos indicam uma falta de controle e liberdade para o usuário, especialmente para tarefas mais complexas que requerem múltiplas etapas.

- Consistência e padrões:

Observação: A presença de muitos menus e submenus pode confundir o usuário, sugerindo uma falta de consistência na organização do site. A experiência deveria ser mais uniforme, independentemente da tarefa realizada.

- Prevenção de erros:

Observação: O exemplo da encomenda retornada pela alfândega sugere que o site não oferece orientações claras ou verificações para prevenir erros por parte do usuário no envio de documentos.

- Reconhecimento em vez de recordação:

Observação: O acesso fácil ao rastreamento de encomendas é um bom exemplo de reconhecimento, mas a complexidade e a dificuldade em acessar outros serviços indicam que o site pode exigir do usuário recordar informações para completar tarefas.

- Flexibilidade e eficiência de uso:

Observação: A experiência do usuário parece variar significativamente entre tarefas simples e complexas, sugerindo uma falta de flexibilidade e eficiência em processos mais detalhados.

- 8. Design estético e minimalista:

Observação: Apesar dos banners intuitivos, a presença de muitos submenus e a complexidade visual sugerem que o site pode se beneficiar de uma abordagem mais minimalista e direta.

- Ajude os usuários a reconhecer, diagnosticar e recuperar-se de erros:

Observação: A falta de comunicação adequada sobre a necessidade de atualização de documentos e o retorno automático de encomendas mostram que o site não auxilia os usuários na recuperação de erros.

- Ajuda e documentação:

Observação: O suporte insatisfatório e a limitada utilidade do chatbot indicam que o site não oferece ajuda e documentação eficazes para os usuários.

Conclusão e Recomendações:

Melhorar a estrutura de navegação, reduzindo a complexidade dos menus e submenus.

Aumentar a clareza e a orientação em processos burocráticos, especialmente para serviços direcionados a CNPJs.

Integrar o login com a plataforma Gov.br para unificar e simplificar o acesso aos serviços.

Reforçar o suporte ao cliente, oferecendo respostas mais rápidas, precisas e úteis.

Simplificar a interface visual para evitar a poluição visual e facilitar a localização de informações e serviços.