



Faculdade UnB Gama - FGA

Disciplina: Interação Humano Computador

Professor: André Barros de Sales

Matrícula: 221022669 Nome: Luiz Gustavo Silva de Almeida

Tópico: Avaliação de um site

ATIVIDADE AVALIATIVA

1. INTRODUÇÃO

Executar uma avaliação de um site (Individual). Escolha um método e execute o planejamento avaliando um site de uma comunidade ou do governo. Para resolver essa atividade, utilize o Framework DECIDE. O site escolhido foi o da [Caixa](#), a seguir, será mostrado com mais detalhes os motivos da escolha deste site como principal objeto de estudo e avaliação.

2. OBJETIVO

Essa avaliação tem como objetivo avaliar a usabilidade do site da Caixa, identificando as dificuldades de interação entre o usuário e o sistema através da interface, bem como possíveis melhorias, baseando-se principalmente nas propostas heurísticas de Nielsen sobre avaliação de IHC. O motivo dessa escolha é porque o site recebe inúmeras reclamações, mesmo sendo um banco tão popular e com milhões de clientes. Eu mesmo como usuário vejo muitos pontos que podem ser melhorados.

3. AVALIADOR

O avaliador será Luiz Gustavo Silva de Almeida, que a princípio, também participa como principal e único usuário, contribuindo assim para concepção da solução, como permitido no modelo de avaliação heurística.

4. PERGUNTAS



No método de avaliação heurística de Nielsen, pode ser utilizado até 10 heurísticas de usabilidade, as perguntas a seguir abordam algumas delas.

- É fácil para o usuário encontrar as informações desejadas?
R: De maneira geral não, é fácil para o usuário se “perder” dentro do site.
- O design cumpre as metas de acessibilidade?
R: Sim, porém ainda faltam muitos recursos de acessibilidade, como legendas para vídeos, navegação complexa, falta de texto complementar para algumas imagens, entre outros recursos.
- O usuário pode enviar feedback ou reclamações?
R: Sim, no próprio site possui a opção de “Fale Conosco”. Também existem números para ligar para a Central de Atendimento da Caixa.
- Que parte da interface o desmotiva a explorar novas funcionalidades?
R: Na minha visão, falta clareza, organização, recursos visuais, interatividade, personalização entre outros. Acredito que a caixa poderia melhorar a experiência dos usuários implementando melhorias nos pontos que citei acima.
- Qual o grau de satisfação dos usuários com os serviços disponibilizados?



R: Na minha opinião pessoal estou bem insatisfeito, sempre que possível procuro outro site ou aplicativo para satisfazer as minhas necessidades. Dos outros usuários, eu percebo que existe um número significativo de reclamações sobre diversos aspectos do site, como dificuldade de acesso, problemas técnicos e falta de funcionalidades, isso pode ser verificado pelo site reclame aqui e conheço várias pessoas que utilizam o site e sentem as mesmas dificuldades que eu.

- Os usuários conseguem solicitar os serviços pelo site ou precisam procurar atendimentos presenciais para atendê-los?

R: Alguns serviços podem ser solicitados pelo site, mas a maioria é necessário comparecimento a alguma agência presencial, como abertura de conta, saques de valores (em dinheiro ou não), contratação de alguns tipos de empréstimo, assinatura, transferência ou alteração de documentos, entre vários outros serviços. Tornando burocrático, demorado e ineficiente muitos dos serviços da Caixa.

- O que o usuário acha sobre a segurança do site

R: Por apresentar algumas falhas técnicas, eventualmente acontece de sair dinheiro indevido da conta de clientes ou até mesmo casos de fraude bancária online onde o dinheiro é roubado da conta da pessoa, inclusive já aconteceu comigo e também pode ser verificado nas reclamações do site outros casos. Uma reclamação pessoal que eu tenho sobre a segurança, é na questão do pix, onde ao inserir a chave pix não aparece os dados da pessoa, na minha opinião, pelo menos o nome da pessoa deveria aparecer de imediato, pois assim seria evitado os casos de pessoas que fazem pix por engano, seria uma etapa a mais de segurança.



- O layout das interfaces é consistente?

R: Não, o layout das interfaces podem varias de acordo com a funcionalidade utilizada, percebo que não seguem um padrão muito claro, algumas páginas apresentam destaques para banners e serviços, enquanto outras tabelas e informações, outras abrem uma segunda aba ou um menu suspenso, além de ser bem diferente do aplicativo de celular, tornando difícil a navegação e adaptação dos usuários.

5. CONCLUSÃO

O site da Caixa, assim como deveria ser com qualquer site, está em um caminho positivo em termos de usabilidade, porém, ainda há muito espaço para melhorias. A Caixa deve continuar a investir em recursos de acessibilidade para garantir que o aplicativo seja acessível para todos os seus clientes, focando na clareza, organização e desempenho das interfaces