

Faculdade UnB Gama – FGA
Disciplina: Interação Humano Computador
Professor: André Barros de Sales
Matrícula: 221007994
Nome: Diego Sousa Leite
Tópico: Planejar e executar a avaliação de um site

Esta avaliação de IHC tem como objetivo verificar se o site do Ipasgo (Instituto de Assistência dos Servidores Públicos do Estado de Goiás) conseguiu atender às diversas necessidades dos servidores públicos estaduais em relação aos serviços de saúde. Considerando que os servidores públicos e seus dependentes têm direito a acessar uma gama de serviços de saúde e benefícios através do Ipasgo, é crucial que o site seja acessível e compreensível para todos, independentemente de seu nível de familiaridade com a tecnologia ou acessibilidade à internet.

D - Determinar os objetivos da avaliação de IHC

1. **Objetivo Geral:** Avaliar a usabilidade e acessibilidade do site do Ipasgo para identificar problemas que afetam a experiência do usuário na busca por informações e na utilização dos serviços online.
2. **Importância:** Facilitar o acesso dos servidores públicos do Estado de Goiás aos serviços de saúde, melhorando a eficiência e a satisfação do usuário.
3. **Para Quem:** A avaliação beneficia os administradores do site do Ipasgo, os servidores públicos usuários do site, e a equipe de TI responsável pela manutenção.

E - Explorar perguntas a serem respondidas com a avaliação

1. Os usuários conseguem encontrar facilmente informações sobre planos de saúde e coberturas?
2. O processo de agendamento de consultas é intuitivo e eficiente para todos os perfis de usuários?
3. Existem barreiras de acessibilidade que impedem alguns usuários de acessar plenamente os serviços?

C - Escolher os métodos de avaliação a serem utilizados

1. **Testes de Usabilidade com Usuários Reais:** Convidar um grupo diversificado de usuários do Ipasgo para realizar tarefas comuns no site, como buscar informações de cobertura, agendar consultas, ou acessar resultados de exames.
2. **Análise Heurística:** Realizar uma avaliação heurística para identificar não conformidades com as melhores práticas e padrões de web design.

I - Identificar e administrar as questões práticas da avaliação

1. **Recrutamento de Participantes:** Selecionar participantes que representem a diversidade dos usuários do Ipasgo, incluindo diferentes faixas etárias, habilidades e frequência de uso do site.
2. **Logística da Avaliação:** Organizar sessões de teste, garantir que os equipamentos e softwares necessários estejam disponíveis e definir cronogramas.
3. **Recursos Financeiros:** O orçamento restringe a realização da avaliação.

D - Decidir como lidar com as questões éticas

1. Assegurar a privacidade e confidencialidade dos dados dos participantes, obtendo consentimento informado antes da coleta de dados.
2. Garantir que os participantes sejam informados sobre o propósito da avaliação e como os resultados serão utilizados.

E - Avaliar, interpretar e apresentar os dados

1. **Avaliação e Interpretação:** Analisar os dados coletados para identificar problemas de usabilidade e padrões de dificuldade ou frustração entre os usuários.
2. **Apresentação dos Resultados:** Elaborar um relatório com as descobertas e recomendações claras para melhorias no site, destacando questões críticas de usabilidade e acessibilidade.

Execução do planejamento

Esta avaliação de IHC tem como objetivo verificar se o site do Ipasgo (Instituto de Assistência dos Servidores Públicos do Estado de Goiás) conseguiu atender adequadamente às necessidades dos servidores públicos estaduais em relação aos serviços de saúde e benefícios oferecidos. Considerando a diversidade de usuários que dependem desses serviços, desde servidores ativos e aposentados até seus dependentes, é crucial que o site seja acessível, intuitivo e eficiente para todos, independentemente do seu nível de familiaridade com tecnologias digitais. Para essa avaliação, será empregado o método de inspeção da Avaliação Heurística, realizada com base nos critérios estabelecidos por Nielsen.

Nesta execução, todas as 10 etapas das heurísticas de Nielsen serão seguidas, examinando cada uma delas individualmente. Durante esse procedimento, uma tabela será criada para registrar os formulários nos quais problemas relevantes para as heurísticas forem identificados.

1. Status do Sistema

Para este critério, será avaliado se o site do Ipasgo fornece informações claras ao usuário sobre as ações que estão sendo executadas e o estado atual dessas ações. A avaliação começará pelo processo de acesso aos serviços disponibilizado, realizado através do site do Ipasgo. Durante a busca para acessar serviços como agendamento de consultas ou visualização de coberturas, utiliza-se a inserção de dados um de cada vez, com um feedback explicativo sobre cada ação que será realizada.

Após essa etapa, a parte de pesquisa também permite verificar cada informação colocada antes de avançar para a próxima página. Sendo assim, o usuário tem ciência de que errou uma informação específica antes de ter que avançar e preencher tudo novamente.

2. Compatibilidade do sistema com o mundo real

O sistema necessita estruturar as informações de maneira alinhada à realidade, garantindo que a sequência de ações siga uma ordem lógica facilmente compreendida pelo usuário. Para isso, o Ipasgo tenta organizar as informações de forma lógica, mirando em refletir um fluxo natural de interação. Essa intenção é evidente na disposição dos serviços, que buscam separar aqueles de usuário e prestador.

3. Controle do usuário e liberdade

Uma vez que o usuário navega para uma seção específica, uma nova aba é aberta em seu navegador. A ausência de compatibilidade com o site restringe a liberdade de navegação.

Tabela 1: Formulário para Avaliação Heurística – Liberdade e controle do usuário

Liberdade e controle do usuário	
Verificação: O usuário consegue operar o sistema? Ele vai entender o que deve fazer em seguida? Quais barreiras o usuário encontra para atingir seus objetivos?	Grau de Severidade: <input type="checkbox"/> 0 - Sem importância <input type="checkbox"/> 1 - Cosmético <input checked="" type="checkbox"/> 2 - Simples <input type="checkbox"/> 3 - Grave <input type="checkbox"/> 4 - Catastrófico
Natureza do problema: <input type="checkbox"/> Barreira <input checked="" type="checkbox"/> Obstáculo <input type="checkbox"/> Ruído	
Perspectiva do usuário: <input checked="" type="checkbox"/> Problema Geral <input type="checkbox"/> Problema Preliminar <input type="checkbox"/> Problema Especial	
Perspectiva da tarefa: <input type="checkbox"/> Problema Principal <input checked="" type="checkbox"/> Problema Secundário	

Perspectiva do projeto: () Problema Falso () Problema Novo () Não se aplica
Descrição do problema: Contexto: quando o usuário acessar o Acompanhamento de Processos é criado uma nova aba com as informações, impedindo que ele retorne para a página inicial. Causa: impede que o usuário retorne para a página inicial. Efeito sobre o usuário: frustração e falta de controle das ações de retornar a página inicial. Efeito sobre a tarefa: perda de tempo na execução. Correção possível: compatibilidade com o próprio site.

4. Consistência e padrões

O site do Ipasgo enfrenta problemas de consistência, um exemplo claro é a necessidade de inserir as mesmas informações pessoais em duas ocasiões distintas para acessar determinadas funções ou informações. As etapas para esses processos seguem padrões divergentes, gerando confusão e redundância na experiência do usuário.

Tabela 2: Formulário para Avaliação Heurística – Consistência e padrões

Consistência e padrões	
Verificação: O site segue padrões e é consistente nesses?	Grau de Severidade: () 0 - Sem importância () 1 - Cosmético (X) 2 - Simples () 3 - Grave () 4 - Catastrófico
Natureza do problema: () Barreira (X) Obstáculo () Ruído	
Perspectiva do usuário: (X) Problema Geral () Problema Preliminar () Problema Especial	
Perspectiva da tarefa: (X) Problema Principal () Problema Secundário	
Perspectiva do projeto: () Problema Falso () Problema Novo () Não se aplica	
Descrição do problema: Contexto: quando o usuário acessar o Portal do usuário com o seu login, dentro dessa função haverá algumas informações que precisará novamente do login. Causa: diferentes sistemas de login, não salvando o anterior. Efeito sobre o usuário: desorientação. Correção possível: utilizar um login geral para o site.	

5. Prevenção de erros

Conforme indicado pelo título, o site deve ser estruturado de maneira a prevenir erros por parte do usuário. As informações do site são validadas instantaneamente prevenindo erros.

6. Reconhecimento ao invés de lembrança

Neste critério, é fundamental que o sistema retenha e reaproveite informações previamente inseridas e validadas pelo usuário para preenchimentos automáticos futuros, minimizando a possibilidade de erros e poupando o usuário de ter que digitar repetidamente dados que são complexos e demorados para conferir. No caso o usuário já possui um cadastro no site que contém um conjunto extenso de suas informações pessoais. No entanto, em algumas ações o usuário vai ter que colocar apenas o CPF novamente.

7. Flexibilidade e eficiência de uso

O site não é personalizável, é o mesmo para todos. No entanto, o cadastro realizado no IPASGO é bem intuitivo e explicativo, com ícones e avisos sobre o seu primeiro contato com a página.

8. Estética e design minimalista

Neste aspecto, é crucial que os elementos visuais do site não criem confusão nem desviem a atenção do usuário, garantindo que as informações de maior importância sejam as mais destacadas. Uma situação observável na página inicial do site do Ipasgo é a presença de um grande banner com notícias que, embora relacionadas ao Ipasgo, podem ser consideradas irrelevantes para a maioria dos usuários em busca de serviços específicos, atuando mais como uma distração do que como um recurso útil.

Tabela 3: Formulário para Avaliação Heurística – Estética e design minimalista

Estética e design minimalista

Verificação: Os diálogos do sistema contém somente informações relevantes ao funcionamento?	Grau de Severidade: <input type="checkbox"/> 0 - Sem importância <input type="checkbox"/> 1 - Cosmético <input checked="" type="checkbox"/> 2 - Simples <input type="checkbox"/> 3 - Grave <input type="checkbox"/> 4 - Catastrófico
Natureza do problema: <input type="checkbox"/> Barreira <input checked="" type="checkbox"/> Obstáculo <input type="checkbox"/> Ruído	
Perspectiva do usuário: <input type="checkbox"/> Problema Geral <input checked="" type="checkbox"/> Problema Preliminar <input type="checkbox"/> Problema Especial	
Perspectiva da tarefa: <input type="checkbox"/> Problema Principal <input checked="" type="checkbox"/> Problema Secundário	
Perspectiva do projeto: <input type="checkbox"/> Problema Falso <input type="checkbox"/> Problema Novo <input type="checkbox"/> Não se aplica	
Descrição do problema: Contexto: o usuário procurou a página no Google e abriu a página inicial. Causa: banners desnecessários . Efeito sobre o usuário: desconforto Efeito sobre a tarefa: nenhum. Correção possível: colocar as opções em primeiro plano e deixar essas notícias em outra aba.	

9. Ajudar os usuários a reconhecer, diagnosticar e corrigir erros

Sempre que ocorrer um erro por parte do usuário, o sistema deve fornecer feedback claro, detalhando o erro ocorrido e, quando apropriado, orientando sobre como realizar a correção. No site, os erros do usuário são mostrados e identificados.

10. Ajuda e documentação

Este tópico foca na avaliação dos recursos disponíveis para assistência ao usuário. Observou-se que, apesar da ausência de um serviço de suporte ao cliente em tempo real, o sistema oferece uma seção de Perguntas Frequentes (FAQ), que abrange uma ampla gama de respostas para as dúvidas mais comuns.

Referências:

Cristiano Maciel, José Luis T. Nogueira, Leandro Neumann Ciuffo, Ana Cristina Bicharra Garcia. Avaliação Heurística de Sítios na Web. Marcelohsantos. Disponível em: <[Avaliação Heurística de Sítios na Webmarcelohsantos.com](https://marcelohsantos.com)<https://marcelohsantos.com> > [Aula7_artigo](#)>.

Acesso em: 31/03/2024.