



Faculdade UnB Gama - FGA

Disciplina: Interação Humano Computador

Professor: André Barros de Sales

Matrícula: 180128817 Nome: Pablo Santos Costa

Planejamento da avaliação do site Consumidor.

Utilizando o Framework DECIDE, este documento detalha como será a avaliação do site Consumidor do governo para a disciplina de interação humano computador.

D Determinar os objetivos da avaliação de IHC.

A análise visa descobrir as falhas críticas na interação e interface que afetam negativamente a experiência do usuário no site www.consumidor.gov.br.

E Explorar perguntas a serem respondidas com a avaliação.

As questões que necessitam de resposta correspondem às 10 heurísticas de Nielsen.

C Escolher (Choose) os métodos de avaliação a serem utilizados.

Optou-se por um método de inspeção, especificamente a avaliação heurística de Nielsen, pela sua compreensão intuitiva, rapidez de execução e independência de usuários reais.

I Identificar e administrar as questões práticas da avaliação.

Embora Nielsen sugira entre 3 a 5 avaliadores para este método, a análise em questão, sendo um exercício individual voltado para o aprendizado em IHC, contará com um único avaliador.

D Decidir como lidar com as questões éticas.

O método de análise adotado dispensa a participação de usuários, eliminando preocupações éticas relacionadas à sua presença.

E Avaliar (Evaluate), interpretar e apresentar os dados.

Após a realização de todos os procedimentos anteriores, os dados recolhidos serão organizados e examinados com a finalidade de detectar problemas, estabelecer prioridades e propor correções.

Avaliação do site Consumidor.

Conforme o planejado, optou-se pelo uso do método de avaliação heurística de Nielsen para a próxima análise. Este procedimento consiste em examinar se a interface em questão se alinha com certas heurísticas estabelecidas por Jakob Nielsen, uma autoridade em Interação Humano-Computador. Uma vez detectado um problema, é importante registrar qual heurística não foi atendida, a localização exata do problema na interface e, se viável, sugerir uma melhoria.

Tabela 1 - 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 relembrança	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.

Fonte: Maciel; Nogueira; Ciuffo; Garcia, 2004.

Estética e design minimalista

Problema: A [tela inicial](#) contém uma variedade de dados, incluindo orientações de utilização, o que acaba por sobrecarregar a apresentação visual.

Figura 1 – Print da tela inicial



Fonte: Autor, 2024.

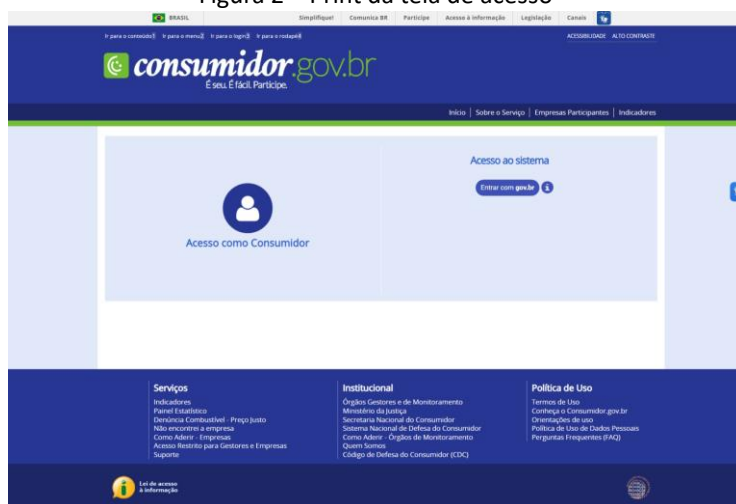
Solução: Adote um design mais minimalista, utilizando espaços em branco para criar uma sensação de ordem e reduzir a poluição visual. Mova as instruções de uso para uma seção dedicada ou página separada, acessível através de um link claro na página inicial.



Prevenção de erro

Problema: A tela de acesso tem uma divisão vertical que pode induzir ao engano, fazendo o usuário consumidor acreditar que seu acesso se deve ser realizado na área a esquerda, quando na verdade a autenticação ocorre na direita.

Figura 2 – Print da tela de acesso



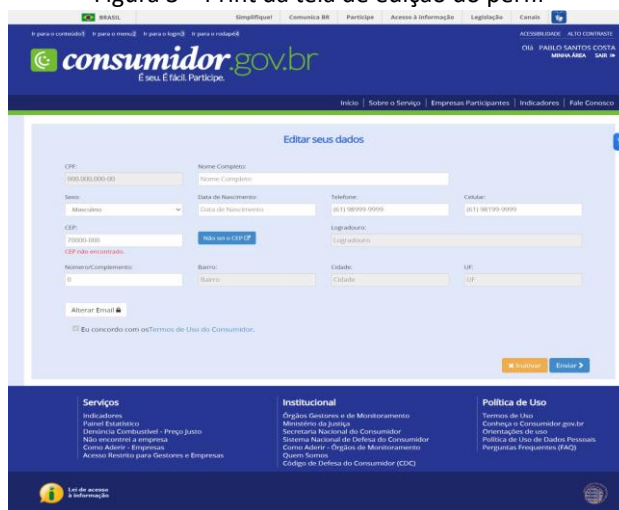
Fonte: Autor, 2024.

Solução: A divisão pode ser removida resultando em uma tela mais minimalista e evitando erros ou mal entendidos.

Flexibilidade e eficiência de uso & Controle e liberdade de usuário

Problema: Se encontra a função de inativar o perfil na parte de edição, o que pode ocasionar em uma ineficiência de uso por não está em localidade habitual e sim outra função. Onde o botão se encontra também pode resultar em clicks confundindo com uma função cancelar.

Figura 3 – Print da tela de edição do perfil



Fonte: Autor, 2024.

Solução: Este botão de pode ser realocado para a tela de danos pessoais, facilitando ao usuário que busca essa função, e evitando clicks desnecessários.



Status do sistema

Problema: Na tela de indicadores a alternância entre as abas há uma um delay considerável mesmo utilizando uma rede de 800Mb. Durante esse carregamento não há feedback algum.

Figura 1 – Print da tela inicial

The screenshot displays the 'Indicadores' (Indicators) page on the consumidor.gov.br website. The page is divided into several sections, each with a table of data:

- Índice de Solução:** A table ranking companies by their solution index percentage. All companies listed have a 100.0% score.
- Índice de Satisfação (1 a 5):** A table ranking companies by their satisfaction index score. All companies listed have a score of 5.0.
- Prazo Médio de Resposta (0 a 10):** A table ranking companies by their average response time in days. Most have 0.0 days, while Privalia has 0.3 days.
- Reclamações Respondidas:** A table ranking companies by their response rate for complaints. All companies listed have a 100.0% response rate.

At the bottom of the page, there are three columns of links: 'Serviços', 'Institucional', and 'Política de Uso'. The 'Serviços' column includes links for 'Indicadores', 'Painel Estatístico', 'Denúncia Combustível - Preço Justo', 'Não encontrei a empresa', 'Como Adedir - Empresas', and 'Acesso Restrito para Gestores e Empresas'. The 'Institucional' column includes links for 'Órgãos Gestores e de Monitoramento', 'Ministério da Justiça', 'Secretaria Nacional do Consumidor', 'Sistema Nacional de Defesa do Consumidor', 'Como Adedir - Órgãos de Monitoramento', 'Quem Somos', and 'Código de Defesa do Consumidor (CDC)'. The 'Política de Uso' column includes links for 'Termos de Uso', 'Corrija o Consumidor.gov.br', 'Orientações de uso', 'Política de Uso de Dados Pessoais', and 'Perguntas Frequentes (FAQ)'.

Fonte: Autor, 2024.

Solução: Pode ser adotado um status de carregamento para se ter um melhor entendimento do que se passa no sistema, assim evitando clicks desnecessários que geram uma nova solicitação e mais demora.



Universidade de Brasília

Faculdade UnB Gama

Bibliografia

Consumidor.gov.br. Disponível em: <https://consumidor.gov.br/>. Acesso em: 01 abr. 2024.

Barbosa, S. D. J.; Silva, B. S. da; Silveira, M. S.; Gasparini, I.; Darin, T.; Barbosa, G. D. J. (2021) Interação Humano-Computador e Experiência do usuário. Autopublicação. ISBN: 978-65-00-19677-1.

MACIEL, Cristiano; NOGUEIRA, José; CIUFFO, Leandro; GARCIA, Ana. Avaliação Heurística de Sítios na Web, 2004.