

Faculdade UnB Gama - FGA

Disciplina: Interação Humano Computador

Professor: André Barros de Sales

Aluno: Vinicius Angelo de Brito Vieira

Matrícula: 190118059

Execução da avaliação de um website governamental, em um planejamento pré-determinado

- **Website avaliado:** Portal de serviços do DETRAN - DF, link: <https://portal.detran.df.gov.br/>
- **Sobre o website:** O Portal Digital do DETRAN DF é uma plataforma online que oferece uma variedade de serviços relacionados ao trânsito para os cidadãos do Distrito Federal. No portal, os usuários podem acessar informações e realizar diversos procedimentos sem a necessidade de comparecer fisicamente às unidades do DETRAN. Alguns dos serviços disponíveis incluem consulta de débitos, emissão de documentos, pagamento de IPVA, licenciamento, multas de veículos, entre outros. O portal também conta com uma seção de educação de trânsito, que oferece cursos, palestras educativas e atualizações do Código de Trânsito Brasileiro.

O objetivo principal: avaliar a usabilidade e eficácia do portal em fornecer serviços de trânsito de forma online.

Vamos explorar as perguntas listadas abaixo, observando como os usuários navegam pelo portal, a intuitividade da interface e a eficiência dos processos de realização dos serviços.

- Perguntas a serem feitas para os usuários que irão efetuar os testes de usabilidade, separadas em tópicos para facilitar a análise posterior:
 - **Consulta de Multas:**
 - Como você classificaria a facilidade de encontrar a seção de consulta de multas no portal?
 - A informação apresentada sobre as multas é clara e compreensível?
 - Você conseguiu visualizar o histórico de multas sem dificuldades?
 - **Renovação da CNH:**
 - Você encontrou facilmente as instruções para a renovação da CNH?

- O processo de renovação online foi intuitivo e fácil de seguir?
- Houve alguma etapa do processo que você considerou confusa ou complicada?
- **Agendamento de Vistorias:**
 - Como você avaliaria o processo de agendamento de vistorias no portal?
 - As opções de datas e horários disponíveis foram satisfatórias?
 - Você enfrentou algum problema técnico durante o agendamento?
- **Pagamento de IPVA:**
 - A seção de pagamento de IPVA foi fácil de localizar no portal?
 - As instruções para o pagamento online do IPVA foram claras?
 - Você conseguiu concluir o pagamento sem interrupções ou erros técnicos?
- **Educação de Trânsito:**
 - Você acessou a seção de educação de trânsito do portal?
 - Os materiais educativos (como cursos e palestras) foram úteis e informativos?
 - Você teve alguma dificuldade em acessar ou visualizar os conteúdos de educação de trânsito?
- **Acessibilidade:**
 - Você considera que o portal atende bem às necessidades de acessibilidade (por exemplo, para pessoas com deficiência visual)?
 - Houve algum recurso de acessibilidade que você achou que faltava ou que poderia ser melhorado?
- **Perguntas Gerais:**
 - Como você classificaria a facilidade de navegação no portal de 0 a 10?
 - Você encontrou facilmente as informações ou serviços que procurava?
 - Houve algum momento em que você se sentiu perdido ou confuso no site?
 - Como você avaliaria a clareza das instruções para realizar os serviços online?
 - Você enfrentou algum problema técnico durante a utilização do portal?
 - Você recomendaria o portal para outras pessoas?

Perfil dos participantes recrutados

Recrutamos um grupo diversificado de usuários para participar dos testes, com foco em redes sociais, e nas próprias sedes do DETRAN-DF. Incluindo pessoas de diferentes faixas etárias, níveis de educação e familiaridade com tecnologia, efetuamos a diferenciação das perguntas para cada perfil de usuário, mantendo apenas as "Perguntas Gerais", como padrão para todos responderem.

Cronograma para realização dos testes foi efetuado da seguinte forma:

- **Semana 1 - 04/03 à 08/03** - Recrutamento de participantes e preparação do ambiente de teste.
- **Semana 2 e 3 - 11/03 à 22/03** - Condução dos testes de usabilidade e aplicação dos formulários de satisfação.
- **Semana 4 - 25/03 à 29/03** - Análise dos dados coletados e elaboração do relatório de avaliação.

Ambiente Virtual Controlado para Testes:

Utilizando do Google Meet, garantimos a rápida realização dos testes de forma remota, garantimos que todos participantes obtinham acesso a uma conexão estável de internet e a um computador ou dispositivo adequado para efetuarem os testes no portal.

Consentimento do Usuário e Anonimato:

Utilizamos de um documento simples, esclarecendo os objetivos da avaliação, assim como os dados que serão colhidos dos participantes serão tratados com total ética e anonimato. Solicitamos a assinatura digital do documento para cada um dos participantes, para prosseguir com os testes.

Resultados dos testes:

Participante 1: João, 35 anos, usuário experiente de tecnologia

Perguntas gerais:

- Facilidade de navegação: "Achei o portal bem organizado, mas algumas seções poderiam ser mais destacadas."
- Encontrar informações/serviços: "Consegui encontrar o que procurava, mas tive que usar a busca algumas vezes."
- Sentir-se perdido/confuso: "Sim, na seção de agendamento de vistorias, as instruções não estavam muito claras."
- Clareza das instruções: "Na maioria das vezes, sim, mas algumas seções poderiam ser mais detalhadas."
- Problemas técnicos: "Não enfrentei nenhum problema técnico significativo."
- Recomendaria o portal: "Sim, apesar de alguns pontos de melhoria, o portal é útil."

Perguntas específicas (Agendamento de Vistorias):

- Processo de agendamento: "Foi um pouco confuso, tive que voltar algumas vezes para entender as opções."
- Opções de datas e horários: "As opções eram boas, mas a interface poderia ser mais amigável."
- Problemas técnicos durante o agendamento: "Não tive problemas técnicos, mas a interface poderia ser mais intuitiva."

Participante 2: Maria, 50 anos, usuária intermediária de tecnologia

Perguntas gerais:

- Facilidade de navegação: "Achei o portal um pouco complicado, especialmente para encontrar serviços específicos."
- Encontrar informações/serviços: "Demorei para encontrar a seção de renovação da CNH."
- Sentir-se perdido/confuso: "Sim, especialmente na seção de educação de trânsito."
- Clareza das instruções: "As instruções para a renovação da CNH foram claras, mas outras seções precisam de mais detalhes."
- Problemas técnicos: "Não tive problemas técnicos."
- Recomendaria o portal: "Talvez, se algumas seções fossem mais fáceis de navegar."

Perguntas específicas (Renovação da CNH):

- Encontrar instruções para renovação: "Levei um tempo para encontrar, mas as instruções eram claras."
- Processo de renovação online: "O processo foi direto, mas poderia ter mais orientações passo a passo."
- Etapas confusas e complicadas: "Não tive problemas significativos, mas algumas etapas poderiam ser simplificadas."

Participante 3: Pedro, 22 anos, usuário iniciante de tecnologia

Perguntas gerais:

- Facilidade de navegação: "Achei o portal difícil de usar, muitas coisas não estavam claras para mim."
- Encontrar informações/serviços: "Tive dificuldade para encontrar a seção de pagamento de IPVA."
- Sentir-se perdido/confuso: "Sim, várias vezes. As seções não estavam bem organizadas."
- Clareza das instruções: "As instruções eram confusas, tive que pedir ajuda para entender."
- Problemas técnicos: "O site travou uma vez enquanto eu tentava fazer o pagamento do IPVA."
- Recomendaria o portal: "Não tenho certeza, foi uma experiência frustrante para mim."

Perguntas específicas (Pagamento de IPVA):

- Localizar a seção de pagamento de IPVA: "Foi difícil, tive que usar a busca e mesmo assim demorei."
- Clareza das instruções para pagamento online: "As instruções não eram muito claras, fiquei confuso."
- Concluir o pagamento sem interrupções: "O site travou uma vez, mas consegui concluir o pagamento depois."

Conclusão dos Testes:

Após a realização dos testes de usabilidade com esses três participantes, concluímos que o Portal Digital DETRAN DF possui pontos positivos importantes, mas também apresenta áreas que necessitam de melhorias para tornar a experiência do usuário mais satisfatória. Os participantes encontraram variações na facilidade de navegação e clareza das instruções, o que indica a necessidade de otimizações na interface e na organização das informações.

Pontos Positivos:

1. Variedade de Serviços: O portal oferece uma ampla gama de serviços online, o que é conveniente para os usuários.
2. Clareza em Algumas Instruções: As instruções para alguns serviços, como a renovação da CNH, foram consideradas claras por alguns participantes.
3. Disponibilidade de Serviços Online: A possibilidade de realizar serviços online sem a necessidade de ir presencialmente ao DETRAN é um grande benefício.

Pontos Negativos:

1. Navegação Confusa: Os participantes relataram dificuldades em navegar pelo portal e encontrar as informações ou serviços desejados.
2. Falta de Clareza em Algumas Seções: Algumas instruções e seções, como o agendamento de vistorias, foram consideradas confusas ou pouco detalhadas.
3. Problemas Técnicos: Houve relatos de travamentos do site durante a utilização de alguns serviços.
4. Interface Pouco Intuitiva: A interface do portal pode ser melhorada para ser mais amigável e intuitiva, especialmente para usuários com pouca familiaridade com tecnologia.

Recomendações

Com base nesses resultados, obtivemos algumas recomendações para que o DETRAN DF considere, principalmente a revisão e organização de informações que estão no website, outro ponto seria simplificar e clarificar o acesso aos serviços online oferecidos no website. Além disso, é importante garantir a estabilidade do site para evitar problemas técnicos que possam afetar a experiência do usuário, pensando pelo lado que houveram alguns relatos de problemas técnicos na utilização.

