

Universidade de Brasília - Faculdade do Gama

Disciplina: Interação Humano-Computador

Professor: André Barros de Sales

Nome: Filipe Carvalho da Silva

Matrícula: 211030747

Avaliação do site do Tribunal Regional Federal da 1ª Região

O objetivo desse documento é fazer uma breve avaliação sobre o web-site do Tribunal Regional Federal da 1ª Região. O site é visitado diariamente por diversos desembargadores, advogados, magistrados e outros servidores para o acompanhamento de processos através de uma ferramenta chamada PJe, acesso ao sistema SEI, entre outras funções.

The screenshot shows the homepage of the Tribunal Regional Federal da 1ª Região website. At the top, there is a navigation bar with various court abbreviations (TRF1, SJAC, SJAM, SJAP, SJBA, SJDF, SJGO, SJMA, SJMT, SJPA, SJPI, SJRO, SJRR, SJTO). Below this is the logo of the Justiça Federal and the text 'Tribunal Regional Federal da 1ª Região'. There are also links for 'Acessibilidade', 'Ouvidoria/SIC', 'Intranet', and 'Mapa'. A search bar is present with the text 'O que você procura?' and a 'Busca avançada' link. Below the search bar is a horizontal menu with categories: Institucional, Processual, Serviços, Comunicação Social, Juizados Especiais Federais, Jurisprudência e Gestão de Precedentes, Biblioteca, and Transparência e Prestação de Contas. The main content area is divided into several sections: 'Consulta PJe' with buttons for '1º Grau - Varas e Juizados' and '2º Grau - Tribunal e Turmas Recursais', and a 'PJeÔmetro' showing 6.296.825 and 100.00%. 'Outros sistemas' includes a dropdown for 'TRF 1ª Região' and a 'Número do Procc' field. 'Processômetro' shows '23.742 Distribuídos' and '440.100 Em tramitação'. 'Serviços (ver todos)' lists various services like 'Assistente Virtual', 'Atermação on-line', 'Canal de Atendimento às Vítimas de Crimes e Atos Infracionais', 'eCPTEC', and 'Plantão'.

Tela inicial do site.

Para a avaliação, foi utilizada o framework DECIDE, uma ferramenta que auxilia o avaliador a se orientar pelas partes do processo. O significado de cada letra da sigla é:

- Determine: determinar as metas;
- Explore: explorar as questões a serem respondidas;
- Choose: escolher os métodos e as técnicas;
- Identify: identificar questões práticas a serem abordadas, como público;

- Decidir: decidir como lidar com as questões éticas envolvidas;
- Avaliar: avaliar, interpretar e apresentar os dados.

Mais detalhes sobre o planejamento da avaliação desse site em específico [aqui](#).

Método de avaliação

Para determinar os pontos a serem avaliados da melhor forma, conforme já indicado no documento de planejamento, será utilizada a avaliação heurística proposta por Nielsen (1992), que se trata de uma orientação para os avaliadores inspecionarem a interface em busca de problemas que prejudiquem a usabilidade. É uma alternativa de avaliação rápida e de baixo custo, quando comparada a métodos empíricos.

É composta por uma série de diretrizes de usabilidades, 10 no total, que descrevem características desejáveis da interação e da interface, chamadas por Nielsen de heurísticas. São elas:

1. Visibilidade do estado do sistema: O sistema deve sempre manter os usuários informados sobre o que está acontecendo, através de feedback apropriado e em tempo real.
2. Correspondência entre o sistema e o mundo real: O sistema deve falar a língua dos usuários, com palavras, frases e conceitos familiares, seguindo a lógica do mundo real.
3. Controle do usuário e liberdade: Os usuários frequentemente escolhem funções do sistema por engano e precisam de uma saída clara para deixar o estado indesejado sem ter que passar por um diálogo extenso.
4. Consistência e padrões: Os usuários não devem ter que se perguntar se palavras, situações ou ações diferentes significam a mesma coisa. Siga convenções da plataforma.
5. Prevenção de erros: Melhor do que boas mensagens de erro é um design cuidadoso que previne a ocorrência de problemas.
6. Reconhecimento em vez de memorização: Minimize a carga de memória do usuário tornando objetos, ações e opções visíveis. O usuário não deve ter que lembrar informações de uma parte do diálogo para outra.
7. Flexibilidade e eficiência de uso: Aceleradores — que são invisíveis para o usuário novato e que permitem ao usuário experiente operar mais rapidamente — devem ser oferecidos para acelerar a interação para os usuários que já sabem como usar o sistema.

8. Estética e design minimalista: Diálogos não devem conter informações irrelevantes ou raramente necessárias. Cada informação extra compete com as informações relevantes e diminui a sua visibilidade relativa.
9. Ajude os usuários a reconhecer, diagnosticar e recuperar-se de erros: Mensagens de erro devem ser expressas em linguagem simples (sem códigos), indicar precisamente o problema e sugerir construtivamente uma solução.
10. Ajuda e documentação: Mesmo que seja melhor que o sistema possa ser utilizado sem documentação, pode ser necessário fornecer ajuda e documentação. Qualquer informação desse tipo deve ser fácil de pesquisar, focada na tarefa do usuário, listar etapas concretas a serem seguidas e não ser muito extensa.

Essas heurísticas serão utilizadas para avaliar o site do TRF1, com três classificações: Bom, Mediano ou Ruim.

Preparação

O site do Tribunal Regional Federal da 1ª Região (TRF1) é uma plataforma online que oferece acesso a uma variedade de serviços e informações relacionados ao sistema judiciário federal. O site é projetado para atender tanto ao público em geral quanto aos profissionais do direito, fornecendo recursos como consulta processual, acesso ao Processo Judicial Eletrônico (PJe), notícias institucionais, avisos importantes e serviços como atendimento virtual e certidão online.

Os usuários do TRF1 incluem advogados, partes envolvidas em processos judiciais, estudantes, pesquisadores e cidadãos que buscam informações ou serviços judiciais. O site oferece diferentes níveis de acesso, incluindo acesso ilimitado com certificado digital e acesso limitado sem certificado digital, que pode ser obtido informando o CPF como usuário e senha após o cadastramento.

O domínio do TRF1 é www.trf1.jus.br, que serve como o endereço principal para acessar o portal online do tribunal. Este domínio hospeda o conteúdo institucional e os serviços oferecidos pelo TRF1, facilitando o acesso à justiça federal para indivíduos e profissionais em sua jurisdição, que abrange o Distrito Federal e vários estados do Brasil.

Coleta de dados

A avaliação feita no site gerou os seguintes resultados:

| AVALIAÇÃO HEURÍSTICA POR NIELSEN | | |
|--|--|-----------|
| Heurística | Feedback | Avaliação |
| Visibilidade do estado do sistema | O sistema é bem responsivo, na maioria dos testes feitos, deixando o usuário bem ciente de onde se encontra | BOM |
| Correspondência entre o sistema e o mundo real | Utiliza-se de uma boa linguagem, sem jargões específicos de desenvolvimento, tornando acessível | BOM |
| Controle do usuário e liberdade | Caso o usuário escolha alguma opção por engano, em alguns casos, abre-se uma outra aba no navegador, não deixando exatamente claro onde voltar | MEDIANO |
| Consistência e padrões | As diferentes páginas das seções judiciárias seguem o mesmo padrão da home, deixando bastante intuitivo | BOM |
| Prevenção de erros | O site orienta bem o usuário, não deixando espaço para que encare uma mensagem de erro | BOM |
| Reconhecimento em vez de memorização | Por ter poucas partes envolvendo memorização de dados, as encontradas se mostraram satisfatórias | BOM |
| Flexibilidade e eficiência de uso | Todas as funções do site carregaram de forma bem acelerada | BOM |
| Estética e design minimalista | A escolha para distribuição das informações não foi feita de forma minimalista, algumas vezes ficando carregado de informações | MEDIANO |
| Ajude os usuários a reconhecer, diagnosticar e recuperar-se de erros | Uma das telas de erro encontrada se encontrava num padrão utilizado pela Microsoft, e outra levava para entrar em contato com o departamento de TI do Tribunal | BOM |

| | | |
|----------------------|--|-----|
| Ajuda e documentação | O site é bem intuitivo, mas havendo dúvidas, existe uma área com diversas orientações para o usuário | BOM |
|----------------------|--|-----|

Consolidação dos resultados

Apesar de em sua maioria, os resultados serem positivos, existem algumas observações a serem feitas:

- Controle do usuário e liberdade: pelo fato da maioria das funções do site levarem a uma aba externa, isso abre uma dificuldade para o usuário mais leigo, seria mais intuitivo se houvesse uma opção no próprio site indicando um local para voltar ou simplesmente fazer com que as funções do site fossem encaminhadas na mesma página;
- Estética e design minimalista: gera uma impressão de que as informações do site estão jogadas e acumuladas, além de que, em sua home, há um problema:

Figura 1:

The screenshot shows the home page of the TRF1 website. At the top, there is a blue navigation bar with tabs for various TRF regions (TRF1, SJAC, SJAM, SJAP, SJBA, SJDF, SJGO, SJMA, SJMT, SJPA, SJPI, SJRO, SJRR, SJTO). Below this is the logo of the Justiça Federal, Tribunal Regional Federal da 1ª Região, and a search bar with the text "O que você procura?". A horizontal menu contains categories like Institucional, Processual, Serviços, Comunicação Social, Juizados Especiais Federais, Jurisprudência e Gestão de Precedentes, Biblioteca, and Transparência e Prestação de Contas. The main content area features a "Consulta Pje" section with buttons for "1º Grau - Varas e Juizados" and "2º Grau - Tribunal e Turmas Recursais", a "Pjeômetro" showing 6.296.825 cases with a 100.00% completion indicator, and a "Processômetro" showing 23.742 distributed cases and 440.100 cases in transit. There are also links to "Outros sistemas" and "Serviços (ver todos)".

Figura 2:

The screenshot shows a promotional banner for the 35th anniversary of the Federal Regional Courts. The banner features a central image of a blindfolded woman (Justice) and text that reads "SOLENIDADE EM COMEMORAÇÃO DOS 35 ANOS DE INSTALAÇÃO DOS TRIBUNAIS REGIONAIS FEDERAIS". It includes a call to action "MAIS INFORMAÇÕES NESTE LINK!" with a mouse cursor, a YouTube channel link "ASSISTA NO CANAL DO CJF NO YOUTUBE www.youtube.com/cjf", and the date "3 DE ABRIL DE 2024 QUARTA-FEIRA | 9H (horário de Brasília)". The location "SEDE DO CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL BRASÍLIA - DF" is also mentioned.

Notícias (ver todas)



Avisos (ver todos)

- 26/03/2024 13:37 Presidente da Primeira Turma do TRF1 comunica que a sessão do dia 10 de abril será realizada de forma presencial e por videoconferência
- 25/03/2024 Suspensos os prazos processuais na Subseção Judiciária de

As duas figuras se tratam da home do site, há um aparente erro de design em que, a parte de notícias e avisos, junto com um banner com imagens, estão na parte de baixo das informações que levam ao PJe, por exemplo.

Bibliografia

Barbosa, S. D. J.; Silva, B. S. Interação Humano-Computador. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.