

## **Faculdade UnB Gama - FGA**

**Disciplina:** Interação Humano Computador

**Professor:** André Barros de Sales

**Aluno:** Vinicius Angelo de Brito Vieira

**Matrícula:** 190118059

### **Planejamento para uma avaliação de um website governamental**

- **Website a ser 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.

Como é o funcionamento do framework **DECIDE** e como utilizaremos ele nesse planejamento ?

**D - Determine the goals:** O objetivo da avaliação é identificar a usabilidade e a eficácia do portal em fornecer os serviços de trânsito online para os cidadãos do Distrito Federal. Queremos avaliar a facilidade de navegação, a clareza das informações, a eficiência dos serviços online e a satisfação geral dos usuários.

**E - Explore the questions:** Algumas perguntas que podem guiar a avaliação incluem: Como os usuários percebem a facilidade de uso do portal? Os serviços online estão funcionando corretamente? As informações são fáceis de encontrar e entender? Existem problemas técnicos frequentes que afetam a experiência do usuário?

**C - Choose the evaluation paradigm and techniques:** Para esta avaliação, podemos usar uma combinação de técnicas quantitativas e qualitativas. Isso pode incluir

questionários de satisfação do usuário, análise de heurística para identificar problemas de usabilidade, testes de usabilidade com usuários reais e análise de dados de navegação do site.

**I - Identify the practical issues:** Antes de iniciar a avaliação, é importante considerar questões práticas, como a seleção de participantes para os testes de usabilidade, a obtenção de permissões necessárias para a coleta de dados e a definição de um cronograma para a realização da avaliação.

**D - Decide how to deal with ethical issues:** É fundamental garantir que a avaliação seja conduzida de maneira ética, respeitando a privacidade e a confidencialidade dos participantes. Isso inclui obter consentimento informado dos participantes e garantir que os dados coletados sejam usados de maneira responsável e segura.

**E - Evaluate, interpret and present the data:** Após a coleta de dados, a próxima etapa é analisar os resultados, interpretá-los à luz dos objetivos da avaliação e apresentá-los de forma clara e compreensível. Isso pode envolver a identificação de padrões nos dados, a elaboração de recomendações para melhorias no portal e a comunicação dos resultados aos stakeholders relevantes.

Analisando o website de fato, utilizando o framework e os passos descritos em cada um deles:

**Determine:**

O objetivo principal é avaliar a usabilidade e eficácia do portal em fornecer serviços de trânsito de forma online. Queremos entender se os usuários conseguem realizar tarefas como consultar multas, renovar a CNH ou agendar vistorias de forma rápida e intuitiva. Além disso, pretendemos identificar áreas de melhoria para tornar a experiência do usuário mais satisfatória.

**Explore:**

- Os usuários conseguem navegar facilmente pelo portal para encontrar os serviços desejados?
- A interface é intuitiva e amigável para todos os tipos de usuários, incluindo aqueles com pouca familiaridade com tecnologia?
- Os processos de realização dos serviços são eficientes e claros?
- Como os usuários avaliam a experiência geral com o portal?

**Choose:**

- Realizar testes de usabilidade com um grupo diversificado de usuários para observar como eles interagem com o portal e identificar possíveis dificuldades.
- Aplicar questionários de satisfação para coletar feedback direto dos usuários sobre sua experiência com o portal.
- Analisar métricas de uso do site, como tempo médio de permanência nas páginas, taxa de abandono e caminhos de navegação mais comuns.

**Identify:**

- Recrutar participantes que representem o público-alvo do portal, incluindo diferentes faixas etárias, níveis de educação e familiaridade com tecnologia.
- Definir um cronograma para a realização dos testes de usabilidade e aplicação dos questionários.
- Preparar um ambiente controlado para os testes de usabilidade, garantindo que os participantes possam interagir com o portal sem interrupções.

**Decide:**

- Obter consentimento informado dos participantes, esclarecendo os objetivos da avaliação e como os dados serão utilizados.
- Garantir o anonimato dos participantes e a confidencialidade das respostas coletadas.
- Informar os participantes sobre a possibilidade de se retirarem da avaliação a qualquer momento.

**Evaluate:**

- Analisar os dados coletados nos testes de usabilidade e questionários para identificar padrões e áreas de melhoria.
- Interpretar os resultados à luz dos objetivos estabelecidos e desenvolver recomendações para aprimorar a experiência do usuário no portal.
- Apresentar os resultados e recomendações em um relatório detalhado para os stakeholders responsáveis pelo portal, incluindo sugestões de melhorias de curto e longo prazo.

