



Faculdade UnB Gama - FGA

Disciplina: Interação Humano Computador

Professor: André Barros de Sales

Matrícula: 211062713 Nome: Paola Nascimento

Tópico: Executar uma avaliação de um site

Atividade individual do Projeto da disciplina

1) Escolha um método e execute o planejamento avaliando um site de uma comunidade ou do governo.

A avaliação heurística é uma metodologia utilizada na área de Interação Humano-Computador (IHC) para avaliar a usabilidade de interfaces, com foco em identificar problemas que possam comprometer a experiência do usuário. Desenvolvida por Jakob Nielsen, essa metodologia é eficaz em identificar problemas em interfaces digitais.

Para um site governamental como o da Defensoria Pública do Distrito Federal (DPDF), a usabilidade é essencial, visto que seu público-alvo é composto por pessoas de baixa renda e com pouco conhecimento técnico, muitas vezes leigas no uso de tecnologias. Assim, é fundamental que o site ofereça uma interface intuitiva, com informações claras e acessíveis, para garantir que todos os usuários consigam usufruir dos serviços da melhor forma possível.

A avaliação do site da DPDF foi realizada por três avaliadores que possuem noções de usabilidade, de acordo com Nielsen, "a eficiência do método para três avaliadores fica em torno de 60%". Para orientar a avaliação foi usada a Tabela 2 – Heurísticas Propostas por Nielsen (NIELSEN, 1994, p.30).

Status do sistema: O site não fornece feedback visual quando as páginas estão carregando, o que pode deixar os usuários incertos sobre o que vai acontecer. Além disso, algumas páginas não carregam, isso pode causar frustração.

Compatibilidade com o mundo real: O chatbot apresenta informações erradas e não específicas, além de não oferecer respostas para algumas perguntas. Isso não atende usuários que buscam informações claras e precisas. O menu de acessibilidade é complexo e não é intuitivo.

Controle do usuário e liberdade: Links quebrados e redirecionamentos incorretos são problemas comuns no site da DPDF. Estes obstáculos limitam a liberdade de navegação, frustrando o usuário, que muitas vezes é levado a páginas que não carregam ou estão fora do ar, além de o chatbot não apresentar uma forma fácil de voltar para alguns menus de opções ou corrigir ações anteriores.

Consistência e padrões: A despadronização visual e textual entre as páginas do site causa

confusão e dificulta o aprendizado do usuário sobre como navegar. A falta de uniformidade nos elementos de design, como fontes impede a criação de uma identidade visual coesa, o que pode influenciar negativamente na experiência de navegação do usuário.

Prevenção de erros: No site, foram observadas falhas que expõem o usuário a erros frequentes, que dificultam de navegação e não são prevenidos.

Reconhecimento ao invés de relembração: Os caminhos para obtenção de informações não são muito intuitivos e são difíceis de lembrar, a letra é pequena e os textos são densos, o que dificulta a leitura e compreensão das informações. Isso é ruim para o público-alvo, que pode ter dificuldade em processar grandes volumes de texto.

Flexibilidade e eficiência de uso: A responsividade do site apresenta problemas, fato que afeta a navegação em dispositivos móveis. Dada a importância do acesso móvel para pessoas de baixa renda, que muitas vezes não têm acesso a computadores, essa limitação é crítica.

Estética e design minimalista: O site da DPDF é visualmente poluído, com informações densas e fontes de texto pequenas. Esse problema afeta diretamente a legibilidade e dificulta a localização das informações mais importantes. Além disso, o menu de acessibilidade apresenta uma estrutura complexa e confusa, o que o torna mais difícil de configurar pelos usuários que precisam.

Ajuda aos usuários no reconhecimento, diagnóstico e correção de erros: O site da DPDF não apresenta mensagens de erro claras e detalhadas que orientem o usuário sobre como resolver problemas que ele possa encontrar durante a navegação. Em muitos casos, o usuário é levado a uma página que não carrega ou a links quebrados sem receber uma explicação clara do que ocorreu ou uma sugestão de como proceder, além de no chatbot ficar aparecendo que está digitando, criando uma falsa expectativa de interação.

Ajuda e documentação: A documentação e as instruções de uso disponíveis no site são insuficientes para guiar o usuário em situações de dificuldade, especialmente para pessoas com menor familiaridade com tecnologia.

Com base na avaliação heurística realizada, os problemas identificados foram classificados de acordo com sua gravidade e natureza, considerando o impacto direto para o público-alvo da DPDF. A despadronização pode ser considerado um erro com grau de severidade 2 (Simples), já a falta de atualização dos dados de contato e localização, despadronização visual e textual, grau de severidade 3 (Grave) e erros como os presentes no chatbot e no menu de acessibilidade com grau de severidade 4 (Catastrófico).