

**Disciplina:** Interação Humano Computador

**Professor:** André Barros de Sales

**Matrícula:** 202045820

**Aluno(a):** Karolina Vieira Barbosa

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

### **Site Avaliado: Meu INSS**

#### **Introdução**

A Avaliação Heurística é um método eficaz para identificar e avaliar problemas de usabilidade em uma interface de usuário. Esse processo visa garantir que o design da interface esteja em conformidade com critérios de usabilidade estabelecidos, oferecendo uma experiência de uso intuitiva e funcional.

O site Meu INSS (<https://meu.inss.gov.br>) foi desenvolvido com o objetivo de fornecer acesso fácil e ágil aos serviços e informações do Instituto Nacional do Seguro Social. Ele permite que os usuários consultem benefícios, solicitem aposentadorias, retirem extratos, agendem atendimentos, entre outros serviços essenciais. Além disso, o site visa orientar o usuário em relação aos seus direitos e possibilitar o acesso rápido e confiável a dados previdenciários.

#### **Objetivo da Avaliação**

O objetivo desta avaliação heurística é identificar possíveis problemas de usabilidade no site Meu INSS, garantindo que ele ofereça uma experiência acessível, eficiente e satisfatória para os usuários. Esta análise visa verificar se o design da interface está em conformidade com os padrões de usabilidade, permitindo que os usuários realizem tarefas essenciais, como consulta de benefícios, agendamento de atendimentos e acesso a informações previdenciárias, de forma intuitiva e eficaz.

Perguntas de Avaliação:

##### **A interface é agradável ao usuário?**

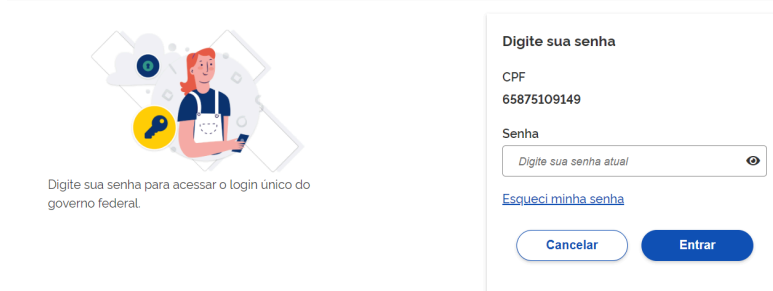
- A interface do site meu INSS, não é agradável para o usuário, principalmente para aqueles que não possuem familiaridade com a tecnologia. Devido a alguns aspectos de usabilidade, como navegação confusa, navegação pouco intuitiva e desempenho e lentidão do site.



**Quais partes do sistema geraram desconforto durante o uso?**

- **Processo de autenticação e login:**

- **Desconforto:** A interface da tela de login do Meu INSS não é intuitiva e pode gerar dificuldade para o usuário acessar sua conta. O processo de autenticação por meio do Cadastro de Pessoa Física (CPF), senha ou certificado digital pode ser confuso.
- **Problema:** A Plataforma exige muitas etapas para a validação da identidade, o que gera dificuldade, especialmente para a recuperação de senha que não é intuitiva.



**Recupere sua senha pelo reconhecimento facial (método recomendado)**

Para isso, você vai precisar do aplicativo gov.br instalado no seu celular.



**Passo 1:**  
No seu celular, acesse a loja de aplicativos e **baixe o aplicativo "gov.br"**



**Passo 2:**  
Ainda no seu celular, abra o aplicativo, e clique no botão **"Ler QR code"** na tela inicial.



**Passo 3:**  
No seu computador, clique no botão abaixo **"Gerar QR code"** e faça a leitura utilizando o leitor de QR code do aplicativo no seu celular.

[Por que preciso do aplicativo no celular?](#)

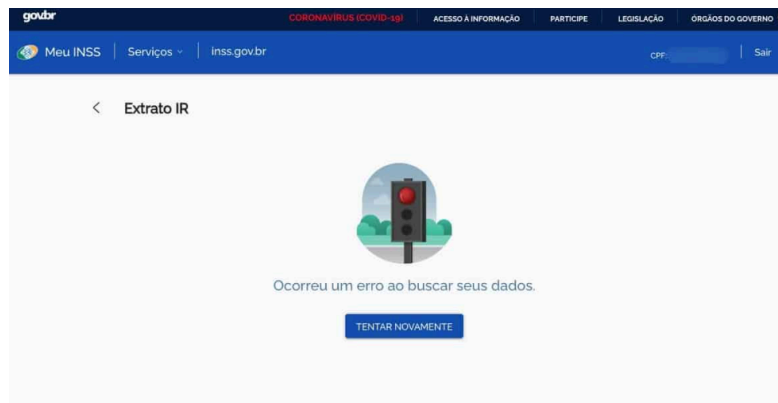
[Voltar ao início](#)

[Recuperar de outra forma](#)

[Gerar QR code](#)

● **Erro de navegação e falhas no sistema:**

- **Desconforto:** O sistema às vezes apresenta erros ao tentar realizar certas operações, como consultar extratos ou solicitar informações específicas.
- **Problema:** Erros inesperados e mensagens vagas, sem explicação clara do que deu errado ou como resolver. Isso pode gerar desconforto e incertezas sobre o andamento do processo.



● **Dificuldade em encontrar informações:**

- **Desconforto:** A navegação no portal pode ser difícil devido ao excesso de informações e à falta de uma organização clara e intuitiva.
- **Problema:** O menu de serviços nem sempre é bem estruturado, e alguns usuários relatam ter dificuldades em encontrar as opções que precisam, como a consulta de benefícios, extratos ou agendamento de atendimento.



● **Problemas de acessibilidade:**

- **Desconforto:** Usuários com deficiência visual ou motora podem enfrentar dificuldades em usar o portal, já que ele nem sempre é totalmente acessível.
- **Problema:** O design do portal não é totalmente amigável a leitores de tela, o que torna o uso para deficientes visuais uma experiência complicada.



## O site providência o que o usuário necessita?

Em termos de funcionalidade, o Meu INSS proporciona o que os usuários necessitam, oferecendo uma série de serviços essenciais relacionados à Previdência Social, como consultas, agendamentos e solicitações de benefícios. Mas, há algumas limitações em termos de usabilidade, navegação e acessibilidade que podem dificultar a experiência do usuário.

Os caminhos dispostos pelo sistema são intuitivos?

Os caminhos dispostos pelo Meu INSS não são totalmente intuitivos, a estrutura do site pode causar confusão devido à falta de clareza na organização dos menus e seções. Melhorias na usabilidade, como menus mais claros, menos etapas para realizar serviços, e a inclusão de orientações para novos usuários, ajudariam a tornar o portal mais intuitivo e fácil de usar.

### Heurísticas verificadas:

→ Diagnóstico e recuperação de erros

#### Grau de severidade:

1- cosmético

2- menor

3- maior

4- catástrofe

### Contexto do problema:

→ **Descrição:** O sistema exibe mensagens de erro gerais, como "Erro ao realizar a operação" ou "Dados inválidos," sem detalhar a causa do erro ou orientar o usuário sobre como resolver. Em operações críticas, como login, isso gera incertezas e frustrações

→ **Causa:** Mensagens de erro não específicas, ausência de orientações para o usuário sobre as próximas etapas ou sobre onde buscar ajuda.

→ **Efeito sobre o usuário:** frustração, raiva, perda de tempo tentando o acesso novamente.

→ **Efeito sobre a tarefa:** O usuário não consegue concluir a tarefa desejada, seja o login, a recuperação de senha ou a consulta de informações, devido à falta de informações claras sobre como resolver o problema. Isso afeta diretamente a experiência e a eficiência no uso do site.

→ **Possível correção:** Implementar mensagens de erro mais detalhadas e específicas, que expliquem a causa do problema e ofereçam orientações claras sobre os próximos passos. Adicionar links para páginas de ajuda ou instruções na própria mensagem de erro pode facilitar a recuperação do usuário e melhorar a experiência.



**Referências Bibliográficas** BARBOSA, Simone Diniz Junqueira; DA SILVA, Bruno Santana. Interação Humano Computador.