

Disciplina: Interação Humano Computador

Professor: André Barros de Sales

Estudante: Lucas Sales Ribeiro

Matrícula: 180105451

Tópico: Executar a avaliação de um site (Individual)

Utilizando o framework D.E.C.I.D.E e demais informações dispostas no livro Interação Humano-Computador e Experiência do Usuário, o site analisado foi o do ID Jovem, um benefício do governo para jovens entre 15 e 29 anos, de baixa renda, que prevê descontos em eventos culturais, transporte intermunicipal, dentre outros. O link para o site é este:

<https://www.gov.br/secretariageral/pt-br/juventude/idjovem>

Escopo:

É necessário delimitar o escopo dessa avaliação, para priorizar funcionalidades mais relevantes para o usuário (Barbosa et al., 2021), neste documento, iremos elencar os seguintes objetivos: *Emissão e Validação do benefício*. O ID Jovem é um documento que o usuário apresenta para desfrutar do benefício, e a companhia pode checar a validade do mesmo, no próprio sistema, por meio de um código que cada usuário possui em seu documento.

Objetivos:

Para esta avaliação, o objetivo de *problemas na interação e interface* foi escolhido, uma vez que se mostra a parte mais importante do sistema, que ele cumpra seu objetivo onde o usuário possa emitir seu documento e que a empresa possa validar o mesmo, para que o benefício tenha sentido em existir.

Método de avaliação:

Pelo contexto da avaliação, dispondo de um sistema já feito, e se considerando uma atividade acadêmica, o método mais adequado levando em conta prazos, equipe, orçamento, usuários para avaliar e etc, se mostra o método de *inspeção*, utilizado nesta avaliação.

Dentro do método de inspeção, a técnica escolhida para coletar dados a respeito da usabilidade do sistema será a *avaliação heurística* de Nielsen, nesta avaliação serão usadas somente 10 das 240 heurísticas, numa estratégia de avaliação por tela.

Perfil do usuário:

Jovens entre 15 e 29 anos Brasileiros, que utilizem do benefício do ID Jovem

Questões Específicas:

1. O usuário consegue operar o sistema?
2. O usuário atinge seu objetivo?
3. Que parte da interface e da interação o deixa insatisfeito?
4. Que parte da interface o desmotiva a explorar novas funcionalidades?
5. Ele entende o que significa e para que serve cada elemento de interface?
6. Ele vai entender o que deve fazer em seguida?
7. Que problemas de IHC dificultam ou impedem o usuário de alcançar seus objetivos?
8. Onde esses problemas se manifestam? Com que frequência tendem a ocorrer? Qual é a gravidade desses problemas?
9. Quais barreiras o usuário encontra para atingir seus objetivos?
10. Ele tem acesso a todas as informações oferecidas pelo sistema?

Coleta de Dados:

Tela Home:



O que é a ID Jovem?

O Programa Identidade Jovem - ID JOVEM é a carteira das juventudes que possibilita os benefícios de meia-entrada em eventos artístico-culturais e esportivos, bem como, garantia de vagas gratuitas ou com desconto no sistema de transporte coletivo interestadual, conforme disposto no [Decreto nº 8.537, de 5 de outubro de 2015](#).

Este benefício se estende para os jovens brasileiros de baixa renda que possuem entre 15 e 29 anos, tendo a renda familiar total de até 2 salários mínimos, visando o fortalecimento dos direitos garantidos pelo Estatuto da Juventude - [Lei nº 12.852, de 5 de agosto de 2013](#).

[Quer saber se você tem todos os requisitos?](#)



Emitir ID Jovem



Validar ID Jovem



Fale conosco



Dados ID JOVEM

Controle e liberdade do usuário: Uma vez clicado em qualquer botão, o sistema não dispõe de botão voltar para remeter a página anterior.

Local: Todas as telas

Severidade: 3 (problema grande), pois o usuário pode ter dificuldades para navegar e realizar seus objetivos.

Recomendação: Incluir botão voltar para retornar à página anterior.

Projeto Estético E Minimalista: A página está inserida dentro de outra, com outro domínio, o que polui com informações desnecessárias que podem prejudicar o usuário no realizar de suas tarefas.

Local: Página inicial

Severidade: 3 (problema grande), pois o usuário pode ter dificuldades para navegar e realizar seus objetivos.

Recomendação: Incluir tela “Home” no domínio do benefício trazendo informações relevantes ao usuário.

Tela de Emissão:

id JOVEM HOME EMITIR VALIDAR FALAR CONOSCO

ATENÇÃO

Preencha seus dados exatamente como eles estão cadastrados no CadÚnico. Os dados do CadÚnico devem ser idênticos aos de seu documento oficial.

Caso estejam diferentes, vá ao CRAS mais próximo solicitar a correção.

Insira o seu NIS ou CPF ([Consulte aqui seu CadÚnico](#))

Número de Identificação Social ou CPF

Nome completo (sem acentos)

Nome Completo

Data de nascimento

DD/MM/AAAA

EMITIR ID JOVEM

Sobre a ID Jovem

A Identidade Jovem é um documento virtual gratuito emitido pela Secretaria Nacional da Juventude e possibilita ao jovem de baixa renda diversos benefícios.

SECRETARIA NACIONAL DE JUVENTUDE SECRETARIA-GERAL GOVERNO FEDERAL BRASIL UNIDO E RECONSTRUÇÃO

Visibilidade do estado do sistema: Os campos de inserir dados não informam a quantidade de caracteres para o NIS ou CPF, nem se deve ser colocado formatado ou número simples.

Local: Tela de emissão

Severidade: 3 (problema grande), pois o usuário pode ter dificuldades para realizar seu objetivo.

Recomendação: Adicionar validação de formulário.

Controle e liberdade do usuário: O sistema não dispõe de botão voltar para remeter a página anterior.

Local: Todas as telas

Severidade: 3 (problema grande), pois o usuário pode ter dificuldades para navegar e realizar seus objetivos.

Recomendação: Incluir botão voltar para retornar à página anterior.

Prevenção de erros: O sistema não dispõe de validações no formulário antes que o mesmo possa ser submetido, o que pode gerar erros

Local: Tela de emissão

Severidade: 3 (problema grande), pois o usuário pode levar mais tempo ou nem mesmo concluir seu objetivo.

Recomendação: Adicionar validação de formulário.

Ajude os usuários a reconhecerem, diagnosticarem e se recuperarem de erros: Quando um erro é cometido, uma tela genérica de erro é mostrada, não informando ao usuário o que aconteceu e nem se o mesmo pode reparar.

Tela de erro

Não foi possível emitir sua ID Jovem.

LEMBRE-SE: Para emitir sua ID Jovem é preciso que:

- 1) os dados preenchidos sejam iguais aos que aparecem no CadÚnico;
- 2) seu cadastro junto ao CadÚnico tenha sido atualizado há menos de 24 meses; e
- 3) a **renda familiar total de sua família** (não confundir com a renda per capita) não seja maior que 2 salários mínimos.

Além disso, se seu cadastro/atualização cadastral no CRAS ocorreu há menos de 45 dias, pode ser que você ainda não esteja na base de dados do Programa ID Jovem. Espere esse prazo e tente emitir sua ID novamente.

Se, depois de verificar essas condições, você continuar com dificuldades para gerar sua ID Jovem, entre em contato conosco. Para agilizar o atendimento, nos envie seu comprovante do CadÚnico. Você pode acessá-lo por meio do site [Consulta Cidadão](#) ou pelo aplicativo Meu CadÚnico.

[VOLTAR](#)

Local: Tela de emissão

Severidade: 4 (problema catastrófico), pois o usuário pode não conseguir realizar a emissão por não saber se o problema é em relação a seu cadastro com o CRAS, erro de preenchimento do formulário do sistema, ou erros análogos ao mesmo.

Recomendação: Especificar qual problema ocorreu e como repará-lo.

Ajuda e documentação: Nenhuma documentação de suporte é fornecida ao usuário para consultar seu número NIS junto ao CadÚnico e efetuar a emissão de benefício

Local: Tela de emissão

Severidade: 4 (problema catastrófico), pois o usuário pode não conseguir realizar a emissão por não saber como utilizar o sistema e o mesmo não foi intuitivo o suficiente.

Recomendação: Fornecer documentação de emissão de benefício contendo passo-a-passo para realizar o mesmo.

Tela de validação:



Controle e liberdade do usuário: O sistema não dispõe de botão voltar para remeter a página anterior.

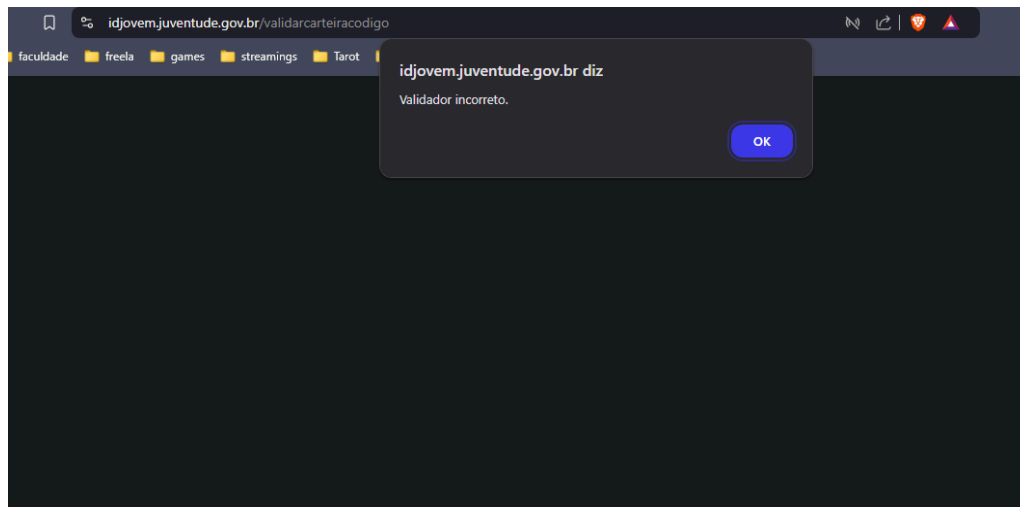
Local: Todas as telas

Severidade: 3 (problema grande), pois o usuário pode ter dificuldades para navegar e realizar seus objetivos.

Recomendação: Incluir botão voltar para retornar à página anterior.

Ajude os usuários a reconhecerem, diagnosticarem e se recuperarem de

erros: O sistema não expressa bem que o validador seria o código do documento e não sugere solução.



Local: Tela de emissão

Severidade: 3 (problema grande), pois o usuário pode ter dificuldades para navegar e realizar seus objetivos.

Recomendação: Trocar “Validador” para “Código do documento” e adicionar solução do problema, no caso verificar novamente o código do documento e se foi digitado corretamente.

Ajuda e documentação: O sistema não fornece documentação de apoio para a validação

Local: Tela de validação

Severidade: 3 (problema grande), pois o usuário pode ter dificuldades para navegar e realizar seus objetivos.

Recomendação: Fornecer documentação com passo-a-passo para que a validação possa ser feita.

Questões Éticas:

Como este documento é apenas acadêmico, escrito pelo avaliador como aluno da disciplina de Interação Humano-Computador da Universidade de Brasília, não é necessário nenhuma medida adicional para lidar com questões éticas.

Avaliação dos dados:

1. O usuário consegue operar o sistema?
Sim, o sistema é operável.
2. O usuário atinge seu objetivo?

Segundo a avaliação heurística realizada, o usuário pode possuir dificuldades em realizar seu objetivo, uma vez que há algum erro, o mesmo não é orientado para repará-lo, então não é possível dizer com precisão.

3. Que parte da interface e da interação o deixa insatisfeito?
Navegação e preenchimento de formulários.
4. Que parte da interface o desmotiva a explorar novas funcionalidades?
Navegação.
5. Ele entende o que significa e para que serve cada elemento de interface?
Sim.
6. Ele vai entender o que deve fazer em seguida?
Não.
7. Que problemas de IHC dificultam ou impedem o usuário de alcançar seus objetivos?
Problemas de navegação, preenchimento de dados, documentação e feedback ao usuário.
8. Onde esses problemas se manifestam? Com que frequência tendem a ocorrer? Qual é a gravidade desses problemas?
Todas as telas, frequentemente acontecem, gravidade 3 (problema grande)
9. Quais barreiras o usuário encontra para atingir seus objetivos?
Navegação dificultada, formulários sem validação, erros não possuindo feedback específico.
10. Ele tem acesso a todas as informações oferecidas pelo sistema?
Sim.

Em suma, o usuário pode conseguir utilizar o sistema, tendo de lidar com uma navegação pouco intuitiva, um tratamento de erros genérico e sem documentação de apoio, o que aumentará muito a quantidade de tempo para que o objetivo seja cumprido, isso, quando o mesmo conseguir cumpri-lo.

Referências Bibliográficas:

BARBOSA, S., et al. Interação Humano-Computador e Experiência do Usuário. [s.l.]: Autopublicação - Leanpub, 2021.