Disciplina: Interação Humano
Universidade de Brasília
Faculdade UnB Gama

Relatório de Consolidação dos Resultados da Avaliação IHC: Portal SEDES-DF

Disciplina: Interação Humano-Computador (IHC)
Instituição: Faculdade UnB Gama (FGA) - Universidade de Brasília
Docente: Prof. Dr. André Barros de Sales
Discente: Evellyn de Sousa Rocha (Matrícula: 202045400)

1. Objetivos e Escopo da Avaliação

Este relatório apresenta a consolidação dos resultados obtidos na avaliação de usabilidade e Interação Humano-Computador (IHC) realizada no portal da Secretaria de Estado de Desenvolvimento Social do Distrito Federal (SEDES-DF).

1.1 Objetivos

- Geral: Identificar barreiras, obstáculos de interação que afetam a experiência do cidadão ao utilizar os serviços públicos digitais da SEDES-DF.
- Específicos:
    1. Avaliar a facilidade e clareza no agendamento de atendimentos em unidades do Centro de Referência de Assistência Social (CRAS).
    2. Investigar o nível de acessibilidade do portal para leitores de tela em imagens informativas importantes (como datas de convocações de programas sociais).
    3. Analisar a usabilidade em dispositivos móveis e a qualidade do feedback de processamento de consultas e prevenção de erros em formulários governamentais.

1.2 Escopo

A avaliação concentrou-se nas páginas públicas de notícias, localização de unidades, busca interna e, prioritariamente, nas seções de consulta e direcionamento para sistemas de agendamento do Prato Cheio, DF Social e CRAS.

2. Metodologia:

Framework DECIDE e Avaliação Heurística

O planejamento e a execução de toda a atividade de avaliação foram conduzidos por meio do Framework DECIDE e do método de Avaliação Heurística, apresentado no capítulo de Métodos de Avaliação de IHC do livro didático da disciplina e no artigo de Cristiano Maciel et al.

2.1 Aplicação do Framework DECIDE

D - Determinar os objetivos: Avaliar o comportamento do sistema e identificar problemas de IHC que impactam cidadãos em vulnerabilidade social dependentes do portal SEDES-DF.

E - Explorar as perguntas: O site é compatível com o vocabulário e a capacidade tecnológica do usuário? Ele fornece feedback em tempo razoável? É responsivo? Evita e trata erros adequadamente?

C - Escolher os métodos: Selecionou-se a Avaliação Heurística por Inspeção, complementada por simulações baseadas em Percursos Cognitivos simplificados para simular as tarefas mais comuns do usuário.

I - Identificar as questões práticas: A avaliação foi realizada no ambiente de trabalho do avaliador utilizando múltiplos emuladores de resoluções de tela e ferramentas de acessibilidade integradas aos navegadores (como leitor de tela VoiceOver/NVDA).

D - Decidir as questões éticas: Como se trata de uma avaliação por inspeção de um portal governamental público, não houve coleta de dados de terceiros ou exposição de informações privadas de cidadãos reais.

E - Avaliar, interpretar e apresentar os dados: Os problemas mapeados foram catalogados, receberam atribuição de severidade de acordo com a escala de Jakob Nielsen e foram documentados nos formulários específicos de Cristiano Maciel et al.

3. Perfil de Usuários e Avaliadores

O perfil do usuário foi estruturado com base na Seção 5.2 "Que dados coletar?" do livro de IHC adotado na disciplina, que define as dimensões necessárias para compreender o público real de uma plataforma.

3.1 Perfil de Usuários Alvo (Cidadãos Beneficiários)

Dados Demográficos: Cidadãos do Distrito Federal com faixa etária predominante de 18 a 65 anos, de baixa renda (elegíveis a programas de assistência social) incluindo pessoas com deficiências.

Alfabetismo e Educação: Níveis educacionais variados, com alta prevalência de usuários com ensino fundamental completo ou incompleto, demandando textos curtos, linguagem simples e eliminação de termos puramente jurídicos.

Experiência Tecnológica: Baixa familiaridade com computadores de mesa. O canal primário de acesso é o smartphone (dispositivo móvel), muitas vezes com pacotes de dados limitados ou conexões de baixa velocidade (3G/4G).

3.2 Perfil dos Avaliadores (Inspeção)

A avaliação foi realizada por 1 avaliador de IHC (Evellyn de Sousa Rocha, estudante de Engenharia de Software da UnB), assumindo o papel de especialista para conduzir o técnico das heurísticas, guiado pelo artigo de Cristiano Maciel et al.

4. Sumário dos Dados Coletados

Com base nos 10 itens estruturados na Lista de Verificação para Avaliação da SEDES-DF, foram identificadas três não conformidades durante a avaliação heurística. Os problemas encontrados estão relacionados principalmente à prevenção e tratamento de erros em formulários, à disponibilidade de ajuda contextual e à correspondência entre os termos utilizados pelos usuários e os resultados apresentados pela ferramenta de busca.

4.1 Tabela Consolidada de Avaliação

Item de Avaliação [3]	Heurística Relacionada (Cristiano Maciel)	Status do Item	Grau de Severidade (0 a 4) [1]	Natureza do Problema [1]
Item 1: Acesso ao Agendamento CRAS	H1: Visibilidade do status e H3: Controle	Conforme	0 - Sem importância	N/A
Item 2: Clareza nos benefícios	H2: Compatibilidade com mundo real	Conforme	0 - Sem importância	N/A
Item 3: Localização de CRAS/CREAS	H10: Ajuda e documentação	Conforme	0 - Sem importância	0 - Sem importância
Item 4: Acessibilidade das imagens	H7: Flexibilidade e eficiência de uso	Conforme	0 - Sem importância	0 - Sem importância
Item 5: Feedback de processamento	H1: Visibilidade do status do sistema	Conforme	0 - Sem importância	N/A
Item 6: Responsividade celular	H4: Consistência e padrões	Conforme	0 - Sem importância	N/A
Item 7: Recuperação /Mensagem de erro	H5: Prevenção e H9: Recuperação de erros	Não Conforme	3 - Grave	Barreira

Item 8: Ajuda contextual	H10: Ajuda e documentação	Conforme	0 - Sem importância	N/A
Item 9: Opções de Cancelar/Voltar	H3: Controle do usuário e liberdade	Conforme	0 - Sem importância	0 - Sem importância
Item 10: Busca interna de termos	H2: Mundo real e H6: Reconhecimento	Não Conforme	2 - Simples	Ruído

5. Interpretação e Análise dos Dados

A análise dos resultados da avaliação heurística demonstra que a maior parte dos itens avaliados apresenta comportamento adequado às necessidades observadas durante a navegação pelo portal da SEDES-DF.

Dos dez itens avaliados, nove foram considerados conformes, enquanto um apresentou não conformidade. O Item 10, relacionado à busca interna por termos, foi classificado como um problema de grau 2 – simples, com natureza de ruído.

O problema identificado está relacionado à dificuldade da ferramenta de busca em reconhecer diferentes termos ou formas de expressão utilizadas pelo usuário para procurar determinada informação. Essa situação pode dificultar a localização de conteúdos quando o cidadão utiliza palavras diferentes daquelas adotadas pelo portal.

Apesar de não impedir completamente a realização da tarefa, esse comportamento pode aumentar o tempo necessário para encontrar uma informação e exigir que o usuário tente diferentes termos de pesquisa.

6. Lista Detalhada de Problemas Encontrados (Formulário Cristiano Maciel et al.)

Com base nos resultados consolidados, foi identificado, nesta etapa da avaliação, um problema relacionado à ferramenta de busca interna do portal.

Formulário 1: Busca Interna de Termos — Item 10

Heurística Violada: H2 – Compatibilidade com o mundo real e H6 – Reconhecimento em vez de memorização.

Grau de Severidade: ( ) 0 | ( ) 1 | (X) 2 – Simples | ( ) 3 | ( ) 4

Natureza do problema: ( ) Barreira | ( ) Obstáculo | (X) Ruído

Perspectiva do usuário: (X) Geral | ( ) Preliminar | ( ) Especial

Perspectiva da tarefa: (X) Principal | ( ) Secundária

Perspectiva do Projeto: ( ) Falso | (X) Novo | ( ) Não se aplica

Descrição do Problema:

Contexto: O usuário utiliza a ferramenta de busca interna do portal da SEDES-DF para localizar informações sobre serviços, programas e benefícios.

Causa: A ferramenta apresenta dificuldade em reconhecer diferentes termos ou formas de expressão que podem ser utilizadas pelo usuário para representar uma mesma necessidade de informação.

Efeito sobre o usuário: O usuário pode não encontrar o conteúdo desejado na primeira tentativa e precisa realizar novas pesquisas utilizando outras palavras.

Efeito sobre a tarefa: O tempo necessário para localizar a informação aumenta, podendo gerar dúvidas e frustração durante a navegação.

Correção possível: Melhorar o mecanismo de busca para considerar sinônimos, termos relacionados e diferentes formas de expressão utilizadas pelos cidadãos.

7. Planejamento para o Projeto do Sistema

Com base nos resultados consolidados, o planejamento de projeto será inicialmente direcionado ao problema identificado no Item 10. As demais funcionalidades avaliadas foram consideradas conformes nesta etapa.

7.1 Matriz de Priorização das Correções

Prioridade	Ação de Projeto	Itens Mapeados	Heurísticas Resolvidas	Esforço Técnico Estimado
Baixa (Médio Prazo)	Otimizar ferramenta de pesquisa interna para mapear sinônimos linguísticos populares (ex: comida ➔ Prato Cheio).	Item 10	H2 (Compatibilidade com mundo real)	Alto

7.2 Cronograma Proposto de Execução

Semana 1–2: Análise da ferramenta de busca

Identificação dos termos mais utilizados pelos usuários;

Levantamento de palavras relacionadas aos serviços e benefícios;

Identificação de situações em que a busca não retornou resultados adequados.

↓

Semana 3–4: Melhoria do mecanismo de busca

Inclusão de sinônimos e termos relacionados;

Melhoria dos critérios de correspondência;

Ajuste dos resultados apresentados ao usuário.

↓

Semana 5: Testes e validação

Realização de novas pesquisas utilizando diferentes termos;

Verificação da localização dos conteúdos;

Nova avaliação da interface para verificar se o problema foi solucionado.

Item 1: Visibilidade e Acesso ao Agendamento de Serviços Essenciais (CRAS)

- Pergunta do seu Planejamento: O site da SEDES-DF apresenta, logo em sua página inicial (ou em um menu de destaque acessível com no máximo 3 cliques), um link ou botão de fácil identificação visual para o "Agendamento de Atendimento no CRAS", sem exigir que o cidadão precise realizar uma busca textual exaustiva ou adivinhar em qual subcategoria de menu governamental o serviço está escondido?
- Como avaliar na prática: Acesse a página inicial da SEDES-DF e conte quantos cliques são necessários para chegar à tela onde o agendamento de fato começa. Observe se há um banner ou botão grande em destaque para o CRAS. Se você precisar clicar em menus genéricos (ex: *Serviços* > *Secretaria* > *Assistência* > *Atendimento* > *CRAS*), o item é Não Conforme.
- Fundamentação Teórica (IHC): Apoia-se no Capítulo 2, Seção 2.2.3 (Comunicabilidade), que define que a interface deve deixar claras as concepções e intenções do designer ao conceber o sistema, facilitando o alcance dos objetivos dos usuários; e no Capítulo 8, Seção 8.2.8 (Conteúdo Relevante e Expressão Adequada), que prega a exibição imediata do que é prioritário ao contexto do usuário.
- Artigo Cristiano Maciel et al.: Associa-se à Heurística 1 (Status do sistema), que exige manter o usuário orientado no site, e à Heurística 3 (Controle do usuário e liberdade), que recomenda disponibilizar links diretos para as seções principais a partir de qualquer página, de forma que o usuário não se sinta perdido.

Item 2: Clareza nos Critérios de Elegibilidade dos Benefícios Sociais (Prato Cheio, DF Social)

- Pergunta do seu Planejamento: Ao acessar a página informativa de um benefício específico (como o programa "Prato Cheio" ou "DF Social"), os critérios de elegibilidade (quem tem direito, renda familiar máxima, documentação e local de retirada) estão apresentados de forma clara, legível (com alto contraste entre texto e fundo), estruturados em tópicos e utilizando linguagem simples, evitando termos jurídicos ou burocráticos complexos que exijam conhecimento prévio de leis por parte do cidadão?
- Como avaliar na prática: Navegue até as páginas dos programas Prato Cheio ou DF Social. Leia o texto explicativo. Ele usa palavras fáceis de entender por qualquer pessoa ou parece uma cópia fria do Diário Oficial cheia de termos como "Lei nº X", "outrossim" ou "conforme RDC"? Se o cidadão comum

precisar de um dicionário ou advogado para entender se tem direito ao benefício, marque Não Conforme.

- Fundamentação Teórica (IHC): Baseia-se no Capítulo 2, Seção 2.2.3 (Comunicabilidade), para remoção de barreiras de entendimento na interface, e no Capítulo 8, Seção 8.2.8 (Conteúdo Relevante e Expressão Adequada), visando expressar a informação com clareza e sem excessos textuais.
- Artigo Cristiano Maciel et al.: Mapeia-se na Heurística 2 (Compatibilidade com o mundo real), que exige usar o vocabulário natural do público-alvo e evitar jargões técnicos, e na Heurística 8 (Estética e design minimalista), que sugere estruturar informações longas em níveis de detalhe progressivo (ex: uma chamada resumida com tópicos clicáveis para detalhamento).

Item 3: Localização Física e Contato das Unidades de Atendimento (CRAS, CREAS)

- Pergunta do seu Planejamento: O site fornece uma lista ou mapa de localização das unidades de atendimento físico (CRAS/CREAS) que permita ao usuário filtrar ou buscar as unidades por Região Administrativa (RA) ou CEP, apresentando claramente para cada unidade: (1) o endereço completo; (2) o horário de funcionamento; e (3) pelo menos um telefone ou canal de contato atualizado e funcional?
- Como avaliar na prática: Tente encontrar o endereço do CRAS mais próximo da sua residência no site. Verifique se o site permite que você filtre por Região Administrativa (ex: Ceilândia, Gama, Sobradinho) ou se é apenas um arquivo PDF gigante para download com todos os endereços misturados. Se os telefones listados estiverem desatualizados ou se for difícil filtrar a sua localidade, marque Não Conforme.
- Fundamentação Teórica (IHC): Fundamenta-se no Capítulo 9, Seção 9.2 (Como o sistema auxilia na realização de atividades) e no Capítulo 5, Seção 5.2 (Dados sobre o domínio e as tarefas), que destacam o papel da interface em apoiar as atividades práticas que o usuário precisa estender para o ambiente físico real.
- Artigo Cristiano Maciel et al.: Conecta-se à Heurística 10 (Ajuda e documentação), pois as listas de pontos de atendimento físico funcionam como suporte informativo indispensável para a conclusão das tarefas do cidadão, e à Heurística 2 (Compatibilidade com o mundo real), ao mapear as necessidades geográficas e físicas do usuário na interface digital.

Item 4: Acessibilidade de Imagens Informativas para Leitores de Tela

- Pergunta do seu Planejamento: Todas as imagens, banners e infográficos de caráter estritamente informativo presentes no site da SEDES-DF (especialmente os que divulgam prazos de recadastramento ou convocações) possuem uma descrição textual alternativa (atributo *alt* no código HTML), permitindo que cidadãos com deficiência visual que utilizam softwares leitores de tela tenham pleno acesso à informação contida nessas imagens?
- Como avaliar na prática: Clique com o botão direito em cima de algum banner de notícias importante no site e selecione "Inspecionar" (ou use um leitor de telas gratuito como o NVDA ou o assistente de voz

do celular). Verifique se o código HTML da tag <img> possui a propriedade alt="Descrição do texto do banner". Se o leitor ler apenas "imagem" ou o nome do arquivo (ex: banner_final_v2_cras.jpg), o site é Não Conforme.

- Fundamentação Teórica (IHC): Apoia-se no Capítulo 8, Seção 8.2.7 (Manter o usuário informado / Feedback) e no Capítulo 7, Seção 7.4 (Relações temporais e feedbacks de cada objetivo), pois a ausência de acessibilidade sensorial rompe o fluxo de feedback visual para o usuário cego, deixando-o desinformado.
- Artigo Cristiano Maciel et al.: Baseia-se diretamente na Heurística 7 (Flexibilidade e eficiência de uso), que determina que o portal deve ser acessível e útil para todos os perfis de usuários, inclusive usuários especiais com limitações ou deficiências.

Item 5: Feedback de Processamento em Consultas Eletrônicas

- Pergunta do seu Planejamento: Ao realizar uma consulta da situação de benefícios (inserindo o CPF ou o número NIS), o sistema fornece um feedback visual imediato sobre o estado de processamento da busca (e.g., uma barra de progresso ou indicador visual de "carregando") e, após a conclusão, apresenta uma mensagem clara indicando se o status é "Aprovado", "Pendente" ou "Em Análise", explicando detalhadamente o significado do status obtido?
- Como avaliar na prática: Entre em qualquer tela de consulta (como a consulta ao Prato Cheio). Digite as informações e clique em buscar. O site exibe claramente um sinal de "Buscando..." ou "Carregando..."? Se a tela travar em branco por segundos sem que você saiba se o botão funcionou de verdade, ou se o resultado exibir apenas uma palavra sem explicação (ex: "Status: Código 02"), o item é Não Conforme.
- Fundamentação Teórica (IHC): Está embasado no Capítulo 8, Seção 8.2.7 (Manter o usuário informado / Feedback) e no Capítulo 7, Seção 7.4 (Relações temporais e feedbacks de cada objetivo), que regem a necessidade crítica de prover respostas do estado interno do sistema compatíveis com o tempo de reação humano.
- Artigo Cristiano Maciel et al.: Corresponde à Heurística 1 (Status do sistema), reforçando que o site deve fornecer feedbacks adequados e em tempo ágil sobre o progresso das ações iniciadas pelo usuário (como o carregamento de dados).

Item 6: Responsividade e Usabilidade em Dispositivos Móveis (Celulares)

- Pergunta do seu Planejamento: Quando acessado via smartphone, o site da SEDES-DF é responsivo, mantendo todos os menus, botões de ação e campos de formulário fáceis de tocar (botões com tamanho adequado para o toque dos dedos, sem sobreposição) e permitindo realizar as tarefas de agendamento e consulta sem que o usuário precise fazer rolagem horizontal ou zoom excessivo na tela?
- Como avaliar na prática: Acesse o portal no seu celular. Os textos se ajustam automaticamente ou ficam minúsculos, exigindo zoom? Você precisa rolar a tela de lado para conseguir ver o final de uma frase? Os links ficam tão juntos que é quase impossível clicar em um sem errar e clicar no outro? Se a resposta

for sim para essas dificuldades, o site é Não Conforme.

- Fundamentação Teórica (IHC): Baseia-se no Capítulo 2, Seção 2.1 (Interação e interface adequadas ao contexto de uso móvel) e no Capítulo 8, Seção 8.1 (Princípios aplicados a dispositivos móveis), que preconizam que o design físico e lógico deve ser projetado para se adaptar às restrições de telas menores e uso em trânsito.
- Artigo Cristiano Maciel et al.: Associa-se à Heurística 4 (Consistência e padrões), exigindo que o site mantenha a consistência em diferentes plataformas de software e hardware, usando tecnologias de desenvolvimento compatíveis e preferencialmente padronizadas pelo W3C.

Item 7: I: Recuperação diante de Páginas Inexistentes e Links Quebrados

- Pergunta: Ao tentar acessar um link quebrado/antigo do site ou ao digitar um termo incorreto na ferramenta de busca que não retorne dados, o portal da SEDES-DF apresenta uma página de erro personalizada e amigável (ou tela de busca instrutiva) que guie o cidadão de volta ao caminho correto (oferecendo links úteis para a página inicial, barra de pesquisa funcional ou canais de contato), evitando que ele caia em uma tela em branco ou em uma mensagem de erro técnica e incompreensível do servidor?
- Fundamentação Teórica (IHC): Capítulo 8, Seção 8.2.9 (Projeto para Erros / Como o usuário se recupera de rupturas) e Capítulo 10, Seção 10.1.1 (Ajude os usuários a reconhecerem, diagnosticarem e se recuperarem de erros).
- Fundamentação Heurística (Cristiano Maciel et al.): Heurística 9 (Ajudar os usuários a reconhecer, diagnosticar e corrigir erros), que recomenda expressamente a personalização de páginas de erro (como o erro 404 personalizado) para evitar que o cidadão fique preso e sem saber como prosseguir

Item 8: Presença de Ajuda Contextual Procedimental

- Pergunta do seu Planejamento: Durante tarefas complexas ou que causam dúvidas frequentes (como o preenchimento dos dados socioeconômicos para o agendamento), o site oferece elementos de ajuda contextual fáceis de encontrar (como botões de interrogação ? ao lado de campos difíceis ou uma aba de "Dúvidas Frequentes" na mesma página), explicando termos técnicos sem obrigar o usuário a sair da página ou perder o progresso do preenchimento?
- Como avaliar na prática: Analise se, ao lado de campos que costumam gerar confusão (como NIS - Número de Identificação Social ou Composição Familiar), existe um ícone clicável de ajuda rápida. Se para tirar uma dúvida sobre como preencher o cadastro o cidadão for obrigado a interromper o processo para buscar um manual separado, o site é Não Conforme.
- Fundamentação Teórica (IHC): Baseia-se no Capítulo 7, Seção 7.5 (Dúvidas frequentes e ajuda on-line contextual) e no Capítulo 10, Seção 10.1.1 (Ajuda e Documentação), que teorizam a ajuda como um canal de comunicação de suporte integrado para resolver rupturas de uso.
- Artigo Cristiano Maciel et al.: Aplica-se à Heurística 10 (Ajuda e documentação), defendendo que o

recurso de ajuda deve ser contextualizado nas páginas, indexado por dúvidas recorrentes, ou possuir um sistema de FAQ integrado.

Item 9: Controle do Usuário e Opção de Cancelamento ou Retorno

- Pergunta do seu Planejamento: Durante um fluxo de preenchimento em múltiplas etapas (como o cadastro para solicitação de um auxílio), o site oferece botões visíveis de "Voltar" ou "Cancelar" que permitam ao usuário navegar com segurança entre as telas para revisar dados inseridos, sem causar o travamento do navegador, a perda completa de todas as informações já digitadas ou o reenvio duplicado do formulário?
- Como avaliar na prática: Durante o fluxo de um serviço online do site com várias páginas (se houver), clique no botão de voltar interno ou do navegador. O site deixa você corrigir os dados digitados na tela anterior mantendo-os escritos? Se ele quebrar a sessão, der erro de requisição ou deletar seu progresso, o item é Não Conforme.
- Fundamentação Teórica (IHC): Mapeia-se no Capítulo 8, Seção 8.2.3 (Equilíbrio entre controle e liberdade) e no Capítulo 10, Seção 10.1.1 (Oportunidade de voltar e cancelar), focando em prover saídas seguras e manter o usuário no controle da sua jornada.
- Artigo Cristiano Maciel et al.: Pertence à Heurística 3 (Controle do usuário e liberdade), que prega que os usuários precisam ter autonomia sobre a navegação, exigindo que o sistema não esconda os botões do navegador e que disponibilize caminhos visíveis de escape.

Item 10: Busca Tolerante a Termos Coloquiais e Sinônimos

- Pergunta do seu Planejamento: A ferramenta de pesquisa interna do portal (campo de busca por palavras-chave) é tolerante a variações linguísticas da população, retornando resultados corretos e links diretos quando o usuário busca por sinônimos comuns ou termos coloquiais (e.g., pesquisar por "comida", "almoço" ou "sopão" deve direcionar para os programas "Prato Cheio" ou "Restaurantes Comunitários"), sem exigir que o cidadão utilize o termo técnico exato ou o nome formal da lei?
- Como avaliar na prática: Vá na barra de pesquisa do portal governamental e digite termos vulgares/populares relativos à assistência social (ex: "comida" ou "almoço"). Veja se o buscador retorna o link para o "Prato Cheio". Se a busca disser "Nenhum resultado encontrado" e exigir que você escreva exatamente "Programa Prato Cheio" para achar a página, o item é Não Conforme.
- Fundamentação Teórica (IHC): Fundamenta-se no Capítulo 8, Seção 8.2.1 (Correspondência com as expectativas e vocabulário dos usuários) e no Capítulo 10, Seção 10.1.2 (Mapeamento entre objetivos e ações disponíveis), que ditam que as correspondências lógicas do sistema precisam ser construídas a partir das variáveis mentais e da linguagem natural do usuário real.
- Artigo Cristiano Maciel et al.: Mapeia-se na Heurística 2 (Compatibilidade do sistema com o mundo real), na qual a modelagem de interações do sítio deve se adequar às terminologias de seu público, e na Heurística 6 (Reconhecimento ao invés de lembrança), que indica que o sistema deve apoiar as tarefas

expondo informações visíveis e caminhos fáceis sem sobrecarregar a memória do usuário

8. Referências Bibliográficas

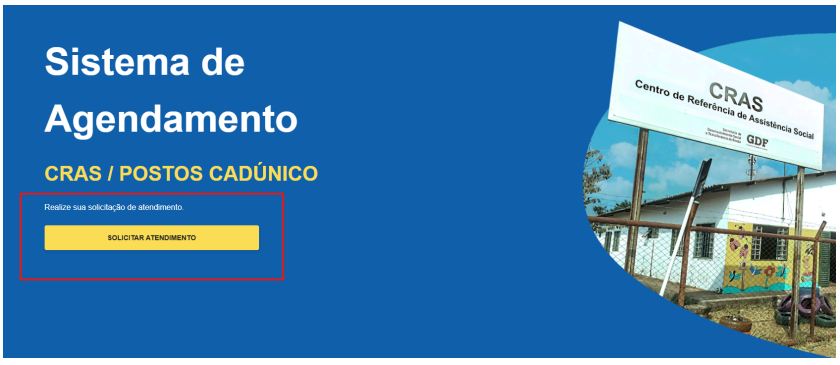
[1] MACIEL, Cristiano et al. *Avaliação Heurística de Sítios na Web*. Artigo complementar de Avaliação Heurística (Artigo Av Heurística ac1_55.pdf).

[2] NIELSEN, Jakob. *Heuristic evaluation of user interfaces*. ACM, 1994.

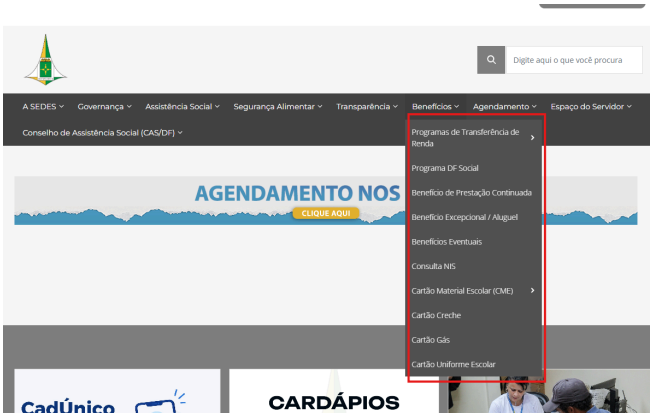
[3] Uso do Gemini para padronização textual e de referencias dos itens 1 a 10.

item 1:





Item 2:



Item 3:



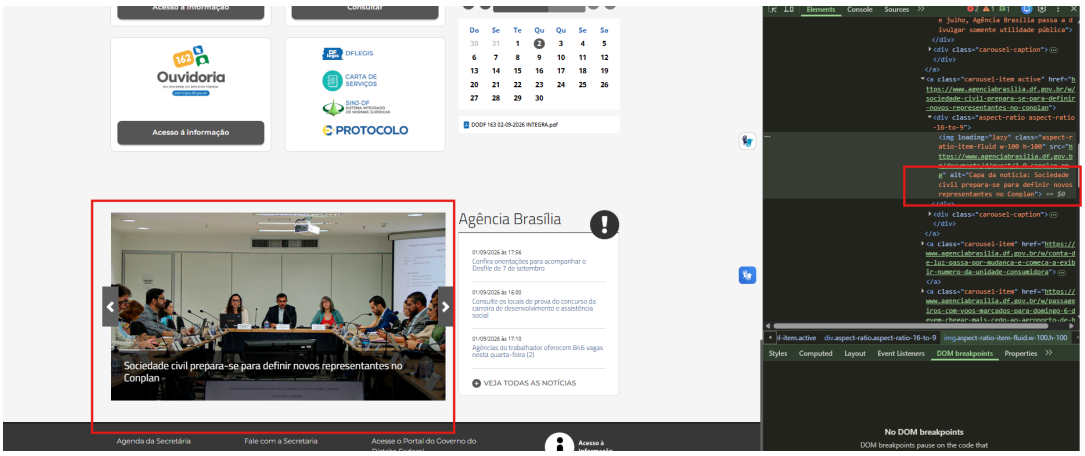
Unidades

O Distrito Federal possui **31 unidades fixas de Centros de Referência de Assistência Social (CRAS)**, além de contar com uma unidade do CRAS Móvel. O CRAS Móvel é uma serviço itinerante que leva atendimento socioassistencial a áreas rurais e isoladas do DF.

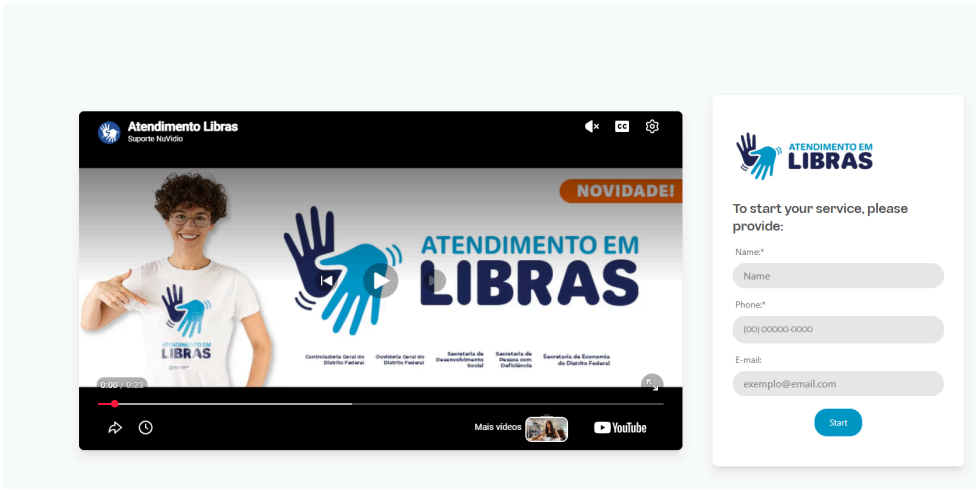
Confira endereços, e-mail, telefone, horário de funcionamento e o responsável de cada CRAS do Distrito Federal:

CRAS/E-MAIL	ENDEREÇO DO CRAS	TELEFONE	RESPONSÁVEL	HORÁRIO DE ATENDIMENTO
BRASÍLIA cras_bsb@sedes.df.gov.br	Av. L2 Sul – SGAS 614/615, Asa Sul – Brasília	3773-7356 3773-7357 3773-7358	Nathalia Eliza de Freitas	8h às 18h
BRAZLÂNDIA VEREDAS cras_brz@sedes.df.gov.br	Área Especial II, Quadra 35/36, Vila São José, Brazlândia	3773-7361 3773-7362 3773-7363	Rosângela Gomes Rosa de Queiroz	8h às 18h
CANDANGOLÂNDIA crascand@sedes.df.gov.br	Quadra 02 Área Especial S/N – Candangolandia	3773-7366 3773-7367 3773-7368	Valéria de Sousa Lima	8h às 18h
CEILÂNDIA NORTE crasceinorte@sedes.df.gov.br	QNN 15 – Área Especial Módulo A, Via Oeste – Ceilândia	3773-7371 3773-7372 3773-7373 3773-7374	Rosinei Silva Faria	8h às 18h
CEILÂNDIA P SUL craspsul@ sedes.df.gov.br	EQNP 12/16 Área Especial S/N° Lote A/B – Ceilândia	3773-7376 3773-7377 3773-7378 3773-7379	Marciene Paulina da Silva	8h às 18h
CEILÂNDIA SUL		3773-7381		

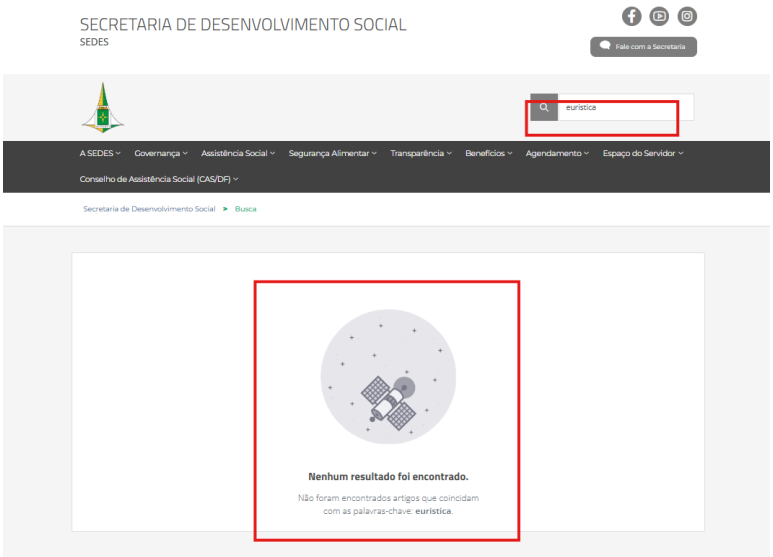
Item 4:



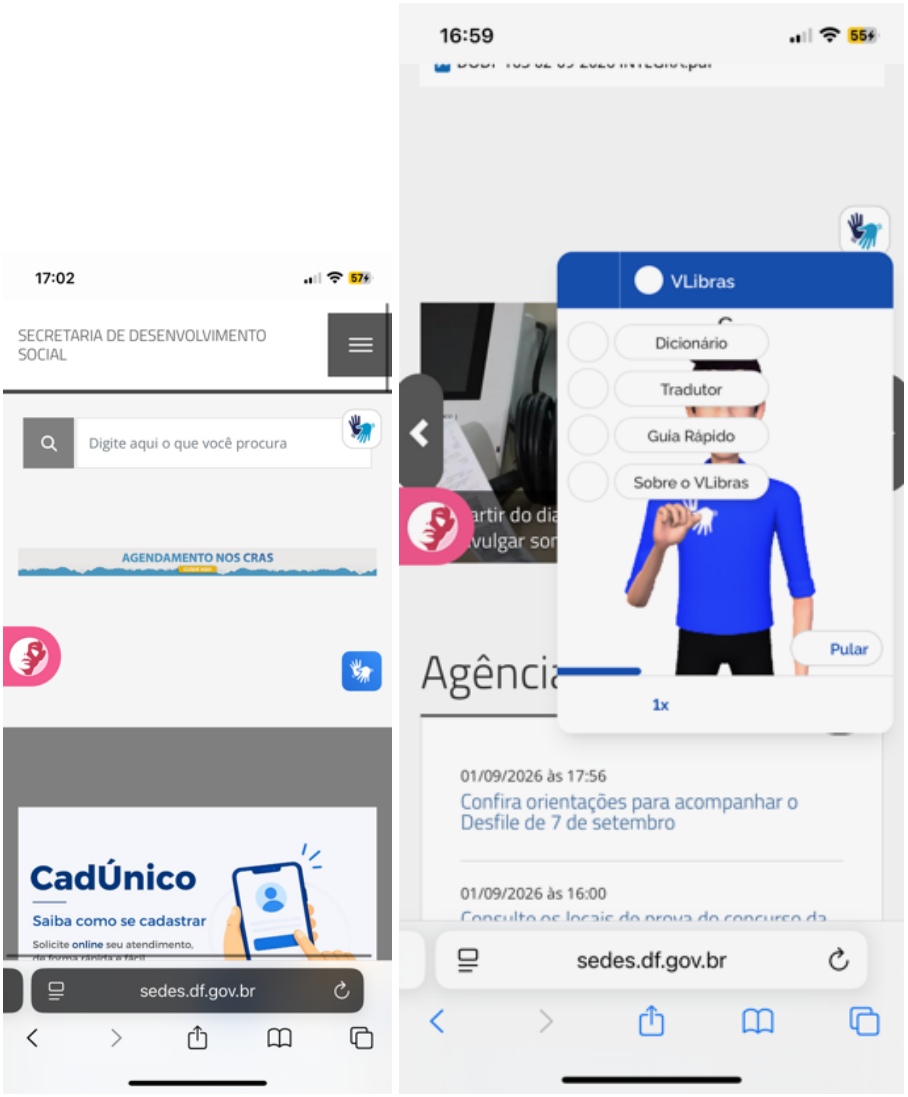

SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL
SEDES
Fale com a Secretaria
Digite aqui o que você procura
A SEDES
Governança
Assistência Social
Segurança Alimentar
Transparência
Benefícios
Agendamento
Espaço do Servidor
Conselho de Assistência Social (CAS/DF)
AGENDAMENTO NOS CRAS
CLIQUE AQUI
VLibras
Podemos coletar dados anônimos de uso para melhorar o VLibras?
Não aceitar
Aceitar
CadÚnico
Saiba como se cadastrar
CARDÁPIOS RESTAURANTES COMUNITÁRIOS
Saiba como se registrar e acessar programas
Café, almoço e jantar
Serviços sem necessidade de agendamento


Atendimento Libras
Suporte NuVidio
NOVIDADE!
ATENDIMENTO EM
LIBRAS
Mais vídeos
YouTube
ATENDIMENTO EM
LIBRAS
To start your service, please provide:
Name:*
Name
Phone:*
(00) 00000-0000
E-mail:
exemplo@email.com
Start

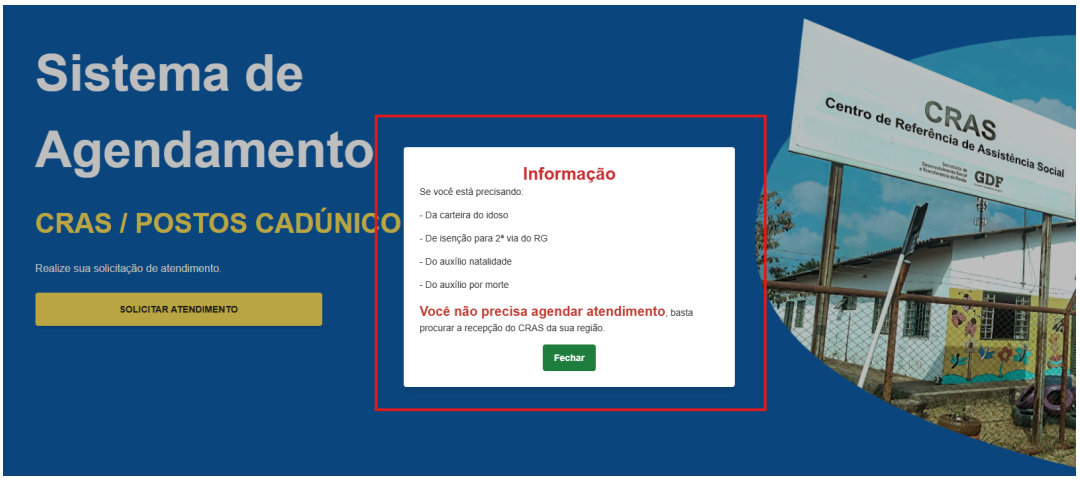
Item 7:


SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL
SEDES
Fale com a Secretaria
euristica
A SEDES
Governança
Assistência Social
Segurança Alimentar
Transparência
Benefícios
Agendamento
Espaço do Servidor
Conselho de Assistência Social (CAS/DF)
Secretaria de Desenvolvimento Social > Busca
Nenhum resultado foi encontrado.
Não foram encontrados artigos que coincidam com as palavras-chave: euristica.

item 6:


17:02
SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL
Digite aqui o que você procura
AGENDAMENTO NOS CRAS
CadÚnico
Saiba como se cadastrar
Solicite online seu atendimento.
sedes.df.gov.br
16:59
VLibras
Dicionário
Tradutor
Guia Rápido
Sobre o VLibras
Pular
1x
01/09/2026 às 17:56
Confira orientações para acompanhar o Desfile de 7 de setembro
01/09/2026 às 16:00
sedes.df.gov.br

item 8:

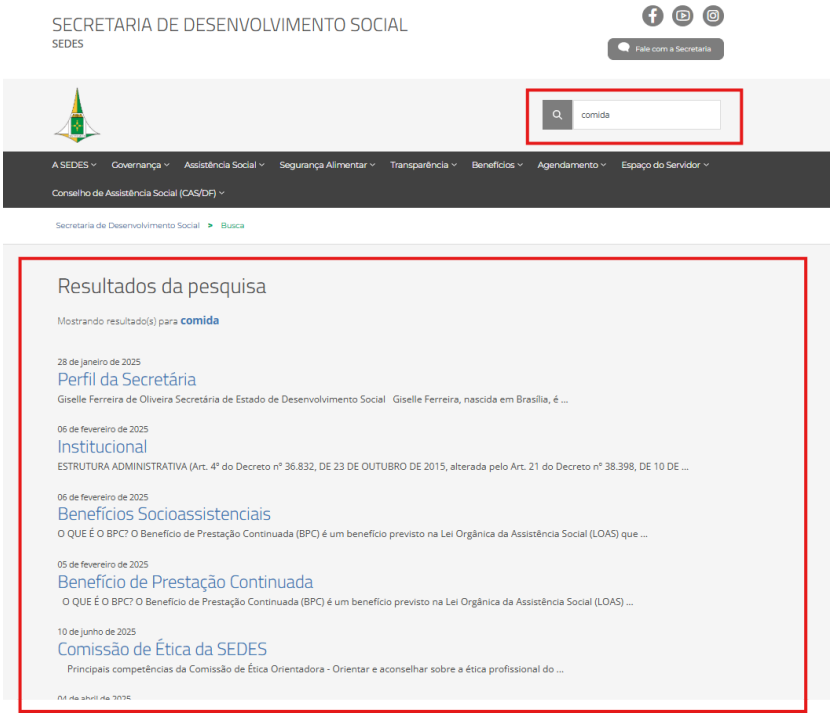

Sistema de Agendamento
CRAS / POSTOS CADÚNICO
Realize sua solicitação de atendimento.
SOLICITAR ATENDIMENTO
Informação
Se você está precisando:
- Da carteira do idoso
- De isenção para 2ª via do RG
- Do auxílio natalidade
- Do auxílio por morte
Você não precisa agendar atendimento, basta procurar a recepção do CRAS da sua região.
Fechar
CRAS
Centro de Referência de Assistência Social
GDF


SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL
SEDES
Fale com a Secretaria
Digite aqui o que você procura
Digite aqui o que você procura
A SEDES
Governança
Assistência Social
Segurança Alimentar
Transparência
Benefícios
Agendamento
Espaço do Servidor
Conselho de Assistência Social (CAS/DF)
Secretaria de Desenvolvimento Social > Assistência Social > Cadastro Único > O que é o Cadastro Único
Cadastro Único
O que é o Cadastro Único
Quem pode se cadastrar
Documentos necessários
Como se cadastrar/recadastrar
Programas, Benefícios e Serviços
06/02/25 às 16h12 - Atualizado em 03/08/26 às 10h27
O que é o Cadastro Único
O que é?
O Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal (Cadastro Único) é um instrumento que identifica e caracteriza as famílias de baixa renda residentes em todo território nacional. Ele permite que o governo conheça melhor a realidade dessa população ao registrar informações como: endereço, características do domicílio, composição familiar, identificação de cada pessoa, escolaridade, situação de trabalho e renda, deficiência, entre outras.
Nesse contexto, o Cadastro Único constitui-se em importante ferramenta de apoio à formulação e à implementação de políticas públicas capazes de promover a melhoria de vida dessas famílias, na medida em que reúne um conjunto de dados que permite aos gestores o conhecimento dos riscos e das vulnerabilidades as quais a população de baixa renda está inserida.
Além disso, o Cadastro Único é o principal instrumento utilizado para a seleção e a inclusão em programas federais, municipais, estaduais e distritais, tais como: Programa Bolsa Família; Programa DF Social; Programa Cartão Gás, Programa Gás do Povo; Tarifa Social de Energia Elétrica; Tarifa Social de Água; Carteira do Idoso; Isenção de taxas para concursos públicos; Telefone Social; Programa Pé de Meia; Programa Dignidade Menstrual; Programa Minha Casa Minha Vida, dentre outros.
Todavia, o cadastramento não garante a inclusão automática da família nos programas sociais. A seleção e a concessão destes ocorrem de acordo com os critérios e procedimentos específicos de cada. O Cadastro Único é coordenado nacionalmente pelo Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome (MDS) e no Distrito Federal, pela Secretaria de Desenvolvimento Social (Sedes).

item 9:


Iniciar Atendimento
Informe o seu CPF
Qual é o ano de seu nascimento?
1998
2009
1987
1960
2002
1984
Cancelar
Próximo

item 10:


SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL
SEDES
Fale com a Secretaria
comida
A SEDES
Governança
Assistência Social
Segurança Alimentar
Transparência
Benefícios
Agendamento
Espaço do Servidor
Conselho de Assistência Social (CAS/DF)
Secretaria de Desenvolvimento Social > Busca
Resultados da pesquisa
Mostrando resultado(s) para comida
28 de janeiro de 2025
Perfil da Secretária
Giselle Ferreira de Oliveira Secretária de Estado de Desenvolvimento Social Giselle Ferreira, nascida em Brasília, é ...
06 de fevereiro de 2025
Institucional
ESTRUTURA ADMINISTRATIVA (Art. 4º do Decreto nº 36.832, DE 23 DE OUTUBRO DE 2015, alterada pelo Art. 21 do Decreto nº 38.398, DE 10 DE ...
06 de fevereiro de 2025
Benefícios Socioassistenciais
O QUE É O BPC? O Benefício de Prestação Continuada (BPC) é um benefício previsto na Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS) que ...
05 de fevereiro de 2025
Benefício de Prestação Continuada
O QUE É O BPC? O Benefício de Prestação Continuada (BPC) é um benefício previsto na Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS) ...
10 de junho de 2025
Comissão de Ética da SEDES
Principais competências da Comissão de Ética Orientadora - Orientar e aconselhar sobre a ética profissional do ...