Universidade de Brasília

Relatório e Planejamento de Avaliação de IHC: Tribunal de Contas do Distrito Federal (TCDF)

Pedro Rocha Ferreira Lima
Engenharia de Software - Faculdade UnB Gama (FGA)

2 de setembro de 2026

1 Introdução

O portal institucional do Tribunal de Contas do Distrito Federal (TCDF), desenvolvido para ser a principal ponte de controle externo, transparência e serviços para a sociedade, jurisdicionados e servidores, possui um público amplo e diverso. Dado o seu papel central na administração pública e na garantia de transparência, a interface do site deve seguir rigorosos critérios de usabilidade. Este documento relata o planejamento e a execução da avaliação do site do TCDF baseando-se no método de Avaliação Heurística, utilizando o Framework DECIDE e a literatura da área de Interação Humano-Computador.

2 Planejamento da Avaliação: Framework DECIDE

2.1 D - Determinar Objetivos e Escopo

O principal objetivo desta avaliação é identificar problemas de usabilidade na interface do portal do TCDF que possam dificultar a navegação e a localização de informações, como processos, pautas e transparência, por um cidadão comum ou jurisdicionado. O escopo abrange a página inicial, o menu de navegação e a área de Consultas e Transparência.

2.2 E - Explorar Perguntas Específicas

A avaliação visa responder às seguintes questões baseadas nos critérios de qualidade de uso:

- A interface segue padrões e convenções estabelecidos no domínio de portais governamentais?
- A disposição das informações segue uma estética minimalista que previne a sobrecarga cognitiva?

- O sistema previne a ocorrência de erros durante a navegação e pesquisa de processos?
- A linguagem utilizada atende ao cidadão leigo, visando a compatibilidade com o mundo real?

2.3 C - Escolher os Métodos de Avaliação

O método escolhido é a **Avaliação Heurística**, um método de inspeção (Nielsen, 1994). Diferentemente do método empírico de observação com usuários, a avaliação heurística é conduzida por especialistas que inspecionam a interface em busca de violações de heurísticas de usabilidade. O processo adotado compreende:

- **Preparação:** Aprendizado sobre a situação atual, os usuários, o domínio do TCDF e seleção das partes da interface (Página Inicial e Consultas).
- **Coleta de dados:** Inspeção individual da interface para identificar violações das heurísticas adaptadas para a Web e listar os problemas indicando local, gravidade e justificativa.
- **Interpretação e Consolidação:** Revisão dos problemas encontrados, julgando sua relevância, gravidade, justificativa e gerando sugestões de solução.
- **Relato dos resultados:** Geração deste relatório consolidado.

2.4 I - Identificar Questões Práticas

A avaliação foi conduzida por 1 avaliador, estudante da disciplina de IHC atuando como especialista. Os equipamentos utilizados restringiram-se a um computador pessoal com acesso à Internet. Por se tratar de um método analítico de inspeção, dispensou-se a infraestrutura de laboratório e o recrutamento de participantes externos.

2.5 D - Decidir Questões Éticas

Como a Avaliação Heurística não envolve a observação ou coleta de dados de usuários reais, não há necessidade de assinatura de um Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE). As questões éticas restringem-se ao relato profissional, imparcial e construtivo acerca das falhas encontradas no portal público.

2.6 E - Avaliar, Interpretar e Apresentar

Os dados foram coletados através da inspeção da interface, documentados em formulários padronizados e consolidados nas seções a seguir para propor melhorias viáveis.

3 Relato dos Resultados Consolidados

3.1 Número e Perfil de Avaliadores

A avaliação foi executada por 1 avaliador com conhecimentos introdutórios em IHC. Por ser um método de inspeção, 0 usuários finais participaram da sessão de avaliação.

3.2 Lista de Problemas Encontrados (Formulários de Avaliação)

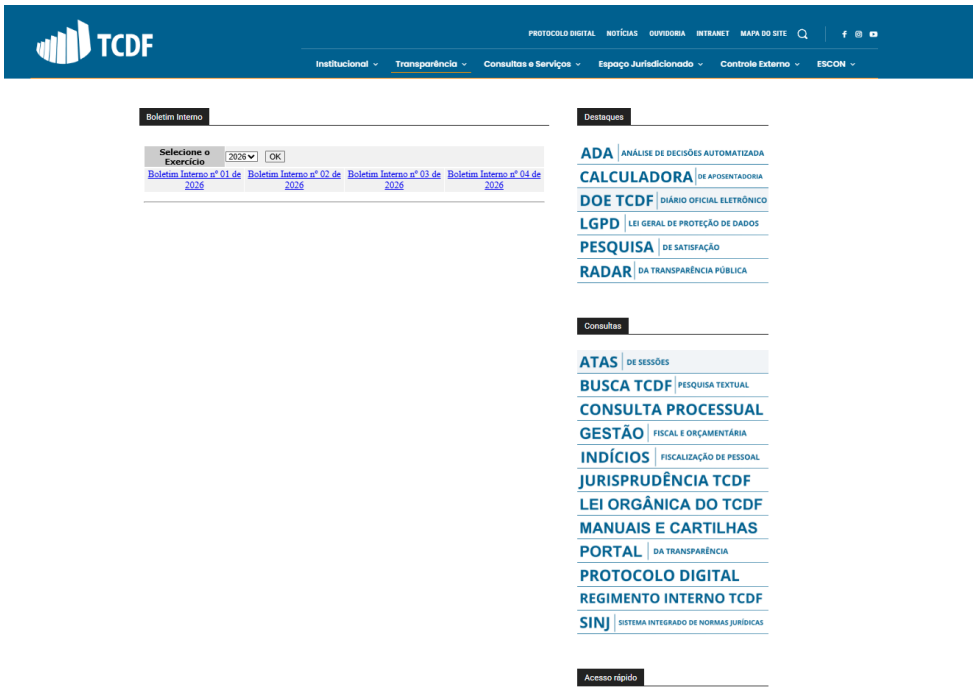
Abaixo são apresentados os formulários detalhados dos problemas detectados no TCDF, utilizando a adaptação proposta por Cristiano Maciel et al.

8. Estética e design minimalista	
Verificação: Há unidades de informação desnecessárias? A hierarquia da informação está adequada?	**Grau de Severidade:** ( ) 0 - Sem importância ( ) 1 - Cosmético ( ) 2 - Simples (X) 3 - Grave ( ) 4 - Catastrófico
Natureza do problema: ( ) Barreira (X) Obstáculo ( ) Ruído	
Perspectiva do usuário: (X) Problema Geral ( ) Preliminar ( ) Especial	
Perspectiva da tarefa: (X) Problema Principal ( ) Problema Secundário	
Perspectiva do Projeto: ( ) Problema Falso ( ) Problema Novo (X) Não se aplica	
Descrição do Problema: **Contexto:** Acesso à Página Inicial do TCDF, na visualização de banners e blocos de notícias secundárias. **Causa:** A página principal possui múltiplos banners rotativos e links redundantes para Consultas e Destaques espremidos na lateral direita, competindo pela atenção do usuário. **Efeito sobre o usuário:** Desorientação visual e sobrecarga cognitiva ao tentar localizar rapidamente a pesquisa processual. **Efeito sobre a tarefa:** Aumento no tempo necessário para encontrar a funcionalidade desejada. **Correção possível:** Reduzir o número de itens fixos na página principal, unificar menus laterais repetidos e dar maior respiro visual, ou white space, entre os blocos de notícias.	



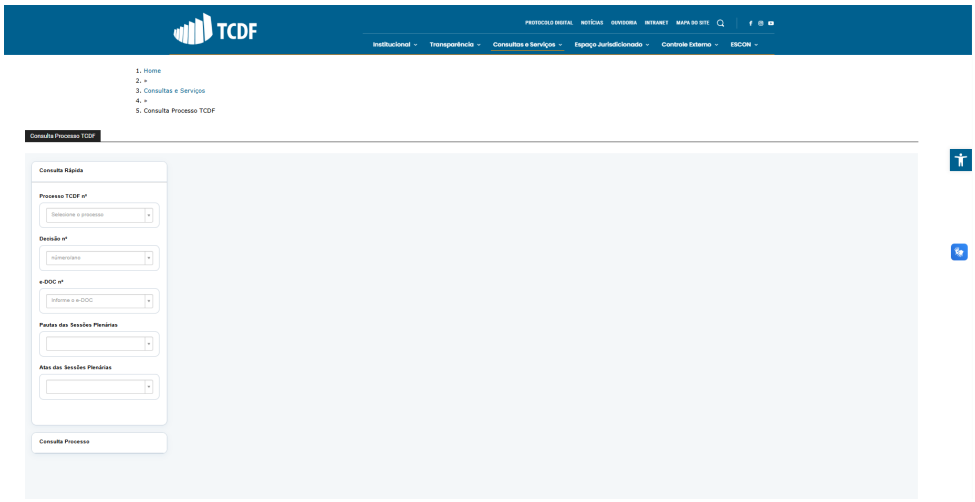
Fonte: Tribunal de Contas do Distrito Federal (2026).

4. Consistência e padrões	
Verificação: O sistema segue convenções da plataforma? Os padrões de formatação são seguidos?	**Grau de Severidade:** ( ) 0 - Sem importância ( ) 1 - Cosmético (X) 2 - Simples ( ) 3 - Grave ( ) 4 - Catastrófico
Natureza do problema: ( ) Barreira ( ) Obstáculo (X) Ruído	
Perspectiva do usuário: (X) Problema Geral ( ) Preliminar ( ) Especial	
Perspectiva da tarefa: ( ) Problema Principal (X) Problema Secundário	
Perspectiva do Projeto: ( ) Problema Falso ( ) Problema Novo (X) Não se aplica	
Descrição do Problema: **Contexto:** O usuário clica em algum sistema satélite a partir da home, como o portal da Transparência ou Consulta Processual. **Causa:** O sistema satélite abre em uma nova aba com uma identidade visual diferente da base do portal, com tipografia e cabeçalho alterados. **Efeito sobre o usuário:** Quebra de expectativa. O usuário pode se questionar se ainda está no domínio oficial do Tribunal. **Efeito sobre a tarefa:** Ligeira hesitação e uso forçado do botão voltar do navegador para retornar à página principal. **Correção possível:** Padronizar o cabeçalho, header global, do TCDF para todos os subsistemas, garantindo consistência visual em todo o ecossistema.	



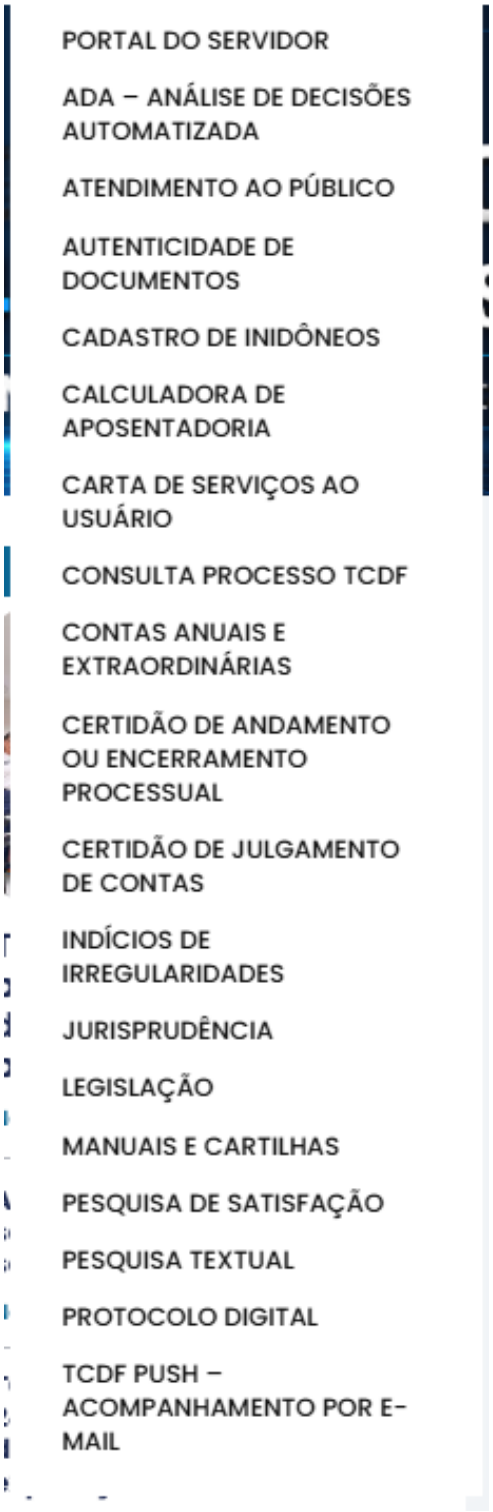
Fonte: Tribunal de Contas do Distrito Federal (2026).

5. Prevenção de erros	
Verificação: O sistema previne a ocorrência de erros na entrada de dados? Existem avisos antes da ação?	**Grau de Severidade:** ( ) 0 - Sem importância ( ) 1 - Cosmético ( ) 2 - Simples (X) 3 - Grave ( ) 4 - Catastrófico
Natureza do problema: ( ) Barreira (X) Obstáculo ( ) Ruído	
Perspectiva do usuário: (X) Problema Geral ( ) Preliminar ( ) Especial	
Perspectiva da tarefa: (X) Problema Principal ( ) Problema Secundário	
Perspectiva do Projeto: ( ) Problema Falso ( ) Problema Novo (X) Não se aplica	
Descrição do Problema: **Contexto:** Tela de busca e consulta de um processo específico. **Causa:** O campo para digitação do número do processo não possui uma máscara de formatação automática, como a separação por barra ou traço, e nem um texto de ajuda, o placeholder, exemplificando o formato exigido pelo sistema. **Efeito sobre o usuário:** O usuário digita o número sem pontuação ou com pontuação incorreta e o sistema retorna erro de processo não encontrado. **Efeito sobre a tarefa:** O usuário precisa repetir a digitação várias vezes por tentativa e erro até descobrir o formato correto, gerando frustração. **Correção possível:** Implementar uma máscara de entrada no formulário, ex: 00000/0000, e adicionar uma dica textual ao lado do campo.	



Fonte: Tribunal de Contas do Distrito Federal (2026).

2. Compatibilidade do sistema com o mundo real	
Verificação: O sistema utiliza a linguagem do público-alvo? Evitam-se jargões orientados ao sistema?	**Grau de Severidade:** ( ) 0 - Sem importância ( ) 1 - Cosmético (X) 2 - Simples ( ) 3 - Grave ( ) 4 - Catastrófico
Natureza do problema: ( ) Barreira (X) Obstáculo ( ) Ruído	
Perspectiva do usuário: ( ) Problema Geral (X) Preliminar ( ) Especial	
Perspectiva da tarefa: ( ) Problema Principal (X) Problema Secundário	
Perspectiva do Projeto: ( ) Problema Falso ( ) Problema Novo (X) Não se aplica	
Descrição do Problema: **Contexto:** Opções do menu principal e serviços em destaque na página inicial. **Causa:** O sistema utiliza nomenclaturas estritamente técnicas ou siglas governamentais, como "Espaço Jurisdicionado", "Controle Externo" ou siglas de sistemas internos, sem uma breve descrição do serviço para o cidadão leigo. **Efeito sobre o usuário:** Insegurança. O cidadão comum, não advogado e não servidor, não entende o que significa a opção e se questiona se é ali que ele deve clicar para realizar sua tarefa. **Efeito sobre a tarefa:** Aumento no tempo de navegação e busca por tentativa e erro. **Correção possível:** Adicionar uma linha fina e um subtítulo abaixo de cada menu ou um ícone de interrogação, tooltip, explicando em linguagem popular para que serve a seção.	



Fonte: Tribunal de Contas do Distrito Federal (2026).

3.3 Sumário dos Dados Coletados

A inspeção consolidou um total de 4 problemas de usabilidade. A tabela a seguir sumariza a gravidade e as heurísticas violadas.

Heurística Violada	Qtd.	Severidade Média
Estética e design minimalista	1	3 (Grave)
Prevenção de erros	1	3 (Grave)
Consistência e padrões	1	2 (Simples)
Compatibilidade com o mundo real	1	2 (Simples)
Total de Problemas	**4**	-

Tabela 1: Sumário quantitativo de heurísticas violadas.

Gráfico Textual - Distribuição de Problemas por Severidade:
Grau 4 - Catastrófico: 0 problemas
Grau 3 - Grave: 2 problemas
Grau 2 - Simples: 2 problemas
Grau 1 - Cosmético: 0 problemas

3.4 Relato da Interpretação e Análise dos Dados

A análise dos dados evidencia que a interface do portal do TCDF apresenta obstáculos tanto na arquitetura da informação quanto no diálogo com o cidadão. Os problemas de Grau 3, referentes a Estética Minimalista e Prevenção de Erros, afetam diretamente o fluxo principal da plataforma. A poluição visual desorienta quem busca serviços, enquanto a falta de apoio no preenchimento de buscas de processos gera retrabalho e frustração real.

Por outro lado, os problemas de Grau 2, relativos à Consistência e à Compatibilidade com a linguagem do usuário, atuam como atritos contínuos. A transição despadronizada para sistemas satélites e o uso de jargões técnicos jurídicos afastam a parcela leiga da população da transparência pública, exigindo maior esforço cognitivo e de familiarização do que deveria ser necessário em um portal estatal.

3.5 Planejamento para o Reprojeto do Sistema

Com base na avaliação e nos achados heurísticos, propõe-se a seguinte ordem de prioridade em um plano de ação iterativo para a equipe de design:

1. **Curto Prazo - Prioridade Alta:** Executar uma reestruturação na arquitetura da informação da página principal, removendo elementos de distração e duplicidade de menus. Adicionalmente, deve-se implementar imediatamente máscaras de formatação ou placeholders de ajuda no campo de pesquisa processual.

2. **Médio Prazo - Prioridade Média:** Substituir ou complementar os jargões técnicos dos menus por textos de apoio acessíveis, por exemplo, trocar "Espaço do Jurisdicionado" por "Área do Jurisdicionado - Envio de Documentos". Desenvolver um cabeçalho global para aplicação nas subplataformas do TCDF, como Ouvidoria, Consultas de Pautas e Transparência.

3. **Longo Prazo - Prioridade Baixa:** Conduzir testes de usabilidade reais para validar se o novo vocabulário, o novo design minimalista da página inicial e a padronização das plataformas refletiram numa navegação mais orgânica para o cidadão sem conhecimentos em gestão pública.

4 Referências

BARBOSA, S. D. J. *et al.* **Interação Humano-Computador e Experiência do Usuário**. 1. ed. Rio de Janeiro: Autopublicação, 2021.

BARBOSA, S. D. J.; SILVA, B. S. da. **Métodos de Avaliação de IHC: Capítulo 10** [Apresentação de slides]. Rio de Janeiro: Campus Elsevier, 2010. 62 slides.

MACIEL, C. *et al.* **Avaliação Heurística de Sítios na Web**. Niterói: Instituto de Computação - Universidade Federal Fluminense (UFF), 2004.

TRIBUNAL DE CONTAS DO DISTRITO FEDERAL (TCDF). **Página inicial**. Brasília, 2026. Disponível em: https://www2.tc.df.gov.br/. Acesso em: 2 set. 2026.

Faculdade UnB Gama - FGA
Área Especial 1, Setor Central Site: www.fga.unb.br Caixa Postal – 8114 E-mail:
unbgama@unb.br Gama - DF - CEP: 72.405-610