

Análise de Usabilidade e Acessibilidade – App FECAPAY

Disciplina: User Experience Digital

Professor(a): Francisco de Souza Escobar

Grupo: Grupo 4

Integrantes: Rafaela Coelho Bastos, Bruna Cristina Lira Curralo, Deivid Gomes de Oliveira, Guilherme Luis Martins Passos

1. Análise de Usabilidade

O aplicativo FECAPAY apresenta uma usabilidade bastante satisfatória, com elementos visuais claros, organização funcional das telas e um fluxo de navegação direto e intuitivo. A estrutura do menu inferior é um ponto forte, com ícones facilmente reconhecíveis e bem distribuídos, que seguem padrões conhecidos do universo mobile.

Os botões de ação, como “Entrar”, “Criar Conta” e “Transferir”, estão posicionados estrategicamente, respeitando o percurso visual natural do usuário. A padronização de cores, fontes e espaçamentos também contribui para uma experiência limpa e coesa. Além disso, o sistema de feedback imediato, como mensagens de “Recarga Realizada” ou “Transferência Concluída”, fortalece a confiança do usuário ao validar suas ações em tempo real.

Apesar disso, algumas fragilidades foram identificadas. Em certas telas, há ausência de botões de navegação secundária, como voltar ou cancelar, o que pode gerar confusão e sensação de aprisionamento na interface. Também foi notada a repetição de botões com funções semelhantes e nomenclaturas distintas, como “Transferir” e “Continuar”, o que quebra a consistência em alguns fluxos.

Outro ponto que merece atenção é a ausência de confirmação em ações críticas, como exclusão de conta, o que pode levar a erros acidentais. Por fim, a ausência de ícones de ajuda ou instruções contextuais reduz a autonomia do usuário em situações de dúvida.

2. Acessibilidade

A proposta visual do FECAPAY é moderna, com contrastes bem definidos entre plano de fundo, textos e botões, especialmente nos menus principais e áreas de destaque. O uso de ícones simples e linguagem direta facilita a navegação para a maioria dos usuários. No entanto, algumas limitações importantes foram percebidas do ponto de vista da acessibilidade.

A interface ainda carece de ajustes específicos para pessoas com baixa visão, como ampliação de textos em campos de formulário ou maior contraste em informações financeiras relevantes. O uso de tonalidades próximas de branco e cinza em alguns placeholders ou instruções secundárias pode prejudicar a leitura.

Além disso, o app ainda não apresenta suporte efetivo para usuários com deficiências cognitivas, visuais ou motoras. Faltam elementos de acessibilidade como instruções por voz, botões grandes com foco de toque facilitado, mensagens de erro descritivas e ícones alternativos com descrição textual. Também não há indicações claras de foco para navegação por teclado ou leitores de tela.

A ausência de uma adaptação para diferentes tipos de daltonismo, como a deuteranopia (dificuldade em distinguir verde), também compromete a experiência de parte dos usuários. Essas limitações tornam o uso do app menos inclusivo e reforçam a necessidade de um olhar mais sensível e técnico sobre acessibilidade digital na continuidade do projeto.

Análise Heurística (Princípios De Nielsen)

Objetivo: Avaliar o FECAPAY com base nas 10 heurísticas de usabilidade de Jakob Nielsen, buscando entender como o aplicativo se comporta do ponto de vista do usuário, identificando acertos e oportunidades de melhoria para uma experiência mais fluida, intuitiva e acessível.

1. Visibilidade do status do sistema

O app informa bem o que está acontecendo. Ao realizar ações como transferência, recarga ou exclusão de conta, o sistema responde com mensagens claras e visuais, como "Recarga Realizada" ou a confirmação do envio de Pix.

Destaque positivo: telas de transações com feedback visual reforçam a segurança do usuário.

Sugestão: adicionar uma animação de carregamento nas ações que exigem tempo de resposta, como login, recarga ou envio de comprovante, para reforçar a percepção de atividade do sistema.

2. Correspondência entre o sistema e o mundo real

Os termos utilizados são próximos da realidade do usuário universitário. Palavras como "Cantina", "RA" e "Bloco A" criam familiaridade. Ícones simples e universais também ajudam na comunicação.

Ponto forte: linguagem próxima ao cotidiano do público-alvo.

Recomendação: tornar algumas interações mais acolhedoras, como na tela de exclusão de conta, utilizando frases que demonstram mais empatia, por exemplo: "Tem certeza de que deseja excluir sua conta?"

3. Controle e liberdade do usuário

A navegação reversa é facilitada, com a presença do botão "Voltar" na maioria das telas. O usuário pode cancelar ações e retornar facilmente.

Ponto forte: boa estrutura de navegação e reversibilidade.

Sugestão: incluir uma confirmação extra em ações sensíveis, como exclusão de conta ou saída do app sem salvar, para evitar erros acidentais.

4. Consistência e padrões

A identidade visual do app é consistente. O uso de cores, botões e ícones é padronizado. A interface respeita a repetição dos elementos, facilitando o aprendizado.

Ponto forte: coerência visual reforça a usabilidade e reduz esforço cognitivo.

Sugestão: padronizar os termos usados em botões e ações semelhantes, como “Transferir” e “Continuar”, que aparecem com nomes diferentes em fluxos parecidos.

5. Prevenção de erros

O sistema responde de forma clara e amigável ao detectar uma senha incorreta, com uma mensagem visível. Isso ajuda o usuário a reconhecer rapidamente o que está errado.

Destaque positivo: presença de alertas em situações de erro evita frustrações.

Recomendação: reforçar a confirmação em transações com valores, como “Você confirma a transferência para João Silva?”, evitando enganos em ações críticas.

6. Reconhecimento em vez de memorização

O app oferece pistas visuais e linguagem clara. Os campos e botões estão bem identificados, e os ícones têm significado fácil de ser associado à ação.

Ponto forte: o usuário não precisa memorizar etapas para concluir tarefas.

Sugestão: adicionar uma pequena ilustração na tela de recarga por Pix pode ajudar usuários menos familiarizados com esse tipo de operação.

7. Flexibilidade e eficiência de uso

O app oferece alguma flexibilidade, como salvar cartões ou exibir contatos recentes, facilitando tarefas repetidas.

Destaque positivo: a experiência para usuários recorrentes é facilitada.

Sugestão: incluir recursos como “recarga rápida” ou “repetir última transação” poderia aumentar ainda mais a eficiência do uso contínuo.

8. Estética e design minimalista

A interface é visualmente agradável. Os elementos são bem distribuídos, sem poluição, e o contraste entre cores é equilibrado, promovendo boa leitura.

Ponto forte: design limpo, funcional e intuitivo.

Recomendação: incluir pequenas frases de reforço positivo, como “Recarga concluída com sucesso. Obrigado por usar o FECAPAY.”, para gerar uma conexão emocional com o usuário.

9. Ajudar usuários a reconhecer, diagnosticar e corrigir erros

O aplicativo já possui mensagens informativas ao detectar falhas como senha incorreta. Isso mostra um cuidado com a clareza.

Ponto forte: boas práticas de comunicação em situações de erro.

Sugestão: garantir que todas as possíveis falhas — como ausência de conexão ou campos obrigatórios não preenchidos — tenham mensagens igualmente amigáveis e instrutivas.

10. Ajuda e documentação

O espaço de Ajuda está bem estruturado e cobre as principais dúvidas do usuário. As categorias estão organizadas e o acesso à informação é rápido.

Ponto forte: seção de ajuda acessível e funcional.

Sugestão: tornar o botão de ajuda visível em todas as telas do app, não apenas em configurações ou tela final.

Conclusão

O FECAPAY demonstra um forte compromisso com a usabilidade e a experiência do usuário desde as primeiras interações. A aplicação respeita padrões visuais e funcionais bem estabelecidos, priorizando clareza, simplicidade e acessibilidade.

Os fluxos principais estão bem resolvidos e, mesmo sem a funcionalidade ativa de algumas seções, o layout indica que há uma preocupação legítima com o futuro do app e com o comportamento do usuário. Pequenos ajustes, como melhorias em mensagens de confirmação e reforço da comunicação visual em estados de carregamento ou erro, podem fazer uma grande diferença no uso real.

Com base nessa análise, podemos afirmar que o app tem uma base muito sólida, e que a atenção a detalhes emocionais e funcionais pode levá-lo a um nível ainda mais alto de excelência em design de interação.