

Questão 1

Segundo a Associação Brasileira de Normas Técnicas (2002), no campo de usabilidade, é necessário ter as medidas de eficácia, eficiência e satisfação, de acordo com o contexto de uso e das propostas.

Banca: FCC Órgão: MPE-MA Prova: MPE-MA - Analista Ministerial - Teste e Qualidade de Software

Analise os seguintes critérios de qualidade:

- I. Os usuários reconhecem que o software é apropriado para suas necessidades.
- II. Os usuários facilmente entendem os conceitos chave do software e, assim, tornam-se competentes no seu uso.
- III. O software é fácil de usar e controlar e foi projetado para evitar que o usuário cometa erros.
- IV. A interface do usuário proporciona prazer e uma interação satisfatória.

Os itens I, II, III e IV estão associados à:

A. ☐ navegabilidade.

B. ☐ acessibilidade.

C. ☐ conformidade.

D. ☐ compatibilidade.

E. ☒ usabilidade.

Questão 2

Para tornar concreta a interface do sistema, existe o design físico, o qual lida com questões específicas em torno do sistema, seriam elas o layout da tela, os ícones que serão escolhidos e a estrutura dos menus. (PREECE et al, 2005).

PREECE, J. ROGERS et al. Design de Interação: além da interação homem-computador. Porto Alegre: Bookman, 2005. ROSA, Guilherme da. Introdução do design digital. Curso de design digital IAD/UFPel. Disponível em: Acesso em 26/02/2020.

Na Web, a(o)s _____ é uma característica necessária para a sobrevivência. É uma mídia em que o usuário tem que ter um comportamento ativo. Isso não acontece na TV e no Rádio, por exemplo.

O que completa a lacuna corretamente é:

A. ☐ utilidade

B. ☐ ícones

C. ☒ acessibilidade

D. ☐ usabilidade

Questão 3

Para tornar concreta a interface do sistema, existe o design físico, o qual lida com questões específicas em torno do sistema, seriam elas o layout da tela, os ícones que serão escolhidos e a estrutura dos menus. (PREECE et al, 2005).

PREECE, J. ROGERS et al. Design de Interação: além da interação homem-computador. Porto Alegre: Bookman, 2005. ROSA, Guilherme da. Introdução do design digital. Curso de design digital IAD/UFPel. Provas: [IADES - 2019 - BRB](#)

Acerca de conceitos e aplicações do design de serviços no contexto bancário, assinale a alternativa correta

- A. ☐ O foco do design de serviços é aprimorar apenas a experiência em serviços digitais, como aplicativos móveis, internet banking e outros.
- B. ☐ A aplicação correta da metodologia sugere que os especialistas devem se reunir e projetar um design que, posteriormente, deverá ser seguido por toda a organização.
- C. ☐ Um dos princípios do design de serviços é ser centrado no ser humano. Entende-se, com isso, que o design deve se concentrar apenas na experiência do cliente.
- D. ☒ Queixas recorrentes de clientes são indicativos de que o design de serviço poderia ser aprimorado.

Questão 4

A escolha do método adequado ao projeto vai depender dos cenários, do contexto de uso e dos objetivos da pesquisa, sendo que independente do caso o ideal é sempre aplicar métodos de escuta, de observação e análise, evitando aplicar apenas métodos de escuta, porque as informações dependem apenas do que as pessoas falam, sendo que os comportamentos revelam informações que muitas vezes não são ditas. Dentre os métodos e técnicas de levantamento de requisitos centrados no usuário, analise as definições e assinale a alternativa correta.

"É muito similar à observação de campo, mas ela consiste em mapear o passo a passo do uso de algo, ou seja, o objetivo da observação é entender todos os passos (tarefas) dos usuários para identificar as necessidades e oportunidades em cada passo, bem como entender os modelos mentais das pessoas. O resultado final é de fato a estruturação de um passo a passo detalhado, com indicações dos comportamentos e itens utilizados em cada passo, bem como as maiores dificuldades e oportunidades em cada um.

Estamos definindo:

- A. ☐ shadowing
- B. ☒ análise da tarefa
- C. ☐ entrevistas tradicionais (individuais)

Questão 5

Há dois conjuntos de princípios de usabilidade mais aplicados para o design de interfaces, que são as Heurísticas de Nielsen (Nielsen, 1994) e as Regras de Ouro (Shneiderman, 2005).

Dentre as Heurísticas de Nielsen, analise a definição e assinale a alternativa correta.

"Boas mensagens de erro são importantes, mas ainda mais importante é prevenir a ocorrência dos mesmos. A interface deve impedir a ocorrência de erros do usuário, eliminando circunstâncias que sejam propícias aos erros, ou verificá-las e apresentar ao usuário uma opção de confirmação antes que incidam no erro."

Estamos definindo:

A. ☐ Visibilidade do status do sistema

B. ☐ Flexibilidade e eficiência de uso

C. ☐ Controle e liberdade do usuário

D. ☐ Projeto estético e minimalista

E. ☒ Prevenção de erro

Questão 6

Para Prates e Barbosa(2003), o conceito geral de qualidade de uso está relacionado à capacidade e à facilidade, em relação à eficiência e à satisfação que um usuário atinge sua meta.

Ano: 2017 Banca: FGV Órgão: IBGE Prova: FGV - 2017 - IBGE - Analista Censitário - Análise de Sistemas - Desenvolvimento de Aplicações

A usabilidade está associada a uma característica de qualidade de software que se refere à sua adequação à utilização pelos usuários. Na Engenharia de Usabilidade cada elemento de uma interface deve ser analisado segundo algumas heurísticas. Manuel é o analista de usabilidade responsável por elaborar as interfaces do sistema da financeira SemGrana. Para realizar seu trabalho, Manuel frequentou diariamente a financeira por um mês, de forma a conhecer o vocabulário padrão, bem como os conceitos usuais utilizados pelos funcionários da financeira. Dessa forma, Manuel pôde elaborar interfaces que contivessem o vocabulário e os conceitos da financeira.

A preocupação demonstrada por Manuel pode ser traduzida pela heurística:

A. ☐ design estético e minimalista;

B. ☐ visibilidade do estado do sistema.

C. ☐ controle e liberdade do usuário;

D. ☒ correspondência entre o sistema e o mundo real;

Questão 7

A busca pela qualidade na interação nos sistemas computacionais criou a necessidade de prover diretrizes e técnicas de avaliação de IHC, que são ótimos meios para a condução na criação de interfaces.

O primeiro princípio do(a) _____, tanto para uma maçarjeta quanto para um computador, é manter em mente o ser humano que quer usá-la.

- A. ☐ Habilidade
- B. ☒ Design de interfaces
- C. ☐ Interoperabilidade
- D. ☐ Ergonomia cognitiva
- E. ☐ Ergonomia

Questão 8

Há uma grande variedade de métodos de avaliação que podem ser aplicados em conjunto, de maneira complementar. A escolha de cada método dependerá de alguns fatores, como objetivos da avaliação: o que será avaliado e quais são as dúvidas da equipe de projeto e etapa do projeto: desde as fases iniciais em que são testados protótipos de baixa fidelidade até o produto ser lançado no mercado, quando pode ser testado por usuários reais em seu contexto real de uso.

Dentre os métodos baseados em técnicas de observação de usuários, analise as definições e assinale a alternativa correta.

"É muito utilizado para compreender o modelo mental dos usuários em relação à arquitetura de informação do sistema. O participante recebe um conjunto de cartões, cada um contendo uma informação, e tem como objetivo organizá-los em grupos de uma maneira que faça sentido, colocando nomes a cada um desses grupos. Os cartões podem ser físicos, em papel, ou virtuais, utilizando softwares específicos para card sorting. Este é um método muito utilizado para montar estruturas hierárquicas, como os menus da interface, pela lógica dos usuários."

Estamos definindo:

- A. ☐ questionários físicos ou virtuais
- B. ☐ análise da tarefa
- C. ☐ teste de usabilidade
- D. ☒ classificação de cartões

Questão 9

Há dois conjuntos de princípios de usabilidade mais aplicados para o design de interfaces, que são as Heurísticas de Nielsen (Nielsen, 1994) e as Regras de Ouro (Shneiderman, 2005).

Dentre as Heurísticas de Nielsen, analise a definição e assinale a alternativa correta.

"O sistema deve sempre manter os usuários informados sobre o que está ocorrendo, com respostas apropriadas e dentro de um tempo razoável. Por exemplo, as barras de progresso em um formulário indicam ao usuário a página em que ele se encontra e quantas páginas ainda faltam para ele terminar o preenchimento."

Estamos definindo:

A. ☐ Compatibilidade entre o sistema e o mundo real

B. ☐ Controle e liberdade do usuário

C. ☐ Projeto estético e minimalista

D. ☐ Flexibilidade e eficiência de uso

E. ☒ Visibilidade do status do sistema

Questão 10

Para Prates e Barbosa(2003), o conceito geral de qualidade de uso está relacionado à capacidade e à facilidade, em relação à eficiência e à satisfação que um usuário atinge sua meta.

_____significa não apenas permitir que pessoas com deficiências ou mobilidade reduzida participem de atividades que incluem o uso de produtos, serviços e informação, mas a inclusão e extensão do uso destes por todas as parcelas presentes em uma determinada população.

A. ☐ Usabilidade

B. ☐ Aplicabilidade

C. ☒ Acessibilidade

D. ☐ Praticidade

E. ☐ Comunicabilidade

Questão 11

Para tornar concreta a interface do sistema, existe o design físico, o qual lida com questões específicas em torno do sistema, seriam elas o layout da tela, os ícones que serão escolhidos e a estrutura dos menus. (PREECE et al, 2005).

PREECE, J. ROGERS et al. Design de Interação: além da interação homem-computador. Porto Alegre: Bookman, 2005. ROSA, Guilherme da. Introdução do design digital. Curso de design digital IAD/UFPel. [CESGRANRIO - 2010 - IBGE](#) -No projeto de interfaces, as mensagens ou alertas de erro representam um papel muito importante. Assim, NÃO apresenta uma prática adequada para alertas produzidos por um sistema interativo a mensagem que:

- A. ☐ é acompanhada por uma indicação audível ou visual.
- B. ☒ é opinativa, colocando a culpa no usuário caso isso ocorra.
- C. ☐ fornece sugestão construtiva para recuperação do erro.
- D. ☐ descreve o problema em um jargão que o usuário possa entender
- E. ☐ indica quais as consequências negativas do erro, de modo que o usuário possa se assegurar de que elas não ocorreram.

Questão 12

O estilo de interação deve ser escolhido de acordo com as necessidades dos usuários e de suas tarefas, e podem ser combinados entre si.

No(a) _____ a interface indica qual informação deve ser inserida, e o usuário a insere, em forma de texto ou de seleção de opções. O uso é indicado quando é necessário coletar uma grande quantidade de informação do usuário.

O que completa corretamente a lacuna é:

- A. ☐ Mapa de interface
- B. ☐ Menu
- C. ☐ Barras de progresso
- D. ☒ Formulário
- E. ☐ WIMP são janelas (windows), ícones (icons), menus e apontadores (pointers)

Questão 13

Há uma grande variedade de métodos de avaliação que podem ser aplicados em conjunto, de maneira complementar. A escolha de cada método dependerá de alguns fatores, como objetivos da avaliação: o que será avaliado e quais são as dúvidas da equipe de projeto e etapa do projeto: desde as fases iniciais em que são testados protótipos de baixa fidelidade até o produto ser lançado no mercado, quando pode ser testado por usuários reais em seu contexto real de uso.

Dentre os métodos baseados em técnicas de observação de usuários, analise as definições e assinale a alternativa correta.

"o avaliador vai até o contexto do usuário para observá-lo em seu ambiente real, que pode ser, por exemplo, sua casa ou seu local de trabalho. O objetivo é observar o que o participante faz, como ele interage com as pessoas e com o ambiente à sua volta. O avaliador deve tomar notas sobre os comportamentos e as atitudes do participante, para compreender como ele realiza as tarefas em seu próprio ambiente. Em geral, a observação contextual é acompanhada de entrevistas."

Estamos definindo:

A. ☐ questionários físicos ou virtuais

B. ☐ teste de árvore

C. ☐ observação de campo

D. ☐ análise da tarefa

E. ☒ observação contextual

Questão 14

O estilo de interação deve ser escolhido de acordo com as necessidades dos usuários e de suas tarefas, e podem ser combinados entre si.

Tanto o conteúdo quanto o design da interface podem ser planejados de forma modular. Após analisar a jornada e elaborar um fluxo de tarefas do usuário, os principais elementos presentes nas telas e as interações da interface podem ser representados em um _____, no qual são mapeadas todas as telas e as relações entre elas. Lembre que esse fluxo de tarefas do usuário deve ser feito a partir de dados de pesquisa, ou seja, dados reais do que os usuários buscam e fazem na interface ou de situações nas quais eles realizam as mesmas tarefas.

O que completa corretamente a lacuna é:

- A. ☒ Mapa de interface
- B. ☐ Menu
- C. ☐ Barras de progresso
- D. ☐ Formulário
- E. ☐ WIMP são janelas (windows), ícones (icons), menus e apontadores (pointers)

Questão 15

Para Prates e Barbosa(2003), o conceito geral de qualidade de uso está relacionado à capacidade e à facilidade, em relação à eficiência e à satisfação que um usuário atinge sua meta.

Ano: 2015 Banca: IDECAN Órgão: INMETRO Prova: IDECAN - 2015 - INMETRO - Analista Executivo em Metrologia e Qualidade - Análise e Desenvolvimento de Sistemas

Um sistema com alto grau de usabilidade deve possuir as seguintes características básicas, EXCETO:

- A. ☐ Alto grau de utilidade no sentido de que fará algo que as pessoas querem.
- B. ☐ Fácil de aprender como fazer e fácil lembrar como fazer após algum tempo.
- C. ☐ Seguro de operar na variedade de contextos em que será usado.
- D. ☐ Eficaz no sentido de conter as funções e o conteúdo de informações adequadas e organizadas de forma apropriada.
- E. ☒ Eficiente no sentido de que as pessoas poderão fazer algo sem a necessidade de realizar esforços.

Questão 16

A prototipação (Cybis et al., 2007; Bevan, 2009) é uma etapa essencial em um projeto de interface, para validação do projeto com os usuários, e deve ser aplicada desde o início do projeto, a partir das primeiras ideias, até o final do projeto, com a ideia bem ajustada e finalizada. Trata-se de uma representação limitada de um produto, que pode ser feito por meio de materiais e visual simples.

Um protótipo de baixa fidelidade digital é chamado:

A. ☐ *storyboard*

B. ☐ *mockup*

C. ☐ *sketches*

D. ☐ *storytelling*

E. ☒ *wireframe*