

Guideline 1

Falar a língua do usuário.

Ex: O sistema irá falar na linguagem do usuário, com frases, palavras familiares ao usuário.

Guideline 2

Minimizar a carga cognitiva do usuário.

Ex: O usuário não deve precisar pensar muito para usar bem o sistema

Guideline 3

Consistência e padrões.

Ex: O conteúdo da página deve ser homogêneo para facilitar a utilização do site pelo usuário

Guideline 4

Ajuda e documentação.

Ex: A documentação faz com que as dúvidas possam ser solucionadas eficientemente, evitando o contato direto com o HelpDesk

Guideline 5

Feedback para o usuário.

Ex: Ao realizar um cadastro, o sistema deve emitir um feedback positivo, assim como num caso negativo.

Guideline 6

Prevenção de erros.

Ex: Ao preencher cadastro e não for possível completá-lo devido algum erro, o sistema irá informar precisamente o erro.

Guideline 7

Mensagens de erros precisas e construtivas.

Ex: Mensagens de erros devem ser expressas em linguagem clara, indicando o problema e sugerir uma solução.

Guideline 8

O sistema deverá fornecer informações sobre o andamento dos processos em execução.

Ex: O sistema precisa manter o usuário informado sobre o que está acontecendo.

Guideline 9

A partir da página inicial, o usuário irá saber por onde começar

Ex: A tela inicial deverá ser clara e fácil de entender para o usuário.

Guideline 10

O site fornece feedback após a conclusão de uma tarefa.

Ex: O sistema deverá sempre indicar se a tarefa foi concluída com sucesso ou não.

Guideline 11

As fontes são legíveis.

Guideline 12

Os itens clicáveis e não clicáveis são bem distintos.

Ex: A distinção serve para não confundir o usuário.

Guideline 13

A logo da plataforma é colocada no mesmo lugar em todas as páginas.

Ex: Colocando a logo no mesmo lugar em todas as páginas, o usuário poderá clicar nela para voltar para página inicial.

Guideline 14

No preenchimento de ocorrências haverá a distinção dos campos obrigatórios e não obrigatórios.

Ex: A distinção é importante para que o usuário insira somente dados que ele acha relevante.

Guideline 15

Apenas de vídeo/imagem

Ex: Restringindo o envio apenas de vídeos e imagens como provas para a ocorrência, faz com que o usuário não envie outro tipo de arquivo por engano

Guideline 16

Preenchimento de ocorrências

Ex: Nos campos de preenchimento de ocorrência, os rótulos indicam exatamente qual entrada é esperada.

Guideline 17

A página inicial mostra todas as opções

Ex:

