

Objetivos (Determine)

Os objetivos dessa avaliação é encontrar problemas solucionáveis na interação do usuário com o site apresentado e verificar as necessidades que o usuário possa ter ao utilizá-lo. O site escolhido foi a página do Detran do Distrito Federal (<http://www.detran.df.gov.br/>). Por ser um website governamental utilizado por boa parte da população, é de suma importância que atenda as necessidades do usuário.

Questões à serem respondidas¹ (Explore)

- O usuário consegue operar o sistema?
- Quais barreiras o usuário encontra para atingir seus objetivos?
- O usuário tem acesso a todas as informações oferecidas pelo sistema?
- Com quanta eficiência o usuário atinge seu objetivo?
- Que parte da interface e da interação o deixa insatisfeito?
- O usuário entende o que significa e para que serve cada elemento de interface?

¹referência: Livro: Interação humano-computador/Simone Diniz Junqueira Barbosa, Bruno Santana da Silva. - Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.il. - (Série SBC, Sociedade Brasileira de Computação)

Método de Avaliação² (Choose)

Analizando a proposta desta avaliação a metodologia mais coerente para ser utilizada é a Avaliação Heurística sugerida por Jakob Nielsen para encontrar problemas de usabilidade durante um processo de design iterativo. *“Esse método de avaliação orienta os avaliadores a inspecionar sistematicamente a interface em busca de problemas que prejudiquem a usabilidade. Por ser um método de inspeção, a avaliação heurística foi proposta como uma alternativa de avaliação rápida e de baixo custo, quando comparada a métodos empíricos”*

²referência: Livro: Interação humano-computador/Simone Diniz Junqueira Barbosa, Bruno Santana da Silva. - Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.il. - (Série SBC, Sociedade Brasileira de Computação)

O que é necessário para a realização? (Identify)

Os instrumentos utilizados para realização desta avaliação foram computador Intel i5-8265U, 8gb de Ram e um acesso à internet.

Como lidar com as questões éticas? (Decide)

Como essa avaliação se trata de uma avaliação heurística sem a presença do usuário, não se faz necessária a preocupação com questões de legislação ou regras éticas pré-definidas para a realização.

Avaliação (Evaluate)

Verificação: Usabilidade e confiabilidade do sistema

Grau de severidade: simples

Natureza do problema: barreira

Descrição do problema:

- Contexto: Um usuário com o objetivo de solicitar a via definitiva da carteira de motorista se depara com desconfortos para atingir seu objetivo.
- Causa: O usuário clica na opção “CNH” e é redirecionado para outra página onde se depara com uma série de informações. Ao clicar na opção “solicitar CNH definitiva” o usuário é redirecionado para uma terceira página.
- Efeito sobre o usuário: A interface se torna desagradável e pouco intuitiva. O fato de abrir muitas guias para realizar somente uma operação faz com que o usuário hesite ao utilizar o sistema pois gera uma sensação de pouca confiança.
- Efeito sobre a tarefa: Perda de tempo.
- Correção possível: Realizar a operação em uma só página.



Figura 1 – Página inicial do Detran do Distrito Federal



Figura 2 – Página inicial do Detran do Distrito Federal (Rolando para baixo)



Figura 3 – Portal do Detran do Distrito Federal (Redirecionado da página inicial)

Solicitação de Troca de CNH Permissionária para Definitiva.

-Somente poderão solicitar a Troca de CNH de Permissionário para Definitiva, os condutores que :
Tiverem completado 01 (hum) ano de Habilitação e não possuírem em seu registro infrações grave, gravíssima ou reincidência em média;
Possuírem prontuário no DETRAN-DF e residam no Distrito Federal.
- Sua Habilitação será enviada pelos Correios, para o endereço cadastrado. Se o endereço de sua atual residência difere do endereço nos informado anteriormente, encaminhe-se ao DETRAN-DF

Siga as seguintes instruções:

- Preencha corretamente os campos abaixo, seguindo rigorosamente o que está impresso na CNH e confirme clicando em "OK".
- Utilize letras maiúsculas e não utilize acentos cedilha ou qualquer caracter especial em qualquer um dos campos.
- Certifique-se que o endereço está correto.
- Imprima o borderô (taxa) e em seguida efetue o pagamento nas agências do BRB ou Banco do Brasil
- Sua Habilitação será enviada pelos Correios, para o endereço cadastrado.
- O prazo de envio é de até 05 (cinco) dias úteis, após confirmação de pagamento pelo Banco.

CLIQUE AQUI

Clique aqui para obter uma nova imagem.

Digite o código impresso acima

A informação referente ao código na imagem acima ajuda o DETRAN a evitar consultas por programas automáticos, que dificultam a utilização do aplicativo pelos demais condutores.

Figura 4 – Formulário de solicitação do serviço(Redirecionado da página anterior)

Referências Bibliográficas

Livro: Interação humano-computador / Simone Diniz Junqueira Barbosa, Bruno Santana da Silva. –Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.il. - (Série SBC, Sociedade Brasileira de Computação)

Site: <http://www.detran.df.gov.br/>