

Disciplina: Interação Humano-Computador

Professor: André Barros de Sales

Aluna: Gabrielly Assunção Rodrigues

Matrícula: 200018442

# Apresentação de Resultados da Avaliação

## 1. Introdução

De acordo com o planejamento feito utilizando o framework DECIDE o presente documento tem por objetivo apresentar os resultados obtidos da avaliação do site Detran-DF (<http://www.detran.df.gov.br/>) através do método de avaliação heurística proposto por Jakob Nielsen e deve seguir as metas de usabilidade apresentadas pelo mesmo. Estas metas são: eficácia, eficiência, segurança, utilidade aprendizagem e memorização.

## 2. Objetivos

A presente avaliação tem por objetivo responder os questionamentos levantados no planejamento, além de considerar as metas de usabilidade propostas por Nielsen.

## 3. Avaliação

### 3.1. Avaliação no ponto de vista da:

- **Eficácia:** Como o principal propósito do site é oferecer informações e serviços para o usuário, conclui-se que o site é eficaz e apresenta o resultado esperado.
- **Eficiência:** Observa-se que para executar determinados serviços do website possui baixo nível de eficácia.
- **Segurança:** Para executar determinadas funções o site redireciona o usuário para outras páginas, o que pode causar uma sensação de insegurança em quem utiliza o serviço, além de limitar o poder de liberdade do usuário.
- **Utilidade:** No contexto apresentado, o site se mostra útil e atinge os objetivos propostos mesmo que com pouca eficácia evidenciada.
- **Aprendizagem:** O website possui uma aba de acessibilidade com tutoriais para novos usuários além de um campo de pesquisa que mostra eficácia em seus resultados.

- Memorização: Foi observado que o site não possui uma boa memorização para o usuário visto que existem maneiras distintas de se chegar a um determinado serviço, podendo assim, confundir o usuário.

### 3.2. Questionamentos levantados no planejamento:

Com base nas perguntas retiradas no livro Interação Humano-Computador de Simone Diniz Junqueira e Bruno Santana da Silva , a avaliação retornou os seguintes respostas:

- O usuário consegue operar o sistema? SIM.
- Quais barreiras o usuário encontra para atingir seus objetivos? POLUIÇÃO VISUAL E BAIXA EFICIÊNCIA PARA A REALIZAÇÃO DE SERVIÇOS.
- O usuário tem acesso a todas as informações oferecidas pelo sistema?SIM.
- Com quanta eficiência o usuário atinge seu objetivo? BAIXA
- Que parte da interface e da interação deixa o usuário insatisfeito? POLUIÇÃO VISUAL, ALÉM DO FATO DO SITE REALIZAR DIVERSOS REDIRECIONAMENTOS PARA REALIZAR APENAS 1 SERVIÇO.
- O usuário entende o que significa e para que serve cada elemento de interface? SIM

### 3.3 Heurística

Usabilidade e Confiabilidade do Sistema		
<b>Verificação:</b> A interface passa eficiência e confiança para o usuário?		<b>Grau de Severidade:</b> <input type="radio"/> 0 - Sem importância <input type="radio"/> 1 - Cosmético <input checked="" type="radio"/> 2 - Simples <input type="radio"/> 3 - Grave <input type="radio"/> 4 - Catastrófico
<b>Natureza do problema:</b>	<input type="radio"/> Barreira <input checked="" type="radio"/> Obstáculo <input type="radio"/> Ruído	
<b>Perspectiva do usuário:</b>	<input checked="" type="radio"/> Problema Geral <input type="radio"/> Problema Preliminar <input type="radio"/> Problema Especial	
<b>Perspectiva da tarefa:</b>	<input checked="" type="radio"/> Problema Principal <input type="radio"/> Problema Secundário	
<b>Perspectiva do Projeto:</b>	<input type="radio"/> Problema Falso <input type="radio"/> Problema Novo <input checked="" type="radio"/> Não se aplica	
<b>Descrição do Problema:</b> <p><u>Contexto:</u> Um usuário com o objetivo de solicitar a via definitiva da carteira de motorista, por exemplo, se depara com barreiras para atingir seu objetivo.</p> <p><u>Causa:</u> 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.</p> <p><u>Efeito sobre o usuário:</u> 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.</p> <p><u>Efeito sobre a tarefa:</u> Perda de tempo.</p> <p><u>Correção possível:</u> Realizar a operação em uma só página.</p>		

## 4. Imagens

## 4.1



Figura 1 – Página inicial do Detran do Distrito Federal

## 4.2



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

## 4.3

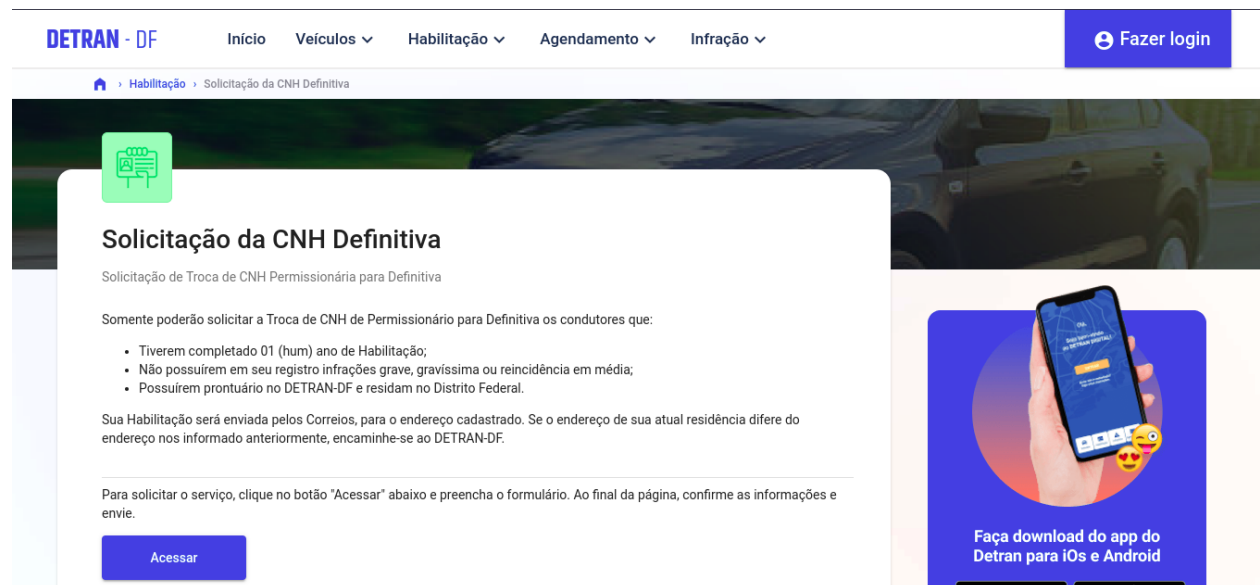


Figura 3 – Portal do Detran do Distrito Federal (Redirecionado da página inicial).


## 4.4

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 cedilhas 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](#) 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)

## Bibliografia

BARBOSA, Simone; DINIZ, Bruno. Interação Humano-Computador, Editora Elsevier, Rio de Janeiro, 2010.