

# Avaliação Heurística

## Trabalho Interdisciplinar para sustentabilidade

### 1. Introdução

#### a) Objetivo da análise

Analisar a usabilidade do sistema web para operações de gerência e pedidos desenvolvido para um restaurante, como parte da disciplina Trabalho Interdisciplinar para Sustentabilidade.

#### b) Cenário da análise

João é cliente de um restaurante, onde almoça a vários meses. Durante esses meses em que utilizou dos serviços prestados pelo estabelecimento, o mesmo ainda empregava o sistema antigo em que realizava pedidos por meio de garçons, e eram comunicados à cozinha por meio de notas escritas em papel. Porém, recentemente, o restaurante adotou o sistema de gerência e realização de pedidos “Apetito”. Como um novo usuário do sistema, ele precisa navegar pelas telas do mesmo, a fim de realizar seu pedido.

#### c) Metodologia do estudo

O estudo foi realizado com a participação de 2 avaliadores, onde cada um fez a sua análise individualmente e ao fim consolidaram seus resultados neste relatório, apontando os problemas mais recorrentes e relevantes que ferem As Heurísticas de Nielsen que surgiram durante a avaliação da interface.

#### d) Heurísticas utilizadas

1. Visibilidade do estado do sistema
2. Correspondência entre o sistema e o mundo real
3. Controle e liberdade do usuário
4. Consistência e padronização
5. Prevenção de erros
6. Reconhecimento em vez de memorização
7. Flexibilidade e eficiência de uso
8. Projeto estético e minimalista
9. Apoio ao reconhecimento, diagnóstico e recuperação de erros
10. Ajuda e documentação

## 2. Avaliadores

- 1) Miguel Amaral Lessa Xavier
- 2)

## 3. Principais problemas

<b>Número do problema</b>	1			
<b>Avaliador</b>	1	2	3	4
<b>Quais avaliadores identificaram o problema</b>	X			
<b>Problema</b>	O sistema não possui mensagens de erro dedicadas a erros, mostrando apenas uma mensagem genérica que indica a existência do erro.			
<b>Heurística(s) violada(s):</b>	Ajudar os usuários a reconhecer, diagnosticar e corrigir erros			
<b>Severidade:</b>	Grande	Catastrófico	Pequeno	Cosmético
<b>Local:</b>	Sistema.			
<b>Solução:</b>	Criação de mensagens de erro dedicadas às principais operações passíveis de erro humano, de modo que informe ao usuário o que ele fez de errado.			

<b>Número do problema</b>	2			
<b>Avaliador</b>	1	2	3	4
<b>Quais avaliadores identificaram o problema</b>	X			
<b>Problema</b>	A reserva de mesas não oferece uma correspondência real entre a sua posição dentro do sistema e no mundo real, o que pode levar a confusões durante as reservas.			
<b>Heurística(s) violada(s):</b>	Correspondência entre o sistema e o mundo real			
<b>Severidade:</b>	Catastrófico	Pequeno	Grande	Cosmético
<b>Local:</b>	Página de reserva de mesas			
<b>Solução:</b>	Inserir avisos, legíveis, que alertam que a posição da mesa no sistema não corresponde com a posição real da mesa.			

<b>Número do problema</b>	3			
<b>Avaliador</b>	1	2	3	4
<b>Quais avaliadores identificaram o problema</b>	X			
<b>Problema</b>	O sistema não possui um manual de operações para auxílio dos usuários em sua operação;			
<b>Heurística(s) violada(s):</b>	Ajuda e documentação			
<b>Severidade:</b>	Pequeno	Grande	Catastrófico	Cosmético
<b>Local:</b>	Systemwide			
<b>Solução:</b>	Criação de um manual que irá abranger as principais operações do sistema, do ponto de vista de todos os possíveis usuários.			

<b>Número do problema</b>	4			
<b>Avaliador</b>	1	2	3	4
<b>Quais avaliadores identificaram o problema</b>	X			
<b>Problema</b>	O sistema não indica ao cliente se ele ganhou um desconto por meio do sistema de roleta.			
<b>Heurística(s) violada(s):</b>	Ajuda e documentação			
<b>Severidade:</b>	Pequeno	Grande	Catastrófico	Cosmético
<b>Local:</b>	Tela da roleta de descontos			

<b>Número do problema</b>	4
<b>Solução:</b>	Indicar melhor ao cliente que scrolling é possível por meio de indicadores visuais ou indução.

<b>Número do problema</b>	5			
<b>Avaliador</b>	1			
<b>Quais avaliadores identificaram o problema</b>	X			
<b>Problema</b>	Ausência de notificação em chats entre restaurante e cliente.			
<b>Heurística(s) violada(s):</b>	Visibilidade do status do sistema			
<b>Severidade:</b>	Grande	Pequeno	Catastrófico	Cosmético
<b>Local:</b>	Tela de chat.			
<b>Solução:</b>	Implementação de um sistema de notificação para os chats.			

<b>Número do problema</b>	6			
<b>Avaliador</b>	1			
<b>Quais avaliadores identificaram o problema</b>	X			
<b>Problema</b>	Após clicar em "Finalizar Pedido" ou "Enviar Avaliação", não há feedback visual claro de			

<b>Número do problema</b>	6			
	carregamento ou confirmação imediata (apenas um alert em caso de erro).			
<b>Heurística(s) violada(s):</b>	Visibilidade do status do sistema			
<b>Severidade:</b>	Grande	Pequeno	Catastrófico	Cosmético
<b>Local:</b>	Tela de pedidos.			
<b>Solução:</b>	Implementação de um aviso de confirmação imediata de confirmação do pedido.			

<b>Número do problema</b>	6			
<b>Avaliador</b>	1			
<b>Quais avaliadores identificaram o problema</b>	X			
<b>Problema</b>	Não há atalhos ou facilidades para usuários experientes, como preenchimento automático de dados do cliente			
<b>Heurística(s) violada(s):</b>	Flexibilidade e eficiência de uso			
<b>Severidade:</b>	Grande	Pequena	Cosmética	Catastrófica
<b>Local:</b>	Systemwide			
<b>Solução:</b>	Implementação de um botão para preencher os dados do cliente automaticamente.			