

# Execução da Avaliação de um site

Sítio de referência: BRB mobilidade - <https://mobilidade.brb.com.br/mobilidade/>

Aluno: Mateus Vinícius Ferreira Franco - 200024868

## Perguntas referentes à avaliação:

1. Os usuários conseguem com facilidade encontrar as páginas as quais fornecem os serviços que eles estão procurando?

Os usuários conseguem localizar com facilidade os serviços fornecidos pelo órgão no sítio avaliado, porém uma vez que estão na página que desejam, as informações são demasiadamente vagas, fazendo com que os usuários apresentem dificuldades na hora de encontrar onde podem realizar a solicitação dos serviços fornecidos. Além disso, há diversas informações irrelevantes para quem quer solicitar o serviço, como por exemplo normas e comunicados do órgão, informações essas que podem acabar confundindo o entendimento do usuário, tornando dificultoso o processo de solicitação dos serviços desejados.

2. - O sítio demora para entregar os resultados das pesquisas que os usuários realizam?

O sítio não oferece opção de realização de consultas e pesquisas, sendo os únicos modos de procurar informações específicas, entrando em contato com o pessoal do suporte via telefone ou formulário, o qual demanda um tempo elevado do usuário para receber as respostas e via chatbot, o qual se mostrou bastante limitado na busca de informações.

3. O sítio é interativo com os usuários portadores de necessidades especiais?

Não, o sítio não oferece a opção de interação com os usuários portadores de necessidades especiais, como deficientes visuais por exemplo. Logo, pessoas as quais possuem tais necessidades especiais de atendimento ficam impossibilitadas de realizar consulta de informações e solicitar os serviços disponibilizados no sítio, necessitando de intermediadores para esse processo ou necessitando de procurar atendimentos presenciais.

4. O sítio possui uma interface minimalista e compreensível ou os usuários tendem a possuir dificuldades para entendê-lo?

O sítio não apresenta uma interface minimalista e compreensível no quesito distribuição de informações. As informações são apresentadas somente em forma de texto para os usuários, tornando confusa a localização dessas informações.

5. Qual o grau de satisfação dos usuários com os serviços disponibilizados no sítio?

Os usuários se mostram parcialmente satisfeito quanto aos serviços disponibilizados, uma vez que até conseguem encontrar as informações e serviços que desejam, mas demoram para encontrar tais informações, tornando o processo burocrático.

6. Os usuários conseguem com êxito solicitar os serviços pelo sítio ou precisam procurar atendimentos presenciais para atendê-los?

Na maioria dos casos, os usuários conseguem solicitar os serviços pelo sítio quando são serviços padrões, quando necessitam de atendimentos personalizados ou atendimentos especiais, necessitam procurar por atendimentos presenciais.