

IHC avaliação do Portal da Prefeitura de Londrina

Letícia Assunção Aires Moreira - 190128712

June 26, 2022

1 Resumo

O presente trabalho referente à disciplina de Interação Humano Computador, ministrada pelo docente Andre Barros de Sales visa apresentar a avaliação do Portal da Prefeitura de Londrina, disponível no seguinte link: <https://portal.londrina.pr.gov.br/>. A avaliação será realizada conforme o framework DECIDE, no qual visa-se o planejamento, a execução e a análise de uma avaliação de IHC.

2 Quanto à função do site

O site da Prefeitura de Londrina tem fito informacional para com a população local. Nesse sentido, pode-se observar, em sua interface, dados relacionados à gestão pública e decisões administrativas. Ademais, constam ainda na página, opções de cadastramento para vacinação, denúncias de maus tratos de animais, bem como cadastro único.

Contudo, analisa-se que, apesar das inúmeras funcionalidades pertinentes à população, o site é subutilizado tendo em vista deficiências em seu desenvolvimento e resultado final.

3 Determine/Explore

Objetivos gerais da avaliação:

Constatar por meio de um questionário a eficácia do site em questão, tendo em vista sua usabilidade e acessibilidade pelo público alvo:

- O site é claro nas descrições de suas funcionalidades?
O site não apresenta de forma clara suas funcionalidades, tal como suas seções divididas por assuntos em um índice.
- Todas as abas do site funcionam?
Sim, todas as abas funcionam, contudo o índice não está presente em todos os redirecionamentos do site. Ademais, a descrição das funcionalidades não é clara.

- O design da página inicial é intuitivo?
O design da página inicial conta com muita informação aliada diversos serviços, tornando assim de difícil discernimento as diferentes funcionalidades dispostas no site.
- Há alguma redundância de conteúdo?
O site apresenta inúmeras redundâncias em sua página inicial. Por exemplo: Dois redirecionamentos de portal de transparência, 3 redirecionamentos de carta de serviço, 2 redirecionamentos de serviços online.

Definir aspectos positivos do site:

- Quais são suas funcionalidades claras?
Separação entre serviços para pessoas físicas, jurídicas, turistas e funcionários. Além disso, há filtro no qual constam as funcionalidades mais buscadas.
- Como o site proporciona acessibilidade ao público?
Sim, no canto superior esquerdo há opções de acessibilidade como aumentar a fonte e aplicar contraste. Contudo não há fácil acesso para pessoas com deficiência visual.
- Quais funcionalidades observadas oferecem acessibilidade?
Em todo o escopo do site se pode aumentar a letreiro e aplicar contraste.

Definir aspectos que necessitam de melhorias:

- Em algum momento, as etapas que seriam realizadas não ficaram claras para o próprio usuário, ao utilizar algum serviço do site?
Sim, por exemplo, ao acessar a opção "Impostos, Taxas e Débitos" dentro de "Pessoa Física", são apresentadas cerca de 85 opções, as quais apresentam inúmeras redundâncias entre si e tornam confusa a escolha de qual caminho seguir.
- Qual parte da interface ou da interação com o site pode deixar o usuário insatisfeito?
O excesso de informações e opções da página inicial.
- O site cria caminhos desnecessários para funcionalidades que poderiam possivelmente ser realocadas?
Sim, esse efeito é recorrente no site analisado.

Avaliar o desempenho geral do site:

- O usuário consegue operar o sistema?
Sim, apesar de certa dificuldade em determinar o caminho certo para a funcionalidade desejada.
- As etapas que devem ser executadas pelos usuário ficam clara a todo momento para o próprio usuário, ao utilizar algum serviço do site?
Não, como exposto anteriormente, as etapas podem ser confusas para o usuário do site.

- Qual parte da interface ou da interação com o site pode deixar o usuário insatisfeito?
O excesso de informação e as opções desnecessárias causadas pelo advento das redundâncias.
- O site cria caminhos desnecessários para funcionalidades que poderiam possivelmente ser realocadas?
Sim, inúmeras redundâncias são apresentadas especialmente na página inicial.
- O usuário consegue atingir seu objetivo dentro do fluxo proposto?
Sim, apesar de certa dificuldade em determinar o caminho certo para a funcionalidade desejada.

4 Choose

A fim de realizar a avaliação do Portal da Prefeitura de Londrina, optou-se pelo método da avaliação heurística, a qual é realizada por meio de rápida e pragmática inspeção tendo como foco a usabilidade na visão sistemática da interface em questão.

5 Identify

- Quem serão os usuários a participarem da avaliação?
- Quais equipamentos serão utilizados para a execução da avaliação?
- Qual será o prazo disponível para execução da avaliação?
- Qual será o orçamento disponível para execução da avaliação?
- Quem conduzirá a avaliação?

6 Decide

- Deverá-se ler e assinar um formulário constando prazo, métodos e questões éticas de anonimato, a fim de que todos os participantes estejam cientes do rito ordinário da avaliação.
- Os participantes podem desistir da avaliação e sair a qualquer momento.
- Os participantes devem ser pessoas neutras de forma a não enviesar o resultado da avaliação.

7 Evaluate

- Coletar e interpretar dados, de modo a apresentar então informações pertinentes aos objetivos previstos no princípio da avaliação.