

## Relatório de avaliação

---

Grau de Severidade:

- 1 - Sem importância
  - 2 - Cosmético
  - 3 - Simples
  - 4 - Grave
  - 5 - Catastrófico
- 

Natureza do problema:

- Barreira
  - Obstáculo
  - Ruído
  - Outro: \_\_\_\_\_
- 

Perspectiva do usuário:

- Problema Geral
  - Problema Preliminar
  - Problema Especial
  - Outro: \_\_\_\_\_
- 

Perspectiva da tarefa:

- Problema Principal
  - Problema Secundário
- 

Informação Adicional: Foi realizado a execução para solucionar um problema financeiro e durante essas etapas foram encontrados alguns problemas e foi comparado com as 10 heurísticas de Nielsen

- 1) Visibilidade do Status do Sistema: É um sistema que a visibilidade não está em boas condições, com um pouco de procura você consegue se localizar, porém está um pouco poluído na tela de entrada.

- 2) Compatibilidade entre o mundo real e o sistema: Os símbolos e as linguagens que foram utilizadas para descrever processos foram fiéis ao que estão ali para desempenhar
- 3) Controle e Liberdade para o Usuário: É um sistema meio engessado quando se comparada com outros sistemas que executam a mesma função, por exemplo, para cadastrar pixel é presencialmente o que segura o usuário.
- 4) Consistência e Padronização: Demonstra uma consistência de identidade visual e símbolos utilizados
- 5) Prevenção de erros: Sim, o site apresenta sistema de prevenção, desde solicitar a confirmação da operação. E também tem instruções e soluções para problemas comuns.
- 6) Reconhecimento em vez de memorização: A utilização de símbolos comuns permite identificar e lembrar de funções já utilizadas
- 7) Eficiência e flexibilidade do uso: O sistema não demonstra flexibilidade no uso, visto que além de necessitar o contato com agência presencial na primeira execução do site. Não funcionam teclas de atalhos.
- 8) Estética e Design Minimalista: A tela de entrada se encontra muito poluída o que dificulta a entrada no aplicativo, fazendo o usuário a desistir do uso do site. Dentro do sistema está com a identidade visual presente e a poluição é reduzida
- 9) Recuperação diante de erros: Não existe a possibilidade de voltar instantaneamente atrás quando se faz um engano, será necessário aguardar um tempo. Porém existe FAQ/Suporte que auxiliam a solucionar o problema.
- 10) Ajuda e Documentação: Único auxílio que é obtido é através do suporte, porém é um suporte que demora para atendimento e para solução do problema.

---

Descrição do Problema:

Contexto: O usuário teve um problema financeiro e precisava solicitar uma transação de dinheiro através de pix/boleto, devido a urgência será utilizado o site da Caixa que é seu banco para essa realização, porém é sua primeira vez utilizando o site.

Causa: O problema é causado por falha na transação do dinheiro, o que é difícil de se solucionar.

Efeito sobre o usuário:

- Poderá gerar problemas pessoais;
- Poderá gerar perda de tempo para o usuário, visto que o site apresenta falhas e só pode ser resolvido presencialmente;

Correção possível: Pode ser realizado uma verificação para que a solução seja rápida e pelo site, sem necessitar a saída para uma agência. Talvez uma pessoa para atender de forma on-line.