

Faculdade UnB Gama - FGA

Disciplina: Interação Humano Computador

Professor: André Barros de Sales

Matrícula: 202015901 **Nome:** Ana Luiza Hoffmann Ferreira

Tópico: atividade avaliativa - planejar a avaliação de um site (individual)

Site Avaliado: STF

1.0 - Introdução

Os humanos possuem uma característica marcante que os induz a descobrir e/ou resolver seus problemas a partir da utilização da experiência prática, criatividade e observação. Essa característica é a capacidade heurística e seu uso visa avaliar a interface, verificando a conformidade do trabalho realizado com a usabilidade proposta para ele.

O site do STF (<https://portal.stf.jus.br/>) tem como proposta disponibilizar acesso às pautas de julgamentos, agenda de processos, ministros e presidente, fornecer informações confiáveis sobre o que acontece no tribunal, propor conhecimento sobre legislações e divulgar pesquisas relacionadas às áreas de atuação do tribunal, além de permitir a marcação de visitas ao STF. A avaliação em questão visa verificar se o site está em conformidade com suas propostas de usabilidade.

2.0 - Sobre o método da avaliação heurística

A avaliação heurística não envolve contato direto com os usuários, ou seja, um avaliador deverá se colocar no lugar do usuário. A partir dessa atitude, o avaliador irá se comportar, por exemplo, como uma pessoa que não conhece nada de internet e aplicativos, uma pessoa com deficiências visuais ou até mesmo agir como uma criança utilizando o site. Esse método visa encontrar erros ou empecilhos que causem algum desconforto aos usuários ou o impossibilitem de realizar a tarefa desejada.

3.0 - Questões a serem respondidas

- A interface é agradável ao usuário?
- Quais partes do sistema geraram desconforto durante o uso?
- O site providencia o que o usuário necessita?
- Os caminhos dispostos pelo sistema são intuitivos?

4.0 - Avaliar, interpretar e apresentar dados

The screenshot shows the top navigation bar of the STF website. It includes an accessibility section with a speaker icon and a list of shortcuts: '1 conteúdo', '2 menu', '3 busca', and '4 rodapé'. On the right, there are links for 'Gestão de Pessoas', 'Fale com o STF', and 'Transparência e Prestação de Contas'. Below the navigation bar is the STF logo and a row of social media icons. The main menu is visible, with 'Publicações' highlighted. A dropdown menu is open under 'Publicações', listing items such as 'Publicações Institucionais', 'Atas de Distribuição', 'Atos Normativos', 'Diário de Justiça Eletrônico (DJe)', 'Legislação', 'Legislação Anotada', 'Livraria do Supremo', 'Pesquisas Judiciárias', 'Publicações Temáticas', and 'Revista Trimestral de Jurisprudência'.

Ao utilizar a barra de navegação do site, já é possível perceber uma característica de design um pouco confusa. As setas são grandes demais para o tamanho de fonte escolhido para o menu e as linhas não possuem espaçamento padronizado, tornando fácil clicar no lugar errado. Outra característica facilmente encontrada é a falta de formatação adequada em certas páginas, como, por exemplo, na área de Visitação Pública.

The screenshot shows the 'Visitação Pública' page on the STF website. The top navigation bar is identical to the previous screenshot. Below the navigation bar, the page title is 'Gestor: ASSESSORIA DE CERIMONIAL' and the last update is 'Última atualização: Segunda-feira, 19 de setembro de 2022'. A counter indicates '15.581 pessoas já viram Isso'. The main content area features a large image of the STF building and a statue. Below the image, there is a blue link: 'Todas as modalidades de visita ao Supremo Tribunal Federal são gratuitas.' At the bottom, there are four blue buttons: 'VISITA PRESENCIAL AO PALÁCIO', 'VISITA VIRTUAL', 'SESSÃO DE JULGAMENTO NO PLENÁRIO', and 'SESSÃO DE JULGAMENTO NAS TURMAS'.

A página não oferece as informações necessárias ao usuário, como regras de vestimenta e conduta, sendo necessário entrar um pouco mais a fundo no site para ter acesso a essas informações. Também não estão disponíveis avisos importantes sobre as visitas, como pausa no período de visitas devido a feriados ou eventos internos.

Já na área de agendar uma visita ao palácio, vemos uma boa interface, intuitiva e organizada. No entanto, não há uma opção de resetar preenchimento, voltar à página anterior e nem mesmo registrar seus acompanhantes, ou seja, caso o usuário queira visitar o palácio com sua família, deverá preencher o formulário várias vezes.

The image shows a two-part screenshot of a web interface for booking a visit to the Supreme Federal Court. The top part displays the event details and a calendar. The bottom part shows a form for adding details and providing additional information.

Supremo Tribunal Federal

Visita ao Supremo Tribunal Federal
1 hora

17 de novembro, 11:00

< > novembro 2022

D	S	T	Q	Q	S	S
		1	2	3	4	5
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30			

11:00

Todos os horários estão em (UTC-03:00) Brasília

Adicionar seus detalhes

27 28 29 30

Todos os horários estão em (UTC-03:00) Brasília

Adicionar seus detalhes

Nome

Email

Número de telefone

Fornecer informações adicionais

Cidade/UF

Reservar

Praça dos Três Poderes (Eixo Monumental, Brasília, DF, Brasil) | (61) 3217-4066
As Políticas e Práticas de Supremo Tribunal Federal se aplicam ao uso de seus dados

Da plataforma Microsoft Bookings
© 2022 Microsoft

As características acima ferem o controle e liberdade do usuário, visto que não há opção "cancelar", "reagendar" ou "desmarcar", tornando impossível cancelar o preenchimento do formulário. Também não há uma opção de confirmação após clicar em "Reservar", o que favorece formulários preenchidos com informações incorretas.

Heurísticas verificadas:

- Controle e liberdade do usuário
- Diagnóstico e recuperação de erros

Grau de severidade:

- 1- cosmético
- 2- menor
- 3- maior
- 4- catástrofe

Contexto do problema:

- **Descrição:** não é requerido revisar os dados para confirmação após clicar em reservar e não há opção de cancelar, reagendar ou desmarcar.
- **Causa:** envio de informações incorretas no formulário e impossibilidade de cancelar o processo e retornar à página anterior sem depender do navegador utilizado pelo usuário.
- **Efeito sobre o usuário:** frustração, raiva, perda de tempo preenchendo novamente.
- **Efeito sobre a tarefa:** recebimento de informações incorretas e reserva de horários para usuários inexistentes.
- **Possível correção:** exigir confirmação de dados ao clicar em reservar, incluir botões de voltar à página anterior, desmarcar e reagendar.

A interface não possui erros grotescos que impeçam o uso do sistema, porém pequenos erros na formatação podem favorecer o número de erros cometidos pelo usuário.

Heurísticas verificadas:

- Flexibilidade e eficiência no uso

Grau de severidade:

- 1- cosmético
- 2- menor
- 3- maior
- 4- catástrofe

Contexto do problema:

- **Descrição:** interface com páginas mal formatadas, menu com opções grudadas umas nas outras e setas que se confundem entre as opções do menu.
- **Causa:** perda de tempo.
- **Efeito sobre o usuário:** confusão, raiva, perda de tempo procurando informações.

- **Efeito sobre a tarefa:** nenhum.
- **Possível correção:** reformular o menu, aumentando o tamanho da fonte escolhida e deixando claro qual seta pertence a determinada opção, e terminar a construção de certas páginas do site.

5.0 - Conclusão

Após realizar a análise, pode-se dizer que o STF possui um site que fornece boa experiência ao usuário, visto que boa parte das heurísticas de Nielsen são devidamente seguidas. Conclui-se também que os problemas do site são pontuais e favorecem a ocorrência de erros por parte do usuário, tornando a experiência cansativa e, às vezes, frustrante, mas não impossibilitada.

6.0 - Referências Bibliográficas

BARBOSA, Simone Diniz Junqueira; DA SILVA, Bruno Santana. Interação Humano Computador.