



Universidade de Brasília

Faculdade
UnB Gama

Faculdade UnB Gama - FGA
Disciplina: Interação Humano Computador
Professor: André Barros de Sales
Matrícula: 190113901 Nome: Mateus Levy Avelans Boquady

Planejamento da Avaliação da CAESB

1. Domínio



O site da Companhia de Água e Esgoto (CAESB) tem a finalidade de informar aos usuários notícias importantes sobre a distribuição de água em suas regiões, bem como fazer consultas sobre informações das contas de água dos cidadãos do Distrito Federal.

2. Objetivo (Determine)

Essa avaliação tem como objetivo trazer à tona impedimentos no uso do sistema, encontrar possíveis melhorias em elementos que estejam dificultando a usabilidade e

acessibilidade do site e trazer soluções para que a experiência de usuário seja aprimorada.

3. Questões a serem esclarecidas (Explore)

As perguntas a serem respondidas são as 10 heurísticas propostas por Nielsen.

4. Método de Avaliação (Choose)

O método de avaliação escolhido é o de inspeção por meio de avaliação heurística. A avaliação heurística é um método que não requer interação direta com os usuários. Em vez disso, o avaliador assume diferentes perspectivas, como a de um usuário inexperiente na internet, alguém com deficiências visuais ou até mesmo uma criança, para identificar problemas ou obstáculos que possam causar desconforto aos usuários ou impedir que eles realizem suas tarefas com sucesso. O objetivo é descobrir falhas de usabilidade que podem passar despercebidas durante o desenvolvimento do sistema, aprimorando assim a experiência do usuário.

5. Ética (Decide)

Na avaliação heurística, não se envolvem diretamente os usuários, já que os avaliadores especializados aplicam princípios de usabilidade e heurísticas de design em vez de realizar testes com pessoas reais. Devido a essa ausência de interação direta com os usuários, a preocupação com questões éticas específicas, como privacidade e bem-estar dos usuários, pode parecer menos relevante.

6. Avaliar (Evaluate)

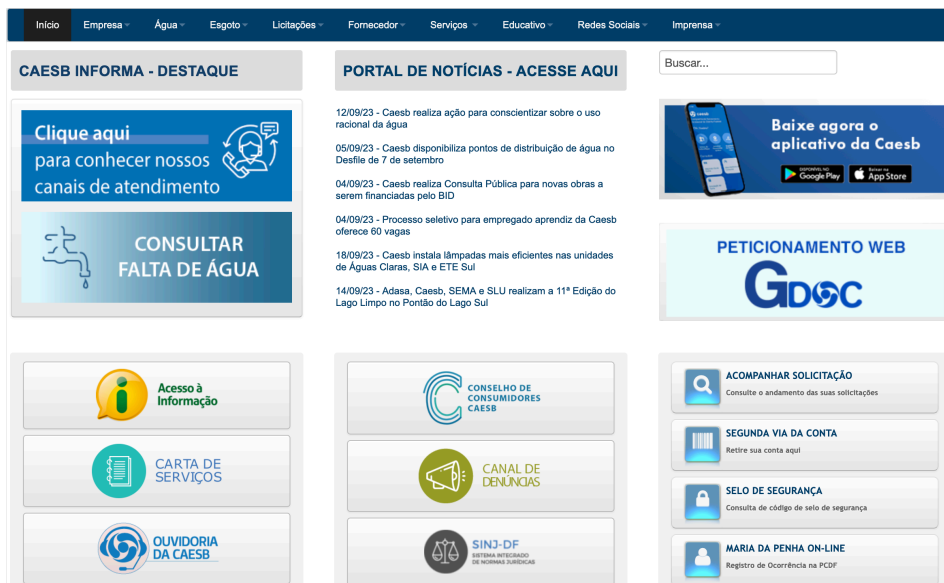
A escolha do teste permitirá avaliar a experiência do usuário, incluindo a eficácia da execução, identificação de erros, tempo necessário para completar tarefas e a satisfação geral do usuário. Priorizar o desempenho do usuário ao utilizar o sistema é benéfico, pois o experimento fornecerá informações cruciais sobre os problemas de usabilidade que precisam ser corrigidos.

Conforme o planejamento estabelecido, optou-se pela aplicação do método de avaliação heurística de Nielsen para conduzir esta avaliação. Este método baseia-se na análise da conformidade da interface a ser avaliada com um conjunto de heurísticas definidas por Jakob Nielsen, um renomado especialista na área de Interação Humano-Computador. Após a detecção de qualquer problema, é necessário registrar qual heurística foi infringida, a localização específica na interface onde ocorreu a violação e apresentar sugestões para melhorias.

Problemas encontrados segundo as 10 heurísticas de Nielsen:

- Estética e design minimalista;
- Consistência e padrões;
- Reconhecimento ao invés de relembração;
- Ajuda e documentação;

. Estética e design minimalista: A página inicial do site é bastante confusa por conter muitos elementos distintos, e pode fazer com que o usuário não consiga atingir seu objetivo no site. (Problema simples)



Solução: Uma possível solução seria a utilização de um design mais objetivo com informações mais claras separadas em submenus.

. **Consistência e padrões:** Ao acessar páginas como "Acesso à Informação", "Carta de Serviços" e "Ouvidoria da CESB", por exemplo, percebe-se que cada uma delas exibe um

design distinto, o que potencialmente pode causar confusão na experiência de navegação do usuário. (Problema grave)

Solução: Uma possível solução seria a criação um conjunto de diretrizes de design que estabeleça uma identidade visual uniforme para todo o site. Isso incluiria elementos como cores, tipografia, ícones e layouts de página.

. **Reconhecimento ao invés de relembração:** Devido à ausência de uma padronização na interface das páginas, acaba havendo uma dificuldade na memorização e na familiaridade para os usuários. Essa falta de consistência no design e na estrutura visual das diferentes seções do site pode tornar a experiência de navegação menos intuitiva e prejudicar a usabilidade. (Problema grave)

Solução: É fundamental considerar a implementação de uma abordagem mais coesa e harmoniosa no design das páginas, a fim de melhorar a usabilidade e a experiência global dos usuários.

. **Ajuda e documentação:** Existe uma dificuldade notável em localizar o FAC , por exemplo. Para encontrá-lo, é necessário primeiro acessar a guia “Acesso a Informação” e, em seguida, navegar por um menu adicional localizado no lado esquerdo da página, que contém várias outras informações, até localizar a opção “Perguntas Frequentes”. Portanto, embora a assistência esteja disponível, a dificuldade em encontrá-la é tão significativa que praticamente a torna inacessível. (Problema grave)

Solução: Para resolver essa dificuldade de acesso às perguntas frequentes, uma solução eficaz seria simplificar o processo de localização, tornando-o mais direto e intuitivo para os usuários.

Referências:

Companhia de Água e Esgotos de Brasília. Disponível em:
<https://www.caesb.df.gov.br> . Acesso em: 19/09/2023

MÉTODOS de Avaliação de IHC. In: BARBOSA, Simone; SILVA, Bruno. Interação humano-computador, 2010.