

Aluno: Lucas Caldas Barbosa de Souza  
Matrícula: 190091606

### **Planejamento da Avaliação de IHC – Sistema Eletrônico de Informações(SEI-GDF)**

Essa avaliação terá como objetivo avaliar se o *site* do Governo do Distrito Federal para a produção e gestão de documentos e processos eletrônicos, desenvolvido pelo Tribunal Regional Federal da 4ª Região (TRF4), possui problemas de interação e de interface, verificar as conformidades com os padrões e analisar a apropriação da tecnologia utilizando o framework DECIDE.

#### **1. Definição de Objetivos:**

Nesta etapa, será definido os objetivos da avaliação, que visam avaliar a eficiência, usabilidade e satisfação dos usuários ao utilizar o site SEI do GDF, utilizando o método de inspeção junto com avaliação heurística.

#### **2. Preparação do Cenário:**

Os cenários de teste serão realistas, descrevendo as tarefas que os usuários devem realizar no site. Esses cenários serão baseados em casos de uso reais, como o cadastro de um usuário e a busca por processos no nome.

#### **3. Coleta de Dados:**

As tarefas de acordo com os cenários, interagindo com o site. Durante esse processo, será registrado problemas de interação e interface encontrados.

#### **4. Análise de Dados:**

Os problemas serão categorizados e priorizados com base em sua gravidade e impacto na usabilidade.

#### **5. Identificação de Problemas e Soluções:**

Com base nas observações, serão identificados os problemas de interação e interface, e soluções serão propostas para cada um deles.

#### **6. Relatório de Avaliação:**

Será elaborado um relatório detalhado da avaliação, incluindo a descrição dos cenários de teste e tarefas, um resumo das observações, destacando os problemas identificados e recomendações de melhorias com base nas soluções propostas.

#### **7. Teste Piloto:**

Ao longo da avaliação, será realizado um teste piloto para verificar se os objetivos da avaliação foram atingidos e conduzir as alterações necessárias.

Aluno: Lucas Caldas Barbosa de Souza  
Matrícula: 190091606

## **Avaliação de IHC – Sistema Eletrônico de Informações(SEI-GDF)**

Essa avaliação tem como objetivo avaliar se o *site* do Governo do Distrito Federal para a produção e gestão de documentos e processos eletrônicos, desenvolvido pelo Tribunal Regional Federal da 4ª Região (TRF4), possui problemas de interação e de interface, verificar as conformidades com os padrões e analisar a apropriação da tecnologia utilizando o framework DECIDE.

### **1 – Status do Sistema**

Deve-se avaliar se o usuário está sendo informado pelo sistema, em tempo razoável, o que está acontecendo, conforme executa ações.

Neste aspecto, O sistema deixa o usuário bem ciente das ações que está executando, tanto nas áreas *clicáveis* quanto no formulário de cadastro onde erros também são indicados se alguma informação estiver errada.

### **2 – Compatibilidade do sistema com o mundo real**

O modelo lógico do sistema deve ser compatível com o modelo lógico do usuário.

Neste caso, os sistema possui algumas inconformidades em relação ao posicionamento de alguns botões de confirmação, onde são apresentados no canto inferior esquerdo e no topo de formulário em forma de um link, o que pode confundir o usuário e levá-lo a clicar antes mesmo de concluir um passo necessário.

Como melhoria, os botões citados poderiam ficar no canto inferior direito e serem melhores destacados. Além de remover os links na parte superior para evitar o *click* antes do formulário ser preenchido.

### **3 – Controle do usuário e liberdade**

O sistema deve tornar disponíveis funções que possibilitem saídas de funções indesejadas.

Não há muitas ações de reversão disponíveis, visto que formulários enviados não têm como serem editados, todas as páginas são sempre abertas em novas guias do navegador, o que só permite o retorno voltando na aba anterior e os passos seguidos para realização de cadastro e login não possuem botão de voltar. Com isso, o usuário tem pouca liberdade dentro do site.

Uma possível melhoria seria mudar a forma de navegação do site e adicionar botão de voltar para cada tela ou formulário. A adição de recursos de edição de envio dos formulários também auxiliariam nesse ponto.

#### **4- Consistência e padrões**

O sistema deve ser consistente em relação a utilização das suas simbologias.

Neste aspecto, o sistema possui sim um bom padrão em seus componentes.

#### **5 – Prevenção de erros**

O sistema deve ter um design que se preocupe com as possibilidades de erros.

O site possui uma boa indicação dos passos a serem seguidos, com setas indicativas e avisos com fontes de texto um pouco maiores. Porém algumas etapas do sistema não são tão intuitivas e somente se sabe como prosseguir caso avalie a documentação de ajuda. Como exemplo, caso o usuário queira consultar seus processos, mesmo já cadastrado, uma outra solicitação de acesso deve ser feita, e não é indicada em nenhum ponto do site a não ser na documentação.

Como melhoria, essas informações deveriam ser mais explícitas ao usuário, adicionando um campo mais ou algum aviso na tela.

#### **6 – Reconhecimento ao invés de lembrança**

As instruções para o bom funcionamento do sistema devem estar visíveis no contexto em que o usuário se encontra.

Neste ponto, o site não mantém os dados anteriormente informados, caso seja necessário uma nova utilização e não possui informações do usuário, que está autenticado, em alguma parte visível para o usuário, o que pode gerar dúvida de qual conta está sendo usada.

A solução seria trazer os dados pré preenchido em formulários futuros e adicionar uma seção para ver as informações do usuário autenticado, como por exemplo, uma foto com o nome abaixo no canto superior da página.

#### **7 – Flexibilidade e eficiência de uso**

O usuário deve conseguir se adaptar ao sistema para tornar o acesso as informações mais eficientes ou visivelmente mais agradável.

O site não permite nenhum tipo de personalização por parte do usuário e quando está logado, as ações principais necessárias para a utilização do sistema não são nada intuitivas. Para visualizar o painel de acesso aos processos por exemplo, caso o usuário não solicite um acesso, manualmente, não é possível ver nenhum processo mesmo que vinculado ao perfil autenticado.

Como melhoria, adicionar recursos de personalização da página e informar o usuário sobre outras ações necessárias de forma mais intuitiva, sem precisar consultar documentação, traria bem mais eficácia e eficiência.

## **8 – Estética e Design minimalista**

O sistema deve conter apenas informações relevantes e apresentar uma interface satisfatória.

O site possui bastante informação redundante em relação a algumas confirmações, possui uma estética extremamente simples e desagradável, além de tornar desmotivante o acesso as funcionalidades que o site possui.

Como melhoria, um melhor processo de design deveria ser realizado a ponto de reduzir essas informações repetidas e tornar mais agradável a interação. Por exemplo, troca de fonte, melhoria da harmonização das cores, componentes com mais identidade ao invés de um formato que aparenta não ter estilização e evitar diversas trocas de guia no navegador.

## **9 – Ajuda aos usuários no reconhecimento, diagnóstico e correção de erros**

O usuário deve receber feedbacks em linguagem clara, indicando as possíveis soluções.

Neste caso, o sistema aponta possíveis erros, porém em alguns casos como mal preenchimento de formulários e os processos não aparecerem na aba de processos logo de início, o site não informa possíveis soluções, apenas aponta o erro.

Como solução, informar a possível causa do erro auxiliaria bastante.

## **10 – Ajuda e documentação**

A informação desejada deve ser facilmente encontrada, de preferência deve possuir contexto e ser pouco extensa.

A documentação que ensina a realização do cadastro no site não é tão visivelmente indicada e é relativamente extensa, possuindo 24 páginas para ensinar um cadastro que deveria ser simples.

Uma refatoração no processo de cadastro, tornando-o mais intuitivo, ajudaria a diminuir está documentação, dado que seria mais fácil para o usuário realizar e sem dúvidas melhoraria a experiência deste usuário.

## **Referências bibliográficas**

Interação Humano-Computador, Barbosa e Silva, 2010

Cristiano Maciel, José Luis T. Nogueira, Leandro Neumann Ciuffo, Ana Crsitina Bicharra Garcia. Avaliação Heurística de Sítios na Web. Niterói - RJ