Universidade de Brasília - Faculdade do Gama

Disciplina: Interação Humano-Computador

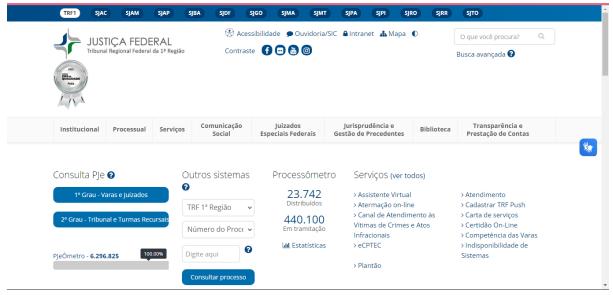
Professor: André Barros de Sales

Nome: Filipe Carvalho da Silva

Matrícula: 211030747

Avaliação do site do Tribunal Regional Federal da 1ª Região

O objetivo desse documento é fazer uma breve avaliação sobre o web-site do Tribunal Regional Federal da 1ª Região. O site é visitado diariamente por diversos desembargadores, advogados, magistrados e outros servidores para o acompanhamento de processos através de uma ferramenta chamada PJe, acesso ao sistema SEI, entre outras funções.



Tela inicial do site.

Para a avaliação, foi utilizada o framework DECIDE, uma ferramenta que auxilia o avaliador a se orientar pelas partes do processo. O significado de cada letra da sigla é:

- Determine: determinar as metas;
- Explore: explorar as questões a serem respondidas;
- Choose: escolher os métodos e as técnicas:
- Identify: identificar questões práticas a serem abordadas, como público;

- Decide: decidir como lidar com as questões éticas envolvidas;
- Avaliar: avaliar, interpretar e apresentar os dados.

Mais detalhes sobre o planejamento da avaliação desse site em específico aqui.

Método de avaliação

Para determinar os pontos a serem avaliados da melhor forma, conforme já indicado no documento de planejamento, será utilizada a avaliação heurística proposta por Nielsen (1992), que se trata de uma orientação para os avaliadores inspecionarem a interface em busca de problemas que prejudiquem a usabilidade. É uma alternativa de avaliação rápida e de baixo custo, quando comparada a métodos empíricos.

É composta por uma série de diretrizes de usabilidades, 10 no total, que descrevem características desejáveis da interação e da interface, chamadas por Nielsen de heurísticas. São elas:

- Visibilidade do estado do sistema: O sistema deve sempre manter os usuários informados sobre o que está acontecendo, através de feedback apropriado e em tempo real.
- 2. Correspondência entre o sistema e o mundo real: O sistema deve falar a língua dos usuários, com palavras, frases e conceitos familiares, seguindo a lógica do mundo real.
- 3. Controle do usuário e liberdade: Os usuários frequentemente escolhem funções do sistema por engano e precisam de uma saída clara para deixar o estado indesejado sem ter que passar por um diálogo extenso.
- 4. Consistência e padrões: Os usuários não devem ter que se perguntar se palavras, situações ou ações diferentes significam a mesma coisa. Siga convenções da plataforma.
- 5. Prevenção de erros: Melhor do que boas mensagens de erro é um design cuidadoso que previne a ocorrência de problemas.
- 6. Reconhecimento em vez de memorização: Minimize a carga de memória do usuário tornando objetos, ações e opções visíveis. O usuário não deve ter que lembrar informações de uma parte do diálogo para outra.
- 7. Flexibilidade e eficiência de uso: Aceleradores que são invisíveis para o usuário novato e que permitem ao usuário experiente operar mais rapidamente devem ser oferecidos para acelerar a interação para os usuários que já sabem como usar o sistema.

- 8. Estética e design minimalista: Diálogos não devem conter informações irrelevantes ou raramente necessárias. Cada informação extra compete com as informações relevantes e diminui a sua visibilidade relativa.
- 9. Ajude os usuários a reconhecer, diagnosticar e recuperar-se de erros: Mensagens de erro devem ser expressas em linguagem simples (sem códigos), indicar precisamente o problema e sugerir construtivamente uma solução.
- 10. Ajuda e documentação: Mesmo que seja melhor que o sistema possa ser utilizado sem documentação, pode ser necessário fornecer ajuda e documentação. Qualquer informação desse tipo deve ser fácil de pesquisar, focada na tarefa do usuário, listar etapas concretas a serem seguidas e não ser muito extensa.

Essas heurísticas serão utilizadas para avaliar o site do TRF1, com três classificações: Bom, Mediano ou Ruim.

Preparação

O site do Tribunal Regional Federal da 1ª Região (TRF1) é uma plataforma online que oferece acesso a uma variedade de serviços e informações relacionados ao sistema judiciário federal. O site é projetado para atender tanto ao público em geral quanto aos profissionais do direito, fornecendo recursos como consulta processual, acesso ao Processo Judicial Eletrônico (PJe), notícias institucionais, avisos importantes e serviços como atendimento virtual e certidão online.

Os usuários do TRF1 incluem advogados, partes envolvidas em processos judiciais, estudantes, pesquisadores e cidadãos que buscam informações ou serviços judiciais. O site oferece diferentes níveis de acesso, incluindo acesso ilimitado com certificado digital e acesso limitado sem certificado digital, que pode ser obtido informando o CPF como usuário e senha após o cadastramento.

O domínio do TRF1 é <u>www.trf1.jus.br</u>, que serve como o endereço principal para acessar o portal online do tribunal. Este domínio hospeda o conteúdo institucional e os serviços oferecidos pelo TRF1, facilitando o acesso à justiça federal para indivíduos e profissionais em sua jurisdição, que abrange o Distrito Federal e vários estados do Brasil.

Coleta de dados

A avaliação feita no site gerou os seguintes resultados:

AVALIAÇÃO HEURÍSTICA POR NIELSEN		
Heurística	Feedback	Avaliação
Visibilidade do estado do sistema	O sistema é bem responsivo, na maioria dos testes feitos, deixando o usuário bem ciente de onde se encontra	вом
Correspondência entre o sistema e o mundo real	Utiliza-se de uma boa linguagem, sem jargões específicos de desenvolvimento, tornando acessível	ВОМ
Controle do usuário e liberdade	Caso o usuário escolha alguma opção por engano, em alguns casos, abre-se uma outra aba no navegador, não deixando exatamente claro onde voltar	MEDIANO
Consistência e padrões	As diferentes páginas das seções judiciárias seguem o mesmo padrão da home, deixando bastante intuitivo	ВОМ
Prevenção de erros	O site orienta bem o usuário, não deixando espaço para que encare uma mensagem de erro	ВОМ
Reconhecimento em vez de memorização	Por ter poucas partes envolvendo memorização de dados, as encontradas se mostraram satisfatórias	ВОМ
Flexibilidade e eficiência de uso	Todas as funções do site carregaram de forma bem acelerada	вом
Estética e design minimalista	A escolha para distribuição das informações não foi feita de forma minimalista, algumas vezes ficando carregado de informações	MEDIANO
Ajude os usuários a reconhecer, diagnosticar e recuperar-se de erros	Uma das telas de erro encontrada se encontrava num padrão utilizado pela Microsoft, e outra levava para entrar em contato com o departamento de TI do Tribunal	ВОМ

Consolidação dos resultados

Apesar de em sua maioria, os resultados serem positivos, existem algumas observações a serem feitas:

- Controle do usuário e liberdade: pelo fato da maioria das funções do site levarem a uma aba externa, isso abre uma dificuldade para o usuário mais leigo, seria mais intuitivo se houvesse uma opção no próprio site indicando um local para voltar ou simplesmente fazer com que as funções do site fossem encaminhadas na mesma página;
- Estética e design minimalista: gera uma impressão de que as informações do site estão jogadas e acumuladas, além de que, em sua home, há um problema:

Figura 1:

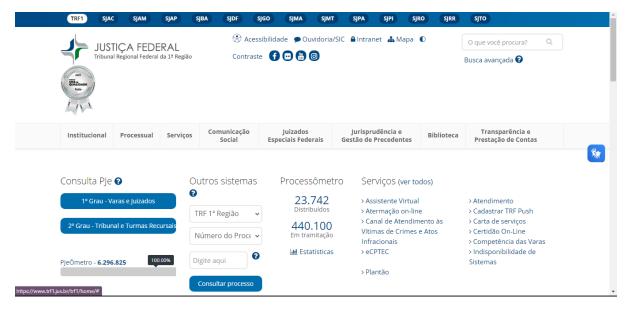


Figura 2:



As duas figuras se tratam da home do site, há um aparente erro de design em que, a parte de notícias e avisos, junto com um banner com imagens, estão na parte de baixo das informações que levam ao PJe, por exemplo.

Bibliografia

Barbosa, S. D. J.; Silva, B. S. Interação Humano-Computador. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.