

Avaliação Heurística do site do Cebraspe

Gabriel Santos Monteiro

Matrícula: 221021975

Disciplina: Interação Humano Computador

Professor: Dr. André Barros de Sales

October 26, 2024

Introdução

Este documento realiza uma avaliação heurística de usabilidade no site do Centro Brasileiro de Pesquisa em Avaliação e Seleção e de Promoção de Eventos (Cebraspe). O Cebraspe é uma organização responsável pela elaboração de provas e processos seletivos no Brasil, voltada principalmente para concursos públicos e exames educacionais. A análise baseia-se nas heurísticas propostas por Nielsen (1994), adaptadas para avaliação de sítios web, e tem como objetivo identificar problemas de usabilidade e propor melhorias para aprimorar a experiência do usuário ao navegar pelo site.

Heurísticas e Avaliação de Problemas

Cada problema identificado será descrito de acordo com as heurísticas de Nielsen e classificado por severidade, natureza e perspectiva.

1. Status do Sistema

Descrição: O sistema deve informar ao usuário o que está acontecendo, mantendo-o sempre atualizado.

- **Verificação:** O sistema mantém o usuário informado sobre o status atual?
- **Problemas Identificados:** Ao clicar nos botões e interfaces disponíveis na tela, o site contorna o objeto clicado com um pontilhado vermelho e apareça o carregamento razoavelmente rápido. Contudo, além de uma estética desagradável esse pontilhado, a transição de um campo para o outro é lenta ao alternar, o que pode incomodar o usuário.
- **Grau de Severidade:** Problema razoável, pode ser um pouco desagradável ao usuário, mas nada que atrapalhe o funcionamento.
- **Sugestão de Correção:** Para melhorar a experiência do usuário nesse ponto, faz-se necessário que retire-se esse contorno vermelho pontilhado e mantenha-se apenas a mudança de cor ao passar-se por cima do campo a ser selecionado. Ademais, é importante que faça uma alteração no tempo que o menu fica aberto ao selecionar um item, para que ele não interfira quando alternar o item selecionado.

2. Compatibilidade com o Mundo Real

Descrição: Use a linguagem do usuário e siga uma lógica natural.

- **Verificação:** O sistema usa linguagem e metáforas adequadas ao público-alvo?
- **Validação:** O site mantém um linguajar bem conciso e referente ao público-alvo deles, que no caso são os concurseiros e vestibulando, tendo uma leitura bem prática e dinâmica.

3. Controle do Usuário e Liberdade

Descrição: O sistema deve oferecer "saídas de emergência" para ações indesejadas.

- **Verificação:** O usuário tem controle para desfazer ações?
- **Problemas Identificados:** O usuário não tem opções de saídas de emergências caso queira desfazer uma ação além do próprio botão de voltar do Chrome, que, muitas vezes, como durante a inscrição em um concurso ou na redefinição de senha fica desativado, sem dar liberdade ao usuário de voltar. Além disso, há momentos em que o único botão disponível é o 'Página de acompanhamento', obrigando o usuário a utilizá-lo ou ter que reiniciar o site e fazer tudo de novo para navegar para outra página.
- **Grau de Severidade:** Grave
- **Sugestão de Correção:** Para corrigir esse problema é fulcral que seja implementado um botão de voltar ou um menu que dê opções de navegação do usuário em qualquer momento do site, para que ele tenha mais de uma opção e não entre em um loop não-funcional para ele.

4. Consistência e Padrões

Descrição: A interface deve manter consistência visual e funcional.

- **Verificação:** A interface é consistente em termos de símbolos, cores e elementos?
- **Problemas Identificados:** O site é bem consistente nas cores que adota, tendo o branco como padrão, o amarelo para destacar botões e o azul como rodapé. Contudo, essa consistência se apresenta de maneira blasé, dado que sua estrutura é bem simplista e sem complexidade, visto que o branco predomina, não valorizando o azul e laranja que são os destaques do logotipo do site.
- **Grau de Severidade:** Médio, não é algo urgente a ser alterado, mas traz um distanciamento de senso de acolhimento e pertencimento ao usuário, sendo algo bem genérico.
- **Sugestão de Correção:** Seria fundamental apostar em um site mais colorido conforme o logotipo do site, valorizando as cores pré-definidas que se ornaram muito bem, talvez um fundo azul com as frases em destaque em laranja.

5. Prevenção de Erros

Descrição: A interface deve ser projetada para minimizar erros dos usuários.

- **Verificação:** O sistema evita erros e fornece suporte para correções?
- **Problemas Identificados:** O sistema não possui um suporte para ajudar o usuário, sendo necessário fazer ligações e enviar emails institucionais, os quais após realizar testes, ainda não há respostas, indicando que não há um tempo de resposta rápida ao usuário que tiver algum problema. Além disso, como mencionado no tópico 3 - 'Controle do Usuário e Liberdade' - não há muitos meios de desfazer uma ação, logo, se o usuário cometer um erro de navegar para uma página indesejada, torna-se difícil para ele voltar.
- **Grau de Severidade:** Grave
- **Sugestão de Correção:** Manter um suporte online onde o indivíduo consiga tirar dúvidas rápidas ou um fórum de fácil acesso que apresente as principais dúvidas dos usuários já respondidas para que o próprio consiga identificar e corrigir o erro.

6. Reconhecimento ao invés de Lembrança

Descrição: O sistema deve reduzir a carga de memória do usuário.

- **Verificação:** Informações essenciais são acessíveis sem necessidade de lembrança?
- **Problemas Identificados:** As informações essenciais não são mantidas acessíveis, nem após o 'Login', dado que números de inscrição, dados pessoais e outras informações importantes ficam apenas no campo de dados de página de acompanhamento e dados pessoais, sendo necessário navegar sempre para verificar as informações.
- **Grau de Severidade:** Médio
- **Sugestão de Correção:** Manter os dados mais importantes como matrícula, nome completo e outras informações pertinentes ao concurso ou vestibular no topo da tela para que assim o usuário possa usar esses dados para preencher os formulários ou verificar se está tudo em conformidade.

7. Flexibilidade e Eficiência de Uso

Descrição: Deve atender tanto a iniciantes quanto a usuários experientes.

- **Verificação:** O sistema oferece atalhos para usuários avançados?
- **Problemas Identificados:** Sim, o sistema possui alguns atalhos que visam maior acessibilidade a todos os públicos, tendo contraste, libras e funcionalidades do tipo, contudo, todos bem mal otimizados, as libras são devagar e de difícil compreensão ao usuário iniciante. Dito isso, o sistema tem tentativas de atalhos, mas o usuário iniciante não tem muitas facilidades, os sistemas não são bem otimizados e são de difícil compreensão, principalmente pela poluição de muitos conteúdos.
- **Grau de Severidade:** Problemático, apesar de não ser muito prático para o usuário iniciante, ele consegue mexer no sistema de uma forma boa após algum tempo, não é muito evidente cada funcionalidade mas funciona.
- **Sugestão de Correção:** Melhorar o contraste, está com cores bastante estouradas, otimizar a libras para que funcione de forma mais orgânica e rápida, apresentar as funcionalidades logo ao entrar no site dado que é necessário um navegação para que o usuário encontre que precisa.

8. Estética e Design Minimalista

Descrição: A interface deve evitar informações irrelevantes ou desnecessárias.

- **Verificação:** A interface contém apenas informações essenciais?
- **Problemas Identificados:** A interface possui muitas informações irrelevantes, principalmente campanhas que, apesar de necessárias, não é o objetivo do usuário que está entrando no site, como mencionado, concurseiros e vestibulandos. Entretanto, é notório que o maior problema do site é o rodapé, o qual possui quase 50 opções para marcar, o que mostra a poluição e não torna nada prático do usuário de achar o que precisa.
- **Grau de Severidade:** Grave
- **Sugestão de Correção:** Deixar apenas as informações essenciais, as que façam sentido para o público alvo e, principalmente, evitar as repetições e itens desnecessários no rodapé.

9. Ajudar os Usuários a Reconhecer, Diagnosticar e Corrigir Erros

Descrição: Mensagens de erro devem ser claras e oferecer soluções.

- **Verificação:** O sistema fornece mensagens de erro informativas?

- **Problemas Identificados:** O sistema não possui mensagens de erros informativas, ao ocorrer um erro ele apenas notifica que o erro ocorreu e indica ligar ou mandar email para as referências institucionais presentes no site, sem identificar qual foi a natureza do erro.
- **Grau de Severidade:** Problemático, apesar de propor enviar mensagem ao suporte, é essencial que o usuário saiba o que tem de errado durante o processo.
- **Sugestão de Correção:** Implementar mensagens informativas que indiquem ao usuário o que deu de errado, se foi pela utilização ou culpa do sistema, propondo formas de consertar e, em último caso, redirecionar ao suporte institucional.

10. Ajuda e Documentação

Descrição: Deve haver ajuda acessível e bem organizada.

- **Verificação:** A ajuda é fácil de encontrar e contextual?
- **Problemas Identificados:** Não é fácil achar o suporte devido a poluição visual no rodapé onde fica essa informação.
- **Classificações:** Grau de Severidade, Natureza, Perspectivas
- **Sugestão de Correção:** Colocar a opção de suporte no header do site ou em um pop-up flutuante para que o usuário tenha esse acesso mais fácil.

Conclusão

A avaliação heurística do site do Cebraspe revela que, embora a plataforma ofereça uma estrutura básica para navegação, existem oportunidades significativas para aprimorar a experiência do usuário. Entre os problemas identificados, destaca-se a falta de controle e liberdade para o usuário, limitações em saídas de emergência durante processos importantes (como a inscrição em concursos) e dificuldades em acessar informações essenciais rapidamente. Além disso, aspectos visuais como excesso de elementos no rodapé e o uso de cores não condizentes com a identidade visual do site podem afetar a experiência de navegação.

Portanto, as sugestões de melhorias incluem a remoção de elementos desnecessários, otimização do design para valorizar as cores do logotipo e a implementação de mensagens de erro informativas e claras. Tais ajustes podem tornar o site mais eficiente e acolhedor, atendendo melhor às necessidades dos usuários e promovendo um ambiente mais amigável e intuitivo para o público-alvo do Cebraspe.

Referências

- Nielsen, J. (1994). *Usability Inspection Methods*. John Wiley Sons.
- Preece, J., Rogers, Y., & Sharp, H. (2002). *Interaction Design: Beyond Human-Computer Interaction*. John Wiley Sons.