
CURSO: ENGENHARIA DE SOFTWARE
DISCIPLINA: Interação Humano Computador
SEMESTRE: 2024-2
PROFESSOR: André Barros de Sales
GRUPO: 03

Avaliação da Agência virtual da Neoenergia de Brasília

Avaliando conforme padrões do framework DECIDE:

1. D (Determine os objetivos da avaliação)

- **Objetivo principal:** Avaliar a usabilidade e acessibilidade da agência virtual da Neoenergia, focando na facilidade de navegação e no acesso aos serviços principais, como emissão de segunda via de fatura, solicitação de serviços, e visualização de histórico de consumo.
- **Objetivo específico:** Identificar barreiras de usabilidade que podem afetar a experiência dos usuários e propor melhorias para tornar o site mais intuitivo e acessível.

2. E (Explorar as questões)

- **Questões principais de usabilidade:**
 - Os usuários conseguem encontrar e realizar tarefas essenciais, como visualizar e baixar faturas, com facilidade?
 - A interface é intuitiva e apresenta informações de forma clara e acessível?
 - O site é responsivo e acessível em diferentes dispositivos (desktop, tablet, celular)?
 - Existem recursos de acessibilidade, como compatibilidade com leitores de tela, contrastes adequados e navegação acessível para pessoas com deficiência visual ou auditiva?

3. C (Escolher os métodos de avaliação)

Métodos selecionados:

1. **Teste de usabilidade:** um membro do grupo irá acessar o site da agência virtual para realizar tarefas específicas.
2. **Entrevistas pós-teste** para capturar a experiência subjetiva e feedback dos usuários sobre a navegação e clareza das informações.

4. I (Identificar as variáveis)

- **Variáveis independentes:** Dispositivo utilizado (computador, tablet, smartphone) e experiência prévia dos usuários com serviços online.
- **Variáveis dependentes:** Tempo para concluir tarefas, número de cliques para cada tarefa, taxa de sucesso nas tarefas e satisfação relatada pelos usuários.

5. D (Decidir como lidar com questões éticas)

- Os participantes foram informados sobre o propósito da avaliação.
- Consentimento foi obtido para a coleta de dados, assegurando confidencialidade e anonimato.
- Todos foram informados de que poderiam interromper sua participação a qualquer momento.

6. E (Executar a avaliação)

Tarefas Avaliadas

1. Emissão de segunda via de fatura

- a. **Experiência:** Ao acessar a agência virtual, fui até o menu principal procurando pela opção de emissão de segunda via. Inicialmente, a função não estava visível de imediato, e precisei navegar em várias seções até encontrar a opção dentro de "Serviços".
- b. **Observação:** A funcionalidade estava localizada em um submenu, o que me fez gastar mais tempo do que o esperado para localizá-la.
- c. **Tempo para conclusão:** 2 minutos.
- d. **Dificuldade encontrada:** A opção de segunda via não estava destacada na página inicial, tornando o processo de localização mais longo.
- e. **Feedback pessoal:** Recomendo que a opção de segunda via esteja visível diretamente na página inicial, uma vez que é uma das funcionalidades mais procuradas por usuários.

2. Consulta de histórico de consumo

- a. **Experiência:** Após acessar a área de "Histórico de Consumo", percebi que as informações estavam bem organizadas em gráficos e tabelas, mas com poucas legendas explicativas.
- b. **Observação:** Consegui visualizar o histórico de consumo sem grandes dificuldades, mas senti que as informações poderiam ser mais intuitivas se houvesse uma introdução ou legenda clara.
- c. **Tempo para conclusão:** 1 minuto e 15 segundos.
- d. **Dificuldade encontrada:** O layout dos dados de consumo poderia ser mais amigável para facilitar a compreensão.
- e. **Feedback pessoal:** Sugiro a adição de explicações ou guias interativos sobre como ler e interpretar os dados exibidos no histórico de consumo.

3. Atualização de dados cadastrais

- a. **Experiência:** Na seção de atualização cadastral, precisei preencher várias etapas antes de completar a atualização. Percebi que havia campos obrigatórios pouco destacados e, em um momento, precisei retornar para corrigir um campo obrigatório.
- b. **Observação:** O processo de atualização foi funcional, mas com passos em excesso que poderiam ser agrupados ou simplificados.
- c. **Tempo para conclusão:** 3 minutos.
- d. **Dificuldade encontrada:** O fluxo de atualização poderia ser simplificado para tornar o processo mais ágil.
- e. **Feedback pessoal:** Recomendo simplificar o processo, agrupando algumas informações para que o usuário não precise passar por tantas telas para realizar atualizações simples.

Problemas de Acessibilidade e Responsividade

1. **Responsividade:** Ao testar em um smartphone, percebi que algumas partes da interface exigiam zoom para leitura, especialmente seções com texto pequeno. Isso afetou a experiência de navegação, pois precisei ajustar constantemente o zoom.
2. **Acessibilidade:** Notei a falta de contraste em algumas áreas de texto, o que dificultou a leitura, especialmente em telas menores. A navegação também não parecia compatível com leitores de tela, o que pode representar uma barreira para usuários com deficiência visual.

Análise de Resultados

A avaliação mostrou que a agência virtual da Neoenergia oferece algumas funcionalidades de forma acessível, mas possui áreas que podem ser otimizadas. Abaixo estão os problemas principais e as recomendações de melhoria:

Conclusões e Recomendações

Problemas Identificados

1. **Posicionamento de funções essenciais:** Algumas funções importantes (como a segunda via) estão pouco destacadas.
2. **Excesso de etapas em algumas funções:** O fluxo de atualização de dados cadastrais poderia ser simplificado.
3. **Falta de responsividade total em dispositivos móveis:** Algumas opções requerem zoom, o que afeta a experiência móvel.
4. **Baixo contraste e falta de suporte total para acessibilidade:** A falta de contraste e de compatibilidade com leitores de tela pode dificultar o uso para pessoas com deficiência.

Recomendações

1. Destacar as funcionalidades mais acessadas, como emissão de segunda via de fatura, diretamente na página inicial.
2. Simplificar os processos que exigem múltiplas etapas, como atualização de dados cadastrais.
3. Melhorar a responsividade do site, ajustando-o completamente para uso em dispositivos móveis.
4. Aumentar o contraste nas áreas com texto e implementar uma revisão de acessibilidade para garantir compatibilidade com leitores de tela.