

Nome: Márcio Henrique

Avaliação do portal **Detran-DF**

1. Determinar os objetivos gerais da avaliação

- **Objetivo geral:** Avaliar a experiência do usuário no site do Detran-DF com foco na usabilidade e acessibilidade.
- **Objetivos específicos:**
 - Avaliar a eficiência na execução de tarefas específicas.
 - Identificar possíveis problemas de navegação e design.
 - Propor melhorias para uma experiência mais intuitiva.

2. Explorar as perguntas da avaliação

- Os usuários conseguem realizar tarefas básicas como consultar multas ou agendar serviços de forma intuitiva?
- As informações no site estão organizadas de forma lógica e acessível?
- O design é responsivo e acessível em dispositivos móveis?
- O site atende a critérios de acessibilidade (como uso de cores contrastantes e textos legíveis)?

3. Escolher o método de avaliação

O método escolhido é o **teste de usabilidade**, simulado com tarefas comuns que os usuários precisam realizar no site.

Tarefas escolhidas:

1. Consultar multas e pontos na CNH.
2. Agendar um serviço, como renovação de CNH.
3. Encontrar informações sobre prazos para o pagamento de IPVA.
4. Navegar até informações de contato para tirar dúvidas.

4. Identificar os participantes

Nos testes teremos 3 personas:

- **Perfil 1:** Jovem motorista (18-30 anos) com alta familiaridade com tecnologia.
- **Perfil 2:** Motorista adulto (31-50 anos) com familiaridade média com tecnologia.
- **Perfil 3:** Motorista idoso (50+ anos) com baixa familiaridade com tecnologia.

5. Aspectos éticos

Para um teste real, os participantes deveriam ser informados sobre o propósito da avaliação, garantindo consentimento informado, anonimato e liberdade para abandonar o teste a qualquer momento.

6. Avaliar, interpretar e apresentar os dados

Com base em uma análise teórica e simulações de interação:

Análise Geral do Site do Detran-DF (baseado em padrões de sites governamentais):

1. Design e Navegação:

- **Positivo:** O site tende a ter uma estrutura limpa, com links diretos para serviços principais.
- **Negativo:** Em muitos casos, a nomenclatura dos menus pode ser pouco intuitiva, dificultando o acesso rápido a informações específicas.

2. Responsividade:

- Testes práticos geralmente mostram que sites governamentais nem sempre são otimizados para dispositivos móveis, apresentando problemas de redimensionamento de menus e textos.

3. Acessibilidade:

- Sites públicos deveriam atender às diretrizes de acessibilidade (WCAG), mas é comum encontrar falta de contraste, ausência de

textos alternativos para imagens e menus que não funcionam bem com teclados ou leitores de tela.

4. **Eficiência em Tarefas:**

- **Consulta de Multas:** É geralmente direto, mas a necessidade de múltiplos dados (CPF, placa, RENAVAM) pode frustrar o usuário.
- **Agendamento de Serviços:** Com frequência, esses sistemas apresentam lentidão ou excesso de etapas, prejudicando a experiência.

Recomendações Gerais:

- Simplificar a nomenclatura e organizar menus de forma mais intuitiva.
- Garantir responsividade em dispositivos móveis.
- Implementar e testar acessibilidade, como contraste adequado e compatibilidade com leitores de tela.
- Reduzir etapas desnecessárias para tarefas comuns.

Avaliação do teste de usabilidade

Perfil do participante

- **Idade:** 43 anos.
- **Gênero:** Masculino.
- **Familiaridade com tecnologia:** Média (usa internet regularmente para tarefas básicas, mas evita sistemas complexos).
- **Objetivo principal:** Renovar sua CNH e verificar se há multas pendentes.

Tarefas atribuídas

Tarefa 1: Consultar multas

- **Descrição:** O participante deve acessar o site do Detran-DF e localizar informações sobre multas associadas ao seu veículo.
- **Passos esperados:**
 1. Identificar o menu ou área de "Multas".
 2. Inserir os dados do veículo (placa e RENAVAM).
 3. Visualizar a lista de multas (se houver).

Tarefa 2: Agendar renovação da CNH

- **Descrição:** O participante precisa encontrar o local para agendar a renovação de sua CNH.
- **Passos esperados:**
 1. Identificar a seção ou menu para "Renovação de CNH".
 2. Seguir as instruções para acessar o sistema de agendamento.
 3. Escolher uma data e hora disponíveis.

Tarefa 3: Encontrar informações de contato

- **Descrição:** O participante deve localizar um telefone ou e-mail para tirar dúvidas sobre um documento específico.
- **Passos esperados:**
 1. Navegar até a seção "Contato" ou equivalente.
 2. Encontrar o número de telefone ou e-mail de atendimento.

Resultado final

Tarefa 1: Consultar multas

- **Resultado:** Sucesso parcial.
 - O participante encontrou a seção "Multas", mas demorou para localizar onde inserir os dados do veículo devido à falta de destaque no campo de busca.
- **Tempo gasto:** aproximadamente 4 minutos e 30 segundos.
- **Erros cometidos:**
 - Tentou acessar primeiro a seção "Serviços Online", o que causou confusão.

- **Feedback:** "Achei meio confuso. Tive que olhar várias vezes para entender onde colocar os dados."

Tarefa 2: Agendar renovação da CNH

- **Resultado:** Falha.
 - O participante não conseguiu encontrar o local para agendar a renovação da CNH e acabou desistindo após 8 minutos.
- **Tempo gasto:** aproximadamente 8 minutos.
- **Erros cometidos:**
 - Navegou por menus relacionados a "Habilitação", mas não encontrou o botão de agendamento.
- **Feedback:** "Parece que a informação está escondida. Não sei se está em outro lugar ou se o site não tem essa opção."

Tarefa 3: Encontrar informações de contato

- **Resultado:** Sucesso.
 - O participante encontrou a seção de contato rapidamente, pois ela estava em destaque no rodapé do site.
- **Tempo gasto:** aproximadamente 1 minuto e 10 segundos.
- **Erros cometidos:** Nenhum.
- **Feedback:** "Essa parte foi fácil de achar. O telefone estava logo no final da página."

Observações durante o teste

- O participante demonstrou hesitação em várias partes do site, principalmente nas páginas com muitos links ou menus expandidos.
- Mostrou sinais de frustração ao tentar realizar a segunda tarefa, comentando que o sistema parecia "complicado".

Análise dos dados e recomendações de melhorias

Pontos positivos:

- A seção de contato está bem localizada e acessível.

- O site oferece informações úteis e necessárias para a grande maioria da população

Problemas identificados:

1. Falta de clareza em menus e campos de busca para tarefas específicas.
2. Informações importantes (como o agendamento de CNH) estão difíceis de localizar.
3. O excesso de links em algumas páginas confunde os usuários.

Recomendações:

- **Melhorar a navegação:** Organizar os menus de forma mais lógica, com opções como "CNH", "Veículos" e "Atendimento" bem definidas.
- **Destacar campos de busca e formulários:** Usar cores ou ícones para orientar os usuários aonde devem clicar.
- **Simplificar o processo de agendamento:** Criar um botão visível na página inicial para serviços populares, como renovação de CNH.

Referências Bibliográficas

BARBOSA, Simone; SILVA, Bruno. Interação Humano-Computador. Rio de Janeiro:
LTC, 2010. p. 261-280