



UNIVERSIDADE FEDERAL DO AMAZONAS – UFAM
INSTITUTO DE CIÊNCIAS EXATAS E TECNOLOGIA – ICET
CURSO DE ENGENHARIA DE SOFTWARE



**RELATÓRIO DE INSPEÇÃO DE USABILIDADE EM UM SISTEMA
DE SERVIÇOS DE UBS**

Inspetor A

Inspetor B

Inspetor C

Inspetor D

Inspetor E

JULHO

2024

1. OBJETIVO DO DOCUMENTO

O presente documento tem como objetivo relatar a avaliação de usabilidade feita no dia 21/07/2024, por uma equipe composta por 5 membros, com a finalidade de identificar determinados problemas de usabilidade nas interfaces do protótipo do sistema nomeado UBServices. A análise contou com as Heurísticas de Nielsen para objeto de julgamento entre as interfaces, assim como sua classificação de severidade.



Figura 1 – 10 Heurísticas de Nielsen

Nível	Severidade	Descrição
0	Falso-Positivo	Não acho que isso seja um problema de usabilidade.
1	Cosmético	Não precisa ser consertado a menos que haja tempo no cronograma do projeto.
2	Leve	O conserto deste problema deve receber baixa prioridade.
3	Grande	A correção desse problema é importante, por isso, deve-se atribuir alta prioridade.
4	Catastrófico	É imperativo consertar antes de se lançar o produto.

Tabela 1 – Classificação da Severidade

2. PREPARAÇÃO

Foram preparadas 59 telas de interface conforme a especificação dos requisitos do sistema, sendo assim, foi de extrema importância produzir uma planilha eletrônica para inserir as descrições dos problemas encontrados seguindo as heurísticas violadas e sua severidade para as telas inspecionadas. Além disso, duas tabelas foram projetadas ao lado da tabela principal indicando as identificações das heurísticas e severidade, para auxiliar os inspetores no ato de sua análise.

3. RESULTADOS

A equipe se reuniu e realizou a identificação dos tais problemas existentes nas interfaces, totalizando em 41 imperfeições, tendo a heurística H3 – Controle e Liberdade do Usuário como a mais violada e severidade 1 - Cosmético mais estabelecida.

Praticamente todas as telas tinham alguma violação de usabilidade, contudo, os inspetores sugeriram agregar as seguintes melhorias:

- Fornecer mais opções de saída;
- Fornecer opção de ajuda exclusiva para cadastro de novas vacinas;
- Mudar telas de fundo para não demonstrar poluição visual;
- Adequar mesmo padrão de cores;
- Adicionar atalhos para tornar o uso mais flexível.

Segue abaixo as tabelas de quantidade de heurísticas violadas, de severidade e de inspeção.

Heurísticas violadas	Quantidade
Visibilidade do estado do sistema (H1)	8
Correspondência entre o sistema e o mundo real (H2)	0
Controle e liberdade do usuário (H3)	18
Consistência e padronização (H4)	7
Prevenção de erros (H5)	3
Reconhecer ao invés de lembrar (H6)	3
Flexibilidade e eficiência de uso (H7)	1

Estética e design minimalista (H8)	1
Ajudar os usuários a reconhecerem, diagnosticar e corrigir erros (H9)	0
Ajuda e documentação (H10)	1

Tabela 2 – Quantidade de heurísticas violadas

Severidade	Quantidade
0 - Falso-Positivo	0
1 - Cosmético	23
2 - Leve	12
3 - Grande	2
4 - Catastrófico	0

Tabela 3 – Quantidade de severidades determinadas

INSPEÇÃO

Tela	Heurística Violada	Descrição do problema	Severidade
T1	H3	A tela não está fornecendo a opção "sair"	1
T2	H3	A tela não está fornecendo a opção "sair"	1
T3	H3	A tela não está fornecendo a opção "sair"	1
T4	H3	A tela não está fornecendo a opção "editar" após realizado	2
T4	H5	A tela não mostra nenhuma restrição em relação os dados, e o paciente pode acabar colocando letras, onde deveriam ser números.	2
T7	H10	Sugerimos que acrescente, uma opção ajuda exclusiva para cadastro de novas vacinas.	1
T8	H7	Poderia permitir o usuário inserir mais informações de seu endereço.	0

T10	H3	Sugerimos inserir a opção "editar bairro", pois em algum caso o paciente pode clicar por engano	2
T11	H3	A tela não está fornecendo a opção "voltar"	2
T11	H8	Sugerimos que mude o fundo das opções para uma outra tela, pois acaba sendo muita informação, e pode acabar não tendo o efeito desejado.	2
T12-A	H3	Sugerimos acrescentar na tela a opção "voltar"	1
T12-A	H4	Considerando as telas visualizadas anteriormente, aconselhamos usar o mesmo padrão de cores.	3
T12-AAA	H5	Seria mais interessante ter informação, que precisaria de um login para dar continuação	3
T12-C	H4	Sugerimos modificar o formato da opção "realizar agendamento" para que se enquadre melhor na padronização.	1
T14	H4	Sugerimos uma modificação na parte "área médica", pois acaba ficando apagada, comparado as demais telas e funcionalidades.	1
T15	H4	Sugerimos uma modificação na parte "login", pois acaba ficando apagado, comparado as demais telas e funcionalidades.	1
T16	H3	Sugerimos acrescentar na tela a opção "voltar"	1
T17	H5	Sugerimos adicionar os critérios da senha, que foi adicionada.	2
T18	H6	O código de acesso da UBS não é algo que o médico lida todos os dias e por estes motivos, tem grandes chances de esquecer, talvez o código CFM dele seja mais prático.	0
T19	H3	Sugerimos acrescentar na tela a opção "voltar"	1
T20 -A	H4	Não é possível saber o que significa "acesso apenas"	0
T20 -B	H3	Não é possível saber se os supervisores estão cadastrados	1
T20 -C	H3	Deveria levar a tela inicial para realizar outro cadastro	1
T20 -D	H1	O sistema não mostra onde as informações foram salvas	1
T20 -E	H4	O sistema deveria mostrar que um supervisor já cadastrou uma UBS	0
T20 -F	H3	O sistema deveria retornar à página inicial após concluir o cadastro	1

T20	H1	Não explica em que aba o usuário está	2
T21	H1	O sistema não informa ao usuário onde ele está	1
T22 -B	H3	O sistema deveria mostrar onde as informações foram salvas	1
T23	H4	O botão de " acesso aos efeitos colaterais " deveria ser representado com uma cor que indique que ele é acessível	1
T24	H1	O sistema não informa ao usuário em qual área ele está	1
T25	H3	O sistema deve ter um atalho para ir para a tela inicial	2
T27	H3	O sistema deveria ter um botão para voltar para aba anterior	2
T28	H6	O botão de marcar como concluída deveria ser usado para ser selecionado com a tecla entre o computador em casos como esse	1
T29	H1	O sistema não informa ao usuário onde ele está	2
T30	H3	Sugerimos acrescentar uma opção voltar, caso tenha selecionado a opção errada.	1
T34	H6	Sugerimos colocar um atalho para voltar a aba anterior	1
T35	H1	O sistema deveria informar ao usuário onde ele está	1
T36	H3	Deveria ter um botão que levasse o usuário a aba anterior	2
T37	H3	O sistema deveria ter um botão para voltar a aba anterior	2
T38	H1	O sistema não informa ao usuário onde ele está	1

Tabela 4 – Planilha de inspeção de usabilidade