

Analise Heurística

Assinatura Eletrônica Gov



[Controle e
liberdade
do usuário]

Heurística mais afetada;

► 10

Telas Analisadas

► 08

Sugestões de Melhoria

Heurística 5: Reconhecimento em vez de memorização

Tarefa: Criar uma conta para registro da assinatura eletrônica.

Local:

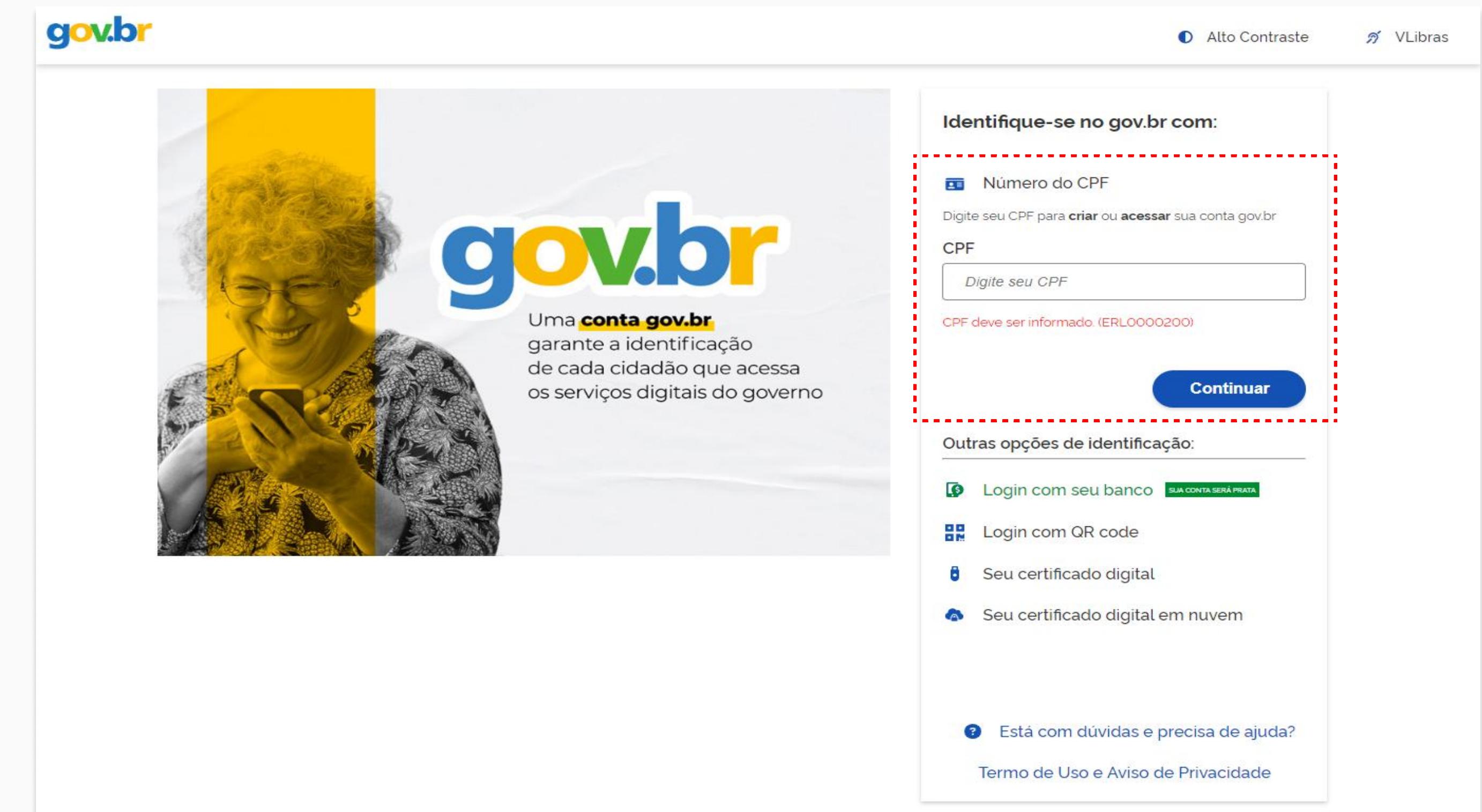
Falta de destaque no texto Criar conta com CPF no Login ou botão de novo cadastro

Severidade:

3 (Problema grande) Ter a opção de criar conta junto com login não é caminho mais conhecido pelo os usuários, ter a funcionalidade em um link separado abaixo da caixa de login é um acesso mais reconhecível.

Recomendação:

Destacar a opção "Criar conta com CPF" como um link ou botão separado, localizado abaixo da caixa de login. Um design visualmente diferente, como uma cor ou um ícone, para tornar a funcionalidade mais visível e intuitiva para os usuários.



Heurística 4: Consistência e padronização

Tarefa: Criar uma conta para registro da assinatura eletrônica.

Local:

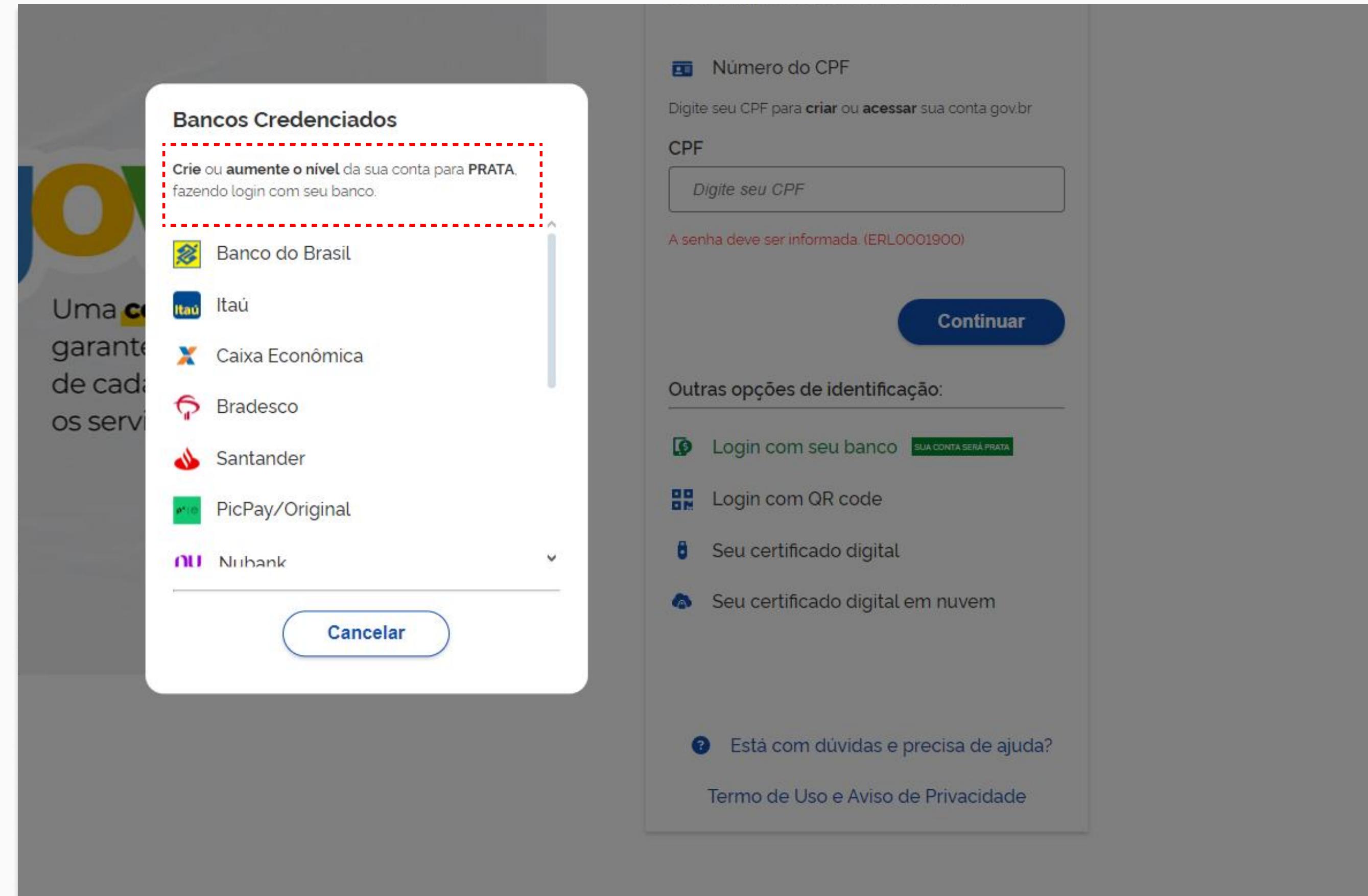
Pop-up de vinculação ao banco não apresenta informações de segurança para o usuário.

Severidade:

2 (Problema pequeno) O pop-up apresenta apenas a informação de conta Prata que não é intuitivo para usuário, dar mais informação na etapa de vinculação ao banco é importante.

Recomendação:

Incluir informações sobre a criptografia de dados, políticas de privacidade, e garantias de proteção contra fraudes.



Heurística 5: Reconhecimento em vez de memorização

Tarefa: Realizar o processo de assinatura eletrônica de um documento.

Local:

Falta destacar ou criar um botão de acesso a página da inicial da assinatura eletrônica.

Severidade:

3 (Problema grande) Para acessar a funcionalidade é necessário clicar em um link muito discreto, a falta de um botão destacado ou claro para acessar a página de assinatura eletrônica pode causar confusão e dificuldade de navegação para os usuários.

Recomendação:

Criar um botão visível e destacado para acessar a página da assinatura eletrônica. O botão deve estar localizado em uma área de fácil visualização.



Heurística 3: Controle e liberdade do usuário

Tarefa: Realizar o processo de assinatura eletrônica de um documento.

Local:

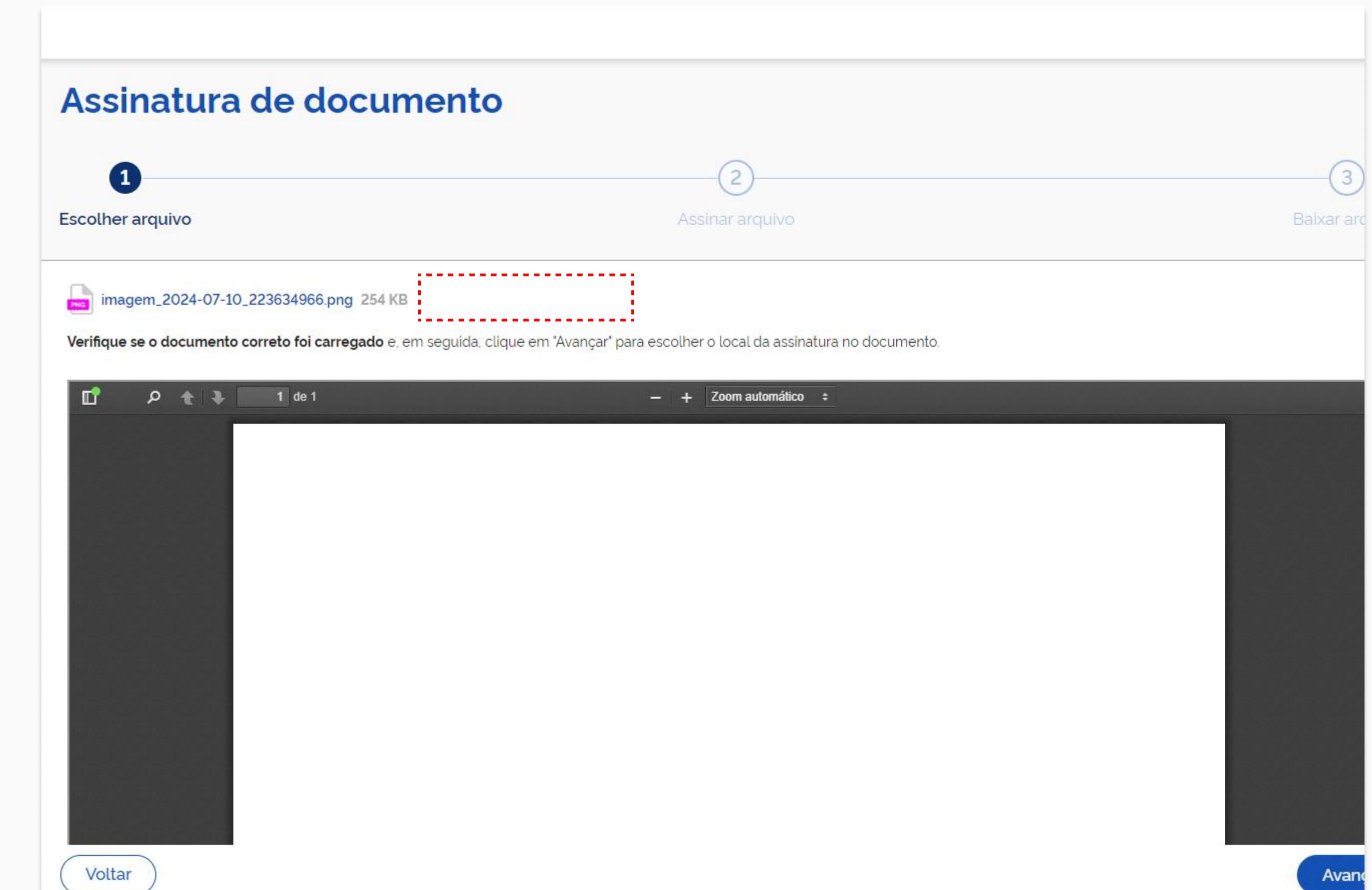
Falta uma opção explícita de "Cancelar" ou "Excluir" para descartar o documento atual, o usuário tem que voltar pra trocar o documento.

Severidade:

3 (Problema pequeno) Apesar de o usuário conseguir voltar para a tela anterior para mudar as informações, seria importante que a função de edição pudesse ser feita na aba de revisão.

Recomendação:

Adicionar um botão explícito de "Cancelar" na interface, que permita ao usuário descartar o documento atual facilmente. O botão deve ser claramente visível e acessível.



Heurística 8: Controle e liberdade do usuário

Tarefa: Realizar o processo de assinatura eletrônica de um documento.

Local:

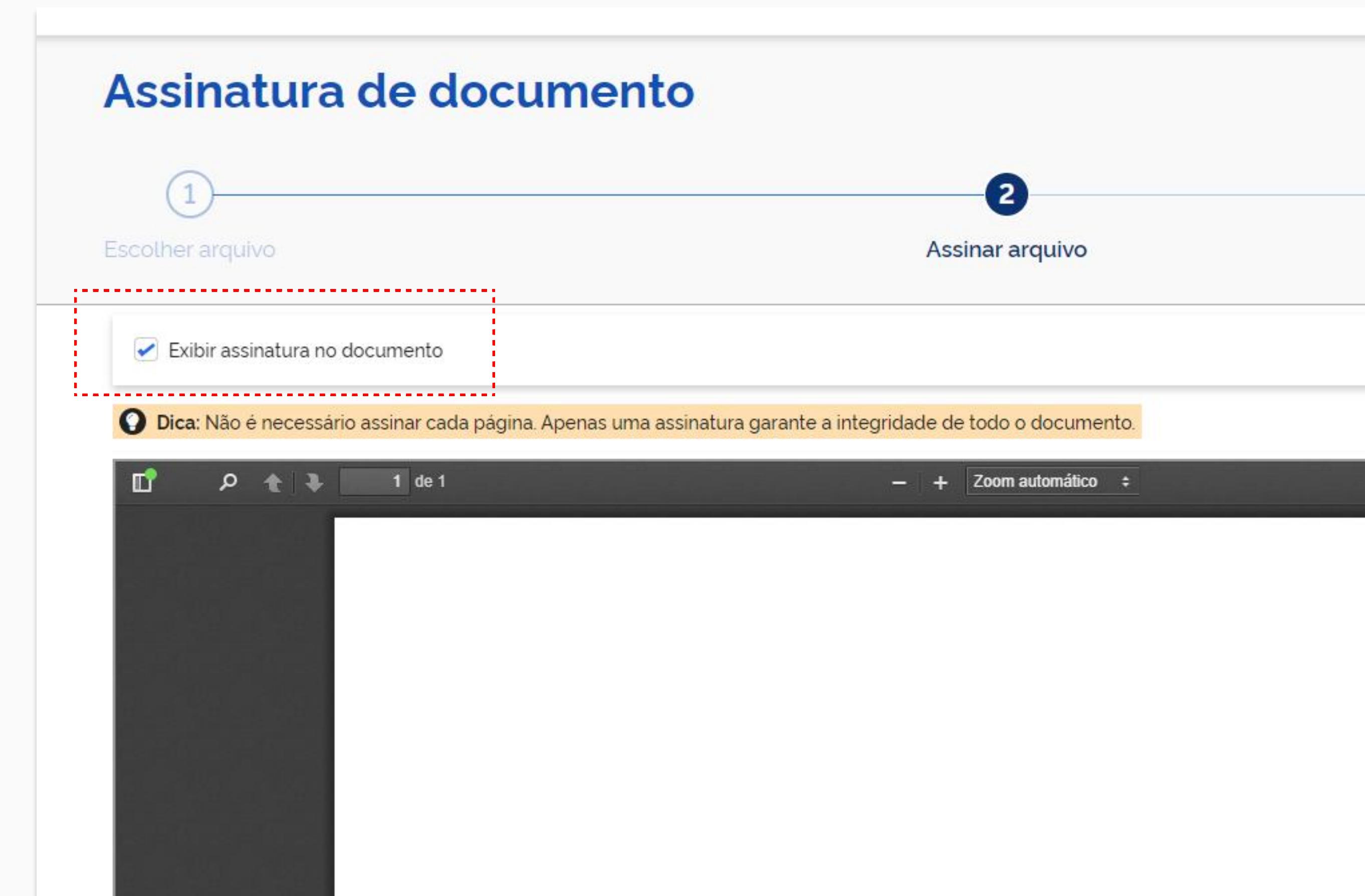
Desmarcar a exibição da assinatura faz com que o documento fique sem assinatura ao ser baixado.

Severidade:

4 (Problema catastrófico) Esse problema pode levar a consequências graves, pois o usuário pode baixar um documento sem a assinatura necessária, comprometendo a validade e a integridade do documento.

Recomendação:

Implementar uma mensagem de aviso ou confirmação ao desmarcar a exibição da assinatura, informando o usuário de que o documento será baixado sem a assinatura.



Heurística 6: Flexibilidade e eficiência de uso

Tarefa: Realizar o processo de assinatura eletrônica de um documento.

Local:

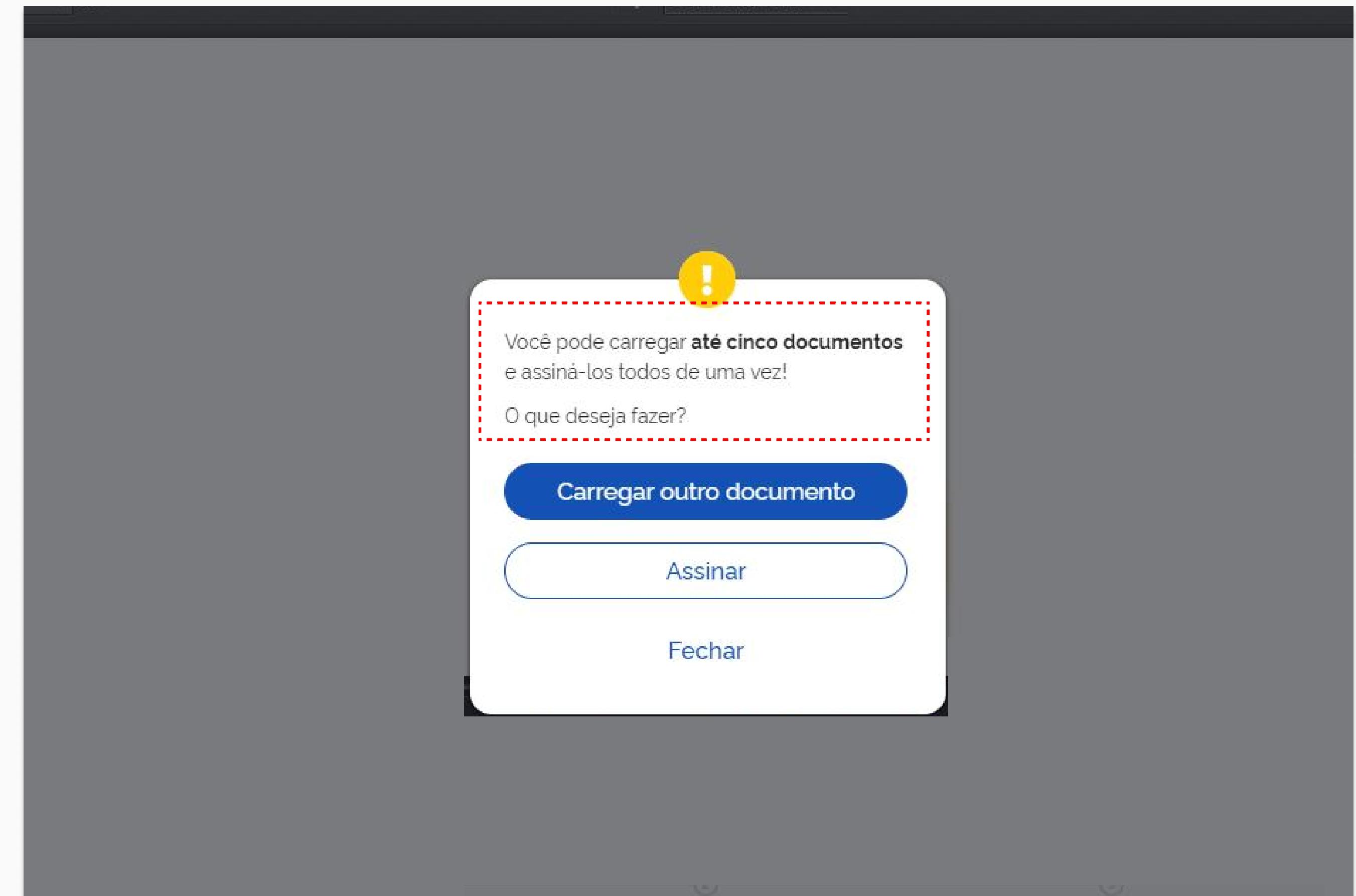
Informação do pop-up sobre a possibilidade de adicionar até 5 documentos está no final do fluxo de assinatura eletrônica.

Severidade:

3 (Problema grande) Colocar a informação sobre a possibilidade de adicionar até 5 documentos no final do fluxo de assinatura eletrônica pode levar a frustração dos usuários que poderiam ter organizado seus documentos de forma diferente se soubessem desse dado desde o início.

Recomendação:

Mover a informação sobre a possibilidade de adicionar até 5 documentos para o início do fluxo de assinatura eletrônica. Esta informação deve ser apresentada claramente no início do processo.



Heurística 3: Controle e liberdade do usuário

Tarefa: Realizar o processo de assinatura eletrônica de um documento.

Local:

Excesso de aprovação por dispositivo móvel, o usuário já logado tem que realizar uma nova autorização através de um código que recebe no celular.

Severidade:

3 (Problema grande) Exigir que um usuário já logado realize uma nova autorização através de um código enviado ao celular pode ser visto como um processo redundante e frustrante.

Recomendação:

Reducir a necessidade de múltiplas aprovações por dispositivo móvel para usuários que já estão logados e autenticados. Garantir que o processo de autenticação seja balanceado entre segurança e usabilidade para evitar a frustração dos usuários.



Heurística 10: Ajuda e Documentação

Tarefa: Conhecer opiniões de outros usuários.

Local:

Informação do pop-up sobre a possibilidade de adicionar até 5 documentos está no final do fluxo de assinatura eletrônica.

Severidade:

3 (Problema médio) A falta de opiniões de outros usuários não impede o funcionamento principal da página (assinatura de documentos), mas pode afetar a confiança e a decisão dos usuários em seguir em frente com o processo.

Recomendação:

Adicionar uma seção de feedback ou avaliações dos usuários, onde eles possam compartilhar suas experiências e opiniões sobre o processo de assinatura eletrônica. Isso pode incluir um sistema de avaliação ou uma seção de comentários para fornecer orientação e aumentar a confiança dos novos usuários.

