

# Exercício

## Avaliação Heurística

**Nome:** Arthur Alves, Felipe Fernandes, Maria Fernanda, Pedro Henrique, Petrônio Oliveira e Waldeir Franklin

**RA:** 31826009, 320129900, 31825193, 319140353, 31823361, 318210117 e 318136592

## 10 Heurísticas de Usabilidade para Design de Interface do Usuário

**Resumo:** Os 10 princípios gerais de Jakob Nielsen para design de interação. Eles são chamados de "heurística" porque são regras gerais e não são diretrizes específicas de usabilidade.

1. **Visibilidade do Status do Sistema:** O sistema deve sempre manter os usuários informados sobre o que está acontecendo, através de feedback apropriado dentro de um prazo razoável.
2. **Correspondência entre o Sistema e o Mundo Real:** O sistema deve falar a linguagem dos usuários, com palavras, frases e conceitos familiares a ele, em vez de termos orientados pelo sistema. Siga as convenções do mundo real, fazendo as informações aparecerem em uma ordem natural e lógica.
3. **Controle e Liberdade do Usuário:** Os usuários geralmente escolhem as funções do sistema por engano e precisarão de uma "saída de emergência"



claramente marcada para deixar o estado indesejado sem ter que passar por um diálogo extenso. Suporte ao desfazer e refazer.

4. **Consistência e Padrões:** os usuários não devem se perguntar se palavras, situações ou ações diferentes significam a mesma coisa.
5. **Prevenção de Erros:** muito melhor do que boas mensagens de erro é um projeto cuidadoso que impede que um problema ocorra em primeiro lugar. Elimine as condições propensas a erros ou verifique-as e apresente aos usuários uma opção de confirmação antes de se comprometerem com a ação.
6. **Reconhecimento ao Invés de Lembrança:** minimize a carga de memória do usuário, tornando os objetos, ações e opções visíveis. O usuário não deve ter que lembrar informações de uma parte do diálogo para outra. As instruções de uso do sistema devem ser visíveis ou facilmente recuperáveis sempre que apropriado.
7. **Flexibilidade e Eficiência de Uso:** os aceleradores, nunca vistos por usuários iniciantes, podem acelerar a interação do usuário especialista, de modo que o sistema possa atender a usuários inexperientes e experientes. Permita que os usuários personalizem ações frequentes.
8. **Estética e Design Minimalista:** os diálogos não devem conter informações irrelevantes ou raramente necessárias. Cada unidade extra de informação em um diálogo compete com as unidades relevantes de informação e diminui sua visibilidade relativa.
9. **Ajude os Usuários a Reconhecer, Diagnosticar e Recuperar Erros:** as mensagens de erro devem ser expressas em linguagem simples (sem códigos), indicar precisamente o problema e sugerir construtivamente uma solução.
10. **Ajuda e Documentação:** mesmo que seja melhor se o sistema puder ser usado sem documentação, pode ser necessário fornecer ajuda e documentação. Qualquer informação desse tipo deve ser fácil de pesquisar, focada na tarefa do usuário, listar etapas concretas a serem executadas e não ser muito grande

Jakob Nielsen. 1994. Enhancing the explanatory power of usability heuristics. In Proceedings of the SIGCHI Conference on Human Factors in Computing Systems (CHI '94), Beth Adelson, Susan Dumais, and Judith Olson (Eds.). ACM, New York, NY, USA, 152-158. DOI=<http://dx.doi.org/10.1145/191666.191729>.

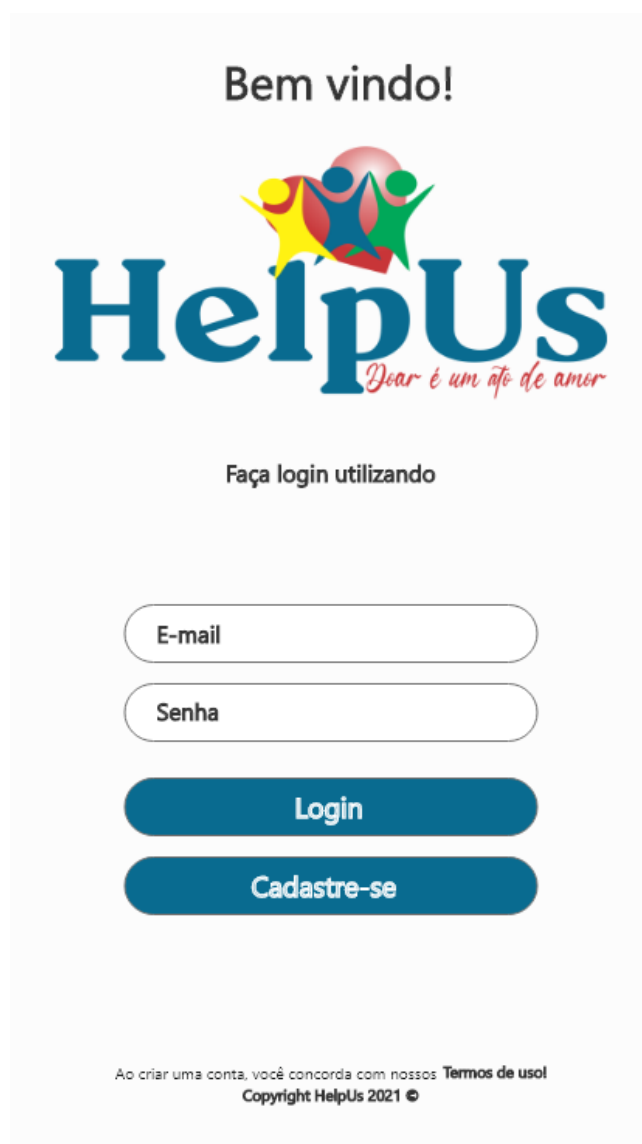
Fonte: <https://www.nngroup.com/articles/ten-usability-heuristics/>

## Classificação da Gravidade dos Problemas

Nota	Classificação	Observação
0	Não Concordância	Não concordo que isto seja um problema. Este valor pode resultar da avaliação de um especialista sobre um problema apontado por outros especialistas.
1	Problema Cosmético	Não precisa ser consertado a menos que haja tempo extra no projeto
2	Problema Pequeno	O conserto deste problema é desejável, mas deve receber baixa prioridade
3	Problema Grande	Importante de ser consertado e deve receber alta prioridade
4	Catastrófico	É imperativo consertar este problema antes do lançamento do produto

## Relatório

### 1. Tela de Login



The image shows a login screen for a system called 'HelpUs'. At the top, it says 'Bem vindo!' (Welcome!). Below that is the 'HelpUs' logo, which consists of a colorful graphic of three stylized figures holding hands, followed by the text 'HelpUs' in a large, blue, serif font. Underneath the logo is the tagline 'Deoar é um ato de amor' in a smaller, red, cursive font. Below the logo, it says 'Faça login utilizando' (Log in using). There are two input fields: 'E-mail' and 'Senha' (Password). Below these fields are two buttons: 'Login' and 'Cadastre-se' (Sign up). At the bottom, there is a small line of text: 'Ao criar uma conta, você concorda com nossos [Termos de uso](#)' (When creating an account, you agree to our [Terms of use](#)). Below that is the copyright notice: 'Copyright HelpUs 2021 ©'.

Bem vindo!

**HelpUs**  
*Deoar é um ato de amor*

Faça login utilizando

E-mail

Senha

Login

Cadastre-se

Ao criar uma conta, você concorda com nossos [Termos de uso](#)  
Copyright HelpUs 2021 ©

## 1.1. Formas de Login

### Descrição do Problema

Na parte superior da tela, é apresentado o texto "Faça login utilizando", porém, não são exibidas as outras formas de acesso, apenas a padrão do sistema.

### Heurística(s) Violada(s)

- Flexibilidade e eficiência de uso;
- Ajuda e documentação.

### Localização

- Sistemática: o problema está presente na estrutura geral da interface;

### Classificação da Gravidade do Problema

Nota	Classificação	Explicação
2	Problema pequeno	Deve ser consertado porém não impede que o usuário faça login, apenas limita como acessar o sistema.

## 1.2. Avisos nos campos de preenchimento

### Descrição do Problema

Não existe um aviso nos campos onde há preenchimento, caso o usuário se esqueça de preencher ou preencha da maneira incorreta.

### Heurística(s) Violada(s)

- Ajude os Usuários a Reconhecer, Diagnosticar e Reconhecer Erros;
- Prevenção de Erros.

### Localização

- **Casual:** o problema está dois ou mais lugares na interface;
- **Oculto:** o problema não está visível na interface.

### Classificação da Gravidade do Problema

Nota	Classificação	Explicação
2	Problema Pequeno	Deve ser corrigido, porém, recebe baixa prioridade pois é um erro possível de ser identificado pelo usuário.

### 1.3. Informativo de Acesso

#### Descrição do Problema

Para o usuário, pode ser que não fique claro que para verificar as informações do app é preciso ter um cadastro no sistema e o mesmo poderia ser informado.

#### Heurística(s) Violada(s)

- Ajuda e Documentação.

#### Localização

- Pontual: o problema está em um único lugar na interface;

#### Classificação da Gravidade do Problema

Nota	Classificação	Explicação
1	Problema Cosmética	Não afeta o funcionamento da aplicação porém é desejável para dar mais clareza ao usuário.

## 2. Tela de Cadastro Usuário

Bem vindo!



**Cadastre-se**

Nome

Email

Senha

Confirmação de senha

**Cadastrar**

Ao criar uma conta, você concorda com nossos [Termos de uso!](#)  
Copyright HelpUs 2021 ©



## 2.1. Botão Voltar

### Descrição do Problema

**A tela de cadastro não possui um botão de "Voltar".**

### Heurística(s) Violada(s)

- Controle e liberdade do usuário;
- Prevenção de erros;
- Consistência e padronização.

### Localização

- Pontual: o problema está em um único lugar na interface;

### Classificação da Gravidade do Problema

Nota	Classificação	Explicação
3	Problema Grande	Deve receber alta prioridade pois afeta a usabilidade do usuário.

## 2.2. Avisos nos campos de preenchimento

### Descrição do Problema

Não existe um aviso nos campos onde há preenchimento, caso o usuário se esqueça de preencher ou preencha da maneira incorreta.

### Heurística(s) Violada(s)

- Ajude os Usuários a Reconhecer, Diagnosticar e Reconhecer Erros;
- Prevenção de Erros.

### Localização

- **Casual:** o problema está dois ou mais lugares na interface;
- **Oculto:** o problema não está visível na interface.

### Classificação da Gravidade do Problema

Nota	Classificação	Explicação
2	Problema Pequeno	Deve ser corrigido, porém, recebe baixa prioridade pois é um erro possível de ser identificado pelo usuário.

## 2.3. Segurança da Senha

### Descrição do Problema

O sistema não limita o usuário a escolha de um padrão de senha com caracteres especiais, letras maiúsculas e minúsculas e números.

### Heurística(s) Violada(s)

- Prevenção de erros.

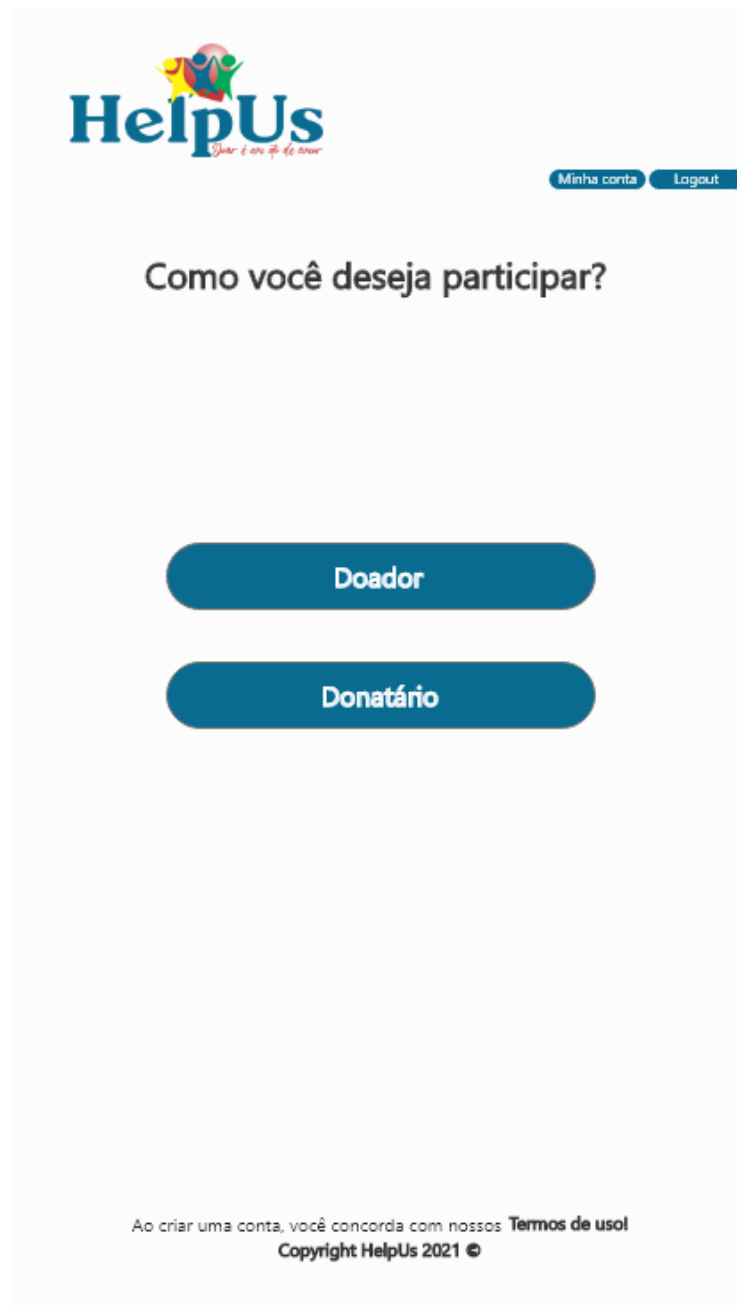
### Localização

- Oculto: o problema não está visível na interface

### Classificação da Gravidade do Problema

Nota	Classificação	Explicação
1	Problema Cosmético	Não limita o usuário quanto a sua utilização do sistema mas é desejável que o mesmo esteja em segurança ao navegar na aplicação.

### 3. Tela Home



### 3.1. Informativos

#### Descrição do Problema

Nos botões não é exibida uma mensagem informando ao usuário o que cada um faz.

#### Heurística(s) Violada(s)

- Ajude os Usuários a Reconhecer, Diagnosticar e Reconhecer Erros.

#### Localização

- Oculto: o problema não está visível na interface

#### Classificação da Gravidade do Problema

Nota	Classificação	Explicação
1	Problema Cosmético	Não é um problema de funcionalidade, porém para o nosso público-alvo é desejável que as informações sejam objetivas.

## 3.2. FAQ

### Descrição do Problema

Na página inicial, não é apresentado um FAQ para tirar dúvidas frequentes dos usuários. Principalmente, nos casos que os usuários sejam mais leigos e precisam de um auxílio para utilizar a aplicação.

### Heurística(s) Violada(s)

- Ajuda e Documentação.

### Localização

- Oculto: o problema não está visível na interface>

### Classificação da Gravidade do Problema

Nota	Classificação	Explicação
1	Problema Cosmético	Não é um problema de funcionalidade, porém, é desejável que os usuários tenham fácil acesso a uma documentação explicativa da aplicação.

### 3.3. Botões Superiores

#### Descrição do Problema

Os botões "Minha conta" e "Logout" na parte superior da tela são pouco visíveis ao usuário. Caso o mesmo deseje sair da aplicação ou visitar suas configurações, pode não ser tão claro.

#### Heurística(s) Violada(s)

- Reconhecimento ao invés de Lembrança.

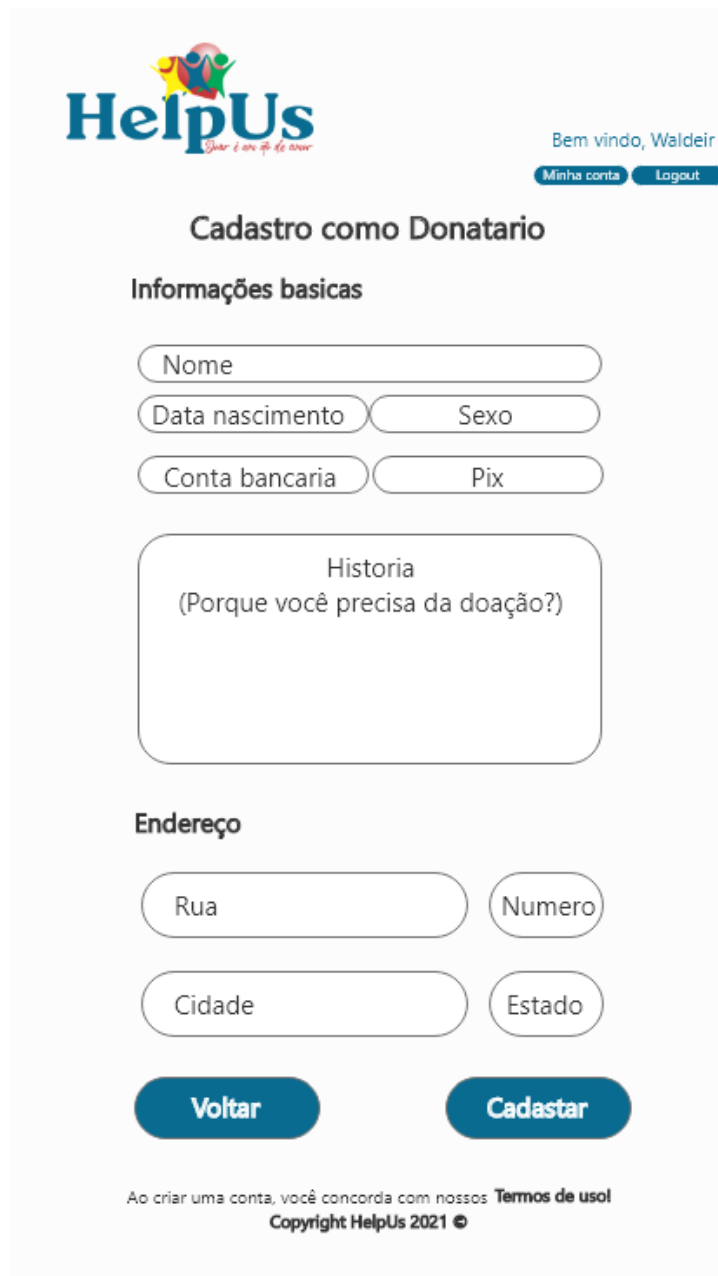
#### Localização

- Casual: o problema está dois ou mais lugares na interface;

#### Classificação da Gravidade do Problema

Nota	Classificação	Explicação
1	Problema Cosmético	É desejável que os botões sejam mais visíveis para uma melhor experiência do usuário.

## 4. Tela de Cadastro Donatário



The screenshot shows the 'Cadastro como Donatario' (Register as Donor) page of the HelpUs system. At the top left is the HelpUs logo with the tagline 'Juntar é mais que doar' (Joining is more than donating). At the top right, it says 'Bem vindo, Waldeir' (Welcome, Waldeir) with links for 'Minha conta' (My account) and 'Logout'. The main heading is 'Cadastro como Donatario'. Below it is the section 'Informações básicas' (Basic information) containing input fields for 'Nome' (Name), 'Data nascimento' (Date of birth), 'Sexo' (Gender), 'Conta bancaria' (Bank account), and 'Pix'. Below these is a text area for 'Historia (Porque você precisa da doação?)' (History (Why do you need the donation?)). The next section is 'Endereço' (Address) with input fields for 'Rua' (Street), 'Numero' (Number), 'Cidade' (City), and 'Estado' (State). At the bottom of the form are two buttons: 'Voltar' (Back) and 'Cadastrar' (Register). Below the buttons, there is a disclaimer: 'Ao criar uma conta, você concorda com nossos Termos de uso!' (When creating an account, you agree with our Terms of use!) and the copyright notice 'Copyright HelpUs 2021'.

**HelpUs**  
Juntar é mais que doar

Bem vindo, Waldeir  
[Minha conta](#) [Logout](#)

### Cadastro como Donatario

#### Informações básicas

Nome

Data nascimento Sexo

Conta bancaria Pix

Historia  
(Porque você precisa da doação?)

#### Endereço

Rua Numero

Cidade Estado

**Voltar** **Cadastrar**

Ao criar uma conta, você concorda com nossos [Termos de uso!](#)  
Copyright HelpUs 2021



## 4.1. Campos obrigatórios

### Descrição do Problema

Na tela analisada não é informado qual campo é obrigatório para preenchimento. Por exemplo: inserção de asteriscos ao lado dos campos obrigatórios.

### Heurística(s) Violada(s)

- Ajude os Usuários a Reconhecer, Diagnosticar e Reconhecer Erros;
- Ajuda e Documentação;
- Prevenção de Erros.

### Localização

- Pontual: o problema está em um único lugar na interface;

### Classificação da Gravidade do Problema

Nota	Classificação	Explicação
1	Problema Cosmético	É interessante que seja incluído para evitar que o usuário cometa erros que poderiam ser evitados.

## 4.2. Avisos nos campos de preenchimento

### Descrição do Problema

Não existe um aviso nos campos onde há preenchimento, caso o usuário se esqueça de preencher ou preencha da maneira incorreta.

### Heurística(s) Violada(s)

- Ajude os Usuários a Reconhecer, Diagnosticar e Reconhecer Erros;
- Prevenção de Erros.

### Localização

- **Casual:** o problema está dois ou mais lugares na interface;
- **Oculto:** o problema não está visível na interface.

### Classificação da Gravidade do Problema

Nota	Classificação	Explicação
2	Problema Pequeno	Deve ser corrigido, porém, recebe baixa prioridade pois é um erro possível de ser identificado pelo usuário.

### 4.3. Campos abertos

#### Descrição do Problema

Na tela em questão há opções de campos abertos como "Data de nascimento" e "Sexo" (ao invés de combobox, por exemplo) que deixam o usuário à vontade para inserir como quiser. Nesses casos, é possível que os usuários não mantenham um padrão no cadastro das informações.

#### Heurística(s) Violada(s)

- Ajude os Usuários a Reconhecer, Diagnosticar e Reconhecer Erros;
- Flexibilidade e Eficiência de Uso.

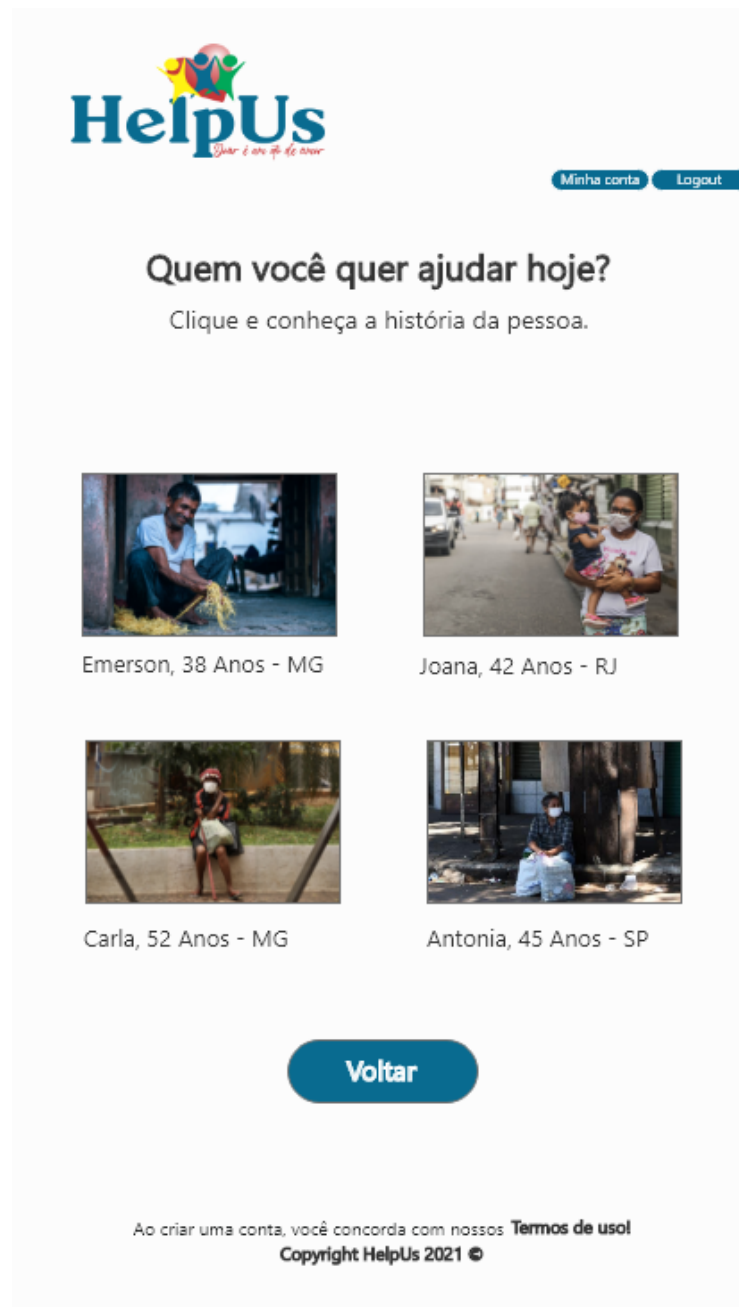
#### Localização

- Pontual: o problema está em um único lugar na interface;

#### Classificação da Gravidade do Problema

Nota	Classificação	Explicação
1	Problema Cosmético	Não é uma prioridade por não atrapalhar o funcionamento da aplicação mas é desejável para que torne a utilização mais prática e sugestiva.

## 5. Tela de Donatários



## 5.1. Resumo

### Descrição do Problema

O usuário não tem o conhecimento antecipado da necessidade de cada donatário. Um simples resumo abaixo da imagem de cada donatário ou exibido ao clicar e segurar a imagem, facilitaria para o usuário clicar apenas nos que realmente tenham interesse.

### Heurística(s) Violada(s)

- Flexibilidade e Eficiência no uso.

### Localização

- Pontual: o problema está em um único lugar na interface;

### Classificação da Gravidade do Problema

Nota	Classificação	Explicação
1	Problema Cosmético	Não afeta o funcionamento da plataforma mas é desejável para melhor experiência do usuário.

## 5.2. Barra de Rolagem

### Descrição do Problema

Não é apresentada uma barra de rolagem nos cantos da tela para que o usuário seja informado de que há mais opções abaixo das que são exibidas. Caso o usuário não tenha conhecimento, ele entenderá que só existem as opções apresentadas no início.

### Heurística(s) Violada(s)

- Reconhecimento ao invés de Lembrança;
- Flexibilidade e Eficiência de Uso.

### Localização

- Pontual: o problema está em um único lugar na interface;

### Classificação da Gravidade do Problema

Nota	Classificação	Explicação
1	Problema Cosmético	É desejável que a opção fique visível para que o usuário tenha conhecimento do restante das opções.

### 5.3. Filtro por Tipo de Doação

#### Descrição do Problema

A implementação de um filtro por tipo de doação facilitaria a experiência do usuário caso ele tenha interesse por um tipo específico de doações. Também evitaria que o usuário precise acessar o perfil de cada donatário para ter conhecimento do tipo de doação que o mesmo deseja.

#### Heurística(s) Violada(s)

- Flexibilidade e Eficiência de Uso.

#### Localização

- Pontual: o problema está em um único lugar na interface.

#### Classificação da Gravidade do Problema

Nota	Classificação	Explicação
1	Problema Cosmético	Não impacta o funcionamento da aplicação, porém, ia otimizar o tempo que o usuário gasta no seu objetivo final.

## 6. Tela do Donatário



**HelpUs**  
*Doar é um ato de amor*

[Minha conta](#) [Logout](#)



**Emerson Pereira**  
**38 Anos**  
**Desempregado**  
**Solteiro**  
**Belo Horizonte - MG**

Lorem Ipsum is simply dummy text of the printing and typesetting industry. Lorem Ipsum has been the industry's standard dummy text ever since the 1500s, when an unknown printer took a galley of type and scrambled it to make a type specimen book. It has survived not only five centuries, but also the leap into electronic typesetting, remaining essentially unchanged. It was popularised in the 1960s with the release of Letraset sheets containing Lorem Ipsum passages, and more recently with desktop publishing software like Aldus PageMaker including versions of Lorem Ipsum.

[Voltar](#) [Doar](#)

Ao criar uma conta, você concorda com nossos [Termos de uso!](#)  
Copyright HelpUs 2021 ©



## 6.1. Arraste Para o Lado

### Descrição do Problema

Para facilitar a experiência do usuário, poderia ser incluída uma funcionalidade em que permita que o usuário arraste para o lado e tenha a visualização do perfil do próximo donatário, para que não precise voltar para a página de donatários.

### Heurística(s) Violada(s)

- Flexibilidade e Eficiência de Uso.

### Localização

- Pontual: o problema está em um único lugar na interface.

### Classificação da Gravidade do Problema

Nota	Classificação	Explicação
1	Problema Cosmético	Não impacta o funcionamento da aplicação, porém, melhoraria a experiência do usuário.

## 6.2. Informativo de Doação

### Descrição do Problema

O usuário poderia ser informado pela aplicação se já realizou uma doação para o perfil que está analisando.

### Heurística(s) Violada(s)

- Reconhecimento ao invés de Lembrança;
- Prevenção de Erros.

### Localização

- Oculto: o problema não está visível na interface.

### Classificação da Gravidade do Problema

Nota	Classificação	Explicação
1	Problema Cosmético	Não impacta o funcionamento da aplicação porém deixa o usuário ciente se já realizou uma doação para aquele donatário ou não.

## 7. Tela de Doação



**HelpUs**  
*Quem é você que vive assim*

[Minha conta](#) [Logout](#)

 **Emerson Pereira**  
38 Anos  
Desempregado  
Solteiro  
Belo Horizonte - MG

**Doação de alimentos/vestuário?**

Rua blablabla, numero 00 - Belo Horizonte -MG

**Dinheiro**

Chave pix: xx00x00x00x

Conta bancaria: 000000 - Agencia 0000

[Voltar](#) [Donatarios](#)

[Home](#)

Ao criar uma conta, você concorda com nossos [Termos de uso!](#)  
Copyright HelpUs 2021 ©

## 7.1. Botões em excesso

### Descrição do Problema

Na tela analisada não há necessidade da exibição do botão "Home" por já existir um botão para retornar o usuário ao estado anterior, no qual é o padrão do restante das telas.

### Heurística(s) Violada(s)

- Estética e Design Minimalista;
- Consistência e Padrões.

### Localização

- Pontual: o problema está em um único lugar na interface.

### Classificação da Gravidade do Problema

Nota	Classificação	Explicação
1	Problema Cosmético	O problema não afeta o funcionamento da aplicação, portanto, não é uma prioridade, apenas um aperfeiçoamento.

## 7.2. Informações Limitadas

### Descrição do Problema

O sistema deve fornecer mais informações ao usuário do donatário que está visitando, por exemplo, um telefone para contato. Essa informação deve ser solicitada na aba de cadastro. É possível que o usuário deseje conversar diretamente com o donatário previamente ao ato de realizar qualquer doação.

### Heurística(s) Violada(s)

- Flexibilidade e Eficiência de Uso.

### Localização

- Pontual: o problema está em um único lugar na interface;

### Classificação da Gravidade do Problema

Nota	Classificação	Explicação
2	Problema Pequeno	É possível que o usuário desista de prosseguir com a doação por não conseguir um meio de contato direto com o donatário.