



Faculdade UnB Gama - FGA
Disciplina: Interação Humano Computador
Professor: André Barros de Sales
Matrícula: 211030881 Nome: Samuel Gomes de Souza

Tópico: Executar uma avaliação de um site

Objetivo

A avaliação heurística é uma técnica utilizada para avaliar a usabilidade e a experiência do usuário em uma interface. O objetivo principal é identificar problemas que possam comprometer a eficácia, eficiência e satisfação do usuário ao interagir com o sistema. Nesse contexto, a avaliação heurística do site Central Expresso tem como objetivo identificar possíveis pontos de melhoria na experiência do usuário, a fim de garantir uma navegação mais intuitiva, eficiente e satisfatória. Com base nos resultados da avaliação, será possível propor soluções que possam contribuir para aprimorar a usabilidade e a experiência do usuário no site Central Expresso.

1. Status do sistema

O site apresenta uma falha na sua funcionalidade de compra de vales, pois não oferece um feedback adequado ao usuário. Além disso, não há opção para criar uma conta de usuário, o que impossibilita o acompanhamento do status da compra.

2. Compatibilidade com o mundo real

O site utiliza a linguagem adequada ao público-alvo e apresenta uma organização lógica das informações, porém, ainda apresenta algumas falhas nas funcionalidades.

3. Controle do usuário e liberdade

As principais seções do site estão com os links bem localizados, mas a cor das letras pode dificultar a leitura do texto dependendo da rolagem da tela. Além disso, alguns botões não estão funcionando corretamente, como os que levam às redes sociais.



Figura 1



Figura 2

4. Consistência e padrões

O site apresenta diversos problemas de consistência de padrões, como inconsistência no tamanho das imagens e nas cores do texto.



Figura 2



Respeito ao usuário e qualidade no atendimento, este é o nosso objetivo!

A nova linha de Luziânia-BRT Santa Maria já está em operação pela empresa Central Epresso, em parceria com GDF e ANTT visando oferecer mais opções ao usuário do transporte coletivo com destino à Brasília, diminuindo assim o tempo de viagem até a capital do DF.

[Horários disponíveis para facilitar o acesso ao usuário e reduzir o tempo de espera pelo transporte.](#)

Figura 3

5. Ajuda e documentação

O site não possui nenhuma página de ajuda, chat online ou documentação disponíveis.

Heurística: Ajuda e documentação	
Verificação: O site possui ajuda seja contextualizada ou indexada de acordo com possíveis dúvidas que o usuário possa ter?	Grau de Severidade: <input type="checkbox"/> 0 - Sem importância <input type="checkbox"/> 1 - Cosmético <input checked="" type="checkbox"/> 2 - Simples <input type="checkbox"/> 3 - Grave <input type="checkbox"/> 4 - Catastrófico
Natureza do problema: <input type="checkbox"/> Barreira	<input checked="" type="checkbox"/> Obstáculo <input type="checkbox"/> Ruído
Perspectiva do usuário: <input type="checkbox"/> Problema Geral	<input checked="" type="checkbox"/> Problema Preliminar <input type="checkbox"/> Problema Especial
Perspectiva da tarefa: <input type="checkbox"/> Problema Principal	<input checked="" type="checkbox"/> Problema Secundário
Perspectiva do Projeto: <input type="checkbox"/> Problema Falso	<input type="checkbox"/> Problema Novo <input checked="" type="checkbox"/> Não se aplica
Descrição do problema: <p>contexto: O usuário possui alguma dúvida ou não sabe usar um recurso e não consegue resolver seus problemas com agilidade.</p> <p>causa: Não existe uma página de ajuda ou chat online.</p> <p>Efeito sobre o usuário: O usuário perde tempo e fica insatisfeito com o serviço</p> <p>Efeito sobre a tarefa: A tarefa pode demorar mais do que o esperado ou nem ser completada.</p> <p>Correção possível: Adicionar uma página de ajuda e/ou um chat online.</p>	