

**Avaliação de Usabilidade – Avaliação Heurística**

Relatório da Avaliação de Usabilidade sob a  
perspectiva de um Especialista

Avaliação Heurística

Autores:

Renato Rufino Magalhães

Silmara Ferreira Lopes

Wagner Gaioffato Silva

Belo Horizonte

04/2013

I

*Aprovação: Leonardo Diniz; Marcelo da Silva; Magna Ribeiro;  
Eliane Ramos; Walmison Ramos e Deivid dos Santos.*

*Aprovamos a Avaliação Heurística do projeto <nome do projeto>.*

<Nome do Aprovador (membro do grupo cuja interface foi avaliada)>

<Data>

---

<Nome do Aprovador>

<Data>

---

## **Relatório da Avaliação Heurística**

## Sumário

1	INTRODUÇÃO .....	5
---	------------------	---

2	PROBLEMAS DETECTADOS.....	5
3	CONCLUSÃO SOBRE A USABILIDADE SOB A PERSPECTIVA DO AVALIADOR.....	7

## **1    *Introdução***

- 1.1**    Avaliar a qualidade da interface em termos de usabilidade gerando uma lista dos problemas encontrados de usabilidade da interface.

- 1.2 A Avaliação Heurística envolve a inspeção de aspectos da interface por um especialista em IHC ( ou grupos de especialistas) capaz de identificar problemas de usabilidade conforme um conjunto de heurísticas ou diretrizes. Deve-se percorrer a interface (por widgets ou por tarefas) para realizar a inspeção de padrões e consistência.

## 2 Problemas Detectados

Problema 01 – Ausência de Informação do Estado	
Descrição do Problema	Ao mudar de uma página do sistema para outro, não é informado de forma clara e objetiva em qual seção o usuário se encontra.
Heurística(s) violada(s)	Visibilidade do estado do sistema.
Localização	
Gravidade	3 – Problema grande: Importante a ser consertado, deve receber alta prioridade.

Problema 02 – Inconsistência de Padrão de Campos	
Descrição do Problema	Falta uma padronização das palavras do sistema em relação às outras, a predominância da linguagem é em Português.
Heurística(s) violada(s)	Correspondência entre o sistema e o

	mundo real.
Localização	
	
Gravidade	2 – Problema pequeno: O conserto deste problema é desejável, mas deve receber baixa prioridade.


Problema 03 – Falta de alternativas	
Descrição	Não existem alternativas para o usuário de “Voltar” e “Avançar” do sistema, apenas do browser.
Heurística(s) violada(s)	Controle e liberdade do usuário.

Localização	
Gravidade	2 – Problema pequeno: O conserto deste problema é desejável, mas deve receber baixa prioridade.


Problema 04 - Inconsistência de Padrão	
Descrição do Problema	Não existe um único padrão em relação aos campos.
Heurística(s) violada(s)	Consistência e padronização.
Localização	
Gravidade	4 – Catastrófico: É imperativo consertar este problema antes do lançamento do produto.

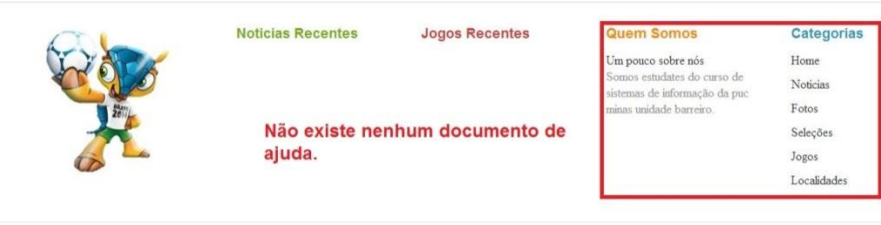
Problema 05 – Reconhecimento de erros	
Descrição do Problema	Não existem prevenções de erros, ao



	preencher um formulário, por exemplo, não existem mensagens ou avisos informando que determinado campo está incorreto.
Heurística(s) violada(s)	Prevenção de erro.
Localização	
Gravidade	3 – Problema grande: Importante a ser consertado, deve receber alta prioridade.

Problema 06 – Falta de reconhecimento	
Descrição do Problema	Não existem reconhecimentos de objetos, ações e opções visíveis e compreensíveis, apenas algumas memorizações.
Heurística(s) violada(s)	Reconhecimento em vez de memorização

Localização	
Gravidade	2 – Problema pequeno: O conserto deste problema é desejável, mas deve receber baixa prioridade.

Problema 07 – Ausência da funcionalidade ajuda e documentação	
Descrição do Problema	Não existe nenhum tipo de documentação ou ajuda, focados no domínio e na tarefa do usuário.
Heurística(s) violada(s)	Ajuda e documentação
Localização	
Gravidade	3 – Problema grande: Importante a ser consertado, deve receber alta prioridade.

### **3 Conclusão sobre a Usabilidade sob a perspectiva do Avaliador**

A interface do grupo avaliado contém todas as informações necessárias, conforme a especificação do sistema. Apesar de ter violado sete heurísticas, sendo três de problemas pequenos (gravidade 2), três de problemas grandes (gravidade 3) e uma Catastrófico (gravidade 4), após analisar essas sete heurísticas, o sistema estará em perfeitas condições de uso.

A heurística de gravidade quatro consiste em a falta de padronização da linguagem do sistema, que em determinados momentos encontra-se em português e outros momentos encontra-se em inglês, o que poderá ocasionar grandes dificuldades ao usuário. Portanto sugerimos que antes mesmo de colocar o sistema disponível, resolvam esse problema. Em seguida, dar a devida atenção para solucionar as heurísticas de gravidade três, que são: Visibilidade do estado do sistema; Prevenção de erros e Ajuda e documentação. Já as heurísticas de gravidade dois incidem em Correspondência entre o sistema e o mundo real; Controle e liberdade do usuário e Reconhecimento em vez de memorização. Tanto as heurísticas de gravidade três quanto as heurísticas de gravidade dois, não necessitam que o Sistema esteja fora do ar para serem solucionadas.