

# **RELATÓRIO DE DEFEITOS E MELHORIAS DE UX - SITE DA EMTU**

Ana Caroline Aparecida Lapa da Rosa

Mariana das Neves Domiciano

Nicolas Anderson Ferreira Freitas

Yasmim Frazão Aureliano

Wilson Roberto Costa

Professor Orientador: Carlos Eduardo Bastos

**São José dos Campos  
2024**

## 1. Defeitos Atuais do Site

### a) Navegação Confusa

- **Descrição:** O menu principal do site apresenta um número excessivo de itens, dificultando a localização de informações essenciais, como horários de ônibus e rotas.
- **Impacto:** Uma navegação complicada pode aumentar a taxa de rejeição e causar frustração entre os usuários. Segundo o Nielsen Norman Group, estruturas de navegação confusas são uma das principais razões para o abandono de sites.

### b) Design Não Responsivo

- **Descrição:** O site enfrenta problemas de responsividade, especialmente em dispositivos móveis, com elementos como botões e textos que não se redimensionam adequadamente.
- **Impacto:** Com mais de 50% do tráfego da web proveniente de dispositivos móveis, um design não responsivo pode resultar em experiências negativas para uma parte significativa dos usuários.

### c) Carregamento Lento

- **Descrição:** Testes indicam que várias páginas do site levam mais de 3 segundos para carregar.
- **Impacto:** O Google afirma que 53% dos visitantes abandonam sites que demoram mais de 3 segundos para carregar, resultando em perda de usuários e impactos negativos nas taxas de conversão.

### d) Falta de Acessibilidade

- **Descrição:** O site não cumpre as diretrizes de acessibilidade WCAG (Web Content Accessibility Guidelines), apresentando problemas como contrastes inadequados e ausência de texto alternativo em imagens.
- **Impacto:** Essa falta de acessibilidade exclui usuários com deficiência visual ou motora, afetando aproximadamente 15% da população global, segundo a Organização Mundial da Saúde.

## 2. Melhorias de UX Propostas

### a) Simplificação da Navegação

- **Sugestão:** Realinhar a estrutura do menu principal, reduzindo o número de itens e agrupando informações relacionadas. Adicionar uma barra de pesquisa visível.
- **Benefício:** Facilita a localização de informações e melhora a experiência do usuário. Pesquisas da Nielsen mostram que menus simplificados aumentam a usabilidade.

### b) Design Responsivo

- **Sugestão:** Implementar um design responsivo utilizando CSS e frameworks como Bootstrap ou Foundation para garantir um bom funcionamento em todas as plataformas.
- **Benefício:** Aumenta a satisfação do usuário em dispositivos móveis e expande o alcance do público.

### c) Otimização de Carregamento

- **Sugestão:** Usar ferramentas como Google PageSpeed Insights para identificar problemas de carregamento e implementar melhorias, como otimização de imagens e minimização de CSS/JavaScript.
- **Benefício:** Melhora a velocidade de carregamento, reduzindo a taxa de rejeição e aumentando a retenção de usuários.

### d) Implementação de Acessibilidade

- **Sugestão:** Realizar uma auditoria de acessibilidade e seguir as diretrizes WCAG, incluindo descrições em texto alternativo e garantir contrastes adequados.
- **Benefício:** Torna o site acessível a todos os usuários, aumentando o alcance e a inclusão.

#### **e) Atualização Contínua de Conteúdo**

- **Sugestão:** Criar um sistema de gerenciamento de conteúdo para facilitar atualizações regulares, designando um responsável pela manutenção do conteúdo.
- **Benefício:** Garante informações precisas e atualizadas no site, fortalecendo a confiança dos usuários na EMTU.

### **3. Considerações Finais**

Investir em melhorias de UX no site da EMTU não apenas aumentará a satisfação do usuário, mas também promoverá uma imagem mais profissional e confiável da empresa. A implementação das sugestões apresentadas pode resultar em maior retenção de usuários e uma experiência geral mais positiva.

## Referência

**EMTU.** Disponível em: <https://www.emtu.sp.gov.br/EMTU/home/home.htm>. Acesso em: 16 set. 2024.

**GTmetrix.** Disponível em: <https://gtmetrix.com/reports/www.emtu.sp.gov.br/3700h52B/>. Acesso em: 16 set. 2024.

**Google Lighthouse.** Disponível em: <https://googlechrome.github.io/lighthouse/viewer/?psiurl=https%3A%2F%2Fwww.emtu.sp.gov.br%2FEMTU%2Fhome%2Fhome.htm&strategy=desktop&category=performance&category=accessibility&category=best-practices&category=seo&locale=pt>. Acesso em: 16 set. 2024.

**Google PageSpeed Insights.** Disponível em: [https://pagespeed.web.dev/analysis/https-www-emtu-sp-gov-br-EMTU-home-home-htm/7w3zbx9tk1?form\\_factor=mobile](https://pagespeed.web.dev/analysis/https-www-emtu-sp-gov-br-EMTU-home-home-htm/7w3zbx9tk1?form_factor=mobile). Acesso em: 16 set. 2024.

**WebPageTest.** Disponível em: [https://www.webpagetest.org/result/241007\\_BiDcA7\\_AQ0/](https://www.webpagetest.org/result/241007_BiDcA7_AQ0/). Acesso em: 16 set. 2024.