

Avaliação Heurística do AutoPass

Plataforma digital que possibilita o usuário de utilizar os serviços de bilhetagem eletrônica e mobilidade da empresa AutoPass através de interface gráfica de software dos ATMs (máquinas de autoatendimento) que pertencem a empresa e ficam disponibilizadas ao público em terminais de ônibus e estações de metrô e trem.

1. Nome do problema

Ausência de telas que apresentem as confirmações ou erros após as ações durante todo o processo de compra/recarga, para que o usuário consiga se localizar em qual etapa está e se tudo está indo conforme o 'planejado' até aquele ponto. Além disso, é importante a presença de telas de erros para que o usuário identifique que existe um problema, levando-o de forma mais rápida para a solução/realizar novamente a ação.

1.1. Telas avaliadas

Ausência de tela no protótipo de avaliação! - Telas finais de todos os processos.

1.1.1. Heurísticas Violadas

- *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.
- *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.
- *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.
- *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

1.1.1.1. Classificação

4	Catastrófico	É imperativo consertar este problema antes do lançamento do produto
---	--------------	---------------------------------------------------------------------

Explicação: Esse problema dificulta a interação do usuário com o sistema, pois o mesmo não consegue se localizar durante o processo. Isso pode gerar dúvidas e erros durante o uso, desagradando e até mesmo fazendo o usuário desistir da utilização.

2. Nome do Problema

Ausência de tela de feedback ao final, que apresenta uma forma da marca se conectar ao usuário, apresentando mais informações e até podendo trazer o mesmo a usar aquele produto/serviço novamente!

1.1. Telas avaliadas

Ausência de tela no protótipo de avaliação! - Telas finais de todos os processos.

2.1.1. Heurísticas Violadas

- *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.

2.1.1.1. Classificação

3	Problema Grande	Importante de ser consertado e deve receber alta prioridade
---	-----------------	-------------------------------------------------------------

Explicação: Esse problema pode desagradar a experiência do usuário pois com a ausência da tela, não criamos a conexão sistema-usuário.

3. Nome do Problema

Os ícones/imagens não seguem um 'padrão', em cada tela temos objetos com características e tamanhos completamente diferentes o que pode desagradar a visualização do usuário, sendo enquadrado até mesmo como uma 'poluição visual'

3.1. Telas avaliadas

Frame 2/ Frame 5:



Frame 3:



Todos os frames:



3.1.1. Heurísticas Violadas

- 4. *Consistência e Padrões*: os usuários não devem se perguntar se palavras, situações ou ações diferentes significam a mesma coisa.
- 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.

3.1.1.1. Classificação

3	Problema Grande	Importante de ser consertado e deve receber alta prioridade
---	-----------------	-------------------------------------------------------------

Explicação: Esse problema pode desagradar a visualização do usuário perante da tela, dado que o mesmo pode não se localizar ou compreender o que está acontecendo no sistema.

4. Nome do Problema

Algumas informações sobrescrevem outros textos ou objetos

4.1. Telas avaliadas

Frame 4/ 5:



4.1.1. Heurísticas Violadas

- *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
- *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.

4.1.1.1. Classificação

4	Catastrófico	É imperativo consertar este problema antes do lançamento do produto
---	--------------	---------------------------------------------------------------------

Explicação: Esse problema dificulta a interação e visualização do usuário com o sistema, pois o mesmo não consegue se localizar durante o processo. Isso pode gerar dúvidas e erros durante o uso, desagradando e até mesmo fazendo o usuário desistir da utilização.

5. Nome do Problema

Títulos da tela não seguem o mesmo padrão de escrita e formatação (como centralização do texto, letras maiúsculas e minúsculas)

5.1. Telas avaliadas

Frame 4:



5.1.1. Heurísticas Violadas

- *4. Consistência e Padrões:* os usuários não devem se perguntar se palavras, situações ou ações diferentes significam a mesma coisa.
- *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.

5.1.1.1. Classificação

3	Problema Grande	Importante de ser consertado e deve receber alta prioridade
---	-----------------	-------------------------------------------------------------

Explicação: Esse problema pode desagradar a visualização do usuário perante da tela, dado que o padrão facilita a compreensão e também a contribui para a transmissão correta da mensagem.

6. Nome do Problema

Os botões não estão com tamanhos padronizados, além de muitas vezes ultrapassar o limite da tela ou até mesmo cobrindo a faixa inferior da tela.

6.1. Telas avaliadas

Frame 1:



Frame 4:



6.1.1. Heurísticas Violadas

- 4. *Consistência e Padrões*: os usuários não devem se perguntar se palavras, situações ou ações diferentes significam a mesma coisa.
- 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.

6.1.1.1. Classificação

4	Catastrófico	É imperativo consertar este problema antes do lançamento do produto
---	--------------	---------------------------------------------------------------------

Explicação: Esse problema dificulta a interação e visualização do usuário com o sistema, pois o mesmo não consegue se localizar durante o processo. Isso pode gerar dúvidas e erros durante o uso, desagradando e até mesmo fazendo o usuário desistir da utilização.

7. Nome do Problema

Tela não segue o padrão visual das outras, pois não possui a faixa inferior.

7.1. Telas avaliadas

Frame 3:



7.1.1. Heurísticas Violadas

- *4. Consistência e Padrões:* os usuários não devem se perguntar se palavras, situações ou ações diferentes significam a mesma coisa.
- *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.

7.1.1.1. Classificação

3	Problema Grande	Importante de ser consertado e deve receber alta prioridade
---	-----------------	-------------------------------------------------------------

Explicação: Esse problema pode desagradar a visualização do usuário perante da tela, dado que o padrão facilita a compreensão e também a contribui para a transmissão correta da mensagem.

8. Nome do Problema

Informações técnicas são apresentadas de formas desnecessárias para o usuário, fazendo com que o mesmo se confunde se a escolha selecionada é a correta, não facilitando que usuários com pouca experiência no sistema se localize no processo.

8.1. Telas avaliadas

Frame 1/2:



8.1.1. Heurísticas Violadas

- *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.
- *4. Consistência e Padrões:* os usuários não devem se perguntar se palavras, situações ou ações diferentes significam a mesma coisa.
- *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.

8.1.1.1. Classificação

4	Catastrófico	É imperativo consertar este problema antes do lançamento do produto
---	--------------	---------------------------------------------------------------------

Explicação: Esse problema dificulta a interação e visualização do usuário com o sistema, pois o mesmo não consegue se localizar durante o processo. Isso pode gerar dúvidas e erros durante o uso, desagradando e até mesmo fazendo o usuário desistir da utilização.

9. Nome do Problema

Não seguindo o modelo imposto no processo do cartão TOP, não existe a tela de inserir o cartão para o usuário. Isso deixa ainda mais nítido a não padronização das telas.

9.1. Telas avaliadas

Ausência de tela no protótipo de avaliação!

9.1.1. Heurísticas Violadas

- *4. Consistência e Padrões:* os usuários não devem se perguntar se palavras, situações ou ações diferentes significam a mesma coisa.
- *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.

9.1.1.1. Classificação

3	Problema Grande	Importante de ser consertado e deve receber alta prioridade
---	-----------------	-------------------------------------------------------------

Explicação: Esse problema pode desagradar a visualização do usuário perante da tela, dado que o padrão facilita a compreensão e também a contribui para a transmissão correta da mensagem.

10. Nome do Problema

A informação de que o terminal não devolve troco só é apresentado depois que o usuário escolhe essa opção. Visando minimizar o impacto e melhorar compreensão do usuário, fazendo com que o mesmo não tenha que reiniciar o processo novamente do zero, essa informação deveria estar em destaque no começo da interação dele com o ATM e também quando o mesmo escolhe a forma de pagamento.

10.1. Telas avaliadas

Frame 1/ 4:



10.1.1. Heurísticas Violadas

- *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.
- *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.
- *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.

10.1.1.1. Classificação

4	Catastrófico	É imperativo consertar este problema antes do lançamento do produto
---	--------------	---------------------------------------------------------------------

Explicação: Esse problema dificulta a interação pois o mesmo não consegue se localizar durante o processo. Isso pode gerar dúvidas e erros durante o uso, desagradando e até mesmo fazendo o usuário desistir da utilização.

11. Nome do Problema

Existe uma tela com apenas opção para o usuário selecionar e seguir o processo de compra do QRCode. Essa tela é completamente desnecessária, fazendo o usuário perder segundos de interação dado que só existe 1 opção.

11.1. Telas avaliadas

Frame 3:



11.1.1. Heurísticas Violadas

- *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.

11.1.1.1. Classificação

3	Problema Grande	Importante de ser consertado e deve receber alta prioridade
---	-----------------	-------------------------------------------------------------

Explicação: Esse problema acaba ocupando tempo desnecessário da interação do usuário com o sistema, já que é uma informação que já poderia ser considerada padrão pelo sistema ao usuário selecionar essa opção de compra. Sendo assim, sua experiência pode não ser satisfatória.