**Guia Rápido do Método: Avaliação Heurística**

*Por Glívia A. R. Barbosa & Thayane Duarte*

**O que é a Avaliação Heurística?**

A **Avaliação Heurística** é um método de avaliação por **inspeção** no qual avaliadores (especialistas em IHC/UX) examinam uma interface e verificam se ela está de acordo com **princípios de usabilidade/UX** (i.e., heurísticas de usabilidade/UX).

**Objetivo principal:**

Identificar **potenciais problemas de usabilidade** que possam **dificultar** a **experiência** do **usuário** (método rápido e de baixo custo).

**Quando usar?**

* Em fases iniciais e finais do design de interface e interação (para detectar problemas antes do lançamento);
* Para avaliar interfaces já existentes e propor melhorias.

**Etapas do Método (Visão Geral):**

| **Etapa** | **Descrição** |
| --- | --- |
| **1. Preparação** | Definir o escopo da avaliação (quais páginas ou tarefas serão analisadas). Reunir uma equipe de avaliadores (ideal: 3 a 5 pessoas). |
| **2. Avaliação individual** | Cada avaliador navega na interface e identifica problemas de usabilidade, baseando-se nas heurísticas de Nielsen. A avaliação é feita de forma independente, sem discussões entre os avaliadores nesta fase. |
| **3. Consolidação dos problemas e Análise de Gravidade** | Os avaliadores se reúnem para comparar os problemas encontrados. Problemas semelhantes são agrupados.  Os problemas identificados são classificados conforme sua gravidade: Cosmético | Pequeno | Grande | Catastrófico. |
| **5. Relatório dos problemas e de recomendações** | O grupo de avaliadores elabora um relatório com os problemas identificados e sugestões de melhorias, priorizando as mudanças mais importantes. |

**As 10 Heurísticas de Nielsen**

| **Heurística** | **Explicação** | **Exemplo de site que atende** | **Exemplo de site que não atende** |
| --- | --- | --- | --- |
| **1. Visibilidade do status do sistema** | O sistema deve sempre manter o usuário informado sobre o que está acontecendo, através de feedback apropriado e em tempo razoável. | **Amazon**: mostra carregamento de página e confirmação de adição ao carrinho. | **Sites com formulários que não mostram feedback ao enviar** (ex.: botão de enviar não mostra progresso). |
| **2. Correspondência entre o sistema e o mundo real** | O sistema deve falar a linguagem do usuário, com palavras, frases e conceitos familiares. | **Magazine Luiza**: usa termos como "Adicionar ao carrinho", "Comprar agora". | **Sites que usam jargões técnicos** (ex.: "Submeter item" ao invés de "Enviar pedido"). |
| **3. Controle e liberdade do usuário** | Usuários devem ter liberdade para desfazer e refazer ações facilmente. | **Google Docs**: tem botão de desfazer/refazer visível. | **Sites de cadastro sem botão de "Editar"** depois de enviar informações. |
| **4. Consistência e padrões** | Os usuários não devem ter que adivinhar diferentes significados de palavras ou ações em diferentes situações. | **Facebook**: os botões de "Curtir", "Comentar" e "Compartilhar" mantêm aparência e posição em todas as páginas. | **Sites com botões de "Voltar" em locais diferentes a cada página**. |
| **5. Prevenção de erros** | Melhor que mensagens de erro é um bom design que previna erros antes que eles aconteçam. | **Amazon**: alerta quando o CEP é digitado incorretamente. | **Formulários sem validação** (ex.: aceitam CEP ou e-mail no formato errado). |
| **6. Ajuda aos usuários para reconhecerem, diagnosticarem e se recuperarem de erros** | As mensagens de erro devem ser expressas em linguagem clara, indicar o problema e sugerir uma solução. | **Google Forms**: destaca campos obrigatórios que não foram preenchidos. | **Mensagens de erro genéricas** como "Erro 500" sem orientação para o usuário. |
| **7. Reconhecimento em vez de memorização** | O sistema deve minimizar a carga de memória do usuário, tornando visíveis os objetos, ações e opções. | **YouTube**: mostra histórico e recomendações baseadas no que o usuário assistiu. | **Sites que não mantêm histórico de buscas ou navegação** (o usuário precisa lembrar o que procurou antes). |
| **8. Flexibilidade e eficiência de uso** | O sistema deve atender tanto usuários iniciantes quanto experientes, oferecendo atalhos e personalizações. | **Gmail**: atalhos de teclado para usuários avançados. | **Sites que exigem muitos cliques mesmo para tarefas frequentes**. |
| **9. Estética e design minimalista** | Interfaces não devem conter informações irrelevantes ou raramente necessárias. | **Apple**: site com design limpo e foco no conteúdo essencial. | **Sites poluídos visualmente** (ex.: excesso de banners e pop-ups). |
| **10. Ajuda e documentação** | Mesmo que o sistema possa ser usado sem ajuda, pode ser necessário fornecer documentação acessível. | **Spotify**: possui seção de ajuda com tópicos claros e buscáveis. | **Sites sem seção de ajuda ou FAQ**. |