

**MVP**

**Processo de Inspeção da Avaliação Heurística**



**Pós-graduação**

**Interação Humana Computador e Experiência do Usuário**

**Henrique Höefle**

## **Aspectos necessários para a preparação da avaliação**

### **Seleção de Avaliadores**

É fundamental escolher um grupo de especialistas em usabilidade ou UX design para conduzir a avaliação heurística. Geralmente, um pequeno grupo de 3 a 5 avaliadores é adequado. Embora, para fins desse projeto, tenha apenas um avaliador.

### **Definição de Objetivos**

É essencial estabelecer claramente os objetivos que se deseja alcançar com a avaliação heurística. Neste caso, o objetivo principal é identificar problemas de usabilidade específicos.

### **Seleção de Heurísticas**

Escolher um conjunto de heurísticas que servirá como critérios de avaliação. Embora as heurísticas de Nielsen sejam as mais comuns, podem ser adaptadas ou criadas heurísticas específicas para o contexto. Para este projeto, utilizaremos as heurísticas de Nielsen.

### **Preparação de Materiais**

É importante reunir todos os materiais essenciais, incluindo protótipos, sites, especificações de design e informações sobre o público-alvo, que neste caso, são cidadãos que possuem veículo e precisam conhecer informações do CRV atual e o site de referência é <https://www.gov.br/transportes/pt-br>.

### **Estabelecimento de Critérios de Classificação**

Definir critérios claros para classificar os problemas de usabilidade, como gravidade, frequência e facilidade de correção.

### **Plano de Avaliação**

Criar um plano de avaliação abrangente que inclua o cronograma, as tarefas a serem realizadas, a ordem das avaliações e quem avaliará quais partes do sistema.

### **Ambiente de Avaliação**

Configurar um ambiente adequado para a avaliação, garantindo que haja computadores, acesso ao sistema e salas de reunião disponíveis.

### **Avaliação Piloto**

Realizar um teste piloto da avaliação com um pequeno grupo de avaliadores para identificar quaisquer problemas no processo e nos materiais, possibilitando ajustes conforme necessário.

## **Coleta de Dados**

Conduzir a avaliação heurística com os avaliadores seguindo os cenários de uso e registrando os problemas de usabilidade de acordo com as heurísticas definidas.

## **Relatório de Resultados**

Compilar os resultados da avaliação em um relatório abrangente, que inclui uma lista dos problemas identificados, suas classificações e recomendações para correção.

## **Priorização e Plano de Ação**

Priorizar os problemas de usabilidade identificados e elaborar um plano de ação sólido para corrigir esses problemas.

### **Instruções para Avaliadores**

O objetivo deste processo de inspeção de avaliação heurística é avaliar a usabilidade do site do governo do Brasil, em relação a duas tarefas específicas:

- Consultar informações do CRV atual de veículo.
- Conhecer comentários de outros usuários sobre realizar essa consulta.

**Familiarização** - Antes de começar a avaliação, familiarize-se com o site e com as duas tarefas listadas acima.

**Critérios de Usabilidade** - Heurísticas de Nielsen.

**Registro de Problemas** - Enquanto realiza as tarefas, registre quaisquer problemas, deficiências ou desafios encontrados no site. Descreva-os de forma clara e específica.

**Pontuação** - Atribua uma pontuação a cada problema encontrado com base em sua gravidade. Você pode usar uma escala de 1 a 5, onde 1 representa um problema menor e 5 representa um problema crítico que afeta seriamente a usabilidade.

**Sugestões de Melhoria** - Além de identificar problemas, faça sugestões construtivas para melhorar a usabilidade do site

**Comentários dos Usuários** - Avalie como o site apresenta os comentários dos usuários sobre a consulta do CRV atual de veículo. Avalie a clareza e a acessibilidade desses comentários.

**Relatório** - Compile todos os problemas identificados, suas pontuações e sugestões de melhoria em um relatório claro e organizado. Certifique-se de destacar os problemas mais críticos que afetam a experiência do usuário.

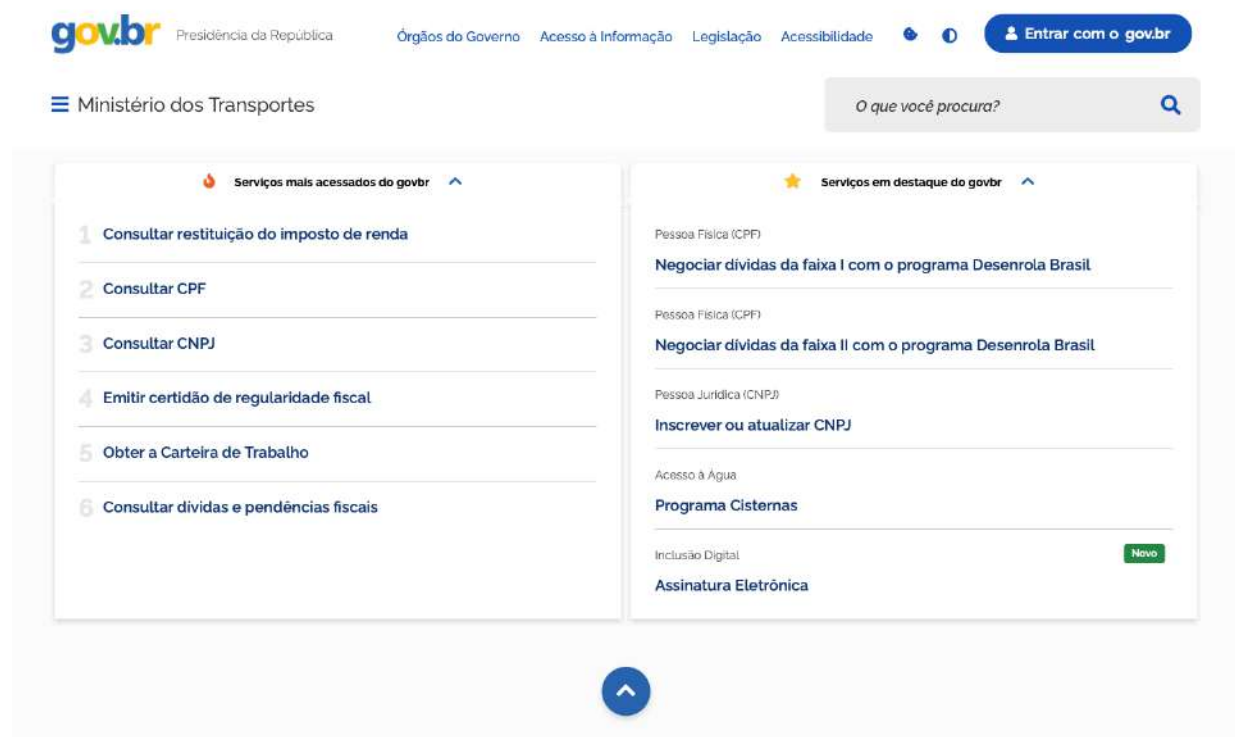
## ANÁLISE HEURÍSTICA

A análise por inspeção foi realizada por telas. Em cada tela foram analisadas as 10 heurísticas.

Heurísticas analisadas:


1. Visibilidade do estado do sistema
2. Correspondência entre o sistema e o mundo real
3. Controle e liberdade do usuário
4. Consistência e padronização
5. Reconhecimento em vez de memorização
6. Flexibilidade e eficiência de uso
7. Projeto estético e minimalista
8. Prevenção de erros
9. Ajuda aos usuários para reconhecerem, diagnosticarem e se recuperarem de erros
10. Ajuda e documentação

## I - HOME



Heurística	Comprimento	Justificativa	Recomendações
1	X	Apresenta os serviços mais acessados e destacados, bem como o setor do site. No entanto, a falta de informações sobre o CRV pode deixar os usuários um tanto desorientados, e a única solução visível parece ser a opção de busca, o que pode levar os usuários a sentir que têm apenas uma alternativa: procurar o que desejam ali. <b>Severidade 03 (grande)</b>	Adicionar uma seção explicativa na página inicial sobre o CRV para orientar os usuários e fornecer informações essenciais, melhorando assim a acessibilidade e a clareza do site.
2	✓	O sistema utiliza linguagem simples e familiar aos usuários, tornando as informações acessíveis e compreensíveis.	
3	✓	O site cumpre com a heurística ao permitir que os usuários corrijam ações equivocadas, simplesmente clicando no botão "voltar" para retornar à tela anterior.	
4	✓	Há consistência dos ícones e menus ao longo da página.	
5	✓	São poucos botões de ação com comunicação clara o que reduz a indução de erros.	
6	✓	O sistema apresenta elementos como barra de busca, opções na barra de navegação, informações sobre produtos e uma opção de login, tornando tudo visível na interface e minimizando a necessidade de o usuário memorizar informações ou ações.	
7	X	O site não apresenta opções de aceleradores ou atalhos, como atalhos para pesquisa ou login, para otimização de tempo. <b>Severidade 02 (pequena)</b>	Implementar atalhos de teclado para ações, sem depender tanto do mouse, visando proporcionar uma experiência mais flexível e eficiente.
8	X	O site, embora seja informativo, apresenta muitas opções na tela inicial. Remover opções desnecessárias pode melhorar o desempenho do usuário durante o uso do sistema. <b>Severidade 03 (grande)</b>	Substituir a seção de "mais acessados e destacados" por um carrossel de produtos na tela inicial. Isso simplificará a interface, reduzindo o excesso de opções, melhorando a estética e a experiência do usuário.
9	✓	Não há ações que possam gerar mensagens de erro apenas direcionamento para outras páginas.	
10	✓	O sistema não necessita de qualquer explicação adicional.	

## II – RESPOSTA DE BUSCA


Presidência da República

[Órgãos do Governo](#)
[Acesso à Informação](#)
[Legislação](#)
[Acessibilidade](#)

[Entrar com o gov.br](#)

Ministério dos Transportes

CRV

Busca

"CRV"


37 Resultados em ☐ todo o GOV.BR ☒ Ministério dos Transportes

Serviços (1)

Notícias (26)

Todos (37)

Consultar informações do CRV atual do veículo

Avaliação: 3.0  (12246) Conhecido por: "Validar CRV"

Consiste na consulta online a dados do **CRV** (Certificado do Registro do Veículo), antigamente chamado de DUT. O **CRV** é o documento utilizado para a transferência do veículo. Algumas das informações presentes no **CRV** são: Código do RENAVAL; Nome do...

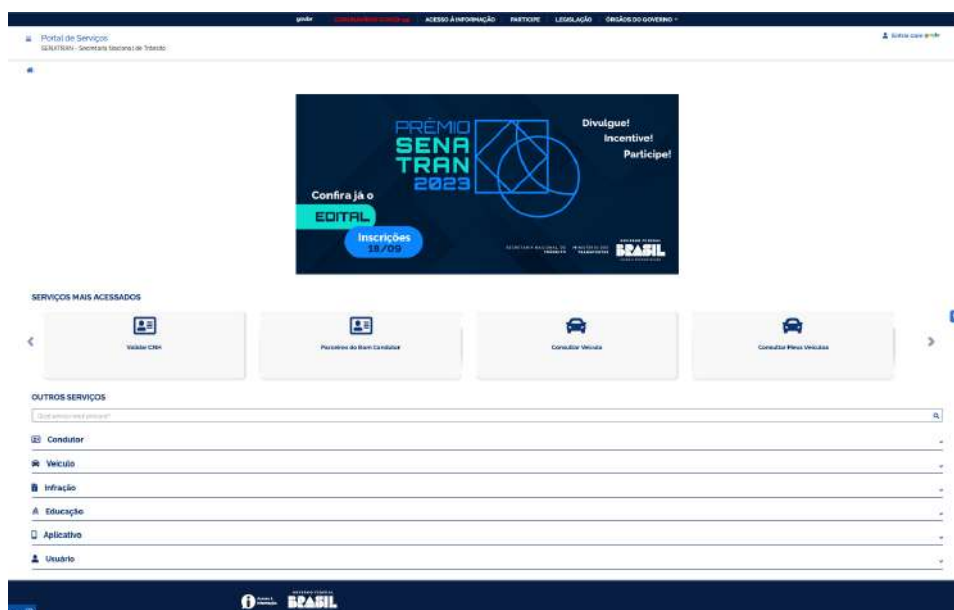
[Etapas para a realização deste serviço](#)
[Quem pode utilizar este serviço?](#)

Conteúdos Relacionados

Iniciar

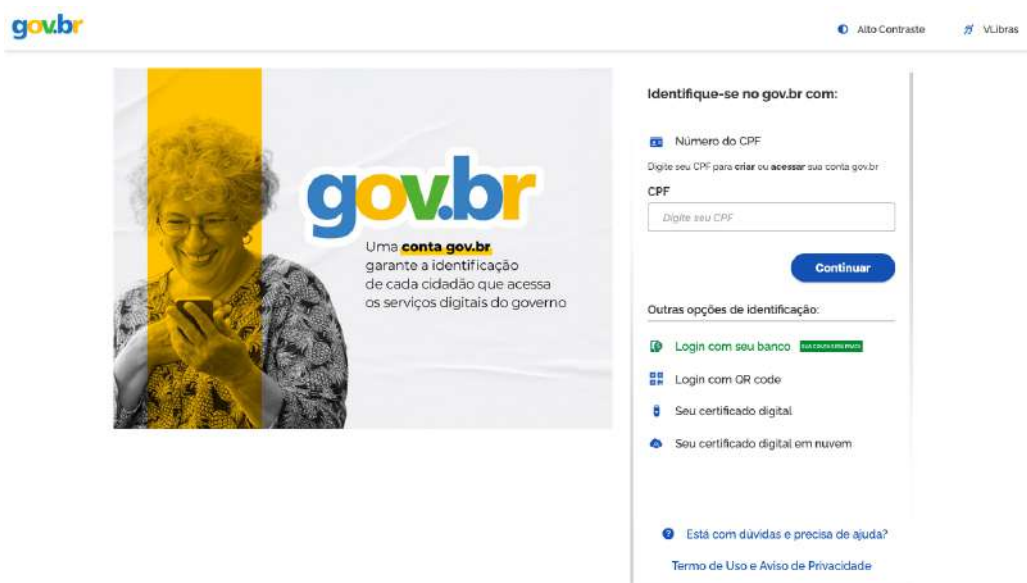
Heurística	Comprimento	Justificativa	Recomendações
1	✓	O site cumpre com a heurística mostrar o número de resultados encontrados, categorizando-os, e destacando a opção de consulta do CRV com um botão de início do processo, proporcionando o que o usuário deseja encontrar	
2	✓	O sistema utiliza linguagem simples e familiar aos usuários, tornando as informações acessíveis e compreensíveis.	
3	✓	O site cumpre com a heurística ao permitir que os usuários corrijam ações equivocadas, simplesmente clicando no botão "voltar" para retornar à tela anterior.	
4	✓	Há consistência dos ícones e menus ao longo da página.	
5	✓	São poucos botões de ação com comunicação clara oque reduz a indução de erros.	
6	✓	O sistema apresenta elementos como barra de busca, informações sobre resultados e uma opção de login, tornando tudo visível na interface e minimizando a necessidade de o usuário memorizar informações ou ações.	
7	✗	O site não apresenta opções de aceleradores ou atalhos, como atalhos para voltar para a tela anterior ou ver todos os resultados para otimização de tempo. <b>Severidade 02 (pequena)</b>	Implementar atalhos de teclado para ações, sem depender tanto do mouse, visando proporcionar uma experiência mais flexível e eficiente.
8	✗	O resultado de buscas apresenta muitas sub informações, por se tratar apenas de mostrar opções de resultados para o usuário escolher o que deseja. <b>Severidade 02 (pequena)</b>	Mostrar apenas o título de cada resultado, isso simplificará a interface, reduzindo o excesso de informações, melhorando a estética e a experiência do usuário. Posteriormente, o usuário pode clicar no que deseja para acessar mais informações
9	✓	Não há ações que possam gerar mensagens de erro apenas direcionamento para outras páginas.	
10	✓	O sistema não necessita de qualquer explicação adicional.	

### III – SERVIÇOS



Heurística	Comprimento	Justificativa	Recomendações
1	✓	O site cumpre com a heurística mostrar o os serviços disponíveis, bem como demais serviços encontrados.	
2	✓	O sistema utiliza linguagem simples e familiar aos usuários, tornando as informações acessíveis e compreensíveis.	
3	✓	O site cumpre com a heurística ao permitir que os usuários corrijam ações equivocadas, simplesmente clicando no botão "voltar" para retornar à tela anterior.	
4	✓	Há consistência dos ícones e menus ao longo da página.	
5	✓	Essa tela é informativa, logo não exige que nenhum detalhe seja confirmado.	
6	✓	O sistema apresenta elementos como barra de busca e serviços, tornando o necessário visível na interface e minimizando a necessidade de o usuário memorizar informações ou ações.	
7	X	O site não apresenta opções de aceleradores ou atalhos, como atalhos para voltar para a tela anterior ou ver todos os serviços para otimização de tempo. <b>Severidade 02 (pequena)</b>	Implementar atalhos de teclado para ações, sem depender tanto do mouse, visando proporcionar uma experiência mais flexível e eficiente.
8	✓	O resultado dessa página apresenta um design estético e minimalista, eliminando informações irrelevantes ou raramente necessárias, tornando futuras ações dos usuários mais simples de serem realizadas.	
9	X	O site não da opção de confirmar a ação de clicar no botão do serviço desejado, se o usuário acidentalmente queira voltar a página interior o site não reconhece essa ação e volta para outras telas anteriores. <b>Severidade 02 (pequena)</b>	Desenvolver uma ação que pergunte se o usuário deseja prosseguir, bem como, um alinhamento melhor entre telas, caso o usuário deseja voltar para a tela anterior em específico.
10	✓	O sistema não necessita de qualquer explicação adicional.	

## IV – TELA DE LOGIN



gov.br

Alto Contraste

VLibras

Identifique-se no gov.br com:

Número do CPF

Digite seu CPF para entrar ou acessar sua conta gov.br

CPF

Digite seu CPF

Continuar

Outras opções de identificação:

Login com seu banco

Login com QR code

Seu certificado digital

Seu certificado digital em nuvem

Está com dúvidas e precisa de ajuda?

Termo de Uso e Aviso de Privacidade

Heurística	Comprimento	Justificativa	Recomendações
1	✓	O site cumpre com a heurística mostrando como deve ser efetuado o log in, bem como outras opções de acesso	
2	✓	O sistema utiliza linguagem simples e familiar aos usuários, tornando as informações acessíveis e compreensíveis.	
3	✓	O site cumpre com a heurística ao permitir que os usuários corrijam ações equivocadas, simplesmente clicando no botão "voltar" para retornar à tela anterior.	
4	✓	Há consistência dos ícones e menus ao longo da página.	
5	X	Uma mensagem de confirmação de CPF preenchidos poderia aparecer para o usuário confirmar os dados antes de prosseguir. <b>Severidade 02 (pequena)</b>	Uma opção de confirmação de CPF poderia aparecer para o usuário confirmar antes de prosseguir.
6	✓	O sistema apresenta elementos claros de login, tornando tudo visível na interface e minimizando a necessidade de o usuário memorizar informações ou ações.	
7	✓	O site oferece atalhos, como "Ctrl+Z" para desfazer ações anteriores e a opção de avançar ao pressionar "Enter" em vez de clicar.	
8	X	O resultado dessa página apresenta um design estético e minimalista, eliminando informações irrelevantes, portanto existe espaço para aprimoramento. <b>Severidade 03 (grande)</b>	As demais opções de identificação poderiam permanecer ocultas, permitindo que o usuário clique para exibí-las quando necessário.
9	✓	Apenas a opção de colocar números está habilitada na parte de colocar o CPF deixando o usuário menos propício ao erro. Caso o documento tenha sido inserido errado, uma mensagem de erro explicativa aparece ao usuário.	
10	✓	O sistema não necessita de qualquer explicação adicional para essa ação.	

## V – TELA DE SENHA



 Alto Contraste
 VLibras



Digite sua senha para acessar o login único do governo federal.

**Digite sua senha**

CPF

321.607.388-24

Senha

[Esqueci minha senha](#)

[Ficou com dúvidas?](#)



Heurística	Comprimento	Justificativa	Recomendações
1	✓	O site cumpre com a heurística mostrando como deve ser inserido a senha, bem como opções de dúvidas e como proceder em caso de esquecer a senha	
2	✓	O sistema utiliza linguagem simples e familiar aos usuários, tornando as informações acessíveis e compreensíveis.	
3	✓	O site cumpre com a heurística ao permitir que os usuários corrijam ações equivocadas, simplesmente clicando no botão "voltar" para retornar à tela anterior.	
4	✓	Há consistência dos ícones e menus ao longo da página.	
5	✗	O sistema não oferece uma opção de confirmação de senha antes de prosseguir <b>Severidade 03 (grande)</b>	Uma opção de confirmação de senha poderia aparecer para o usuário confirmar os dados antes de prosseguir.
6	✓	O sistema apresenta elementos claros de inserir senha, tornando tudo visível na interface e minimizando a necessidade do usuário memorizar informações ou ações.	
7	✓	O site oferece atalhos, como "Ctrl+Z" para desfazer ações anteriores e a opção de avançar ao pressionar "Enter" em vez de clicar.	
8	✗	O resultado dessa página apresenta um design estético e minimalista, eliminando informações irrelevantes, portanto existe espaço para aprimoramento. <b>Severidade 03 (grande)</b>	Em termos de estética, o layout do conteúdo da página não está adequadamente alinhado, resultando em uma falta de padronização estética nas páginas.
9	✓	Caso a senha tenha sido inserida errado, uma mensagem de erro explicativa aparece ao usuário.	
10	✓	O sistema não necessita de qualquer explicação adicional para essa ação.	

## VI - CONSULTA

The screenshot displays the 'Consultar Veículo' (Consult Vehicle) page on the gov.br portal. The page layout includes a top navigation bar with links like 'CONSUMIDOR DE CONSUMO', 'ACESSO À INFORMAÇÃO', 'PARTICIPE', 'LEGISLAÇÃO', and 'SERVIÇOS DO GOVERNO'. Below this is a 'Portal de Serviços' header for SENATRAN - Secretaria Nacional de Trânsito. The main content area features a search form with the following fields and buttons:

- Código RENAVAM**: A text input field with a search icon.
- Placa**: A text input field.
- CPF/CNPJ**: A text input field.
- Buttons**: 'Prosseguir' (Proceed) and 'Limpar' (Clear).

A sidebar on the left contains a menu with the following items:

- Usuário
- Condução
- Veículos
- Inscrições
- Educação
- Aplicativos
- Ajuda

The footer of the page includes the 'GOVERNO FEDERAL' logo and the text 'BRASIL UNIDO E RECONSTRUÍDO'.



Heurística	Comprimento	Justificativa	Recomendações
1	X	O site apresenta informações de maneira desordenada, o que resulta em uma experiência em que os usuários perdem tempo procurando o que desejam ou até mesmo não encontram. <b>Severidade 03 (grande)</b>	Reorganizar e simplificar a disposição das informações no site, implementando uma estrutura mais intuitiva e categorizada. Isso ajudará os usuários a encontrar o que procuram de forma mais eficiente e agradável.
2	X	O sistema não oferece uma opção simples de verificação do significado do conteúdo fornecido. <b>Severidade 02 (pequena)</b>	Inserir um ícone clicável ao lado de cada palavra, permitindo que os usuários cliquem, leiam e compreendam o significado de cada termo.
3	✓	Não há questões a serem corrigidas nesta tela, pois ela serve apenas para fornecer informações.	
4	✓	Há consistência dos ícones e menus ao longo da página.	
5	✓	Não há questões a serem confirmadas de dados antes de prosseguir nesta tela, pois ela serve apenas para fornecer informações.	
6	X	A tela apresenta uma quantidade excessiva de informações agrupadas e mal distribuídas, prejudicando o desempenho dessa heurística, que busca minimizar a carga de memória do usuário ao tornar objetos, ações e opções visíveis na interface <b>Severidade 03 (grande)</b>	Refinar o design da tela, priorizando uma melhor distribuição das informações e a organização de elementos visuais para tornar objetos, ações e opções mais visíveis e acessíveis.
7	✓	O site oferece atalhos que permitem ao usuário copiar informações e ampliar a visualização para facilitar a leitura.	
8	X	O design desta página apresenta sérios problemas que podem ser evitados e ajustados, como elementos mal elaborados, tamanho de fonte, excesso de informação mal organizada. <b>Severidade 03 (grande)</b>	Realizar uma revisão completa do design da página, reorganizando e estruturando as informações de maneira mais legível e organizada. Isso garantirá que os usuários encontrem facilmente o que procuram.
9	✓	Não são necessárias mensagens de aviso de erro nesta tela, uma vez que ela é puramente informativa.	
10	✓	O sistema não necessita de qualquer explicação adicional para essa ação.	

## Apresentação de Resultados da Avaliação Heurística

Foi realizado uma avaliação heurística do site do governo com o objetivo de consultar informações do CRV (Certificado de Registro de Veículo) atual de um veículo. Ao longo desse processo, identificamos diversos problemas relacionados à interface e à usabilidade do site.

### Passo 1: Página Inicial

- Problema: Ausência de um botão claro relacionado ao CRV.
- Solução: Adicionar um botão de fácil identificação para direcionar os usuários à consulta do CRV. Após uma busca, essa informação fica mais clara, mas aprimorar a entrada inicial é crucial.

## **Passo 2: Entrada de Informações**

- Problema: Falta de recursos para revisão das informações inseridas pelo usuário antes de prosseguir.
- Solução: Implementar a capacidade de revisão das informações antes de confirmar a consulta. Isso ajudará a evitar erros e melhorará a experiência do usuário.

## **Passo 3-5: Telas Intermediárias**

- Problema: Má organização e distribuição de informações, afetando a clareza e a usabilidade.
- Solução: Reestruturar e organizar as informações de forma mais legível e intuitiva em todas essas telas. Garantir que os elementos estejam bem elaborados, com tamanhos de fonte adequados e sem excesso de informações desnecessárias.

## **Passo 6: Tela Final**

- Problema: Excesso de informações, elementos mal elaborados e falta de organização.
- Solução: Simplificar e organizar a tela final para tornar as informações mais acessíveis e fáceis de encontrar. Melhorar o design, ajustando tamanhos de fonte e a disposição dos elementos.

## **Considerações Finais:**

A interface do site apresentou desafios na experiência do usuário desde a primeira página, com a falta de clareza em relação ao CRV. A falta de recursos para revisão de informações e problemas estéticos de design também foram identificados ao longo do processo. A tela final, em particular, exigiu uma reformulação significativa devido ao excesso de informações desorganizadas. Em resumo, a inspeção heurística revelou problemas relacionados à usabilidade, organização e design do site, afetando a experiência do usuário. Recomendamos melhorias específicas em cada etapa do processo para garantir uma consulta de CRV mais eficiente e satisfatória.

## **Experiências de Usuários na Consulta do CRV: Comentários e Desafios**

Comentários de diversos usuários que tentaram realizar a consulta de informações do CRV atual de veículo indicaram experiências complicadas e confusas ao interagir com o site do governo. Muitos relataram dificuldades em encontrar informações claras e diretas relacionadas ao CRV, o que levou a frustrações durante o processo. Alguns usuários afirmaram que não conseguiram localizar a informação desejada devido à falta de orientação e organização no site, resultando em uma experiência insatisfatória e pouco eficiente. Esses comentários ressaltam a importância de melhorias significativas na interface e na usabilidade do site para tornar a consulta do CRV mais acessível e intuitiva para todos os usuários.

**MVP**

**Método por Observação de Uso - Teste de Usabilidade**



**Pós-graduação**

**Interação Humana Computador e Experiência do Usuário**

**Henrique Höefle**

## **TESTE DE USABILIDADE: CONSULTA DO CRV**

### **Objetivos do teste de usabilidade**

- Avaliar a capacidade dos usuários em encontrar e acessar a consulta do CRV (Certificado de Registro de Veículo) no site.
- Identificar se os problemas de usabilidade anteriormente identificados foram resolvidos.
- Medir a eficácia e a satisfação do usuário ao concluir a tarefa de consulta do CRV.

### **Perfil dos usuários**

- 2 usuários.
- Perfil típico de um motorista médio que precisa consultar o CRV de seu veículo online.
- Familiaridade básica com o uso de computadores e navegação na web.

### **Tarefas a serem realizadas**

- Encontrar a página de consulta do CRV no site.
- Preencher as informações necessárias para a consulta.
- Concluir a consulta com sucesso.
- Avaliar a clareza e usabilidade de cada tela durante o processo.

### **Local de realização do teste**

O teste de usabilidade será conduzido em um laboratório de usabilidade com um computador configurado com acesso ao site em questão. Um moderador estará presente para registrar observações e auxiliar os participantes.

### **Dados a serem coletados**

- **Taxa de sucesso** - Quantos participantes conseguem concluir a tarefa com êxito.
- **Tempo gasto** - O tempo necessário para concluir a tarefa.
- **Erros e dificuldades** - Registro de quaisquer erros cometidos ou dificuldades encontradas pelos participantes durante a tarefa.
- **Satisfação do usuário** - Coleta de feedback qualitativo sobre a experiência geral do usuário e a facilidade de uso.

## Material de coleta de dados

- Lista de verificação para o moderador registrar observações.
- Questionário pré-teste para avaliar o conhecimento inicial do usuário.
- Questionário pós-teste para avaliar a satisfação do usuário e recolher comentários sobre a experiência.

## Procedimento do teste de usabilidade

- **Introdução** - Explicar os objetivos do teste e obter consentimento dos participantes.
- **Questionário pré-teste** - Coletar informações sobre o conhecimento e experiência prévia dos participantes.
- **tarefa de usabilidade** - Cada participante realizará as tarefas especificadas enquanto o moderador registra observações.
- **Questionário pós-teste** - Coletar feedback dos participantes sobre a satisfação e experiência de uso.
- **Encerramento** - Agradecer aos participantes e fornecer informações adicionais, se necessário

## TESTE PILOTO



### **Maria, 32 anos, Motorista de Aplicativo**

Maria é uma mulher de 32 anos que trabalha como motorista de aplicativo há cinco anos. Com um extenso conhecimento em veículos e documentação automotiva, ela valoriza a facilidade e eficiência ao consultar informações do CRV atual de veículos. Maria é conhecida por sua atenção aos detalhes e sua dedicação ao trabalho, tornando a precisão e a acessibilidade do site do governo essenciais para sua experiência.

## **Introdução**

Olá, Maria. Obrigado por participar do nosso teste de usabilidade hoje. O objetivo deste teste é avaliar a usabilidade do nosso site ao consultar informações do CRV (Certificado de Registro de Veículo). Seu feedback é muito importante para nós. Antes de começarmos, você poderia assinar o termo de consentimento livre e esclarecido (TCLE)?

## **Tarefa**

Nesta sessão, você será solicitado a realizar uma série de tarefas relacionadas à consulta do CRV no site. Sua tarefa consiste em encontrar a página de consulta, preencher as informações necessárias e concluir a consulta com sucesso.

## **Questionário Pré-Teste**

Por favor, preencha o questionário pré-teste. Isso nos ajudará a entender suas experiências e conhecimentos anteriores relacionados a consultas do CRV.

## **Tarefas de Usabilidade**

- **Tarefa 1** - Encontrar a página de consulta do CRV.
- **Tarefa 2** - Preencher as informações necessárias para a consulta.
- **Tarefa 3** - Concluir a consulta com sucesso.

Durante cada tarefa, sinta-se à vontade para comentar em voz alta sobre o que está pensando, quaisquer dificuldades que encontrar e como você se sente em relação à usabilidade do site.

## **Registro de Observações e Coleta de Dados**

Eu registrarei suas ações e observações durante as tarefas. Isso incluirá informações sobre erros, tempos gastos e quaisquer dificuldades que você possa encontrar.

## **Questionário Pós-Teste**

Após a conclusão das tarefas, você será solicitado a preencher um questionário pós-teste para avaliar sua satisfação geral e compartilhar qualquer feedback adicional.

## **REALIZAÇÃO TESTE PILOTO**

Por favor, sinta-se à vontade para fazer perguntas ou pedir esclarecimentos durante o teste. Lembre-se de que estamos testando o site, não você. Estamos interessados em sua experiência e feedback.



## **ANÁLISE E APRESENTAÇÃO DE RESULTADOS DO TESTE PILOTO**

### **Passos da Avaliação Realizada**

- **Introdução e Preparação** - Foram explicados os objetivos do teste, a tarefa a ser realizada e obtivemos o consentimento do participante.
- **Questionário Pré-Teste** - Foram coletados informações sobre o conhecimento e a experiência prévia do participante.
- **Tarefas de Usabilidade** - O participante executou as tarefas relacionadas à consulta do CRV, enquanto registramos observações.
- **Registro de Observações** - Foram registrados erros, tempos gastos, dificuldades encontradas e comentários do participante.
- **Questionário Pós-Teste** - O participante avaliou sua satisfação geral e forneceu feedback adicional.

### **Resultados Obtidos**

#### **Problema 1: Dificuldade em Encontrar a Página de Consulta do CRV**

- **Observações** - A usuária enfrentou dificuldades iniciais em encontrar a página de consulta do CRV. Relatou que o botão relacionado ao CRV não estava claro na página inicial de acesso com os serviços.
- **Recomendação** - Tornar o botão de acesso à consulta do CRV mais visível na página inicial, com um rótulo claro, como "Consultar CRV".

#### **Problema 2: Falta de Revisão de Informações**

- **Observações** – A usuária não teve a oportunidade de revisar as informações inseridas antes de confirmar a consulta, levando a erros. A mesma colocou por engano devidas informações e precisou voltar e recomeçar o processo.
- **Recomendação** - Implementar uma etapa de revisão antes de finalizar a consulta, permitindo que os usuários verifiquem e corrijam as informações inseridas.

#### **Problema 3: Design e Organização das Telas Intermediárias**

- **Observações** - A usuária em teste comentou que achou as telas um pouco desorganizadas. Algumas telas intermediárias apresentaram problemas de design e organização, como informações mal distribuídas e falta de clareza em elementos.
- **Recomendação** - Revisar o design e a organização dessas telas, garantindo que as informações estejam bem distribuídas e os elementos sejam claros e intuitivos.

## Problema 4: Sobrecarga de Informações na Tela Final

- **Observações** – A usuária demonstrou muita dificuldade nessa etapa já que a tela final apresentou uma sobrecarga de informações, dificultando a localização das informações necessárias para concluir a consulta, levando a usuária a se frustrar.
- **Recomendação** - Simplificar e organizar a tela final, destacando as informações essenciais e eliminando o excesso de detalhes.

## Conclusão

A avaliação de usabilidade revelou problemas significativos na experiência do usuário ao consultar o CRV no site. A participante Maria enfrentaram dificuldades na localização da página de consulta, na ausência de revisão de informações, nos problemas de design e na sobrecarga de informações na tela final. As recomendações foram feitas para resolver esses problemas e melhorar a usabilidade do site.

## Observações Finais

- Este teste de usabilidade destacou áreas críticas que requerem melhorias significativas para tornar a consulta do CRV no site mais eficaz e satisfatória para os usuários.
- As recomendações apresentadas visam abordar os problemas identificados e melhorar a experiência do usuário.
- O feedback da participante foi valioso para aprimorar o site e atender às necessidades dos usuários.

## EXECUÇÃO DO TESTE OFICIAL

### Teste de Usabilidade: Consulta do CRV - Participante 1



**João, 28 anos, Motorista de Aplicativo**

João, de 28 anos, é um motorista de aplicativo experiente que trabalha principalmente como motorista de transporte de passageiros. Como um profissional que depende do seu veículo para sustento, João está constantemente consultando a documentação e a situação legal do seu carro. Ele espera que o site do governo seja intuitivo e forneça informações relevantes de forma rápida, permitindo que ele volte à estrada com tranquilidade.

## **Introdução**

Olá, João. Obrigado por concordar em participar do nosso teste de usabilidade hoje. Como mencionado na introdução, o objetivo deste teste é avaliar a usabilidade do nosso site ao consultar informações do CRV (Certificado de Registro de Veículo). Antes de começarmos, você já assinou o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE)?

## **Tarefa**

Nesta sessão, você será solicitado a realizar uma série de tarefas relacionadas à consulta do CRV no site. Sua tarefa consiste em encontrar a página de consulta, preencher as informações necessárias e concluir a consulta com sucesso.

## **Questionário Pré-Teste**

Por favor, preencha o questionário pré-teste para que possamos entender melhor suas experiências e conhecimentos anteriores relacionados a consultas do CRV.

## **Tarefas de Usabilidade**

- **Tarefa 1** - Encontrar a página de consulta do CRV.
- **Tarefa 2** - Preencher as informações necessárias para a consulta.
- **Tarefa 3** - Concluir a consulta com sucesso.

## **Registro de Observações e Coleta de Dados**

Registramos suas ações e observações durante as tarefas, incluindo informações sobre erros, tempos gastos e dificuldades encontradas.

## **Questionário Pós-Teste**

Após a conclusão das tarefas, você será solicitado a preencher um questionário pós-teste para avaliar sua satisfação geral e compartilhar qualquer feedback adicional.

## **REALIZAÇÃO DO TESTE**

Por favor, sinta-se à vontade para fazer perguntas ou pedir esclarecimentos durante o teste. Lembre-se de que estamos testando o site, não você. Estamos interessados em sua experiência e feedback.

## Teste de Usabilidade: Consulta do CRV - Participante 2



### Ana, 35 anos, Mãe Solteira de Família

Ana, com 35 anos, é uma dedicada mãe solteira de dois filhos. Seu veículo é essencial para levar seus filhos para a escola, atividades extracurriculares e consultas médicas. Para ela, a segurança e a confiabilidade do veículo são de extrema importância. Ana está em busca de um site do governo que seja simples e claro na consulta das informações do CRV atual de seu veículo, permitindo-lhe manter sua família segura e bem cuidada.

### Introdução

Olá, Ana. Obrigado por concordar em participar do nosso teste de usabilidade hoje. Como mencionado na introdução, o objetivo deste teste é avaliar a usabilidade do nosso site ao consultar informações do CRV (Certificado de Registro de Veículo). Antes de começarmos, você já assinou o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE)?

### Tarefa

Nesta sessão, você será solicitado a realizar uma série de tarefas relacionadas à consulta do CRV no site. Sua tarefa consiste em encontrar a página de consulta, preencher as informações necessárias e concluir a consulta com sucesso.

### Questionário Pré-Teste

Por favor, preencha o questionário pré-teste para que possamos entender melhor suas experiências e conhecimentos anteriores relacionados a consultas do CRV.

### Tarefas de Usabilidade

- **Tarefa 1** - Encontrar a página de consulta do CRV.
- **Tarefa 2** - Preencher as informações necessárias para a consulta.
- **Tarefa 3** - Concluir a consulta com sucesso.

## Registro de Observações e Coleta de Dados

Registramos suas ações e observações durante as tarefas, incluindo informações sobre erros, tempos gastos e dificuldades encontradas.

## Questionário Pós-Teste

Após a conclusão das tarefas, você será solicitado a preencher um questionário pós-teste para avaliar sua satisfação geral e compartilhar qualquer feedback adicional.

## ANÁLISE E APRESENTAÇÃO DE RESULTADOS - PARTICIPANTE 1

### Passos da Avaliação Realizada

- **Introdução e Preparação** - Foram apresentados os objetivos do teste, a tarefa a ser realizada e obtivemos o consentimento do participante.
- **Questionário Pré-Teste** - Foram coletados informações sobre o conhecimento e a experiência do participante em consultas do CRV.
- **Tarefas de Usabilidade** - O participante executou as tarefas relacionadas à consulta do CRV, enquanto registramos observações.
- **Registro de Observações** - Foram registrados erros, tempos gastos e dificuldades encontradas pelo participante durante o processo.
- **Questionário Pós-Teste** - O participante avaliou sua satisfação geral e forneceu feedback adicional.

### Resultados Obtidos - Participante 1

Tarefas	Concluído	Tempo de conclusão	Voltou ao ponto inicial da tarefa	Quantidade de cliques	Ajuda necessária (nº de vezes)
T1	S	1,5 min	N	3	0
T2	S	1 min	N	4	0
T3	S	3 min	S	6	1

### Problema 1: Dificuldade em Encontrar a Página de Consulta do CRV

- **Observações** - O participante enfrentou dificuldades iniciais em localizar a página de consulta do CRV, devido à falta de clareza na navegação. O participante procurou na tela o que desejava mas não encontrou e achou mais prático procurar na barra de busca.
- **Recomendação** - Tornar o acesso à página de consulta do CRV mais visível na página inicial, com um rótulo claro.

## **Problema 2: Falta de Revisão de Informações**

- **Observações** - O participante não teve a oportunidade de revisar as informações inseridas antes de confirmar a consulta, o que levou a um erro.
- **Recomendação** - Implementar uma etapa de revisão antes de finalizar a consulta, permitindo que os usuários verifiquem e corrijam as informações inseridas.

## **Problema 3: Design e Organização das Telas Intermediárias**

- **Observações** - Algumas telas intermediárias apresentaram problemas de design e organização, tornando informações mal distribuídas e confusas.
- **Recomendação** - Rever o design e a organização dessas telas, garantindo que as informações estejam bem distribuídas e os elementos sejam claros e intuitivos.

## **Problema 4: Sobrecarga de Informações na Tela Final**

- **Observações** - A tela final tinha uma sobrecarga de informações, dificultando a localização das informações necessárias para concluir a consulta. O participante demonstrou dificuldade em encontrar o que desejava mas depois de clicar em varias partes da tela conseguiu encontrar, porém com dificuldade.
- **Recomendação** - Simplificar e organizar a tela final, destacando as informações essenciais e eliminando o excesso de detalhes.

## **Conclusão - Participante 1**

A análise de usabilidade destacou questões notáveis na experiência dos usuários ao consultarem o CRV através do site. João, um dos participantes, se deparou com desafios consideráveis durante o processo. Desde o início, ele encontrou dificuldades para localizar a página de consulta, o que resultou em atrasos e frustrações em sua jornada. Além disso, a ausência de recursos de revisão das informações inseridas antes da confirmação da consulta foi um obstáculo significativo para João, que valoriza a precisão dos dados relacionados ao seu veículo. Questões relacionadas ao design, como a disposição e tamanho de fonte inadequados, também afetaram negativamente a usabilidade.

No entanto, o ponto crítico da experiência de João ocorreu na última tarefa, onde ele se viu diante de uma carga excessiva de informações na tela final. Após tentativas frustradas de encontrar as informações desejadas, João conseguiu encontrar o que a tarefa tinha como objetivo. Com base nessas experiências desafiadoras, uma série de recomendações detalhadas foi apresentada para abordar essas questões e aprimorar significativamente a usabilidade do site, visando proporcionar aos usuários uma experiência mais eficaz e satisfatória ao consultar o CRV.

## ANÁLISE E APRESENTAÇÃO DE RESULTADOS - PARTICIPANTE 2

### Passos da Avaliação Realizada

- **Introdução e Preparação** - Apresentamos os objetivos do teste, a tarefa a ser realizada e obtivemos o consentimento do participante.
- **Questionário Pré-Teste** - Coletamos informações sobre o conhecimento e a experiência do participante em consultas do CRV.
- **Tarefas de Usabilidade** - O participante executou as tarefas relacionadas à consulta do CRV, enquanto registramos observações.
- **Registro de Observações** - Foram registrados erros, tempos gastos e dificuldades encontradas pelo participante durante o processo.
- **Questionário Pós-Teste** - O participante avaliou sua satisfação geral e forneceu feedback adicional.

### Resultados Obtidos - Participante 2

Tarefas	Concluído	Tempo de conclusão	Voltou ao ponto inicial da tarefa	Quantidade de cliques	Ajuda necessária (nº de vezes)
T1	S	2 min	N	3	0
T2	S	1 min	N	5	0
T3	N	4 min	S	10	2

### Problema 1: Dificuldade em Encontrar a Página de Consulta do CRV

- **Observações** - O participante também enfrentou dificuldades iniciais em localizar a página de consulta do CRV, devido à falta de clareza na navegação. A mesma procurou nos tópicos disponíveis na tela mas não achou o que queria tendo que procurar na barra de busca.
- **Recomendação** - Continuar a priorizar a visibilidade do acesso à página de consulta do CRV na página inicial.

### Problema 2: Falta de Revisão de Informações

- **Observações** - Assim como o Participante 1, o Participante 2 não teve a oportunidade de revisar as informações inseridas antes de confirmar a consulta, o que levou a um erro.
- **Recomendação** - Implementar uma etapa de revisão antes de finalizar a consulta, permitindo que os usuários verifiquem e corrijam as informações inseridas.

### Problema 3: Design e Organização das Telas Intermediárias

- **Observações** - O Participante 2 também encontrou problemas de design e organização em telas intermediárias, com informações mal distribuídas e confusas.

- **Recomendação** - Continuar a revisão do design e da organização dessas telas, garantindo clareza e intuitividade.

#### **Problema 4: Sobrecarga de Informações na Tela Final**

• **Observações** - Da mesma forma, a tela final apresentava sobrecarga de informações para o Participante 2, tornando difícil encontrar as informações necessárias, fazendo com que a participante desistisse de tentar encontrar. A mesma pediu minha ajuda, mostrou pelas suas expressões que estava perdida e frustrada em como o site relata as informações.

- **Recomendação** - Simplificar e organizar a tela final para tornar as informações essenciais mais visíveis.

#### **Conclusão - Participante 2**

A análise de usabilidade revelou uma série de desafios consideráveis na experiência da participante Ana ao consultar o CRV através do site. Desde o início do processo, Ana enfrentou dificuldades persistentes na localização da página de consulta, o que gerou frustração e prolongou o tempo necessário para prosseguir. Além disso, a ausência de recursos de revisão de informações antes de confirmar a consulta se mostrou problemática, pois Ana estava preocupada com a precisão dos dados fornecidos. Questões de design também foram notadas, tornando a interface menos intuitiva.

A dificuldade de Ana chegou ao seu ponto mais crítico na última tarefa, quando, após várias tentativas infrutíferas de encontrar a informação desejada, ela optou por desistir. Esse momento de desistência refletiu a intensidade dos obstáculos encontrados na usabilidade do site. Diante dessa experiência desafiadora, foram formuladas recomendações detalhadas para abordar esses problemas e aprimorar significativamente a usabilidade do site, garantindo que futuros usuários, incluindo aqueles com necessidades similares às de Ana, tenham uma experiência mais fluida e eficaz ao consultar o CRV.