

## Roteiro de avaliação por especialistas

Orientações de uso: [https://github.com/hugocristo/loopufes/tree/main/cidadao-conectado/1\\_avaliacao\\_heuristica](https://github.com/hugocristo/loopufes/tree/main/cidadao-conectado/1_avaliacao_heuristica)

Heurística	Descrição	Critérios (heurísticas específicas)	Violação	Severidade			Observações
1. Status do sistema	O usuário deve ser informado pelo sistema em tempo razoável sobre o que está acontecendo.	A interface exibe adequadamente e de modo consistente a localização do usuário em todas as páginas.					
		O sistema fornece feedback sobre o seu estado após cada interação com a interface.					
		O sistema informa a data da última atualização do conteúdo em posição e formato que permitam fácil visualização e compreensão.					
2. Compatibilidade do sistema com o mundo real	O modelo lógico do sistema deve ser compatível com o modelo lógico do usuário.	O conteúdo é claro e objetivo.					
		O conteúdo é apresentado com termos familiares aos usuários.					
		O sistema reproduz termos correspondentes ao que os usuários encontram no atendimento presencial do mesmo serviço.					
		O sistema oferece conteúdo acessível a diferentes perfis de usuário, com ou sem deficiência e com diferentes níveis de educação.					
		O sistema reproduz padrões de interação simples e de uso autoevidente.					

Heurística	Descrição	Critérios (heurísticas específicas)	Violação	Severidade			Observações
3. Controle do usuário e liberdade	O sistema deve tornar disponíveis funções de saída de funções indesejadas.	O sistema permite cancelar tarefas.					
		O sistema permite desfazer tarefas.					
		O sistema permite refazer tarefas.					
		O sistema disponibiliza links com informações complementares para que os usuários saibam mais sobre o conteúdo atual.					
		O sistema permite voltar ao estado anterior da navegação.					
4. Consistência e padrões	O sistema deve ser consistente quanto à utilização de sua simbologia e a sua plataforma de hardware e de software.	O sistema segue um padrão de linguagem em relação às palavras, procedimentos e ações que possuem o mesmo significado.					
		Os links direcionam para endereços ativos e válidos.					
		Os rótulos dos links informam os destinos corretos para o usuário.					
		Os links seguem o mesmo padrão visual e respondem às ações do usuário.					
		Os elementos da interface seguem os mesmos padrões em todas as páginas.					
		Tarefas e procedimentos semelhantes são realizados do mesmo modo em todas as partes do sistema.					

Heurística	Descrição	Critérios (heurísticas específicas)	Violação	Severidade			Observações
5. Prevenção de erros	O sistema deve ter um design que se preocupe com a possibilidade de erro.	O sistema oferece sugestões em caso de termos não encontrados na busca.					
		Os elementos da interface não são ambíguos quanto às suas possibilidades de ação.					
		O sistema emite mensagens de erro que permitem ao usuário compreender o problema ocorrido.					
		O sistema emite feedbacks que permitem ao usuário compreender que as ações desejadas foram efetuadas.					
6. Reconhecimento ao invés de relembração	As instruções para o bom funcionamento do sistema devem estar visíveis no contexto em que o usuário se encontra.	Os elementos, ações, informações e opções do sistema estão visíveis e facilmente identificáveis.					
		O sistema possui informações de ajuda no contexto da ação.					
7. Flexibilidade e eficiência de uso	O sistema deve prever o nível de proficiência do usuário em relação ao próprio sistema.	O usuário consegue atingir seus objetivos em poucas etapas.					
		O sistema fornece diferentes maneiras de ajudar o usuário a navegar e encontrar conteúdo.					
		O sistema permite que o usuário ajuste a interface para sua navegação.					

Heurística	Descrição	Critérios (heurísticas específicas)	Violação	Severidade			Observações
8. Estética e design minimalista	Os diálogos do sistema devem conter somente informações relevantes ao funcionamento.	O sistema permite baixar ou imprimir adequadamente o conteúdo da página.					
		O sistema tem contraste adequado entre os elementos da página.					
		As fontes têm boa legibilidade e leitura nos diferentes dispositivos.					
9. Ajuda aos usuários no reconhecimento, diagnóstico e prevenção de erros	As mensagens devem ser indicadas em linguagem clara, indicando possíveis soluções.	O sistema exibe resultados de busca de acordo com os termos informados pelo usuário.					
		O sistema emite mensagens de erro em linguagem simples, indicando precisamente o problema e sugerindo uma solução de forma construtiva.					
10. Ajuda e documentação	A informação desejada deve ser facilmente encontrada, de preferência deve ser contextualizada e não muito extensa.	O sistema oferece canais alternativos de atendimento e apoio ao usuário.					
		O sistema fornece documentação, manual ou tutorial de suas principais funções.					
		O sistema fornece seção de perguntas e respostas frequentes (FAQ).					