

Conecta Cidadão:

Resultado da avaliação dos especialistas

Larissa Matos e Roberta Simões



Laboratório e Observatório
de Ontologias Projetuais



Avaliação

Partindo da revisão de publicações científicas sobre a avaliação de portais de governo eletrônico, a equipe do projeto elaborou o roteiro de avaliação. Este roteiro foi validado por seis especialistas.

O roteiro está organizado em dez heurísticas com 3 a 5 critérios de avaliação e contém 44 critérios para avaliação no total. Cada critério pode ser julgado entre uma das opções: totalmente inadequado; inadequado; ambíguo ou impreciso; adequado ou totalmente adequado.

Especialistas

- Edson Rufino de Souza, professor da Ufes, doutor em Acessibilidade e especialista em usabilidade
- Nina Ferrari, egressa do curso de Design da Ufes, Service Designer na Handmade
- Júlio César Alves, egresso do curso de Design da Ufes, Product Designer na Will Bank
- Thaís Imbroisi, egressa do curso de Design da Ufes, Product Designer e UX Researcher
- Caroline Zambon, Product Designer na OLX Brasil
- Renato Alcântara, Coordenador de User Experience na Ame Digital

Avaliação

Critério	Especialista	Final
O sistema informa a data da última atualização do conteúdo em posição adequada.	Edson: “‘Em posição adequada’ pode ser entendido de formas muito diferentes pelas pessoas. Sugiro que enfatizem o entendimento de vocês em relação à dita adequação. Se o objetivo foi tornar essa informação de fácil visualização, usar expressões que enfatizam essa possibilidade.”	O sistema informa a data da última atualização do conteúdo em posição e formato que permita fácil visualização e compreensão.

Avaliação

Critério	Especialista	Final
O conteúdo é didático, claro e objetivo.	Edson: “Embora entenda a intenção, o termo didático parece não se aplicar a qualquer contexto não relacionado à educação. Sugiro a remoção desse adjetivo.”	O conteúdo é claro e objetivo.

Avaliação

Critério	Especialista	Final
O sistema oferece conteúdo acessível a diferentes perfis de usuário.	<p>Edson: “‘Diferentes perfis de usuário’ será suficiente para que as pessoas entendam a diversidade de pessoas?”</p> <p>Nina: “O que ‘perfis’ quer dizer nesta frase? (...) Sugiro que a redação do critério deixe claro a que perfis se refere.”</p>	O sistema oferece conteúdo acessível a diferentes perfis de usuário, com ou sem deficiência e com diferentes níveis de educação.

Avaliação

Critério	Especialista	Final
O sistema reproduz padrões de interação familiares aos usuários.	Edson: “Saber se certos padrões são ‘familiares aos usuários’ pode ser algo de difícil julgamento para as pessoas, sabendo que os perfis são muito diferentes.”	O sistema reproduz padrões de interação simples e de uso autoevidente.

Avaliação

Critério	Especialista	Final
O sistema permite cancelar tarefas apropriadas para o perfil do usuário.	Edson: “‘Para o perfil do usuário’ parece discrepante com relação a outros critérios que enfatizam diferentes perfis de usuários.”	O sistema permite cancelar tarefas.

Avaliação

Critério	Especialista	Final
O sistema segue um padrão em relação às palavras, procedimentos e ações que possuem o mesmo significado.	Edson: “Só ‘padrão’ parece pouco claro, sugiro acrescentar ‘de linguagem’.”	O sistema segue um padrão de linguagem em relação às palavras, procedimentos e ações que possuem o mesmo significado.

Avaliação

Critério	Especialista	Final
O sistema emite mensagens de sucesso que permitem ao usuário compreender que as ações desejadas foram efetuadas.	Nina: “Não há nenhuma interação no portal que exija uma mensagem de sucesso ao ser finalizada. No caso, o feedback da interação nos elementos da página já é suficiente para suprir a necessidade de compreensão de sucesso da ação.”	O sistema emite feedbacks que permitem ao usuário compreender que as ações desejadas foram efetuadas.

Avaliação

Critério	Especialista	Final
O sistema exibe resultados de busca que interpretam e reconhecem termos informados pelo usuário.	Edson: “A redação me pareceu um pouco confusa. os resultados ‘não interpretam e reconhecem’, são uma resposta a uma ação.”	O sistema exibe resultados de busca de acordo com os termos informados pelo usuário.

Avaliação

Critério	Especialista	Final
O sistema reproduz termos correspondentes ao que os usuários encontram no atendimento presencial do mesmo serviço.	Edson: “Há serviços 100% digitais hoje e, por isso, o critério pode ser não aplicável a alguns contextos.”	Considerando que termos distintos para um mesmo serviço podem confundir grande parte dos usuários, o critério foi considerado válido, então não vimos razão para alterá-lo ou retirá-lo.

Avaliação

Critério	Especialista	Final
O sistema disponibiliza links com informações complementares para que os usuários saibam mais sobre o conteúdo atual.	Edson: “Não parece algo que se aplique a qualquer contexto. Pode haver informações tão simples (como uma lista de contatos) que não gerem necessidade ou mesmo possibilidade de complementação.”	Concordamos com o especialista, entretanto achamos que nesse caso existe a necessidade de indicar outros links complementares quando necessário, visto que alguns serviços são mais complexos que outros.

Avaliação

Critério	Especialista	Final
O sistema permite que o usuário ajuste a interface para sua navegação.	Julio Cesar: “Dica: bom dar exemplo do que seria esse ajuste.”	Como existe várias formas de ajustar uma interface e sendo mais específico corremos o risco de deixar alguma situação de lado caso for visar apenas o que descrevemos.

Avaliação

Critério	Especialista	Final
O sistema permite iniciar tarefas apropriadas para o perfil do usuário.	Nina: “Qual seria a distinção entre ‘iniciar tarefas’ em relação a qualquer outra tarefa realizada pelo usuário no sistema?”	Critério retirado.

Avaliação

Critério	Especialista	Final
O usuário é informado sobre a reversibilidade das ações.	Renato: “O produto em discussão não aparenta ter a necessidade de reversibilidade de ações.”	Critério retirado.

Obrigado!

larissa.matos@edu.ufes.br

roberta.m.simoes@edu.ufes.br

