

Pós-Graduação Digital/PUC-Rio

Relatório de Avaliação da Qualidade de Uso de Sistemas

Aluno: Leonardo Araujo Rodrigues

Artefatos do MVP:

https://github.com/leorodrigues77/MVP_UX_Avalia-o-da-Qualidade-de-Uso-de-Sistemas.git

Dezembro 2025

Objetivo

A usabilidade é um fator essencial para a qualidade de sistemas interativos, especialmente em plataformas digitais que envolvem transações financeiras e engajamento social. Sistemas com baixa qualidade de uso podem gerar frustração, erros e abandono de tarefas, impactando diretamente seus objetivos organizacionais e a experiência do usuário.

Nesse contexto, a área de Interação Humano-Computador (IHC) fornece métodos e técnicas para avaliar a qualidade de uso de sistemas, entre eles a Avaliação Heurística proposta por Nielsen, que se baseia em um conjunto de dez princípios de usabilidade amplamente aceitos.

O presente trabalho tem como objetivo avaliar a qualidade de uso do sistema Vakinha, plataforma de financiamento coletivo amplamente utilizada no Brasil, por meio da aplicação das heurísticas de Nielsen. A avaliação foi realizada a partir da análise de telas reais do sistema, contemplando funcionalidades críticas como busca, filtragem, visualização de campanhas e processo de contribuição financeira.

1. Avaliação heurística (método de inspeção)

Utilizei a sugestão do site pela coordenação do curso (<https://www.vakinha.com.br>) para a avaliação heurística. Nesta avaliação vou explorar as etapas de Preparação, Execução e Apresentação de Resultados, conforme aprendido durante a sprint.

A metodologia adotada neste trabalho caracteriza-se como uma avaliação qualitativa do tipo inspeção heurística. A análise foi conduzida a partir da aplicação das dez heurísticas de Nielsen sobre telas selecionadas do sistema Vakinha, considerando cenários reais de uso.

Para cada heurística, foram identificadas possíveis violações, descritos os problemas observados, avaliado o nível de severidade e propostas sugestões de correção. A severidade dos problemas foi classificada em uma escala de 0 a 4, conforme recomendado por Nielsen, variando de problemas cosméticos a problemas críticos de usabilidade.

Perfil dos usuários

Para as análises serão considerados usuário de faixa etária de idade de 25 a 50 anos, inseridos nas classes B e C, de ambos sexos e gêneros.

Os usuários devem possuir alguma experiência em uso da internet via celular, desktop, notebook ou tablet, fazer buscar ou acessar portais, não é desejável tenham experiências frequentes de uso em portais.

Avaliador

Leonardo Araujo Rodrigues, estudante do curso pós-graduação em Usabilidade e Interação Humano-Computado da PUC-Rio.

Critérios avaliados

1. **Visibilidade do status do sistema** – O usuário deve sempre saber o que está acontecendo.

Exemplo: Barra de progresso ao carregar um arquivo.

2. **Correspondência entre o sistema e o mundo real** – A interface deve usar linguagem e conceitos familiares ao usuário.

Exemplo: Ícone de lixeira para excluir arquivos.

3. **Controle e liberdade do usuário** – Permitir que o usuário desfaça ações facilmente.

Exemplo: Botão “Voltar” navegar para outra página.

4. **Consistência e padrões** – Elementos similares devem funcionar da mesma forma em todo o sistema.

Exemplo: Botões de navegação sempre na mesma posição.

5. **Prevenção de erros** – Projetar para evitar erros antes que aconteçam.

Exemplo: Aviso ao tentar fechar um documento sem salvar.

6. **Reconhecimento em vez de memorização** – O usuário não deve precisar lembrar informações entre telas.

Exemplo: Campos preenchidos automaticamente em formulários.

7. **Flexibilidade e eficiência de uso** – A interface deve atender tanto iniciantes quanto usuários avançados.

Exemplo: Atalhos de teclado para tarefas frequentes.

8. Estética e design minimalista – Remover elementos desnecessários que poluem a interface.

Exemplo: Evitar excesso de texto em botões.

9. Ajuda os usuários a reconhecer, diagnosticar e corrigir erros – Mensagens de erro devem ser claras e indicar soluções.

Exemplo: “Senha incorreta. Tente novamente ou redefina sua senha.”

10. Ajuda e documentação – Disponibilizar suporte quando necessário.

Exemplo: FAQ ou tutorial interativo no primeiro acesso.

ESCALA DE SEVERIDADE			
Cosmético	Pequeno	Grande	Catastrófico
Não precisa ser consertado, a menos que haje tempo disponível no projeto	Tem baixa prioridade no projeto. Deve ser corrigido, mas é possível utilizar o sistema sem grandes prenúzios	Alte prioridade. Influência diretamente a experiência do usuário e pode fazer que desista de utilizar o sistema.	Máxima Prioridade. O uso do sistema ou o objetivo do usuário são inviabilizados enquanto o problema persiste.

1.1. Preparação da avaliação:

Será utilizada avaliação por percurso cognitivo. Nesta avaliação, o próprio pesquisador simula o modo como um usuário resolveria as tarefas enumeradas.

Foram consideradas duas (02) tarefas e usuários finais como descrito abaixo:

Tarefa 1: Conhecer as vaquinhas mais recentes (dos últimos quinze dias) sobre Pets no Rio de Janeiro.

Tarefa 2: Escolher a vaquinha mais recente e simular uma doação de R\$20,00.

1.2. Execução da inspeção:

Foi executada a inspeção aplicando as 10 heurísticas de Nielsen na realização de cada uma das tarefas propostas do site **vakinha.com.br**

- Conhecer as vaquinhas mais recentes (dos últimos quinze dias) sobre Pets no Rio de Janeiro.
- Escolher a vaquinha mais recente e simular uma doação de R\$20,00.

1.2.1 – Tarefa 1

- **Conhecer as vaquinhas mais recentes (dos últimos quinze dias) sobre Pets no Rio de Janeiro.**

Iniciei o processo no site para conhecer as vaquinhas recentes conforme tarefa, sem ser um usuário cadastrado na plataforma onde me foi permitido realizar buscas básicas, e com filtros mais direcionados sem que eu esteja logado com usuário e senha na plataforma. As buscas foram feitas de forma fácil e rápidas na plataforma, onde possuem 2 opções de buscas.

Tela 1 – Buscas pela página inicial do site.

Esta tela temos opção de buscar informações por 3 tipos: nome da vaquinha, categoria do anúncio e localização.

As letras inseridas nas imagens fazem a conexão entre o local dos elementos na interface e a avaliação da heurística observada.

The screenshot shows the Vakinha website homepage. Several UI elements are highlighted with red boxes and labeled with letters:

- A**: A search bar labeled "Buscar vaquinhas".
- B**: A dropdown menu labeled "Categoria" with the option "Todas as categorias".
- C**: A dropdown menu labeled "Localização" with the option "Todas as localizações".
- D**: A search button labeled "Buscar" with a magnifying glass icon.
- E**: A green button labeled "Faz uma vaquinha!".
- F**: A red box around the "Como funciona" dropdown menu.
- G**: A red box around the "Desafios e sonhos fazem parte da vida" section, which includes a tree, a car, and a person.

Desafios e sonhos fazem parte da vida

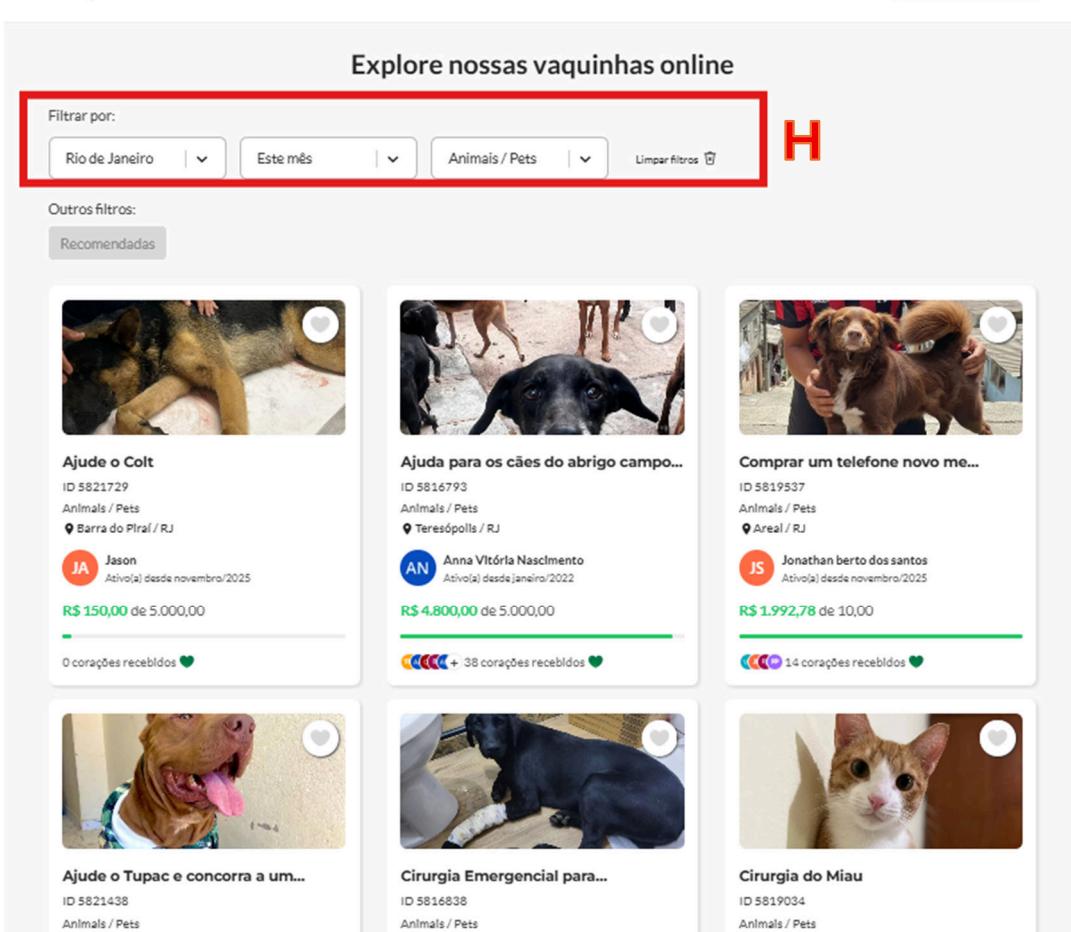
O Vakinha faz parte da solução. Para lidar com imprevistos ou alcançar novas conquistas, aqui você encontra o apoio que precisa.

Faz uma vaquinha! **Quero doar**

Buscar vaquinhas **A** Categoria **B** Localização **C** **D** Buscar

Você está seguro no Vakinha.

Mais de duas mil pessoas escolhem o Vakinha para transformar suas histórias todos os dias. São 400 mil doadores todos os meses escolhendo ajudar com segurança e transparência. Juntos transformamos o destino de milhares de histórias e realizamos o impossível.



Explore nossas vaquinhas online

Filtrar por:

- Rio de Janeiro
- Este mês
- Animais / Pets
- Limpar filtros

Outros filtros:

- Recomendadas

Imagem	Título	ID	Categoria	Local	Organizador	Valor	Corações recebidos
	Ajude o Colt	ID 5821729	Animals / Pets	Barra do Piraí / RJ	Jason	R\$ 150,00 de 5.000,00	0 coração recebidos
	Ajuda para os cães do abrigo campo...	ID 5816793	Animals / Pets	Teresópolis / RJ	Anna Vitorla Nasclimento	R\$ 4.800,00 de 5.000,00	38 corações recebidos
	Comprar um telefone novo me...	ID 5819537	Animals / Pets	Areal / RJ	Jonathan berto dos santos	R\$ 1.992,78 de 10,00	14 corações recebidos
	Ajude o Tupac e concorra a um...	ID 5821438	Animals / Pets	-	-	-	-
	Cirurgia Emergencial para...	ID 5816838	Animals / Pets	-	-	-	-
	Cirurgia do Miau	ID 5819034	Animals / Pets	-	-	-	-

Heurísticas violadas tela 1

H1 - Visibilidade do estado do sistema

A interface demonstra claramente o estado do menu principal quando aberto, exibindo opções correspondentes à seção "Como funciona". Isso reforça a percepção de que uma ação foi compreendida pelo sistema.

Status	Severidade	Sugestão de solução	Local da Interface
Atendida	Nenhuma	Nenhuma	Tela 1 - letra F

H2 - Correspondência entre o sistema e o mundo real

O termo "vaquinha" pode não ser claro para todos os usuários, não explica imediatamente que se trata de criar uma campanha de arrecadação.

Status	Severidade	Sugestão de solução	Local da Interface
Parcialmente Atendida	Cosmética	Adicionar microtexto ou tooltip, como: "Crie uma vaquinha (campanha de arrecadação online) para alcançar seu objetivo."	Tela 1 - letra E

H3 - Controle e liberdade do usuário

Usuário pode deixar menu e alterar filtros sem impacto irreversível.

Status	Severidade	Sugestão de solução	Local da Interface
Atendida	Nenhuma	Nenhuma	Tela 1 – Letra H

H4 - Consistência e padronização

Os ícones de seta são pequenos e discretos, podendo gerar dúvida sobre a ação de abrir listas de seleção.

Status	Severidade	Sugestão de solução	Local da Interface
Parcialmente Atendida	Pequeno	Aumentar contraste dos ícones e reforçar affordance com labels mais perceptíveis, como setas mais espessas ou bordas realçadas.	Tela 1 - letras A, B, C

H5 - Prevenção de erros

O sistema permite que o usuário clique em Buscar sem fornecer termos ou filtros, aumentando a probabilidade de resultados sem relevância ou frustração cognitiva.

Status	Severidade	Sugestão de solução	Local da Interface

Violada	Grande	Buscar sem validação. O usuário se pressionar o botão buscar sem informar nenhum filtro não recebe crítica. Poderia ser implementado que pelo menos um campo do filtro seja preenchido. ou bloquear o botão até haver critério mínimo ou exibir mensagem orientativa: "Digite um termo ou selecione um filtro para iniciar a busca."	Tela 1 - letra D
---------	--------	---	------------------

H6 - Reconhecimento ao invés de memorização

Filtros oferecem listas prontas.

O sistema exibe listas predefinidas (categoria, cidade), permitindo que o usuário escolha sem precisar lembrar termos específicos, reduzindo carga cognitiva.

Status	Severidade	Sugestão de solução	Local da Interface
Atendida	Nenhuma	Nenhuma	Tela 1 - letras B, C

H7 - Flexibilidade e eficiência de uso

Área de busca (todos os filtros) - Não há autocompletar ou sugestões, exigindo rolar o scroll ou lembrar categorias/localizações.

Usuários avançados não têm atalhos que podem ser mais eficientes.

Campos de seleção “**Buscar vaquinhas**”, “**categoria**” e “**Localização**” não há possibilidade de digitação com autocompletar.

Status	Severidade	Sugestão de solução	Local da Interface
Parcialmente Atendida	Pequeno	Criar menu com opção de filtro personalizado. Criar um autocompletar do texto informado. Histórico de buscas. Acesso rápido às categorias mais populares.	Tela 1 - Letras A, B e C

H8 - Design estético e minimalista

A página apresenta um volume considerável de elementos antes da área considerada a principal ação esperada para a maioria dos usuários: a busca e filtragem de vaquinhas.

Entre o topo e a barra de busca, há: título de grande extensão e duas linhas, um parágrafo explicativo longo, dois botões principais ("Faz uma vaquinha!" e "Quero doar"), uma ilustração grande ocupando todo o lado direito da tela.

Esse conjunto de informações aumenta o peso visual da região e desloca o conteúdo funcional mais importante. os filtros de busca para uma área secundária da tela, exigindo maior esforço de rolagem e escaneamento visual.

Status	Severidade	Sugestão de solução	Local da Interface
Violada	Pequeno	<p>Redução do bloco textual (diminuir número de linhas no título e/ou parágrafo).</p> <p>Reposicionar os botões principais próximos ou dentro da área de busca.</p> <p>Diminuir a área vertical ocupada pela ilustração, tornando-a menos competitiva visualmente.</p> <p>Destacar a barra de busca como elemento central da página, aproximando-a do menu principal ou tornando-a sticky (fixa ao rolar).</p> <p>Criar uma hierarquia visual mais clara com foco na pergunta central do usuário: "O que você está procurando?"</p>	Tela 1 - Área superior da página, entre o logo/menu e o bloco de busca (título principal + parágrafo + dois botões + ilustração gráfica). Letra G

H9 - Prover ajuda para reconhecer, diagnosticar e recuperar-se de erros

Sem ajuda/recuperação de erro.

Se o usuário pesquisar sem critério, não está claro se há mensagem de erro ou instrução. Não há indicação prévia de validação.

Status	Severidade	Sugestão de solução	Local da Interface
Violada	Pequeno	Em caso de dados errados o sistema não propõe nenhuma ajuda para o usuário.	Tela 1 - Letra D

H10 - Ajuda e documentação

Menu oferece seção "Segurança e Transparência", "Equipes", Ajudas, links rápidos. Todos para apoio ao usuário.

Status	Severidade	Sugestão de solução	Local da Interface
Atendida	Nenhuma	Nenhuma	Tela 2 - Letra I

Tela 2 – Segunda forma de pesquisar através do botão “buscar” no menu superior do site.

Iniciei de novo o processo no site para conhecer as vaquinhas recentes conforme tarefa 1 ainda sem ser um usuário cadastrado na plataforma onde me foi permitido realizar buscas pela segunda opção da página sem que eu esteja logado com usuário e senha na plataforma.

Na busca das vaquinhas do tipo “pet” apenas digitando sem restrições no campo texto, letra “B” na tela, o site lista as mais recentes vaquinhas e relevantes. Porém não informa os critérios usados na seleção das informações, informando apenas o total de registros encontrados com base na descrição informada no campo de filtro.

The screenshot shows the Vakinha website interface. At the top, there is a navigation bar with links: 'Como ajudar', 'Descubra', 'Como funciona', 'Buscar' (which is highlighted with a red box), 'Minha conta', and 'Faz uma vaquinha'. Below the navigation bar is a search bar containing the word 'pet' (also highlighted with a red box). A message above the search bar says 'Busque por vaquinhas, histórias, artigos, dúvidas e muito mais...'. The main content area displays a summary of the search results: 'Sua busca teve 2071 resultados:' (also highlighted with a red box). Below this, there is a section with three cards, each representing a different animal-related campaign. These cards are also highlighted with a red box. The first card is for 'Vakinha Pet RJ' (Animal / Peta), the second for 'Ajude a pequena Olivia' (Animais / Pets), and the third for 'Ajude conseguirmos as órteses para...' (Animais / Pets). Further down the page, there are more campaign cards arranged in a grid. One card features a couple and is labeled 'Ajude a Pat a recomeçar após perde...' (Tragédias / Desastres / Adoções). Another card features a white dog and is labeled 'Caixinha de natal monitoras vénus...' (Sonhos / Outros). Other visible cards include 'CUSTEAR TRATAMENTO PARA O...', 'Exame Pet Scan da Fabiana.', and 'Luna'. Each card includes details like the campaign ID, creator information, target amount, and progress bar.

Heurísticas Violadas tela 2

H1 - Visibilidade do estado do sistema

O sistema mostra que a busca está ativa e quantos resultados foram encontrados.

Status	Severidade	Sugestão de solução	Local da Interface
Não Violada	Nenhuma	Nenhuma	Tela 2 - Letra B Campo de busca (texto "pet"). Indicador "Sua busca teve 2071 resultados"

H2 - Correspondência entre o sistema e o mundo real

A interface usa elementos familiares ao usuário (ícones, categorias, fotos reais, valores monetários).

Status	Severidade	Sugestão de solução	Local da Interface
Não Violada	Nenhuma	Nenhuma	Tela 2 - letra E Cards com imagens de pets. Ícones (localização, coração, valor arrecadado)

H3 - Controle e liberdade do usuário

O usuário pode aplicar filtros e não perceber que eles continuam ativos.

Status	Severidade	Sugestão de solução	Local da Interface
Levemente Violada	Cosmética	Um badge com filtros ativos acima dos resultados Botão "Limpar filtros" visível próximo ao termo de busca	Tela 2 - Letra B. Botão "X" para limpar busca está presente, mas não há opção rápida para remover filtros aplicados no topo da lista Falta botão de "Limpar tudo" acima dos resultados

H4 - Consistência e padronização

Inconsistências visuais prejudicam a leitura. Cards têm diferentes tamanhos de imagem. Alguns títulos quebram linha de maneira desigual. Ícones de “coração” (favoritos) variam em contraste dependendo da imagem

Status	Severidade	Sugestão de solução	Local da Interface
Parcialmente Violada	Cosmética	Fixar altura das imagens Padronizar containers dos cards Garantir contraste mínimo para o ícone de favorito	Tela 2 – letra C. Seção dos cards

H5 - Prevenção de erros

Usuário pode digitar termos muito genéricos.

Filtro pouco evidente e sem pré-validação. O botão de “Filtrar” está disponível, mas não há pré-visualização do tipo de filtros aplicáveis nem validação automática para evitar combinações vazias ou inconsistentes. Isso pode levar o usuário a realizar buscas ineficazes ou sem resultados, um tipo comum de erro evitável em interfaces de pesquisa.

Campo de busca sem sugestões ou autocompletar. O campo de busca aceita termos amplos (“pet”), mas não orienta o usuário com:

- ✓ sugestões automáticas,
- ✓ correção ortográfica,
- ✓ termos populares,
- ✓ histórico recente.

A ausência desses elementos aumenta a probabilidade de erros de digitação ou buscas irrelevantes.

Cards com conteúdo parcialmente carregado podem gerar cliques incorretos

Alguns cards exibem imagens cortadas ou com elementos pouco legíveis. Embora não seja um “erro” no sentido técnico, isso leva a

interpretações equivocadas e seleção acidental de campanhas que o usuário não deseja acessar.

Não há validação visual para evitar ações equivocadas

Não existe indicação clara caso:

- ✓ algum card não carregue totalmente,
- ✓ o usuário tente interagir com elementos não disponíveis (ex.: ícones sem função ativa).

Esses elementos demonstram que o sistema deixa o usuário suscetível a erros simples que poderiam ser evitados com feedbacks antecipados ou mecanismos orientadores.

Status	Severidade	Sugestão de solução	Local da Interface
Levemente Violada	Pequena	Autocompletar e avisos	Tela 2 - letras B e D. Campos de busca, seção de filtro específico.

H6 - Reconhecimento ao invés de memorização

A interface adota alguns elementos que ajudam o usuário a reconhecer informações rapidamente (como cards visualmente consistentes, imagens e etiquetas de categoria). No entanto, ainda há pontos importantes em que o sistema **exige lembrança**, aumentando a carga cognitiva do usuário e violando a heurística.

Usuário precisa lembrar quais filtros aplicou. Os pontos não impedem o uso, mas tornam a navegação mais lenta e menos intuitiva.

Status	Severidade	Sugestão de solução	Local da Interface
Violada	Grande	Mostrar tags de filtros ativos sob o termo de busca; Permitir filtrar mais de uma opção por categoria; Adicionar um resumo fixo do lado esquerdo.	Tela 2. Letra D Filtros ficam escondidos no painel lateral “Filtrar”; Após aplicar filtro, não se vê claramente na área principal quais filtros estão ativos. Exibir um resumo dos filtros.

H7 - Flexibilidade e eficiência de uso

A interface não oferece recursos que permitam ao usuário realizar suas ações de forma mais rápida ou personalizada. Na área onde são exibidos os cards com imagens de pets, não há qualquer tipo de atalho, filtro, ordenação ou possibilidade de personalização da visualização elementos que aumentariam significativamente a eficiência tanto para usuários iniciantes quanto para usuários experientes.

Além disso, a navegação é totalmente linear e homogênea para todos os perfis, não permitindo que o usuário avance diretamente ao conteúdo desejado sem percorrer manualmente toda a lista. A ausência de mecanismos como: filtros por categoria, busca textual, atalhos para ações recorrentes, opções de ordenação, customização da visualização (grade/lista).

Status	Severidade	Sugestão de solução	Local da Interface
Violada	Grande	Filtros rápidos acima da listagem; Dropdowns simplificados; Atalhos predefinidos baseados em buscas mais comuns.	Tela 2 - letras B e D.

H8 - Design estético e minimalista

A interface apresenta um visual organizado e alinhado à identidade do site Vakinha. No entanto, há **acúmulo de elementos visuais e informacionais** que prejudicam a hierarquia de conteúdo e desviam o foco da tarefa principal — visualizar e selecionar vaquinhas relacionadas ao termo pesquisado. Dessa forma, há **violação parcial** da heurística.

Status	Severidade	Sugestão de solução	Local da Interface
Violada	Pequena	Usar hierarquia visual mais clara; Reducir textos secundários no card; Aumentar margem e espaçamento.	Tela 2. Letra E. Cards têm excesso de informação (ID, datas, valores, nome do criador, categoria); 9 cards por tela → visual denso; Falta mais espaço entre elementos. Reducir informações secundárias.

H9 - Prover ajuda para reconhecer, diagnosticar e recuperar-se de erros

A interface não fornece mecanismos adequados para que o usuário identifique, compreenda ou recupere-se de possíveis erros durante a interação.

Não há mensagens de erro visíveis quando uma ação falha ou quando algum elemento não é carregado corretamente.

A interface não apresenta orientações claras sobre como o usuário deve proceder em situações imprevistas, como falha na busca, carregamento incompleto de imagens ou problemas de conexão.

Ausência de feedback contextualizado, isto é, caso um card não carregue, o sistema não explica a causa (ex.: “Falha ao carregar imagem” ou “Tente novamente mais tarde”).

Sem instruções de recuperação, deixando o usuário sem caminhos para solucionar o problema (ex.: recarregar conteúdo, atualizar listagem, verificar conexão etc.).

A falta desses elementos prejudica a experiência, pois o usuário pode interpretar a falha como um problema pessoal (“fiz algo errado”) ou simplesmente não saber como prosseguir. Interfaces eficazes devem oferecer mensagens claras, específicas, breves, visualmente destacadas e com orientações práticas para corrigir ou evitar o erro.

Status	Severidade	Sugestão de solução	Local da Interface
Levemente Violada	Pequena	Autocompletar e avisos. Mensagens claras de instrução de recuperação de alguma ação.	Tela 2 - letras B e D. Campos de busca, seção de filtro específico.

H10 - Ajuda e documentação

Filtros avançados não possuem explicações sobre o que significam, não há tooltip para “corações recebidos”.

Status	Severidade	Sugestão de solução	Local da Interface
Violada	Cosmética	Adicionar tooltips “O que é isso?” Breve ajuda no painel de filtros.	Tela 2 - letra D e E Toolips e ajuda rápida.

Tela 3 – Filtros específicos

Nesta seção o site possui opção de outros filtros além do que foi informado pela localização, ou seja, temos ainda categorias e data de criação da vaquinha.

O Site não retorna nenhum resultado de vaquinha encontrada, porém apresenta um número de resultado que não são de vaquinhas pesquisadas e sim de blogs.

The screenshot shows the Vakinha website interface. At the top, there is a navigation bar with links: 'Como ajudar', 'Descubra', 'Como funciona', 'Buscar', 'Minha conta', and a green button 'Faz uma vaquinha'. Below the navigation is a search bar with the placeholder 'Busque por vaquinhas, histórias, artigos, dúvidas e muito mais...' containing the word 'PET'. To the right of the search bar is a red box labeled 'A' containing a 'Filtrar' button. On the left, there is a sidebar with categories: 'Vakinhas' (with 0 notifications), 'Blog' (with 1 notification), and 'Dúvidas' (with 0 notifications). Below these are filters for 'Animais / Pets', 'Este mês', and 'Rio de Janeiro'. A large red box labeled 'B' covers the search results area, which displays the message 'Nenhuma vaquinha encontrada.' (No quincha found) and the instruction 'Realize uma nova busca, limpe ou modifique os seus filtros.' (Perform a new search, clear or modify your filters). To the right of the search results is a sidebar titled 'Filtrar publicações:' with dropdown menus for 'Categorias' and 'Localização', and a date range selector for 'Data de criação'. The 'Este mês' option is selected. At the bottom of the sidebar are buttons for 'Aplicar filtros' (Apply filters) and 'Limpar filtros' (Clear filters). The footer contains a logo, links to 'Links rápidos' (Quick links) including 'Quem somos', 'Vakinhas', 'Criarvaquinhas', 'Login', 'Vakinhas mais amadas', and 'Política de privacidade'; a 'Dúvidas frequentes' (Frequent questions) section; a 'Fale conosco' (Talk to us) section with contact information; and a 'SELO DE SEGURANÇA' (Security Seal) icon.

Heurísticas violadas tela 3

H1 - Visibilidade do estado do sistema

A interface informa claramente que 1 resultado foi encontrado e exibe a mensagem “Nenhuma vaquinha encontrada” considerando os filtros aplicados. O sistema mantém o usuário informado.

Status	Severidade	Sugestão de solução	Local da Interface
Não Violada	Nenhuma	Nenhuma	Nenhuma

H2 - Correspondência entre o sistema e o mundo real

Os termos utilizados são simples e familiares: “Vaquejinhos”, “Blog”, “Filtros”, “Categorias”, “Localização”, “Data de criação”, etc.

As palavras são compreensíveis e refletem conceitos do mundo real.

Status	Severidade	Sugestão de solução	Local da Interface
Não Violada	Nenhuma	Nenhuma	Nenhuma

H3 - Controle e liberdade do usuário

O usuário recebe a mensagem “Nenhuma vaquinha encontrada”, mas não há um botão de ação direta para remover todos os filtros ou redefinir parâmetros no mesmo ponto da mensagem.

Status	Severidade	Sugestão de solução	Local da Interface
Violada	Cosmética	Inserir um botão “Limpar filtros” abaixo da mensagem ou destacar mais o botão já existente no painel lateral. -Poderia também haver um botão “Mostrar todas as vaquejinhos”.	Tela 3. Letra C Região central da tela onde aparece: “Nenhuma vaquinha encontrada. Realize uma nova busca, limpe ou modifique os seus filtros.”

H4 - Consistência e padronização

Todos os componentes seguem o padrão visual do site: cores, botões, ícones e espaçamentos.

Status	Severidade	Sugestão de solução	Local da Interface
Não Violada	Nenhuma	Nenhuma	Nenhuma

H5 – Prevenção de erros

O sistema permite que o usuário aplique filtros combinados que resultam em 0 resultados (ex.: Animais/Pets + Este mês + Rio de Janeiro), mas não orienta o usuário durante a seleção, permitindo configurações que levarão ao erro.

Status	Severidade	Sugestão de solução	Local da Interface
Violada	Grave	Adicionar pré-visualização do número estimado de resultados antes de aplicar os filtros. Desativar filtros que certamente retornarão zero resultados. Exibir aviso contextual enquanto seleciona filtros: “Nenhuma vaquinha corresponde a esta combinação de filtros.”	Tela 3. Letra A. Painel lateral “Filtrar publicações”, especialmente o grupo “Data de criação → Este mês”.

H6 - Reconhecimento ao invés de memorização

Os filtros aplicados aparecem claramente como tags abaixo do cabeçalho:

- Animais/Pets
- Este mês
- Rio de Janeiro

O usuário não precisa memorizar o que selecionou.

Status	Severidade	Sugestão de solução	Local da Interface
Não Violada	Nenhuma	Nenhuma	Nenhuma

H7 - Flexibilidade e eficiência de uso

O fluxo exige muitos cliques: abrir filtros, escolher opções, aplicar filtros, fechar painel. Usuários experientes não têm “atalhos” para simplificar a ação.

Status	Severidade	Sugestão de solução	Local da Interface
Violada	Pequena	Permitir que filtros sejam aplicados automaticamente ao selecionar, sem precisar clicar em “Aplicar filtros”. Adicionar filtros rápidos acima dos resultados (ex.: “Data”, “Categoria”, “Localização”). Permitir seleção de mais de 1 filtro por categoria.	Tela 3. Letra A. Botão “Filtrar” no canto direito Painel lateral de filtros.

H8 – Design estético e minimalista

A mensagem de “Nenhuma vaquinha encontrada” é muito grande e ocupa espaço sem necessidade.

Além disso, os filtros aplicados (tags) ficam visualmente competindo com a mensagem principal.

Status	Severidade	Sugestão de solução	Local da Interface
Violada	Cosmética	Reduzir a hierarquia visual da mensagem (menos destaque). Criar mais espaçamento entre a lista de filtros e o aviso. Agrupar filtros aplicados em uma única área visual.	Tela 3. Letra B e C Região central das mensagens e tags de filtros aplicados.

H9 - Prover ajuda para reconhecer, diagnosticar e recuperar-se de erros

A mensagem de erro é genérica: ““Nenhuma vaquinha encontrada. Realize uma nova busca, limpe ou modifique os seus filtros.” Ela não explica qual filtro causou o problema.

Status	Severidade	Sugestão de solução	Local da Interface
Violada	Grave	<p>“Nenhuma vaquinha encontrada para a categoria Animais/Pets no Rio de Janeiro criada este mês.”</p> <p>Oferecer botões de ação rápida:</p> <ul style="list-style-type: none"> “Remover filtro de Data” “Remover todos os filtros” “Alterar Localização” 	Tela 3. Letra C. Texto central da tela com mensagem de erro.

H10 - Ajuda e documentação

Não há explicação sobre como os filtros funcionam. Por exemplo: O que significa “Este mês”? Últimos 30 dias? Mês atual independente da data?

Status	Severidade	Sugestão de solução	Local da Interface
Violada	Cosmética	<p>Inserir tooltip ou ícone de ajuda explicando a lógica do filtro.</p> <p>Adicionar um link “Como funcionam os filtros?”.</p>	Tela 3. Letra A. Painel lateral de filtros.

1.2.2. Execução da inspeção

1.2.2 – Tarefa 2: Escolher a vaquinha mais recente e simular uma doação de R\$20,00.

Eu no papel de pesquisador não possuo conta no portal Vakinha.com.br, entretanto iniciei o processo de realizar uma doação para uma campanha sem criação de uma conta no portal, o que me foi permitido. Dessa forma seguimos nas análises feitas conforme detalhamento abaixo.

Tela 4 – Campanha Selecionada

The screenshot shows a campaign page for a dog named Preta Gil. The campaign has raised R\$ 90,00 from 15 supporters. A red box labeled 'A' highlights the 'Quero Ajudar' button. Another red box labeled 'B' highlights the 'DOAÇÃO PROTEGIDA' button. A third red box labeled 'C' highlights the donor information section.

Heurísticas Analisadas para a Tela 4

H1 - Visibilidade do estado do sistema

O usuário entende o ponto que está na tela do processo sem esforço.

Status	Severidade	Sugestão de solução	Local da Interface
Não Violada	Nenhuma	nenhuma	Tela 4

H2 - Correspondência entre o sistema e o mundo real

Os termos “Quero Ajudar”, “Arrecadado”, “Doação protegida”, “ID”, “Ver tudo” são claros e compreensíveis para qualquer usuário, iniciante e o avançado.

Status	Severidade	Sugestão de solução	Local da Interface
Não Violada	Nenhuma	nenhuma	Tela 4

H3 - Controle e liberdade do usuário

Há botões claros para navegar (“Compartilhar”, “Quero Ajudar”) e o fluxo não prende o usuário em ações sem retorno.

Status	Severidade	Sugestão de solução	Local da Interface
Não Violada	Nenhuma	nenhuma	Tela 4

H4 – Consistência e padronização

A página segue o padrão visual geral do site: Botão verde principal, Estrutura do card de vaquinha, Tipografia e hierarquia de textos, Ícones e cores consistentes.

Status	Severidade	Sugestão de solução	Local da Interface
Não Violada	Nenhuma	nenhuma	Tela 4

H5 - Prevenção de erros

O botão “Quero Ajudar” é muito destacado e leva diretamente para a página de doação, mas não há nenhuma confirmação prévia. Usuários podem clicar acidentalmente e o sistema não fará validações.

Status	Severidade	Sugestão de solução	Local da Interface
Violada	Pequeno	<p>Inserir uma etapa intermediária de confirmação: “Você está prestes a iniciar uma doação. Deseja continuar?”</p> <p>Reducir possibilidade de clique acidental aumentando o espaçamento entre “Quero Ajudar” e “Compartilhar”.</p>	<p>Tela 4 – letra A - Botão Quero Ajudar.</p> <p>Tela de confirmação</p>

H6 - Reconhecimento ao invés de memorização

Todas as informações necessárias estão visíveis na página: descrição, ID, valores, localização, autor. Usuário não precisa memorizar nada para agir.

Status	Severidade	Sugestão de solução	Local da Interface
Não Violada	Nenhuma	nenhuma	Tela 4

H7 - Flexibilidade e eficiência de uso

Não há atalhos ou opções mais rápidas para usuários frequentes, como: Botão de doação rápida, Atalho para compartilhar automaticamente, Opção de doar valores pré-sugeridos sem abrir telas adicionais.

Status	Severidade	Sugestão de solução	Local da Interface
Violada	Cosmética	<p>Adicionar sugestões rápidas: R\$10 R\$20 R\$50</p> <p>Botão “Compartilhar no WhatsApp” com 1 clique.</p> <p>“Contribuir novamente” para usuários logados.</p>	<p>Tela 4 - Geral lado direito.</p>

H8 - Design estético e minimalista

A descrição da vaquinha fica comprimida e apresenta excesso de texto contínuo, tornando difícil a leitura.

Status	Severidade	Sugestão de solução	Local da Interface
Violada	Cosmética	Inserir parágrafos e espaçamento no texto. Exibir apenas um “pré-resumo” com um botão mais destacado “Ler mais”. Melhorar diagramação para evitar bloco de texto grande.	Tela 4 – letra C - Descrição da vaquinha abaixo do ID. Diagramação e resumo

H9 - Prover ajuda para reconhecer, diagnosticar e recuperar-se de erros

Não há nenhuma orientação caso o processo de doação falhe.

A página não oferece sugestões caso o botão “Quero Ajudar” não funcione ou ocorra erro de carregamento.

Status	Severidade	Sugestão de solução	Local da Interface
Violada	Cosmética	Adicionar mensagem padrão em casos de falha: “Não foi possível abrir a página de doação. Tente novamente ou verifique sua conexão.” Exibir suporte ou FAQ sobre como doar.	Tela 4 – letra A - Região do Botão quero doar.

H10 - Ajuda e documentação

Não há explicações sobre: O que significa “Doação Protegida”, como o valor será usado, como funciona o processo de doação, O que é o ID da vaquinha.

Status	Severidade	Sugestão de solução	Local da Interface
Violada	Pequeno	Adicionar tooltip “?” ao lado de “Doação Protegida” explicando o recurso. Criar link “Como funciona ajudar uma vaquinha?” Explicar o que é ID e para que serve.	Tela 4 – letra B - Botão doação protegida

Tela 5 – Descritivo da campanha detalhando os motivos da vaquinha.

The screenshot shows a Vakinha campaign page for a dog named Preta Gill. The top navigation bar includes links for 'Como ajudar', 'Descubra', 'Como funciona', 'Buscar', 'Minha conta', and 'Faz uma vaquinha!'. The main content area displays the following information:

- Valor Arrecadado:** R\$ 90,00 de R\$ 3.000,00
- Corações Recebidos:** 15
- Apoiadores:** 4
- Quero Ajudar** (button)
- Compartilhar** (button)
- DOAÇÃO PROTEGIDA** (badge)
- Valeria Pimentel Machado** (donor profile)
- Motivo da Vaquinha:** Eu, eu sou a Preta Gill uma linda srd, amorosa, castrada... Passei por muitas dificuldades por ser "criada" na rua! Sofri alguns ferimentos que foram tratados por minha protetora Valéria! Ela também me alimenta e cuida com dedicação desses ferimentos com recursos próprios procurando pelas ruas da minha cidade! Estava abrigada temporariamente na Zoonoses da minha cidade enquanto aguardava cicatrizar meus ferimentos! Fugí e fui atropelada! Minha cuidadora ao saber do ocorrido foi em minha busca! Encontrou-me escondida com medo e dor! Conseguimos pagar a radiografia, e constatou que quebrei minha patinha, e desde o último dia 12/11 buscamos recursos para a cirurgia! Cirurgia essa no valor de 3.000,00Estou confiante que ficarei curada! Mesmo com tanta dor e com abrigo precário sou dócil! Tenho apenas 4 anos e após essa cirurgia estarei disponível para adoção.Eu sou valente, amo viver espero com sua contribuição nessa Vakinha ficar bem para encontrar minha família de coração!
- Tudo o que você precisa saber sobre o Vakinha**
- Como ajudar Valeria Pimentel Machado?**
- Quando a vaquinha foi criada?**

Heurísticas Analisadas para a Tela 5

H1 - Visibilidade do estado do sistema

A página mostra claramente o estado atual da campanha (valor arrecadado, meta, corações, apoiadores). O usuário entende o “estado” do item.

Status	Severidade	Sugestão de solução	Local da Interface
Não Violada	Nenhuma	Nenhuma	Nenhuma

H2 - Correspondência entre o sistema e o mundo real

Terminologia e metáforas (doar, compartilhar, PIX, meta) são familiares ao público-alvo.

Status	Severidade	Sugestão de solução	Local da Interface
Não Violada	Nenhuma	Nenhuma	Nenhuma

H3 - Controle e liberdade do usuário

O usuário tem ações disponíveis, mas há ausência de confirmações ou etapas de recuo visíveis na imagem — o clique no CTA pode iniciar fluxo sem preview (não comprovado totalmente na imagem, mas habitual). O texto longo não tem links rápidos de navegação (ex.: voltar ao topo, pular para doação).

Status	Severidade	Sugestão de solução	Local da Interface
Parcialmente Violada	Pequena	<p>Implementar tela/resumo de confirmação ao iniciar doação (modal com resumo do valor e método).</p> <p>Adicionar “voltar” / “cancelar” claros nas etapas de doação.</p> <p>Inserir âncoras/links na coluna da direita: “Ir para: Doar / FAQ / Chave PIX”.</p>	Tela 5. “Quero Ajudar” / área de interação de doação; bloco de texto longo (sem botões de ação direta)

H4 - Consistência e padronização

A identidade é coerente, mas há pequenas inconsistências de espaçamento, hierarquia tipográfica e forma de apresentar metadados (ID aparece em texto corrido).

Status	Severidade	Sugestão de solução	Local da Interface
Parcialmente Violada	Cosmética	padronizar: títulos, espaçamentos e como metadados são apresentados (ex.: “ID: 5812409” em texto com estilo menor e consistente).	Tela 5. Estilos entre blocos — bloco de descrição (esquerda) vs painel lateral (direita) vs FAQ (embaixo)

H5 - Prevenção de erros

A tela não mostra campos editáveis de risco; informações são informativas. O fluxo de doação costuma ter confirmação posterior (não visível aqui). Contudo existe risco menor de ações precipitadas por usuários desatentos.

Status	Severidade	Sugestão de solução	Local da Interface
Não Violada	Nenhuma	Nenhuma	Nenhuma

H6 - Reconhecimento ao invés de memorização

Informações principais existem, mas o usuário precisa ler blocos de texto para localizar dados (ex.: data, detalhes do caso); não há sumário ou tags destacadas visíveis.

Status	Severidade	Sugestão de solução	Local da Interface
Parcialmente Violada	Cosmética	<p>Destacar metadados (Data de criação, Local, ID, Meta) com etiquetas visuais no topo da descrição.</p> <p>Adicionar sumário/“pontos rápidos” (ex.: “Meta: R\$3.000 • Criada: 17/11/2025 • Local: Paracambi/RJ”) logo no início.</p>	Tela 5. FAQ e descrição (usuário precisa ler todo o texto para encontrar informação)

H7 - Flexibilidade e eficiência de uso

Usuários frequentes não contam com atalhos (doação rápida com valores sugeridos, “doar novamente”, “compartilhar em 1 clique”) e precisam percorrer passo a passo. Isso reduz eficiência.

Status	Severidade	Sugestão de solução	Local da Interface
Violada	Pequena	<p>Adicionar botões de doação rápida com valores predefinidos (R\$10/R\$25/R\$50).</p> <p>“Compartilhar” com widgets sociais (WhatsApp, link direto) e contagem de cliques.</p> <p>Atalho “Doar novamente” para usuários logados.</p>	Tela 5. Painel lateral (ações repetidas), ausência de ações rápidas na descrição/FAQ

H8 - Design estético e minimalista

A área principal contém um bloco grande de texto contínuo que dificulta a leitura e overloads visuais; a página poderia priorizar informação essencial.

Status	Severidade	Sugestão de solução	Local da Interface
Violada	Pequena	<p>Mostrar um resumo curto (1-2 linhas) seguido de “Ler mais” para expandir.</p> <p>Quebrar textos em parágrafos e bullets; destacar itens-chave (meta, data, contato).</p> <p>Manter o painel lateral mais “arejado” para que CTA se destaque sem competir com o corpo.</p>	Tela 5. Descritivo do motivo da Vaquinha.

H9 - Prover ajuda para reconhecer, diagnosticar e recuperar-se de erros

A tela não mostra mensagens de erro ou linhas de ajuda para possíveis falhas (ex.: se o processo de doação falhar, não há indicação visível aqui de como proceder). Mesmo que não haja erro agora, não há suporte visível para recuperação.

Status	Severidade	Sugestão de solução	Local da Interface
Violada	Pequena	<p>Incluir mensagens de erro amigáveis no fluxo de doação.</p> <p>Botão “Ajuda / Reportar problema” perto do CTA.</p> <p>Mostrar status de operação quando uma ação assíncrona acontece (loading, sucesso, falha e próxima ação).</p>	Tela 5. Interação de doação / áreas de ação (não visível falha, mas ausência de mensagens contextuais)

H10 - Ajuda e documentação

Há FAQ e blocos informativos; contudo alguns itens (ex.: “Doação Protegida”, uso do PIX) não têm explicação contextual imediata visível.

Status	Severidade	Sugestão de solução	Local da Interface
Parcialmente Violada	Cosmética	<p>Tooltip explicativo para “Doação Protegida”.</p> <p>Link “Como funciona a doação” no painel lateral.</p> <p>Expandir FAQ com link para documentação completa (transparência de uso dos recursos).</p>	Tela 5. FAQ (existente) e selo “Doação Protegida” (sem explicação imediata)

Tela 6 – Informações da vaquinha caso o doador tenha dúvidas.

The screenshot shows a Vakinha campaign page. At the top, there's a navigation bar with links like 'Como ajudar', 'Descubra', 'Como funciona', 'Buscar', 'Minha conta', and 'Faz uma vaquinha!'. Below the navigation, there's a message from the campaign owner: 'Cirurgia Cirurgia essa no valor de 3000,00 reais. Contanto que ficar em casa. Preciso com tanta dor e com abrigo precário sou dócil! Tenho apenas 4 anos e após essa cirurgia estarei disponível para adoção. Eu sou valente, amo viver espero com sua contribuição nessa Vakinha ficar bem para encontrar minha família de coração!'.

Tudo o que você precisa saber sobre o Vakinha

- Como ajudar Valeria Pimentel Machado?**
- Quando a vaquinha foi criada?** (This section is highlighted with a red box.)
A vaquinha "CUSTEAR CIRURGIA ORTOPÉDICA DE ÚMERO NA PRETA GIL" foi criada em 17/11/2025.
- Qual a meta da vaquinha *CUSTEAR CIRURGIA ORTOPÉDICA DE ÚMERO NA PRETA GIL*?**
- Como posso ajudar via chave PIX?**
- Quanto a vaquinha já arrecadou?**

Você também pode contribuir via Pix usando a chave: 5812409@vakinha.com.br

On the right side of the page, there's a summary box with the following information:

- R\$ 90,00** de R\$ 3.000,00
- Corações Recebidos: 15
- Apoiadores: 4
- Quero Ajudar**
- Compartilhar**
- DOAÇÃO PROTEGIDA**
- VM Valeria Pimentel Machado** Ativo(a) desde fevereiro/2025

Heurísticas Analisadas para a Tela 6

H1 - Visibilidade do estado do sistema

O comportamento do acordeão (abrir/fechar) é claro, com setas indicando expansão. Ao clicar, o usuário visualiza imediatamente a informação solicitada.

A interface informa claramente quando um item do FAQ está expandido (seta virada para cima + bloco aberto). O status da campanha (valor arrecadado, apoiadores) também está visível.

Status	Severidade	Sugestão de solução	Local da Interface
Não Violada	Nenhuma	Nenhuma	Nenhuma

H2 - Correspondência entre o sistema e o mundo real

Os termos usados ("Quando a vaquinha foi criada?", "Qual a meta da vaquinha?", "Como posso ajudar via chave PIX?") utilizam linguagem simples, natural e de fácil compreensão pelo público geral.

Linguagem simples, termos comuns (“criada em”, “meta”, “arrecadado”, “apoiadores”). Estrutura de FAQ segue padrões conhecidos.

Status	Severidade	Sugestão de solução	Local da Interface
Não Violada	Nenhuma	Nenhuma	Nenhuma

H3 - Controle e liberdade do usuário

O usuário só consegue abrir e fechar cada item individualmente. Em conteúdos longos, isso gera navegação lenta.

Status	Severidade	Sugestão de solução	Local da Interface
Levemente Violada	Cosmética	Criar Botões: Expandir tudo e recolher tudo.	Botões de expansão do FAQ não possuem botão explícito para “Recolher tudo” ou “Expandir tudo”

H4 - Consistência e padronização

O FAQ usa caixas expansíveis, enquanto o painel lateral usa cartões fixos com outra hierarquia visual, gerando pequena inconsistência de layout.

A informação crucial (data de criação) depende da leitura correta de um texto sem destaque visual. O sistema não auxilia o usuário a evitar confusão.

Status	Severidade	Sugestão de solução	Local da Interface
Levemente Violada	Cosmética	Uniformizar espaçamentos, bordas e tipografias entre FAQ e painel lateral.	Estilos visuais e espaçamentos variam entre seções do FAQ e a lateral da campanha.

H5 - Prevenção de erros

O texto é apresentado com aspas e sem formatação clara do nome da vaquinha, o que parece um conteúdo gerado automaticamente, podendo causar: confusão, dúvida sobre autenticidade, risco de má interpretação, ausência de validação de campo textual.

Status	Severidade	Sugestão de solução	Local da Interface
Violada	Pequena	Destacar a data com tipografia forte. Remover aspas desnecessárias. Adotar o mesmo padrão para todas as perguntas do FAQ.	Na seção FAQ — item “Quando a vaquinha foi criada?”

H6 - Reconhecimento ao invés de memorização

O usuário precisa abrir vários itens do FAQ para encontrar a informação desejada, sem qualquer destaque. Isso pode levar ao usuário desistir ou mesmo não conseguir encontrar informações que sejam relevantes para seu processo de doação.

Status	Severidade	Sugestão de solução	Local da Interface
Levemente Violada	Cosmética	Criar identificação visual mais clara do conteúdo, como ícones ou rótulos curtos.	Na seção FAQ — Tela 6

H7 - Flexibilidade e eficiência de uso

Usuários avançados não têm atalhos ou navegação acelerada. Sem opção de favoritar menus para acessos rápidos.

Status	Severidade	Sugestão de solução	Local da Interface
Violada	Pequena	Adicionar âncora de navegação (“Ir para: objetivo / como doar / data / etc.”)	Na seção FAQ — Tela 6.

H8 - Design estético e minimalista

Layout limpo, sem excesso de elementos. Uso correto de espaços em branco.

Status	Severidade	Sugestão de solução	Local da Interface
Não Violada	Nenhuma	Nenhuma	Nenhuma

H9 - Prover ajuda para reconhecer, diagnosticar e recuperar-se de erros

A tela não apresenta formulários ou ações de risco que exigiriam mensagens de erro. Navegação limpa sem necessidade de validações.

Status	Severidade	Sugestão de solução	Local da Interface
Não Violada	Nenhuma	Nenhuma	Nenhuma

H10 - Ajuda e documentação

O FAQ está bem estruturado, com informações de criação, meta, como ajudar etc. Bem autoexplicativo para qualquer tipo de usuário.

Status	Severidade	Sugestão de solução	Local da Interface
Não Violada	Nenhuma	Nenhuma	Nenhuma

Tela 7 – Preenchimento dos dados para doação.

Temos validações do sistema nos campos do CPF e valor mínimo de doação quando não forem informados os dados para pagamento.

The screenshot shows a donation form on the Vakinha website. The top navigation bar includes links for 'Como ajudar', 'Descubra', 'Como funciona', 'Buscar', 'Minha conta', and a green button 'Faz uma vaquinha!'. Below the navigation, there's a search bar with placeholder 'Ima Forçinha' and a link 'Já doou no Vakinha? Clique aqui!'. The main form area has a title '*CUSTEAR CIRURGIA ORTOPÉDICA DE ÚMERO NA PRETA GIL*'. It asks for 'ID' (5812409), 'Telefone (WhatsApp)' (21) 9999 91911, 'E-mail' (jose@gmail.com), 'CPF' (099.221.198-82), and 'Nome completo' (JOSE DA SILVA). A red box highlights the CPF field with the error message 'CPF Inválido'. Below the form, it asks for 'Valor da contribuição' (R\$ 0,12) with a note 'Valor da contribuição deve ser no mínimo R\$ 25,00'. A red box highlights this field. Under 'Forma de pagamento', there are two radio buttons: 'Cartão de crédito' (selected) and 'Pix'. At the bottom, there are three promotional options: 'TURBINE SUA DOAÇÃO' (3 números da sorte, Grátis, 3 Corações, Vakinha além do Câncer), a note about a lottery for R\$ 15,000, and a note about supporting children with cancer. A large red banner at the bottom reiterates the CPF error and the minimum contribution requirement.

Contribuição: R\$ 0,12

Total: R\$ 0,12

Heurísticas Analisadas para a Tela 7

H1 - Visibilidade do estado do sistema

A interface informa claramente o estado atual dos campos e erros. As mensagens aparecem imediatamente.

Status	Severidade	Sugestão de solução	Local da Interface
Não Violada	Nenhuma	Nenhuma	Nenhuma

H2 - Correspondência entre o sistema e o mundo real

Os termos seguem o padrão brasileiro (R\$, CPF, PIX), são familiares e compreensíveis.

Status	Severidade	Sugestão de solução	Local da Interface
Não Violada	Nenhuma	Nenhuma	Nenhuma

H3 - Controle e liberdade do usuário

A tela não oferece uma maneira rápida de desfazer preenchimentos incorretos ou retornar à campanha.

Status	Severidade	Sugestão de solução	Local da Interface
Parcialmente Violada	Cosmético	Incluir botão “Voltar para a campanha” Incluir botão “Limpar formulário”	Não há opção clara de “limpar tudo” ou voltar rapidamente

H4 - Consistência e padronização

A duplicação de mensagens pode causar confusão e quebra de consistência interna.

Status	Severidade	Sugestão de solução	Local da Interface
Parcialmente Violada	Cosmético	Exibir apenas uma mensagem por erro — idealmente próxima ao campo. O bloco vermelho inferior deveria listar	Mensagens de erro aparecem em dois locais: abaixo do campo e em um bloco vermelho unificado

		todos os erros, mas, sem repetir mensagens.	
--	--	---	--

H5 - Prevenção de erros

A interface permite que o usuário erre **antes** de ser orientado — isso viola o princípio de prevenção.

Status	Severidade	Sugestão de solução	Local da Interface
Violada	Grande	Mascara automática para CPF (000.000.000-00). Bloquear valores menores que R\$ 25,00 no momento da digitação Mensagem “mínimo R\$ 25,00” dentro do field como placeholder.	Campo CPF (permite digitar formato incorreto antes de avisar) Campo Valor da contribuição (permite inserir valor abaixo do mínimo e só depois mostra erro)

H6 - Reconhecimento ao invés de memorização

O sistema deveria fornecer dicas antes do erro, não obrigar o usuário a memorizar regra.

Status	Severidade		Local da Interface
Violada	Pequena	Adicionar texto abaixo do campo: “Mínimo R\$ 25,00” Placeholder para CPF com máscara de exemplo ooltip informativo ao lado dos campos (?)	Usuário precisa lembrar qual é o valor mínimo Usuário precisa lembrar formato correto do CPF

H7 - Flexibilidade e eficiência de uso

Não há preenchimento automático (autofill) para dados comuns e usuários frequentes têm que fazer todo o processo manualmente.

Status	Severidade	Sugestão de solução	Local da Interface
Parcialmente Violada	Cosmético	Ativar auto-preenchimento de navegador (nome, e-mail, telefone) Permitir login automático antes da doação	Dados do pagamento

H8 - Design estético e minimalista

Muitos elementos visuais competindo (cards de upgrades pagos, mensagens duplicadas, campos marcados em vermelho)

Card de “Turbine sua doação” tirando o foco da tarefa principal. A tela fica poluída e pode gerar distração.

Status	Severidade	Sugestão de solução	Local da Interface
Parcialmente Violada	Cosmético	Colocar “turbine sua doação” somente após os campos principais estarem válidos Reduzir tamanho das mensagens de erro duplicadas Deixar visual mais limpo dentro do fluxo crítico	Após dados de pagamento

H9 - Prover ajuda para reconhecer, diagnosticar e recuperar-se de erros

Erro de CPF não orienta sobre **o que está errado**.

Erro de valor não sugere valores válidos (ex.: botões de R\$ 25, R\$ 50, R\$ 100)

O sistema informa **QUE** está errado, mas não ajuda o usuário a **corrigir** rapidamente.

Status	Severidade	Sugestão de solução	Local da Interface
Violada	Grande	“CPF inválido — verifique se os números foram digitados corretamente” Botões rápidos de valores mínimos: [R\$ 25] [R\$ 30] [R\$ 50] Máscara automática para CPF	Campo de preenchimento dos dados de pagamento

H10 - Ajuda e documentação

Ausência de ajuda sobre:

- Como se valida o CPF
- Qual o motivo do valor mínimo
- Como funciona o PIX

Há erros, mas nenhuma documentação ou link de ajuda contextual.

Status	Severidade	Sugestão de solução	Local da Interface
Violada	Pequena	Ícone de ajuda (i) ao lado dos campos Link “Como funciona a validação?” Explicar por que existe valor mínimo (taxas, funcionamento etc.)	Campo de preenchimento dos dados de pagamento

Tela 8 – Seleção da forma de pagamento

Opção via cartão de crédito presente conforme padrões do mercado.

The screenshot shows the Vakinha website interface for a donation titled "CUSTEAR CIRURGIA ORTOPÉDICA DE ÚMERO NA PRETA GIL". The payment method section is highlighted with a yellow box. Inside this box, the "Cartão de crédito" button is highlighted with a green border. Below it, there are fields for card number, name, expiration date, and CVV. At the bottom, there are suggestions for additional donations: "TURBINE SUA DOAÇÃO", "3 números da sorte", "3 Corações", and "Vakinha além do Câncer".

Heurísticas Analisadas para a Tela 8

H1 - Visibilidade do estado do sistema

A interface deixa claro que o usuário está na opção **Cartão de crédito** e apresenta automaticamente os campos adequados (número, nome, validade, CVV). Não há atraso ou ambiguidade.

Status	Severidade	Sugestão de solução	Local da Interface
Não Violada	Nenhuma	Nenhuma	Nenhuma

H2 - Correspondência entre o sistema e o mundo real

Os termos são familiares e usados em qualquer sistema de pagamento brasileiro.

Status	Severidade	Sugestão de solução	Local da Interface
Não Violada	Nenhuma	Nenhuma	Nenhuma

H3 - Controle e liberdade do usuário

Usuário não pode limpar rapidamente os campos do cartão; trocar entre **PIX** e **Cartão** limpa o formulário sem aviso; O usuário pode cometer erros e não tem opções diretas para desfazê-los.

Status	Severidade	Sugestão de solução	Local da Interface
Parcialmente Violada	Cosmética	Adicionar botão “Limpar formulário” Informar ao trocar para PIX: “Os dados do cartão não serão mantidos.”	Seção forma de pagamento.

H4 - Consistência e padronização

A interface respeita padrões internos e padrões de mercado para formulários de pagamento.

Status	Severidade	Sugestão de solução	Local da Interface
Não Violada	Nenhuma	Nenhuma	Nenhuma

H5 - Prevenção de erros

O sistema permite o usuário digitar valores incorretos **sem bloquear** e sem dar dicas antecipadas, por exemplo:

- “Número do cartão” permite inserir letras
- “Validade” não especifica o formato (pode digitar 9999, 0000, etc.)
- “CVV” permite mais dígitos do que o necessário

- “Nome do titular” não informa regras (ex.: não aceitar números)

A prevenção deveria evitar erros antes que aconteçam.

Status	Severidade	Sugestão de solução	Local da Interface
Violada	Grande	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Máscara automática para número do cartão (#### #### #### ####) ✓ Validação em tempo real (bandeira, comprimento) ✓ Campo validade com máscara (MM/AA) ✓ Limitar CVV a 3 ou 4 dígitos ✓ Adicionar informações de formato no placeholder 	Campos de cartão de crédito (todos).

H6 - Reconhecimento ao invés de memorização

O usuário precisa lembrar:

- Quantos dígitos tem o cartão
- Quantos dígitos tem o CVV
- Formato da validade
- bandeira detectada ou não

Nada disso é mostrado pela interface.

Status	Severidade	Sugestão de solução	Local da Interface
Violada	Pequena	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Placeholder com exemplos: Número do cartão: “1234 5678 9012 3456” Validade: “MM/AA” ✓ Mostrar bandeira reconhecida automaticamente (Visa, Mastercard etc.) 	Campos de cartão sem exemplos de preenchimento.

H7 - Flexibilidade e eficiência de uso

Usuários frequentes poderiam preencher mais rápido se houvesse:

- Autopreenchimento (autofill do navegador)
- Leitura automática de cartão salvo (para logados)
- Detecção de bandeira automática

Nenhum desses recursos está disponível.

Status	Severidade	Sugestão de solução	Local da Interface
violada	Pequena	✓ Ativar autofill ✓ Detectar bandeira automaticamente após 6 primeiros dígitos ✓ Salvar cartão com consentimento	Campos de pagamento

H8 - Design estético e minimalista

O card verde chama mais atenção que o próprio formulário de pagamento. Isso **distrai** o usuário da tarefa principal.

Status	Severidade	Sugestão de solução	Local da Interface
violada	Pequena	✓ Exibir “Turbine sua doação” somente após preencher todos os dados corretamente ✓ Reduzir destaque visual durante o fluxo crítico ✓ Rebaixar a hierarquia visual (cor menos vibrante)	Seção “Turbine sua doação” (em verde, chamativa) logo abaixo do formulário crítico

H9 - Prover ajuda para reconhecer, diagnosticar e recuperar-se de erros

Atualmente, não há:

- Mensagens dizendo **por que** o número do cartão está errado
- Ajuda para validade
- Ajuda para CVV
- Indicação de bandeiras aceitas

Ou seja, o sistema não ajuda o usuário a corrigir erros.

Status	Severidade	Sugestão de solução	Local da Interface
violada	Grande	<p>Inserir regras tipo: “Número do cartão inválido: verifique se digitou todos os 16 dígitos.”</p> <p>“Validade inválida: use o formato MM/AA.”</p> <p>✓ Indicar bandeiras aceitas com logotipos</p> <p>✓ Tooltip “O CVV é o código atrás do cartão”</p>	Campos de cartão (todos).

H10 - Ajuda e documentação

Não existe documentação acessível para explicar:

- Onde fica o CVV
- Porque os dados precisam ser preenchidos dessa forma.
- Como funciona a cobrança.

Status	Severidade	Sugestão de solução	Local da Interface
Parcialmente Violada	Cosmética	<p>Adicionar na tela:</p> <p>✓ Ícones de ajuda (i) ao lado dos campos</p> <p>✓ Link “Como funciona a segurança no cartão?”</p> <p>✓ Pequena ilustração do verso do cartão mostrando o CVV</p>	Campos de cartão (todos).

Tela 9 – Dados do Cartão de Crédito

Apesar de serem dados não reais (fake) o site deu prosseguimento a doação gerando ID da Transação financeira. Entendemos que é um erro grave, podendo causar prejuízos financeiros ao doador caso o mesmo informe errado dados reais de pagamento. Seguimos abaixo com detalhamento das análises.

The screenshot shows a Vakinha campaign page for "CUSTEAR CIRURGIA ORTOPEDICA DE UMERO NA PRET...". It displays an error message: "Não foi possível completar sua contribuição na vaquinha" (Your contribution could not be completed on the campaign). Below this, it says "Ocorreu um problema ao processar o pagamento. Por favor, tente novamente." (A problem occurred processing the payment. Please try again.). A yellow box highlights the transaction details: "Valor: R\$ 25.00", "ID da vaquinha: 5812409", and "ID da transação: 33841786". At the bottom, there's a button labeled "Acompanhe seu pagamento" (Check your payment).

Heurísticas Analisadas para a Tela 9

H1 - Visibilidade do estado do sistema

O sistema informa que houve uma falha, **mas não indica claramente o motivo**, o status atual da transação ou se algo foi iniciado pelo banco ou gateway. A mensagem é vaga e não ajuda o usuário a entender o que aconteceu.

Status	Severidade	Sugestão de solução	Local da Interface
Violada	Grande	<p>Exibir mensagens mais específica: “O pagamento foi recusado pela operadora do cartão. Motivo: código XXXX.”</p> <p>Indicar próximo passo claro: “Tente novamente ou escolha outra forma de pagamento.”</p>	Mensagem de erro no topo (“Não foi possível completar sua contribuição”).

H2 - Correspondência entre o sistema e o mundo real

A frase está truncada na imagem: “**ão foi possível completar...**”, sugerindo erro de exibição ou quebra de texto. Isso afeta legibilidade e naturalidade.

Status	Severidade	Sugestão de solução	Local da Interface
Violada	Cosmética	Corrigir o texto para exibir corretamente. Usar linguagem mais humana e empática.	Texto da mensagem de erro

H3 - Controle e liberdade do usuário

Após falha, o usuário não tem opção clara de **tentar novamente, trocar forma de pagamento, editar dados ou voltar** ao formulário. Apenas um botão para acompanhar pagamento.

Status	Severidade	Sugestão de solução	Local da Interface
Violada	Pequena	Incluir botões: “Tentar novamente” “Alterar forma de pagamento” “Voltar ao formulário”	Parte inferior da tela (“Acompanhe seu pagamento”).

H4 - Consistência e padronização

Tela apresenta desvios evidentes dos padrões usuais da plataforma seja na linguagem, no visual, ou nas ações esperadas. Esses elementos quebram a consistência interna e prejudicam a experiência, causando sensação de “tela fora do padrão”, especialmente em um momento crítico (falha de pagamento).

Status	Severidade	Sugestão de solução	Local da Interface
Violada	Pequena	Corrigir o texto (“Não foi possível...”). Reestruturar o bloco de erro seguindo padrões da UI do Vakinha: cor vermelha, ícone de alerta, container com borda ou fundo, texto padronizado. Padronizar a exibição dos dados da transação em layout consistente.	Mensagem principal no topo.

H5 - Prevenção de erros

A mensagem indica que o erro só foi comunicado após tentar finalizar o pagamento, em vez de previamente impedir o envio caso houvesse dados incorretos (ex.: cartão, CPF, valor).

Status	Severidade	Sugestão de solução	Local da Interface
Violada	Grande	Validações mais robustas antes de enviar ao sistema de pagamento. Mensagens preventivas no momento do preenchimento, não após falha.	Processo anterior ao pagamento (não exibido, mas inferido pelo resultado).

H6 - Reconhecimento ao invés de memorização

O usuário vê informações técnicas (IDs) sem saber o que fazer com elas. Ele precisa “memorizar” ou interpretar. Elas não ajudam a resolver o problema.

Status	Severidade	Sugestão de solução	Local da Interface
Violada	Pequena	Explicar para que servem os IDs. Ou ocultá-los e exibir somente se o usuário clicar em “Detalhes técnicos”.	Exibição dos dados da transação (valor, ID da vaquinha, ID da transação).

H7 - Flexibilidade e eficiência de uso

Não há ações rápidas para repetir a operação ou trocar método de pagamento.

Status	Severidade	Sugestão de solução	Local da Interface
Violada	Pequena	Criar: Botão direto “Tentar novamente com os mesmos dados”. Opção “Alterar método de pagamento”.	Botões de ação.

H8 - Design estético e minimalista

A tela é simples, com poucos elementos. Mas poderia ser mais organizada. A visualização poderia ser mais detalhada.

Status	Severidade	Sugestão de solução	Local da Interface
Não violada	Nenhuma	Nenhuma	Nenhuma

H9 - Prover ajuda para reconhecer, diagnosticar e recuperar-se de erros

O sistema não orienta como corrigir o erro nem oferece caminhos claros de recuperação. Fala apenas “Por favor, tente novamente”, sem alternativas.

Status	Severidade	Sugestão de solução	Local da Interface
Violada	Grande	Especificando passo para correção: “Verifique limite do cartão.” “Verifique conectividade.” “Tente outro método de pagamento.” Botão “Refazer pagamento”.	Mensagem informativa.

H10 - Ajuda e documentação

Em caso de falha financeira, o usuário não tem acesso rápido a suporte, FAQ, ou chat.

Status	Severidade	Sugestão de solução	Local da Interface
Violada	Pequena	Inserir link: “Fale com o suporte”. Mostrar tooltip explicando causas comuns de falha de pagamento.	Mensagem informativa.

1.3. Apresentação de resultados

O presente trabalho teve como objetivo avaliar a qualidade de uso do sistema Vakinha por meio da aplicação da Avaliação Heurística proposta por Nielsen, utilizando como base as dez heurísticas de usabilidade amplamente reconhecidas na área de Interação Humano-Computador (IHC). A análise foi conduzida a partir de telas reais do sistema, especialmente relacionadas ao processo de busca, filtragem, visualização de campanhas e realização de contribuições financeiras.

Os resultados evidenciam que, embora o sistema apresente uma interface visualmente consistente e alinhada aos padrões de plataformas digitais contemporâneas, foram identificadas diversas violações de usabilidade que impactam negativamente a experiência do usuário. Destacam-se, principalmente, problemas relacionados à **prevenção de erros (H5), reconhecimento em vez de memorização (H6), flexibilidade e eficiência de uso (H7), design estético e minimalista (H8) e ajuda no reconhecimento, diagnóstico e recuperação de erros (H9)**.

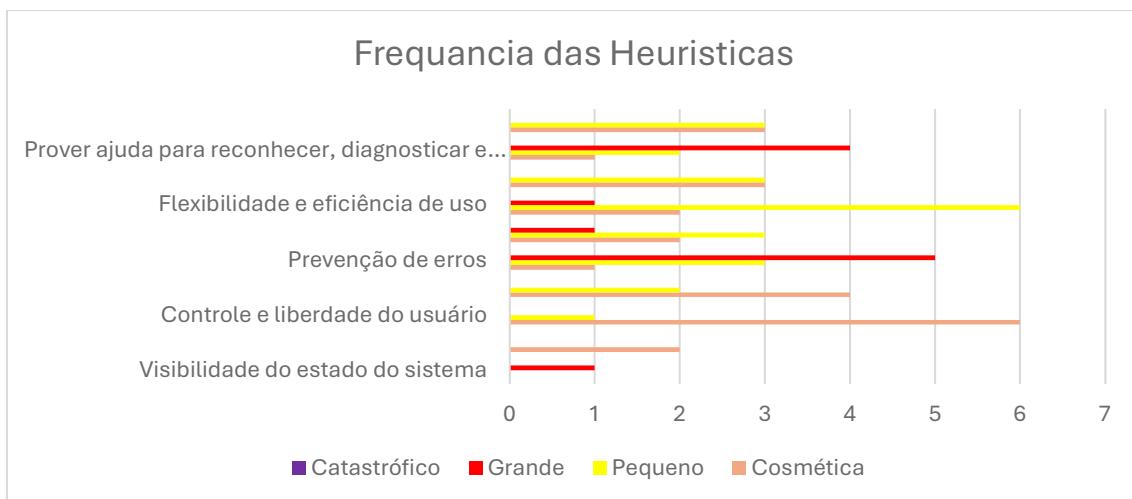
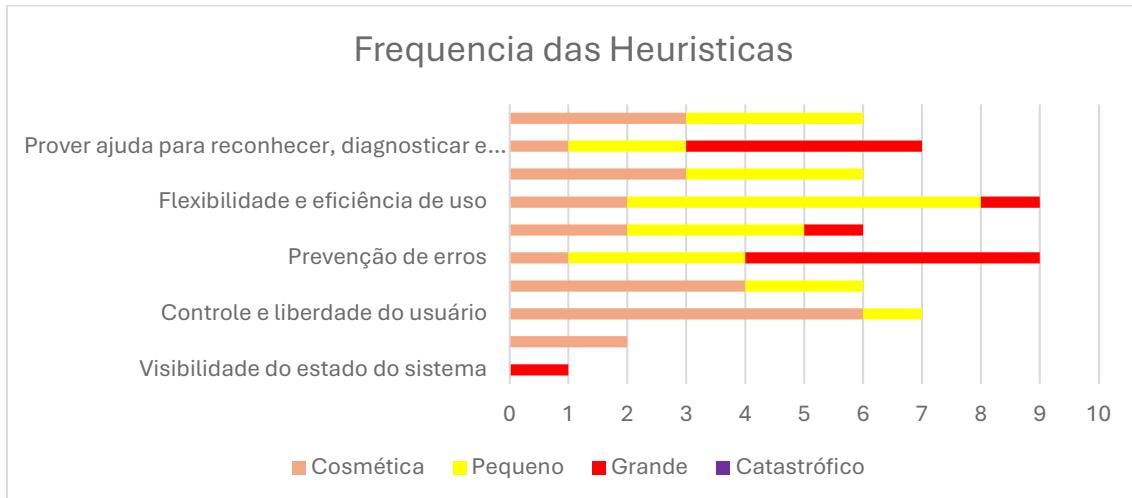
As violações observadas afetam diretamente tarefas críticas do sistema, como o processo de doação, que é o principal objetivo da plataforma. Em especial, mensagens de erro pouco claras, validações tardias de campos e excesso de informações simultâneas aumentam a carga cognitiva do usuário e podem levar ao abandono da tarefa, reduzindo a efetividade do sistema tanto do ponto de vista da usabilidade quanto do negócio.

Por outro lado, heurísticas como **consistência e padrões (H4), controle e liberdade do usuário (H3) e correspondência entre o sistema e o mundo real (H2)** mostraram-se, em sua maioria, adequadamente atendidas, indicando um bom nível de maturidade no design geral da interface.

Conclui-se, portanto, que o sistema Vakinha apresenta uma base sólida de usabilidade, porém necessita de ajustes pontuais e estratégicos para aprimorar a experiência do usuário. A adoção das sugestões de correção apresentadas neste relatório tende a reduzir erros, aumentar a confiança do usuário e melhorar a eficiência das

interações, contribuindo para uma experiência mais fluida, acessível e satisfatória.

Apresentamos os dados em uma análise quantitativa do que foi obtido com a avaliação das heurísticas para as tarefas propostas.



Prioridade de Correção:

A priorização das correções foi definida com base na severidade dos problemas identificados, no impacto sobre a tarefa principal do sistema e no risco de abandono por parte do usuário. As heurísticas relacionadas à prevenção e recuperação de erros (H5 e H9) foram consideradas de prioridade máxima, uma vez que comprometem diretamente a conclusão da contribuição financeira, objetivo central da plataforma.

● PRIORIDADE 1 – Correção Imediata (Crítica)

H9 – Ajuda no reconhecimento, diagnóstico e recuperação de erros

- **Severidade:** 4 (Crítica)
- **Problema:**
Mensagens de erro genéricas (“Não foi possível completar sua contribuição”) não explicam a causa nem orientam o usuário sobre como resolver.
- **Impacto:**
Usuário fica bloqueado, frustrado e tende a abandonar o sistema.
- **Correções prioritárias:**
 - Mensagens de erro claras e açãoáveis
 - Botões “Tentar novamente” e “Alterar forma de pagamento”
 - Orientações específicas (ex.: cartão recusado, valor inválido)

➡ **Motivo da prioridade:** impede diretamente a conclusão da tarefa principal.

H5 – Prevenção de erros

- **Severidade:** 3 (Alta)
- **Problema:**
O sistema permite que o usuário cometa erros (CPF, valor mínimo, dados do cartão) e só informa após a submissão.
- **Impacto:**
Gera retrabalho, frustração e sensação de falha do sistema.
- **Correções prioritárias:**
 - Validação em tempo real
 - Máscaras de entrada
 - Bloqueio de submissão enquanto houver erro

➡ **Motivo da prioridade:** erros poderiam ser evitados antes de acontecerem.

● PRIORIDADE 2 – Correção de Curto Prazo (Alta Importância)

H6 – Reconhecimento em vez de memorização

- **Severidade:** 3 (Alta)
- **Problema:**
Usuário precisa lembrar regras (formato do CPF, valor mínimo, dados do cartão).
- **Impacto:**
Aumenta carga cognitiva e chance de erro.
- **Correções:**
 - Placeholders com exemplos
 - Textos de apoio abaixo dos campos
 - Tooltips explicativos

H8 – Design estético e minimalista

- **Severidade:** 2 (Média)
 - **Problema:**
Excesso de informações e elementos chamativos durante o fluxo crítico (ex.: “Turbine sua doação”).
 - **Impacto:**
Distração do usuário no momento de pagamento.
 - **Correções:**
 - Redução de ruído visual
 - Uso de “progressive disclosure”
 - Priorizar o formulário principal
-

● PRIORIDADE 3 – Correção de Médio Prazo (Importante, mas não bloqueante)

H7 – Flexibilidade e eficiência de uso

- **Severidade:** 2 (Média)
 - **Problema:**
Falta de atalhos para usuários recorrentes.
 - **Impacto:**
Processo mais lento, porém funcional.
 - **Correções:**
 - Autofill
 - Valores sugeridos
 - Detecção automática de bandeira de cartão
-

H3 – Controle e liberdade do usuário

- **Severidade:** 2 (Média)

- **Problema:**
Poucas opções de desfazer, limpar ou voltar durante o fluxo.
 - **Impacto:**
Frustração pontual, mas sem bloqueio total.
 - **Correções:**
 - Botão “Voltar”
 - “Limpar formulário”
 - Confirmação ao trocar forma de pagamento
-

● PRIORIDADE 4 – Correções Cosméticas e Evolutivas

H4 – Consistência e padrões

- **Severidade:** 2 (Média)
 - **Problema:**
Inconsistência visual e textual em mensagens de erro e botões.
 - **Impacto:**
Reduz confiança, mas não impede uso.
 - **Correções:**
 - Padronizar mensagens
 - Criar guia de padrões de interface
-

H10 – Ajuda e documentação

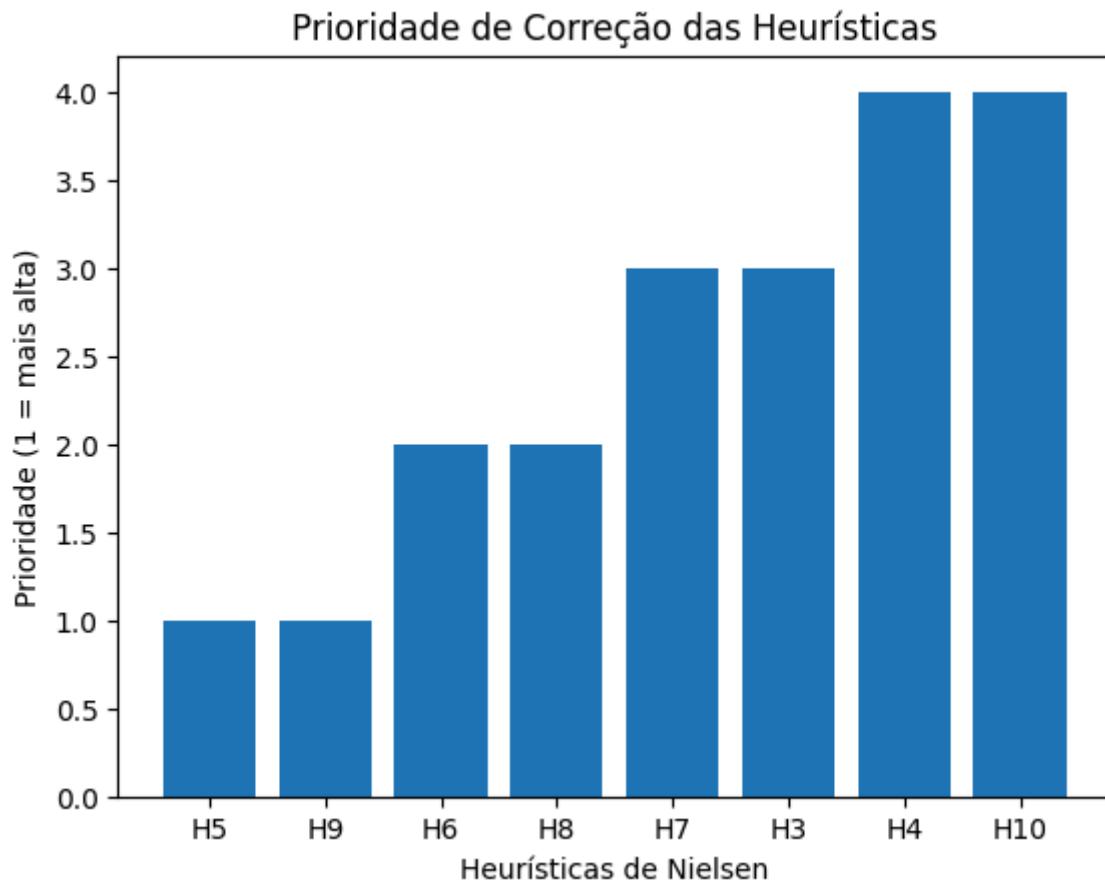
- **Severidade:** 2 (Média)
- **Problema:**
Falta de ajuda contextual e documentação rápida.
- **Impacto:**
Usuários menos experientes podem ter dificuldades.
- **Correções:**

- Tooltips
 - Links para FAQ
 - Ilustrações explicativas
-

Resumo da Prioridade de Correção

Prioridade Heurísticas Ação

- | | | |
|---------------------------------------|--------------------|-------------------|
| ● | 1 – Crítica H5, H9 | Correção imediata |
| ● | 2 – Alta H6, H8 | Curto prazo |
| ● | 3 – Média H7, H3 | Médio prazo |
| ● | 4 – Baixa H4, H10 | Evolutiva |
-



2. Teste de usabilidade (método por observação de uso)

2.1. Preparação da avaliação

Objetivos do Teste

Os usuários deverão ser capazes de realizar a consulta das vaquinhas, bem como realizar a simulação de uma doação no valor de R\$ 20,00 no site de forma intuitiva, eficiente e sem dificuldades de navegação. O teste buscará identificar barreiras, dificuldades ou confusões no fluxo de uso do sistema, especialmente relacionadas aos problemas encontrados na avaliação heurística, através do método de observação de uso.

As sessões foram realizadas por videoconferência, com compartilhamento de tela e observação direta. O avaliador seguiu roteiro padronizado e permaneceu em silêncio, intervindo apenas mediante bloqueio ou pedido de ajuda.

Perfil dos Usuários

Usuários que possuem acesso à internet por mobile, desktop ou tablet. Serão considerados perfis sem distinção de gênero, raça ou etnia, com faixa etária de idade maior de 18 anos até 60 anos.

Tarefas a serem realizadas

Site: [Vakinha.com.br](https://www.vakinha.com.br) | [Vaquinhas online](#)

1. Acessar a página da vakinha.com.br e conhecer as vaquinhas mais recentes (dos últimos quinze dias) sobre Pets no Rio de Janeiro.
2. Realizar a simulação de uma doação de uma vaquinha no valor de R\$20,00 escolhida no filtro da tarefa 1.

Dados a Serem Coletados

- ✓ Tempo necessário para concluir cada tarefa.
- ✓ Número de erros cometidos e tipos de dificuldades encontradas.
- ✓ Feedback sobre a experiência do usuário.
- ✓ Impressões sobre clareza e eficiência da interface.
- ✓ Facilidade ou dificuldade em localizar e interpretar informações.
- ✓ Se o usuário entenderá que concluiu a tarefa no momento certo.

Material de Coleta de Dados

- ✓ **Registro de observações:** Anotações sobre ações do usuário, dificuldades enfrentadas e reações.
- ✓ **Questionário pré-teste:** Levantar informações sobre o perfil do usuário, nível de experiência com tecnologia e expectativas.
- ✓ **Questionário pós-teste:** Coletar percepções sobre a experiência, dificuldades encontradas e sugestões de melhoria.

2.1.1. Teste piloto

O teste piloto ocorreu como planejado: Para a usuária J.C. foi apresentado a um TCLE para consentimento e assinatura, instruído a preencher o questionário pré-teste, executou as atividades com pequenas ajudas na tarefa 1 pois não conseguia localizar rápidos as opções de filtros personalizados, visto que estava usando somente a busca por nomes “Pet”, “Rio”, “rio de janeiro” sem sucesso de localização. Em um segundo momento de buscas após o avaliador perguntar por que não usava os filtros de localidade e categorias para melhor busca das informações, onde obteve sucesso nos resultados. Em seguida novamente instruído a preencher o questionário pós-teste, onde tivemos relatos de não haver dificuldades, o que na observação do uso entendemos que a tarefa 1 não foi concluída em sua totalidade.

Para a tarefa 2 a execução ocorreu sem problemas.

Nenhum problema foi encontrado no planejamento do teste. Tempo de execução das 2 tarefas foi de 8 minutos.

2.2. Execução do teste

O teste foi aplicado com três participantes: um piloto e dois testes principais, conforme planejado. Todos assinaram o TCLE e participaram voluntariamente.

As sessões foram realizadas por videoconferência, com compartilhamento de tela e observação direta. O avaliador seguiu roteiro padronizado e permaneceu em silêncio, intervindo apenas mediante bloqueio ou pedido de ajuda

Condução do teste

Para cada participante, foi seguida a seguinte estrutura:

- ✓ Leitura do roteiro introdutório e acolhimento;
- ✓ Assinatura do TCLE (remotamente);
- ✓ Aplicação do questionário pré-teste;
- ✓ Observação da execução da tarefa de assinatura completa;
- ✓ Registro das dificuldades, hesitações e comentários espontâneos;
- ✓ Aplicação do questionário pós-teste, com perguntas fechadas e abertas;
- ✓ Encerramento com agradecimento e reforço da contribuição do participante.

Usuário 1 – Perfil

Mulher, idade de 25 a 35 anos, Analista Atuarial, com habilidade em navegação e uso computacional 4 na escala de 1 a 5, já usuária do site, ou seja, possui conta na plataforma, e não fez criação de usuário antes de realizar as tarefas.

A usuária R.M, após assinar o TCLE realizou as 2 tarefas do site vakinha onde observei que: A tarefa 1 de busca não foi realizada com sucesso em sua primeira tentativa, porque não foi feito todos os filtros informados na tarefa, ou seja, não colocar a localidade “Rio de Janeiro”. Em momento posterior onde visto que não obteve o resultado a usuária retornou ao enunciado da tarefa para melhor entendimento. Entendido o objetivo da tarefa, retornou o processo de

consulta e obteve sucesso com os filtros, porém não listando resultados pelo período informado. Novo ajustes nos filtros onde foi removido a restrição do período e listaram algumas vaquinhas do RJ.

A tarefa 2 foi realizada sem problemas com base nas respostas da tarefa 1 tentativa1, uma vaquinha aleatória foi selecionada e simulação do valor tentado, visto que o site obriga ser maior ou igual a valor de 25,00, o que fez a usuária ajustar o valor após informado pelo site como erro de dado inserido na tela de valor de doação.

Considerações: A usuária não conseguiu completar a tarefa 1 na primeira tentativa na totalidade, sendo necessário refazer o processo uma 2^a vez. Porém, completou a tarefa 2 com sucesso na primeira tentativa. E na segunda tentativa ambas as tarefas foram concluídas na totalidade.

Após recebimento do formulário pós deste da usuária tivemos a percepção que ela uma experiência satisfatória apesar de realizar 2 vezes a tarefa 1 solicitada. Ainda assim a usuária elencou que melhorias precisam ser feitas no quesito o site possuir mais informações para filtrar e encontrar uma vaquinha.

O tempo de execução foi de 5 minutos, mesmo sendo repetido o processo da tarefa 1.

Usuário 2 – Perfil

Homem, 43 anos, Analista de Suporte Infraestrutura, após assinar o TCLE e preencher o questionário pré-teste iniciou o procedimento da tarefa 1.

O usuário preferiu criar uma conta na plataforma (o que não é necessário) onde após o login realizado a página o levou para dados da conta, isso o dificultou em localizar com facilidade os campos de filtros para completar a tarefa 1, não sendo intuitiva a tela para uma busca rápida deixando o usuário sem saber como agir.

Até que me foi solicitado apoio e eu dei indicação de usar a página principal do site para iniciar um filtro mais específico.

Foi percebido também que o usuário mesmo sendo um profissional de TI com nível avançado não teve ajuda clara do site para realizar as buscas da tarefa 1, ou seja, não sabendo onde inserir os requisitos de filtro da tarefa. Não recorreu a ajuda do site em nenhum momento, mas conseguiu realizar a tarefa 1 totalmente na primeira tentativa.

Para a tarefa 2, simulação da doação, ocorreu sem problemas de forma fácil, pois já é comum nas demais plataformas os métodos de pagamentos.

Tempo de duração para a realização das 2 atividades foi de **10 minutos** no máximo.

O usuário não conseguiu completar a tarefa 1 na totalidade, mas completou a tarefa 2 com sucesso.

Após recebimento do formulário pós-teste temos uma visão que o usuário teve percepção de uma interface confusa e difícil de navegação.

Ficou claro que o site tem pontos de melhorias a serem tratadas, principalmente nas opções de filtros serem claras e de destaque em sites de doações e prevenção de erros.

2.3. Análise e apresentação de resultados

Com exceção do Teste Piloto, cujos dados não são contabilizados, todos os

participantes tiveram dificuldades para executar as tarefas.

Ambos os usuários tiverem dificuldades de fazer as buscas conforme solicitado pela tarefa 1, ora se informava somente a categoria de pesquisa ou somente a localidade e o site não listava dados, bem como não sugere novas opções de buscas.

A segunda tarefa foi concluída por ambos os usuários sem problemas, o site utiliza mesmo padrão do mercado para formulários de pagamentos on line, não sendo um ponto crítico para conclusão dos usuários, porém não existe uma prevenção robusta de erros em todo o site.

Nenhum dos participantes recorreu a ajuda do site, ficaram tentando descobrir onde estavam os filtros nas páginas até atingirem um ponto satisfatório de pelo menos 1 resultado listado pelo filtro.

Após a execução das tarefas pelos usuários, temos uma percepção que o site vaquinha que tem seu objetivo final recolher doações atende a necessidade. Porém melhorias precisam ser feitas nos pontos críticos observados nas heurísticas, principalmente na prevenção de erros e liberdade do usuário.

Resultados do questionário pós-teste

Os questionários pós-teste revelaram baixa autoconfiança inicial, mas uma percepção positiva ao final do processo:

- ✓ Início da tarefa percebido como "difícil" ou "confuso";
- ✓ Ao final, os participantes disseram que repetiriam o processo se necessário;
- ✓ Sugestões frequentes: "mostrar melhor onde clicar" e "explicar o que precisa antes";
- ✓ Filtros mais visíveis na tela;
- ✓ Facilidade de uso.

Portanto, através dos dados obtidos abaixo, chegamos a algumas conclusões e

recomendações: O site precisa ser mais fácil de navegar, menos confuso para achar alguma vaquinha, possuir facilidades de pesquisas como autocompletar dos campos de busca, permitir selecionar mais de um filtro por tipo de categoria. Para o processo de doação necessário validadores e informações de restrições de valores, dados, tipo de pagamento bem destacado no formulário antes de iniciar o processo de inserir dados de pagamento.

Dados dos Testes das Tarefas

	Concluiu a Tarefa		Entendeu que Concluiu no momento Certo	
	USUÁRIO 1	USUÁRIO 2	USUÁRIO 1	USUÁRIO 2
TAREFA 1 Acessar a página da vakinha.com.br e conhecer as vaquinhas mais recentes (dos últimos quinze dias) sobre Pets no Rio de Janeiro.	PARCIAL	SIM	NÃO	SIM
TAREFA2 Escolher a vaquinha mais recente e simular uma doação de R\$20,00	SIM	SIM	SIM	SIM

A primeira tarefa foi a mais difícil de ser completadas por ambos os usuários, porque o objetivo não foi concluído na totalidade dos filtros solicitados. Este fato causou algumas confusões no usuário 2 que após diversas passadas em outras telas encontrou como filtrar os requisitos solicitados.

A segunda tarefa foi concluída sem dificuldade pelos usuários, em média os componentes apresentados são comuns em outros sites de ecommerce.

Tempo de finalização das tarefas

	Acessar a página da vakinha.com.br e conhecer as vaquinhas mais recentes (dos últimos quinze dias) sobre Pets no Rio de Janeiro.	TAREFA 2 Realizar a simulação de uma doação de uma vaquinha no valor de R\$20,00 escolhida no filtro da tarefa 1.
USUÁRIO 1	00:06:00	00:04:00
USUÁRIO 2	00:03:00	00:02:00

A diferença de tempo de conclusão entre as duas tarefas é notável, para ambos os usuários. Esta diferença está relacionada a problemas de usabilidade para a finalização da tarefa 1.

Problemas e Recomendações de melhoria/solução

Reestruturar a tela inicial para que campos de busca e filtros sejam mais destacados, permitindo consultas personalizadas.

Adicionar autocompletar nos campos de busca para facilitar o usuário encontrar o que deseja no site.

Incluir validações de dados errados e mensagens informativas mais detalhada de regras ou dados obrigatório como: valores mínimos ou máximos destacadas no processo de pagamento.