

Após vermos sobre as heurísticas de Nielsen em sala de aula, e realizada a atribuição da tarefa, cada membro do grupo foi responsável por navegar e utilizar software “tableau public” por conta própria, tomando nota sobre possíveis violações das heurísticas de Nielsen. Vale citar que alguns membros do grupo utilizaram bases de dados para fazer testes e outros não.

Após as avaliações individuais, o grupo se reuniu de forma online para organizar, consolidar e validar as informações levantadas. Nesta reunião, além de compilar as informações, classificamos os graus de severidade e agrupamos por heurísticas.

#### Identificadores:

**M:** Matheus Vítório Figueiredo de Oliveira

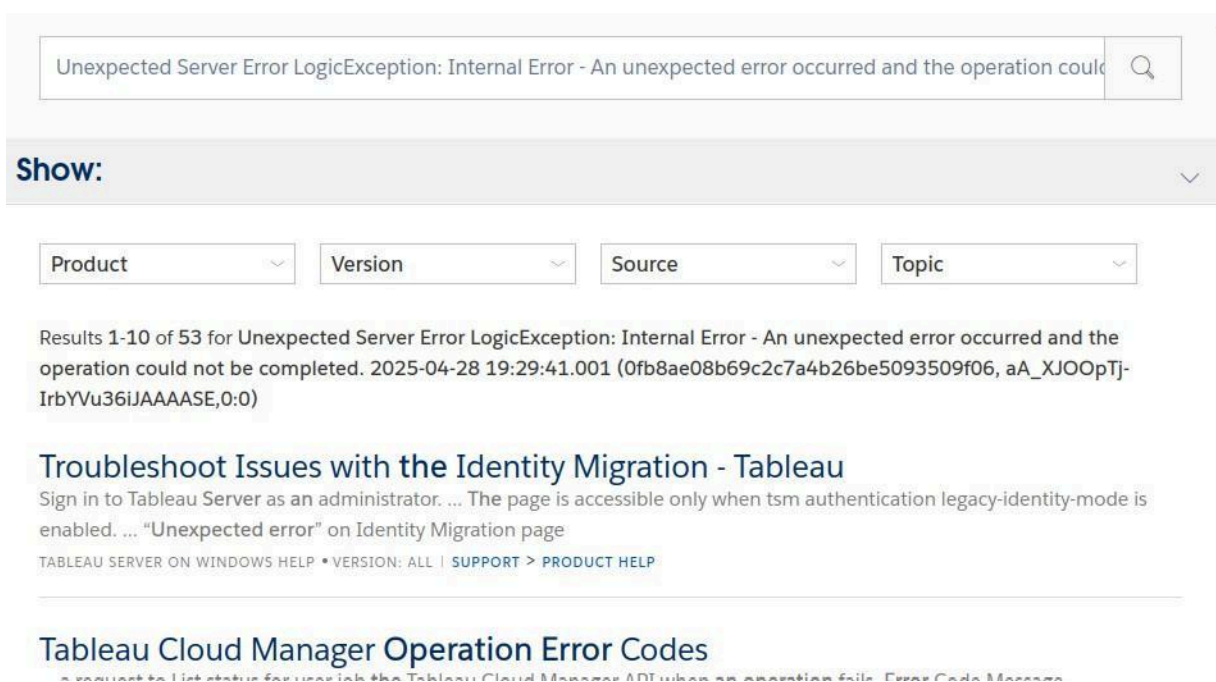
**H:** Hitallo Alves Teles de Azevedo

**O:** Otávio Marques Cruz

**J:** João Pedro Leito Calsavara

**N:** Nelson Modenez Neto

**07. Ao acontecer um erro e copiando o código de erro, como o programa deseja, e ser levado a página de ajuda, colar o código de erro aparece muitas opções para usuário, não ajudando diretamente. Ainda podendo selecionar versão, produto e outros.**



Unexpected Server Error LogicException: Internal Error - An unexpected error occurred and the operation could not be completed. 2025-04-28 19:29:41.001 (0fb8ae08b69c2c7a4b26be5093509f06, aA\_XJOOpTj-IrbYVu36iJAAAASE,0:0)

**Show:**

Product Version Source Topic

Results 1-10 of 53 for Unexpected Server Error LogicException: Internal Error - An unexpected error occurred and the operation could not be completed. 2025-04-28 19:29:41.001 (0fb8ae08b69c2c7a4b26be5093509f06, aA\_XJOOpTj-IrbYVu36iJAAAASE,0:0)

**Troubleshoot Issues with the Identity Migration - Tableau**

Sign in to Tableau Server as an administrator. ... The page is accessible only when tsm authentication legacy-identity-mode is enabled. ... "Unexpected error" on Identity Migration page

TABLEAU SERVER ON WINDOWS HELP • VERSION: ALL | [SUPPORT](#) > [PRODUCT HELP](#)

**Tableau Cloud Manager Operation Error Codes**

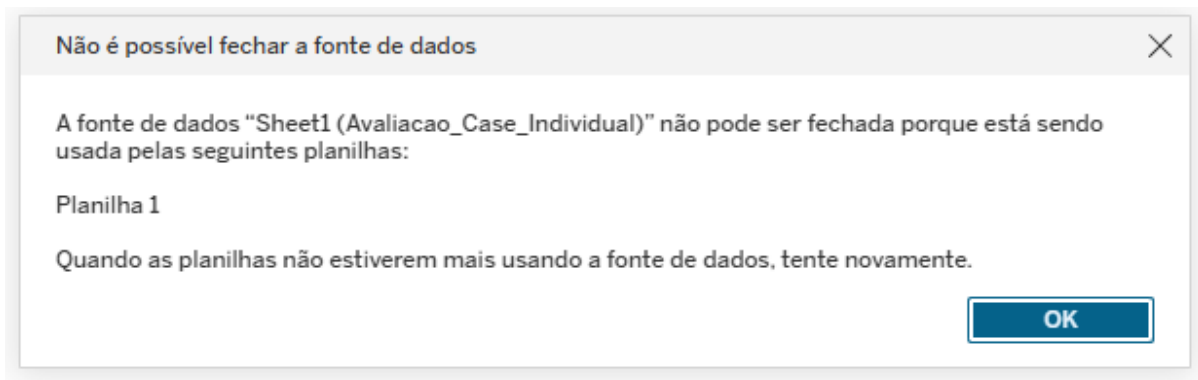
A convenient list of error codes for the Tableau Cloud Manager API when an exception fails. Error Code Messages

**Heurística:** 10. Ajuda e Documentação

**Grau de Severidade:** Nível 4

**Comentários:** A página de ajuda não é eficaz. Códigos de erro levam a muitas opções genéricas, sem solução direta, dificultando a recuperação e aumentando a frustração.

**H06 - Ao tentar remover a fonte de dados, é lançado um erro que não é possível remover a fonte de dados por que a mesma está sendo utilizada no momento, mas não há instruções de como resolver o problema.**



**Heurística:** Ajudar os usuários a reconhecer, diagnosticar e corrigir erros;

**Grau de Severidade:** Nível 4

**Comentários:** O sistema informa que a fonte de dados não pode ser removida porque está sendo usada, mas não diz onde ou como resolver isso. Falta uma indicação clara da origem do problema e sugestões práticas para o usuário contornar ou solucionar a situação apresentada.

**H05 - Ao tentar acessar a planilha foi lançado um erro, mas não há instruções de como resolver.**

### Planilha indisponível

Ocorreu um problema ao conectar à fonte de dados "Sheet1 (Avaliacao\_Case\_Individual)".

Esta conexão de dados não suporta edição no momento

**Heurística:** Ajudar os usuários a reconhecer, diagnosticar e recuperar-se de erros.

**Grau de Severidade:** Nível 4

**Comentários:** Ao tentar acessar a planilha, o sistema retorna um erro sem fornecer informações claras sobre o motivo ou sugestões de como resolver. A ausência de orientações dificulta a recuperação e frustra o usuário, que fica sem saber o próximo passo a seguir.

**M09 - Mensagem genérica para erros, por exemplo, a mensagem de "Error 400", sem explicar o motivo real do erro.**

**Heurística:** 9. Ajudar a reconhecer e recuperar erros.

**Grau de Severidade:** Nível 4

**Comentários:** Mensagens genéricas não informam ao usuário o que causou o erro nem como resolvê-lo, prejudicando a autonomia e aumentando a frustração. Em um ambiente como o Tableau, onde erros podem envolver dados sensíveis ou configurações específicas, mensagens mais claras são essenciais para não causar extrema confusão nos usuários.

**M05 - O sistema pede confirmação para publicar um novo dashboard, porém não exibe nenhuma tela de pré-visualização real de como ficará o dashboard publicado.**

**Heurística:** 5. Prevenção de erros.

**Grau de Severidade:** Nível 4.

**Comentários:** A ausência de uma visualização final do dashboard antes da publicação pode levar o usuário a publicar algo com erros de layout, dados faltando

ou má formatação. Isso é crítico em ambientes onde os dashboards são públicos ou corporativos.

**N7 - No submenu 'Arquivo' existe um botão extremamente importante, o 'Reverter' ele aparentemente volta todas as alterações, entretanto, esse botão não tem o devido tratamento, ele não ajuda a explicar o que faz, deveria ter algum pop-up de confirmação e não ser chamado apenas de 'Reverter'**

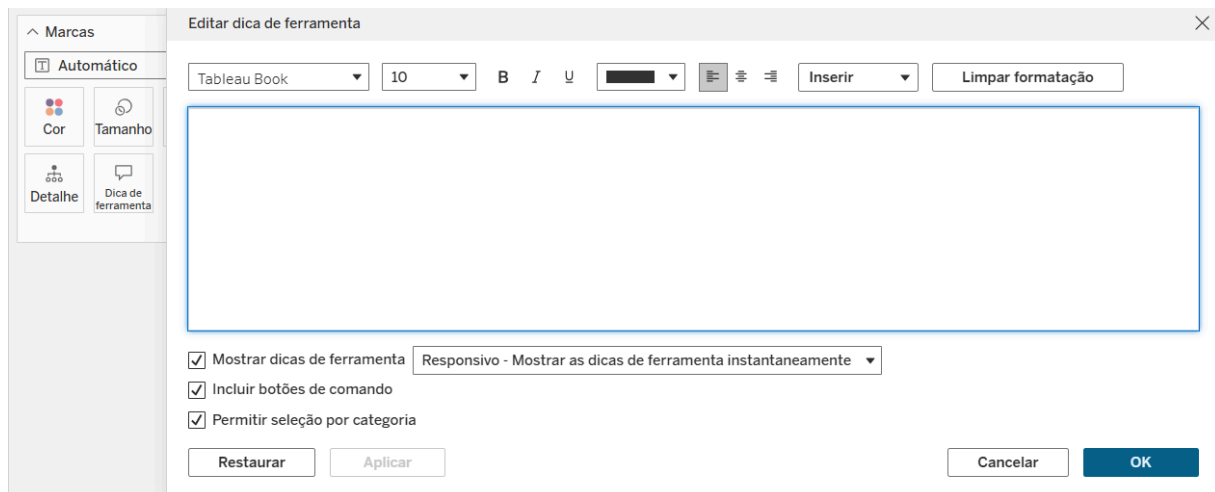


O botão 'Reverter', localizado no submenu 'Arquivo', realiza uma ação crítica ao desfazer todas as alterações feitas. No entanto, ele não apresenta nenhuma explicação clara sobre seu funcionamento, o que pode levar a usos indevidos. Além disso, falta um pop-up de confirmação que previna a execução acidental dessa ação irreversível. A ausência desses elementos compromete a prevenção de erros. O sistema deveria informar melhor os riscos e solicitar confirmação antes de aplicar mudanças tão impactantes.

**Heurística:** 5. Prevenção de erros

**Grau de Severidade:** Nível 4

**N2 - No interior do submenu 'Marcas', tem a opção 'Dica de ferramenta' ao abrir ela além de não aparecer o cursor 'pointer' ela abre um menu de editar dica de ferramentas**



Ao acessar a opção 'Dica de ferramenta' dentro do submenu 'Marcas', o usuário não vê o cursor mudar para o formato de ponteiro, como normalmente acontece com elementos clicáveis. Isso quebra a expectativa de interação padrão. Além disso, ao clicar, é aberto diretamente um menu de edição, o que não fica claro pela nomenclatura da opção. A interface deveria indicar visualmente que se trata de um botão interativo. Essa inconsistência pode confundir o usuário e comprometer a usabilidade.

**Heurística: 4. Consistência e padrões**

**Grau de Severidade: Nível 4**

**O5. Ao pressionar file “Revert”, volta ao arquivo em branco, porém não há modo de reverter isso. Além de não demonstrar nenhum pop-up ou aviso, podendo fazer o usuário perder seu progresso.**



**Heurística:** 3. Controle e liberdade do usuário

**Grau de Severidade:** Nível 4

**Comentários:** Ao usar “Revert”, todo o trabalho é apagado sem aviso ou chance de desfazer. A ausência de confirmação é crítica e representa grande risco de perda de dados.

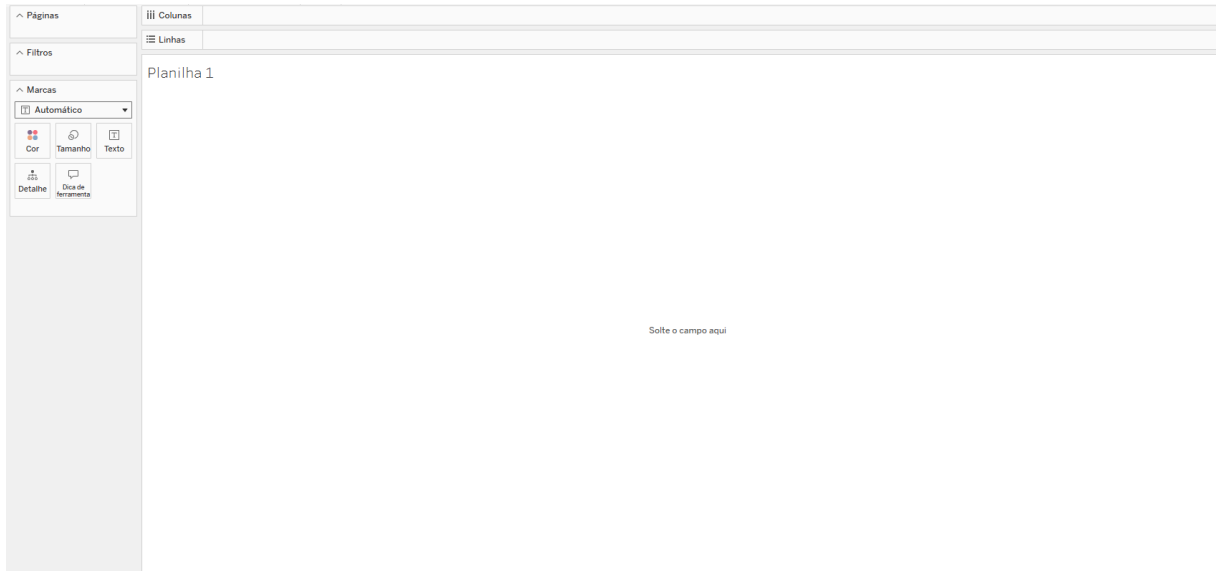
**M03 - Não é possível “desfazer” uma publicação errada, o usuário tem que obrigatoriamente (caso haja erros) excluir a publicação.**

**Heurística:** 3. Controle e liberdade do usuário.

**Grau de Severidade:** Nível 4.

**Comentário:** Não permitir desfazer uma publicação impacta fortemente a autonomia do usuário, tornando a experiência rígida e arriscada. Se o dashboard for publicado com dados incorretos ou incompletos, a única alternativa é excluir todo o projeto e refazê-lo, o que pode acabar desanimando o usuário novato. Isso pode gerar retrabalho, perda de conteúdo e insegurança no uso da ferramenta. Um botão de “desfazer publicação” ou versão rascunho resolveria esse problema e é essencial para o uso ativo do software.

#### H04 - Falta de clareza na instrução “solte o campo aqui”, o que é um campo?



**Heurística:** 2. Compatibilidade do sistema com o mundo real

**Grau de Severidade:** Nível 4

**Comentários:** A instrução “solte o campo aqui” é ambígua, pois não está claro o que é considerado um “campo” naquele contexto. O termo pode ser interpretado de diferentes formas, dificultando o entendimento da ação esperada e afastando o sistema da linguagem natural do usuário.

Problema Agrupado	Hitallo	João	Matheus	Nelson	Otávio
H01	X				
H02	X				
H03	X				
H04	X				
H05	X				
H06	X				
H07	X				
J1		X			
J2		X			
J3		X			
J4		X			
M01			X		
M02			X		
M03			X		
M04			X		
M05			X		
M06			X		
M07			X		
M08			X		
M09			X		
M10			X		
N1				X	
N2				X	
N3				X	
N4_J5		X		X	
N5				X	
N6				X	
N7_O5				X	X
O1					X
O2					X
O3					X
O4					X
O6					X