

MAPEAMENTO HEURÍSTICAS DE USABILIDADE DE JAKOB NIELSEN

Breno Mourão Poças.

César Vaz Lopes

Felipe Ferreira Antunes.

Lorrayne Barbara Nunes Santana.

Marcello Júnior de Oliveira Silva.

Matheus Batista de Miranda.

Pedro Henrique Torchia de Melo.

Victoria Pereira Pires.

Vinicius da Silva Marques.

UBER.....	3
Visibilidade do estado do sistema:.....	3
Mapeamento entre o sistema e o mundo real:	3
Liberdade e controle ao usuário:	3
Consistência e padrões:	3
Prevenção de erros:	3
Reconhecer em vez de lembrar:.....	3
Flexibilidade e eficiência de uso:	3
Design estético e minimalista:.....	4
Suporte para o usuário reconhecer, diagnosticar e recuperar erros:.....	4
Ajuda e documentação:	4
NETFLIX	4
Visibilidade do estado do sistema:.....	4
Mapeamento entre o sistema e o mundo real:	4
Liberdade e controle ao usuário:	4
Consistência e padrões:	4
Prevenção de erros:	5
Reconhecer em vez de lembrar:.....	5
Flexibilidade e eficiência de uso:	5
Design estético e minimalista:.....	5
Suporte para o usuário reconhecer, diagnosticar e recuperar erros:.....	5
Ajuda e documentação:	5
IFOOD	5
Visibilidade do estado do sistema:.....	5
Mapeamento entre o sistema e o mundo real:	5
Liberdade e controle ao usuário:	6
Consistência e padrões:	6
Prevenção de erros:	6
Reconhecer em vez de lembrar:.....	6
Flexibilidade e eficiência de uso:	6
Design estético e minimalista:.....	6
Suporte para o usuário reconhecer, diagnosticar e recuperar erros:.....	6
Ajuda e documentação:	6

UBER

Visibilidade do estado do sistema:

A visibilidade do estado do sistema no aplicativo Uber é essencial para uma boa experiência do usuário. Quando um usuário solicita um carro, o aplicativo deve confirmar que a solicitação está sendo processada e fornecer uma estimativa de tempo. Após a designação de um motorista, o app exibe sua localização em tempo real, permitindo que o usuário acompanhe sua chegada. Durante a corrida, o aplicativo continua mostrando a rota e o tempo restante até o destino, ajustando qualquer alteração no percurso. Além disso, deve fornecer feedback imediato para ações como cancelamentos ou alterações de destino, garantindo que o usuário saiba que suas solicitações foram atendidas corretamente. Esse feedback contínuo mantém o usuário informado e reduz a incerteza, melhorando a experiência geral com o serviço.

Mapeamento entre o sistema e o mundo real:

O site usa de palavras, frases e conceitos simples, com familiaridades para o usuário.

Liberdade e controle ao usuário:

O app UBER apresenta a liberdade de escolher entre diferentes tipos de veículos, como Uber X, Uber Black, Uber Comfort etc., adaptando a viagem às suas necessidades e preferências. Além de alterar a forma de pagamento, como dinheiro, PIX, cartão de débito ou crédito. Também é possível fazer negociação do preço em uma opção de corrida em específico. E a função de dar liberdade ao usuário de selecionar o endereço de embarque desembarque de forma manual ou por escrita.

Consistência e padrões:

Ícones intuitivos para facilitar o acesso a páginas mais procuradas no site para funções relacionadas ao usuário. Ícones para simbolizar viagem (Carro) ícones para simbolizar envios (caixa de papelão) ícones para representar agendamentos de viagens (calendário/agenda).

Prevenção de erros:

O aplicativo realiza uma verificação na hora do cadastro de cartão de crédito para evitar o cadastro de cartões inválidos; ao digitar um endereço para fazer a viagem, o mapa é mostrado indicando a localização selecionada para o destino e o ponto de partida para o usuário confirmar; após a seleção do tipo de viagem o usuário ainda tem a oportunidade de confirmar o valor, bem como todas as outras informações antes de confirmar.

Reconhecer em vez de relembrar:

O site/app utiliza símbolos intuitivos para indicar as funcionalidades, como por exemplo: um globo para seleção de idioma, um carro para viagem, uma caixa para envio de entregas, um calendário para reservar uma viagem, ícones das redes sociais, entre outros...

Flexibilidade e eficiência de uso:

O Uber oferece flexibilidade nas opções de pagamento desde cartões de crédito até carteiras digitais; Além do transporte tradicional, o Uber também oferece outras opções como Uber Eats, Uber X, Uber Black, entre outros; Ele conta com uma interface intuitiva com poucos passos para solicitar

uma corrida; O aplicativo está disponível em diversas cidades ao redor do mundo, proporcionando ampla cobertura e facilidade de locomoção em diferentes locais.

Design estético e minimalista:

Quanto ao design do aplicativo, pode-se observar um minimalismo equilibrado, que não compromete o entendimento do usuário, cumprindo seu propósito. Moderno, porém intuitivo, ele possui ícones condizentes com as funções, além de ser mais organizado que seu principal concorrente, 99POP, por exemplo.

Suporte para o usuário reconhecer, diagnosticar e recuperar erros:

Central de Ajuda Online conta com: Viagens; Pagamentos; Conta; Segurança; Chat online: você pode acessar através do rodapé indo em conta e selecionando entre (ajuda; pagamento; atividade).

Ajuda e documentação:

No cabeçalho, canto superior esquerdo há um botão de "Ajuda". Ao clicar o usuário é direcionado ao suporte. No rodapé há mais links para Segurança, Diversidade e inclusão, Sustentabilidade.

NETFLIX

Visibilidade do estado do sistema:

A visibilidade do estado do sistema no Ifood garante que o cliente possa assistir completamente o processo de seu pedido através do app, desde o início do pedido é possível encaminhar mensagens para o estabelecimento, após o preparo e durante a entrega é possível contato com o entregador para evitar ou resolver possíveis problemas.

Mapeamento entre o sistema e o mundo real:

As aplicações do mapeamento entre o sistema e o mundo real do Ifood segue padrões familiares e intuitivos para os usuários. Por exemplo, os ícones de "cesta de compras" e "localização" são usados para representar funções semelhantes às de lojas e mapas no mundo real. A linguagem é simples e direta, e os passos para fazer um pedido imitam a experiência de escolher e pagar por comida em um restaurante físico, tornando o processo mais natural e fácil de usar.

Liberdade e controle ao usuário:

O iFood oferece um bom nível de liberdade e controle ao usuário, permitindo que ele tome decisões sobre seus pedidos, podendo escolher e editar cada item.

Consistência e padrões:

O iFood usa um manual de estilo. Assim, tudo no app desde as cores até a forma de interagir, segue um padrão. Isso deixa o app mais fácil de usar e agradável aos olhos, tornando a experiência do cliente mais positiva.

Prevenção de erros:

Antes de finalizar um pedido, o aplicativo solicita uma confirmação final dos itens escolhidos, do endereço de entrega e do método de pagamento. Isso garante que o usuário esteja ciente de todos os detalhes antes de enviar o pedido. Os campos são de preenchimento automático evitar erros de digitação. As mensagens de erro são apresentadas de forma clara e objetiva.

Reconhecer em vez de relembrar:

O site/app utiliza símbolos intuitivos para indicar as funcionalidades, como por exemplo: um globo para seleção de idioma, um carro para viagem, uma caixa para envio de entregas, um calendário para reservar uma viagem, ícones das redes sociais, entre outros...

Flexibilidade e eficiência de uso:

O iFood oferece uma imensa diversidade de restaurantes, desde os mais populares até os mais especializados, permitindo que os usuários encontrem os pratos que os agradam, conta com diversas opções de pagamento, rastreamento do pedido atualizado em tempo real e permite que os usuários salvem vários endereços, seus restaurantes favoritos etc. A plataforma conta com algoritmos de recomendação e possui uma logística eficiente, com uma rede de entregadores parceiros.

Design estético e minimalista:

O iFood utiliza da psicologia das cores para o design do seu aplicativo, majoritariamente o vermelho e amarelo (cores que "causam fome"). Além disso, separa pedidos de restaurantes (esse também separado por tipos de comida) de pedidos de mercado, farmácia, entre outros.

Suporte para o usuário reconhecer, diagnosticar e recuperar erros:

Portal do Parceiro, Chat online, Central de Ajuda, vá na seção de pedidos e em cada pedido tem a opção de solicitar ajuda ou você pode ir em perfil e selecionar por ajuda.

Ajuda e documentação:

No ícone de bate papo ou através da aba "perfil" é possível solicitar ajuda. O suporte conta com atendes de plantão para resolução e ajuda para pedidos em andamento ou pedidos realizados (através do histórico).

IFOOD

Visibilidade do estado do sistema:

Na Netflix, a visibilidade do estado do sistema é garantida com barras de progresso que mostram quanto tempo falta para o filme ou série acabar. O app também exibe atualizações claras quando você adiciona algo à sua lista ou seleciona um novo título, mantendo você informado sobre o que está acontecendo.

Mapeamento entre o sistema e o mundo real:

Através dos interesses do usuário o app se atualiza para facilitar a busca de conteúdo do usuário. A exibição de filmes e séries em alta é colocada em primeiro plano afim de se tornar mais

intuitiva. Conceitos, palavras e títulos atuais entram em atualização para adquirir proximidade com o público.

Liberdade e controle ao usuário:

O aplicativo Netflix oferece os seus usuários muita liberdade e controle, permitindo que cada usuário construa sua própria experiência de entretenimento.

Consistência e padrões:

Estilo visual uniforme em toda a plataforma. Botões, menus, ícones e outros elementos da interface sempre tem mesma aparência e função, independentemente da página ou dispositivo.

Prevenção de erros:

O site da Netflix contém muitas confirmações antes de ações irreversíveis, também possui mensagens de erro claras, limitação de opções e autocompletar e sugestões

Reconhecer em vez de relembrar:

Os conteúdos uma vez exibidos e não terminados são pausados e retornam assim que o usuário abre novamente, os títulos são exibidos de acordo com as categorias de interesse e conteúdos assistidos anteriormente.

Flexibilidade e eficiência de uso:

A Netflix apresenta uma grande variedade de conteúdo para serem assistidos, como por exemplo animações, séries, filmes etc. de diversos gêneros diferentes para todos os gostos e idades. Além de contar com uma interface eficiente para localizar e assistir o conteúdo desejado em poucos passos.

Design estético e minimalista:

Sendo aplicativo ou site, a Netflix consegue entregar um design não muito carregado para a grande quantidade de informações simultâneas na tela. Além disto, deixa sempre um cartaz "pela metade" para mostrar que podemos "rolar mais para baixo" e achar cada vez mais títulos.

Suporte para o usuário reconhecer, diagnosticar e recuperar erros:

Portal do Parceiro, Chat online, Central de Ajuda, entre no app selecione seu perfil, depois vá em minha Netflix no lado esquerdo do rodapé e click nos 3 risquinhos e selecione ajuda, ou conta.

Ajuda e documentação:

Na página "Minha Netflix", no menu no canto superior direito, podemos ter acesso ao botão "Ajuda", onde vemos diversas formas de auxiliar o usuário, inclusive por ligação ou bate-papo.