



Universidade de Brasília

Faculdade UnB Gama

Disciplina: Interação Humano Computador

Professor: André Barros de Sales

Nome: Claudio Henrique dos Santos Carvalho

Matrícula: 221007958

Executar uma avaliação de um site

Introdução

Como foi visto anteriormente, nesta avaliação será utilizado o framework DECIDE, proposto por Preece et al. (2002 apud BARBOSA et al., 2021). O site a ser avaliado será o [Núcleo de Seleção da Universidade Estadual de Goiás](#) (UEG). A função do site é informar sobre editais e inscrições referentes a concursos públicos e vestibulares da Universidade Estadual de Goiás.

Nessa avaliação será utilizado o método de avaliação heurística, que é um método de avaliação de IHC criado para encontrar problemas de usabilidade durante um processo de design iterativo Nielsen e Molich (1990 apud BARBOSA et al., 2021). Esse objetivo foi definido porque o site é de um órgão público e todos os sites do governo devem seguir o padrão de acessibilidade e de interação, visto que é um processo onde muitas pessoas acessam o site.

Nessa avaliação será abordado algumas questões padrões para esse tipo de objetivo, de acordo com Barbosa et al. (2021, p.266):

1. O usuário consegue operar o sistema?
2. Ele atinge seu objetivo? Com quanta eficiência? Em quanto tempo? Após cometer quantos erros?
3. Que parte da interface e da interação o deixa insatisfeito?
4. Que parte da interface o desmotiva a explorar novas funcionalidades?
5. Ele entende o que significa e para que serve cada elemento de interface?
6. Ele vai entender o que deve fazer em seguida?
7. Que problemas de IHC dificultam ou impedem o usuário de alcançar seus objetivos?



8. Onde esses problemas se manifestam? Com que frequência tendem a ocorrer? Qual é a gravidade desses problemas?
9. Quais barreiras o usuário encontra para atingir seus objetivos?
10. Ele tem acesso a todas as informações oferecidas pelo sistema?

Para iniciarmos a avaliação será utilizado o método de inspeção, pois permite ao próprio avaliador examinar uma solução de IHC para tentar antever as possíveis consequências de certas decisões de design sobre as experiências de uso. (BARBOSA et al. 2021, p.272). Para isso, será necessário somente um computador com acesso à internet e um avaliador para pontuar os erros fora do padrão de acessibilidade.

Preparação:

- Selecionar as partes do sistema a serem avaliadas:

Figura 1: Página inicial do site NS UEG.

The screenshot shows the homepage of the NS UEG website. At the top, there is a navigation bar with the following items: HOME, CONCURSOS / PSS, PROCESSOS SELETIVOS / VESTIBULAR, SAS, TRABALHE CONOSCO, and FALE CONOSCO. Below the navigation bar, the main content area is divided into several sections. On the left, there is a sidebar with the heading 'ÁREA DO CANDIDATO' and sub-sections for 'EFETUAR LOGIN', 'NOVO CADASTRO', 'CONHEÇA O NÚCLEO' (with links for Missão, História, and Objetivos), and 'INSTITUCIONAL' (with links for Serviços, Processos realizados, and Organograma). The main content area features a large banner for 'CONCURSO PÚBLICO - DOCENTES DE ENSINO SUPERIOR DA UEG - 2023/1' with a date of 26/03/2024 and a status of 'IMAGEM Não disponível'. Below this, there is a list of news items, each with a date and a title, such as 'BOLSA AÇÕES EXTENSIONISTAS 2024/1' and 'CONCURSO PÚBLICO - DOCENTES DE ENSINO SUPERIOR DA UEG - 2023/1'. On the right side, there is a 'Fale Conosco' button and a 'Webmail' link. At the bottom of the page, there are social media links for Facebook and Twitter, both labeled '/nucleodeselecao'. The page also includes a search bar in the top right corner and a 'Ver todas as notícias' link at the bottom of the news list.

Figura 2: Página da Área do Candidato.



ÁREA DO CANDIDATO						07244423160 CLAUDIO HENRIQUE DOS SANTOS CARVALHO
Isenção de taxa	Quero me inscrever	Minhas inscrições	Dados cadastrais	Alterar senha	Sair	

Bem-vindo a Área do Candidato.

Agora, após selecionar as partes do sistema a serem avaliadas, vamos para a coleta de dados.

Coleta de dados:

Identificação das violações das heurísticas:

- Projeto estético e minimalista;

Figura 3: Editais e processos da Página inicial do site NS UEG.



22/03/2024
[BOLSA PERMANÊNCIA ESTRANGEIRO 2024/1](#) |
Resultado preliminar

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14

26/03/2024 [BOLSA AÇÕES EXTENSIONISTAS 2024/1](#) | Retificação n.02 do Edital de Abertura

26/03/2024 [CONCURSO PÚBLICO - DOCENTES DE ENSINO SUPERIOR DA UEG - 2023/1](#) | [Relação dos pontos sorteados e sorteio da ordem de apresentação - 27/03/2024](#)

26/03/2024 [CONCURSO PÚBLICO - DOCENTES DE ENSINO SUPERIOR DA UEG - 2023/1](#) | [Relação dos pontos sorteados e sorteio da ordem de apresentação - 27/03/2024](#)

25/03/2024 [CONCURSO PÚBLICO - DOCENTES DE ENSINO SUPERIOR DA UEG - 2023/1](#) | [Relação dos pontos sorteados e sorteio da ordem de apresentação - 26/03/2024](#)

22/03/2024 [BOLSA PERMANÊNCIA QUILOMBOLA 2024/1](#) | Resultado preliminar

22/03/2024 [BOLSA PERMANÊNCIA ESTRANGEIRO 2024/1](#) | Resultado preliminar

22/03/2024 [BOLSA PERMANÊNCIA 2024/1](#) | Resultado preliminar

22/03/2024 [PROCESSO SELETIVO SIMPLIFICADO P/ CONTRATAÇÃO DE ESTAGIÁRIOS 2024/1](#) |
[Inscrições deferidas/indeferidas/ Concorrência/ Convocação para entrevistas](#)

21/03/2024 [CONCURSO PÚBLICO - DOCENTES DE ENSINO SUPERIOR DA UEG - 2023/1](#) | [Relação dos pontos sorteados e sorteio da ordem de apresentação - 22/03/2024](#)

20/03/2024 [CONCURSO PÚBLICO - DOCENTES DE ENSINO SUPERIOR DA UEG - 2023/1](#) | [Relação dos pontos sorteados e sorteio da ordem de apresentação - 21/03/2024](#)

19/03/2024 [CONCURSO PÚBLICO - DOCENTES DE ENSINO SUPERIOR DA UEG - 2023/1](#) | [Relação dos pontos sorteados e sorteio da ordem de apresentação - 20/03/2024](#)

18/03/2024 [CONCURSO PÚBLICO - DOCENTES DE ENSINO SUPERIOR DA UEG - 2023/1](#) | [Relação dos pontos sorteados e sorteio da ordem de apresentação - 19/03/2024](#)

[Ver todas as notícias](#)



Universidade de Brasília

Faculdade UnB Gama

Aqui ocorre uma violação da diretriz pelo fato dos editais e processos estarem todos na página inicial, assim como os banners na parte de cima. Isso dificulta a visão e reconhecimento do objetivo final do usuário dentro do site, e pode até confundí-lo a pesquisar o edital ou processo por essa página (o que seria trabalhoso). De acordo com Nielsen (1994 apud BARBOSA et al., 2021), será configurado um problema grande, nível 3, na escala de severidade.

O que também acontece na área de editais e processos seletivos:

Figura 4: Área de editais e processos seletivos.



A procura pelos editais pode se tornar cansativa, assim o site poderia mostrar somente os editais e processos de um ano previamente escolhido.

Projeto estético e minimalista



Universidade de Brasília

Faculdade UnB Gama

Verificação		Grau de Severidade:
Que parte da interface e da interação o deixa insatisfeito? Que parte da interface o desmotiva a explorar novas funcionalidades?		<input type="checkbox"/> 0 - Sem importância
		<input type="checkbox"/> 1 - Cosmético
		<input type="checkbox"/> 2 - Pequeno
		<input checked="" type="checkbox"/> 3 - Grande
		<input type="checkbox"/> 4 - Catastrófico
Natureza do Problema:	<input type="checkbox"/> Barreira <input checked="" type="checkbox"/> Obstáculo <input checked="" type="checkbox"/> Ruído	
Perspectiva do Usuário:	<input checked="" type="checkbox"/> Problema Geral <input type="checkbox"/> Problema Preliminar <input type="checkbox"/> Problema Especial	
Perspectiva da tarefa:	<input checked="" type="checkbox"/> Problema Principal <input type="checkbox"/> Problema Secundário	

Descrição do Problema

Contexto: ao entrar no site, o usuário visualiza uma tela com muitas informações variadas.
Causa: ausência de uma estética minimalista.
Efeito Sobre o Usuário: confusão e insatisfação, uma vez que o usuário não sabe onde pode encontrar diretamente seu objetivo.
Correção Possível: adicionar seções dividindo os documentos por categoria.



- Ajuda e documentação:

Figura 5: Área de “Fale Conosco”.

The screenshot shows the 'Fale Conosco' (Contact Us) page of the Universidade Estadual de Goiás website. The page has a blue header with navigation links: HOME, CONCURSOS / PSS, PROCESSOS SELETIVOS / VESTIBULAR, SAS, TRABALHE CONOSCO, and FALE CONOSCO. A search bar is located in the top right corner. The main content area is divided into three columns. The left column contains a sidebar with links for 'ÁREA DO CANDIDATO', 'ACESSAR SAIR', 'CONHEÇA O NÚCLEO' (with sub-links for Missão, História, and Objetivos), and 'INSTITUCIONAL' (with sub-links for Serviços, Processos realizados, and Organograma). The middle column is the 'Fale conosco' form, which includes a heading, a note about a frequent questions page, and a list of required fields: 'Seu nome', 'E-mail', 'Endereço', 'Complemento', 'Bairro', 'Cidade', 'Estado' (a dropdown menu currently showing 'Goiás'), 'CEP', and 'Fone'. The right column is a 'Contatos' box containing phone numbers (62)3328-1107 and (62)3328-1108, the address 'BR 153 Quadra Área, Km 99, Bairro São João, Anápolis-Goiás, CEP. 75132-903', and the email 'ns@ueg.br'. At the bottom, there is a section for 'Escreva sua mensagem' with a dropdown for 'Assunto', a text field for 'Processo Seletivo / SAS / Concurso', and a text area for 'Mensagem'.

A única forma de tentar aprender como o site funciona é pela aba “Fale Conosco”, onde é preenchido um formulário para tirar as dúvidas. Isso poderia ser melhor resolvido com uma página específica para encontrar as principais áreas do site e sanar as dúvidas mais recorrentes.

Outro problema, é sobre a acessibilidade no site e a conformidade com os padrões impostos pela W3C, o que não é visto nem praticado no sistema. Dessa forma, usuários que tenham alguma limitação podem sentir muitas dificuldades ao utilizar o sistema. Nessa análise será configurado um problema grande, nível 3, na escala de severidade.



Universidade de Brasília

Faculdade UnB Gama

Ajuda e documentação	
Verificação	Grau de Severidade:
Que problemas de IHC dificultam ou impedem o usuário de alcançar seus objetivos?	<input type="checkbox"/> 0 - Sem importância
Onde esses problemas se manifestam? Com que frequência tendem a ocorrer? Qual é a gravidade desses problemas?	<input type="checkbox"/> 1 - Cosmético
Quais barreiras o usuário encontra para atingir seus objetivos?	<input type="checkbox"/> 2 - Pequeno
	<input checked="" type="checkbox"/> 3 - Grande
	<input type="checkbox"/> 4 - Catastrófico
Natureza do Problema:	<input checked="" type="checkbox"/> Barreira <input checked="" type="checkbox"/> Obstáculo <input type="checkbox"/> Ruído
Perspectiva do Usuário:	<input checked="" type="checkbox"/> Problema Geral <input type="checkbox"/> Problema Preliminar <input checked="" type="checkbox"/> Problema Especial
Perspectiva da tarefa:	<input type="checkbox"/> Problema Principal <input checked="" type="checkbox"/> Problema Secundário

Descrição do Problema

Contexto: o site não apresenta uma documentação ou tutorial de ajuda para utilizá-lo.
Causa: ausência de documentação e ajuda para utilizar o site.
Efeito Sobre o Usuário: se sente perdido e perda de tempo para entender o sistema.
Correção Possível: adicionar uma documentação e central de ajuda.

- Controle e liberdade do usuário:

Figura 6: Opções da Área do Candidato.



Bem-vindo a Área do Candidato.

Nessa área não possui nenhum botão para que leve de volta para a página onde contém os editais e processos. O site abre uma nova aba e também não permite que o usuário volte pelas setas do navegador. Nessa análise será configurado um problema pequeno, nível 2, na escala de severidade. O que pode ser feito é colocar um botão que leve de volta o usuário à página anterior.

Controle e liberdade do usuário	
Verificação	Grau de Severidade:
A interface permite que o usuário desfça e refaça suas ações? A interface permite que o usuário navegue entre todas as páginas, podendo ir e voltar?	<input type="checkbox"/> 0 - Sem importância
	<input type="checkbox"/> 1 - Cosmético
	<input checked="" type="checkbox"/> 2 - Pequeno
	<input type="checkbox"/> 3 - Grande
	<input type="checkbox"/> 4 - Catastrófico



Universidade de Brasília

Faculdade UnB Gama

Natureza do Problema:	<input type="checkbox"/> Barreira (x) Obstáculo <input type="checkbox"/> Ruído
Perspectiva do Usuário:	<input type="checkbox"/> Problema Geral (x) Problema Preliminar <input type="checkbox"/> Problema Especial
Perspectiva da tarefa:	<input type="checkbox"/> Problema Principal (X) Problema Secundário

Descrição do Problema
Contexto: na página da área do candidato na parte superior de opções.
Causa: não possuir um botão para voltar a página de vestibulares.
Efeito Sobre o Usuário: perda de tempo ou desistência da procura.
Correção Possível: adicionar um botão para voltar a página anterior.

- Flexibilidade e eficiência de uso, consistência e padronização:

Figura 7: Login da Área do Candidato.

CPF:

Senha:

[ESQUECI A SENHA](#)
[NOVO CADASTRO](#)

[e aqui para acessar o sítio do Núcleo de Seleção](#)

O sistema não dá a possibilidade do usuário “Lembrar a senha”, e isso pode se tornar um grande ou pequeno problema. Nessa análise, o problema pode ser nível 2 (problema pequeno) para usuários ocasionais, ou 3 (problema grande) para



Universidade de Brasília

Faculdade UnB Gama

usuários frequentes. O sistema poderia oferecer um *checkbox* para manter o login ou lembrar os dados de acesso.

Flexibilidade e eficiência de uso, consistência e padronização	
Verificação	Grau de Severidade:
Os itens são agrupados logicamente e os padrões de formatação são seguidos consistentemente em todas as telas da interface?	<input type="checkbox"/> 0 - Sem importância
	<input type="checkbox"/> 1 - Cosmético
	<input type="checkbox"/> 2 - Pequeno
	<input checked="" type="checkbox"/> 3 - Grande
	<input type="checkbox"/> 4 - Catastrófico
Natureza do Problema:	<input type="checkbox"/> Barreira <input type="checkbox"/> Obstáculo <input checked="" type="checkbox"/> Ruído
Perspectiva do Usuário:	<input type="checkbox"/> Problema Geral <input checked="" type="checkbox"/> Problema Preliminar <input type="checkbox"/> Problema Especial
Perspectiva da tarefa:	<input type="checkbox"/> Problema Principal <input checked="" type="checkbox"/> Problema Secundário

Descrição do Problema
Contexto: na página de login da Área do Candidato.
Causa: lembrar senha.
Efeito Sobre o Usuário: irritação ao preencher as informações novamente ao passar muito tempo no site.



Universidade de Brasília

Faculdade UnB Gama

Correção Possível: adicionar uma opção para lembrar senha.

Com isso, conclui-se a avaliação heurística do site NS UEG com 4 violações das principais heurísticas propostas por Nielsen. As violações levarão a problemas de maioria com severidade nível 3, o que caracteriza um problema grande e que deve receber alta prioridade. Se sanados essas violações, o usuário médio deste site terá menos problemas ao realizar uma inscrição ou ao procurar os editais e processos seletivos.

Referências Bibliográficas

Barbosa, S. D. J.; Silva, B. S. da; Silveira, M. S.; Gasparini, I.; Darin, T.; Barbosa, G. D. J. (2021) Interação Humano-Computador e Experiência do usuário.

W3C, Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.0, 2014. Disponível em: <https://www.w3.org/Translations/WCAG20-pt-br/> . Acesso em: 31/03/2024

MACIEL, Cristiano; NOGUEIRA, José Luis T; CIUFFO, Leandro Neumann; GARCIA, Ana Cristina Bicharra. **Avaliação heurística de sítios na web**. Escola de Informática do SBC-Centrooeste, v. 7, 2004. Disponível em: <https://www.researchgate.net/publication/271272684_Avaliacao_Heuristica_de_Sitios_na_Web>. Acesso em: 31/03/2024