
Avaliação Heurística

Tiago Massoni



Cancelar ou cancelar?

Pedidos de Compra - Cancelar

Cancelar Pedido de Compra

* Preenchimento obrigatório

Justificativa:

*

(1000 caracteres restantes.)

Cancelar

Voltar

Escrevi a justificativa e quero **desistir**.

Em qual botão clico?

E se eu quiser **confirmar** o cancelamento?

O que encontramos aqui

“Cancelar” com dois sentidos na mesma tela

Ação destrutiva sem confirmação

Não fica claro se dá para voltar

Consistência e padrões
· Mundo real

Prevenção de erros

Controle e liberdade do usuário

Avaliação heurística

Especialistas inspecionam uma interface guiados por um conjunto de princípios de usabilidade — as **heurísticas** — e apontam onde ela os viola.

Nielsen & Molich (1990) · 10 heurísticas de Nielsen (1994)

Sem usuários na sala

Avaliadores usam a interface e comparam cada elemento com a lista.

Por que avaliação heurística

- 1 Barata e rápida.** Sem recrutar usuários, sem laboratório: poucas horas de especialista.
- 2 A qualquer momento.** Sistema pronto, protótipo ou wireframe. Vocês farão de novo na Atividade 4.
- 3 Vocabulário comum.** “Viola prevenção de erros” ajuda mais que “achei ruim”.
- 4 Limite honesto.** Aponta problemas prováveis; não substitui o teste com usuários.

Um avaliador não basta

~35%

dos problemas, com 1 avaliador

~75%

dos problemas, com 5 avaliadores

Nielsen (NN/g); Nielsen & Landauer (1993)

Recomendação: 3 a 5 avaliadores.

As empresas pagam por isso

Steve Krug

Autor de **Don't Make Me Think**.
Consultor de usabilidade há mais de 25 anos (Advanced Common Sense).
Clientes: Apple, Bloomberg, NPR, FMI.

Nielsen Norman Group

“Expert Review”: especialista inspeciona com base nas heurísticas e entrega problemas por severidade.
A partir de US\$ 60 mil.

Revisão competitiva (seu produto + 3 concorrentes): a partir de US\$ 80 mil

Diferença da análise de similares

	Análise de similares	Avaliação heurística
Pergunta	Como os outros resolvem a nossa necessidade?	Onde a interface viola princípios de usabilidade?
Régua	User stories e persona	As 10 heurísticas
Saída	Positivos, negativos, insights	Problemas: onde + descrição + heurística
Olha para	O fluxo da tarefa	Cada tela e elemento do fluxo, duas vezes

Oficina

- a) Avaliação heurística dos **mesmos similares** da análise de similares
- b) Tabela consolidada dos principais problemas.

#	Similar / tela	Heurística violada	Descrição do problema
1	Similar X · formulário	Visibilidade do estado do sistema	O botão “Salvar” fica desabilitado e o sistema não informa o porquê.

As 10 heurísticas de Nielsen

1 Visibilidade do estado

2 Mundo real

3 Controle e liberdade

4 Consistência e padrões

5 Prevenção de erros

6 Reconhecimento, não memória

7 Flexibilidade e eficiência

8 Design minimalista

9 Recuperação de erros

10 Ajuda e documentação

Visibilidade do estado do sistema

H1

No HotelGo

Clico em “Reservar” e nada muda por 5 segundos: reservou ou não?

Em uma frase

O sistema mantém a pessoa informada sobre o que está acontecendo, com feedback em tempo razoável.

Correspondência entre o sistema e o mundo real

H2

No HotelGo

“Tarifa NR” em vez de “não reembolsável”.

Em uma frase

Fala a língua de quem usa, com palavras e conceitos familiares, numa ordem natural.

Controle e liberdade do usuário

H3

No HotelGo

Para trocar as datas, preciso voltar e perco todos os filtros.

Em uma frase

Saídas claras para desfazer ou voltar atrás, sem diálogos longos.

Consistência e padrões

H4

No HotelGo

“Reservar”, “Book” e “Garantir quarto” para a mesma ação.

Em uma frase

A mesma coisa tem sempre o mesmo nome e a mesma aparência, seguindo as convenções da plataforma.

Prevenção de erros

H5

No HotelGo

O calendário aceita check-out antes do check-in.

Em uma frase

Melhor que uma boa mensagem de erro é um design que evita o erro.

Reconhecimento em vez de memorização

H6

No HotelGo

Na tela de pagamento já não aparecem hotel, datas nem preço.

Em uma frase

Opções e informações ficam visíveis: ninguém precisa lembrar de uma tela para a outra.

Flexibilidade e eficiência de uso

H7

No HotelGo

Não lembra a última busca de quem viaja toda semana.

Em uma frase

Atalhos para quem usa muito, sem atrapalhar quem está começando.

Estética e design minimalista

H8

No HotelGo

**Banners e selos competem com o botão
“Reservar” (lembra da aula 4?).**

Em uma frase

Cada informação a mais disputa atenção com a que importa.

Reconhecer, diagnosticar e recuperar-se de erros

H9

No HotelGo

“Erro 0x3F. Tente novamente.”

Em uma frase

Mensagens em linguagem clara, que dizem qual é o problema e sugerem a saída.

Ajuda e documentação

H10

No HotelGo

A política de cancelamento só existe num PDF de 12 páginas.

Em uma frase

Se a ajuda for necessária, é fácil de achar, focada na tarefa e curta.

O processo

1

Briefing

Escopo (telas do fluxo) e contexto (persona, tarefa)

2

Avaliar sozinho

1ª passada: entender.
2ª passada: tela a tela, com o checklist

3

Consolidar

Juntar listas, tirar duplicatas, severidade

4

Debriefing

Discutir, priorizar, sugerir correções

Como escrever um problema

Onde

Booking - tela de pagamento - resumo do preço

O que acontece

Na lista, R\$ 480. No último passo, R\$ 562; as taxas só aparecem num link.

Heurística + por quê

H1 Visibilidade do estado do sistema: o valor real só aparece no fim.

Severidade

3 (maior): pesa na decisão e acontece em toda reserva.

Severidade: de 0 a 4

0

Não é
problema

1

Cosmético

2

Menor

3

Maior

4

Catástrofe

Considere: frequência · impacto · persistência

O que evitar

“A tela é confusa.”

Onde? O que acontece?

“Viola a heurística 4.”

Por quê?

“Deveria ter modo escuro.”

Preferência ou funcionalidade nova, não problema.

Oficina: EstudaJá

Montagem

Curso online de introdução a Rust, em português, com certificado e até 20 h, até a tela anterior à inscrição ou ao pagamento.

Busca



Lista e filtros



Página do curso



Certificado e
preço



Antes da
inscrição

Trios. Dois similares já analisados por vocês.

Faltou na aula anterior? Udemy e Coursera.

Só as telas deste fluxo.

Checklist de heurísticas aberto.

Roteiro da oficina

A

**Avaliar
sozinho**

B

**Consolidar no
trio**

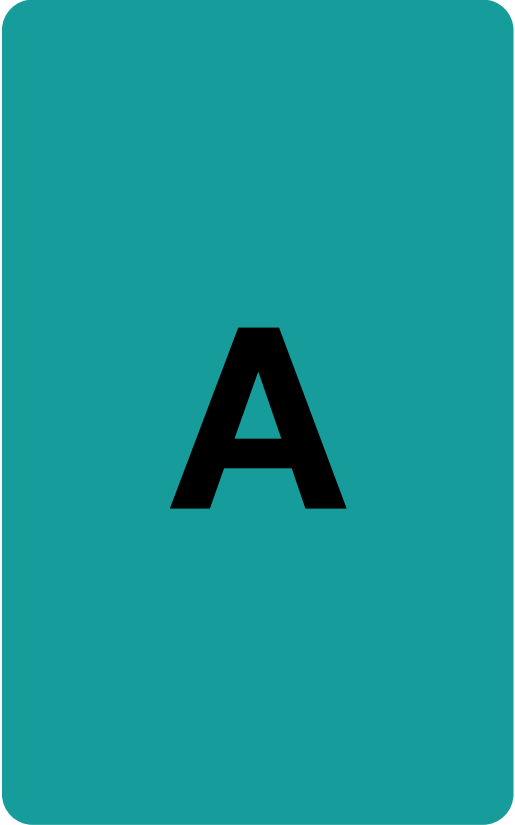
C

**Varrer o
similar 2**

D

**Mural da
turma**

Avaliar sozinho



A

Em silêncio. Os três avaliam o mesmo similar, cada um com sua lista.

1ª passada: fazer o fluxo inteiro, só para entender.

2ª passada: tela a tela, com o checklist. Cada problema: onde | o que acontece | heurística.

Meta: 6 a 10 problemas por pessoa.

B

Consolidar no trio

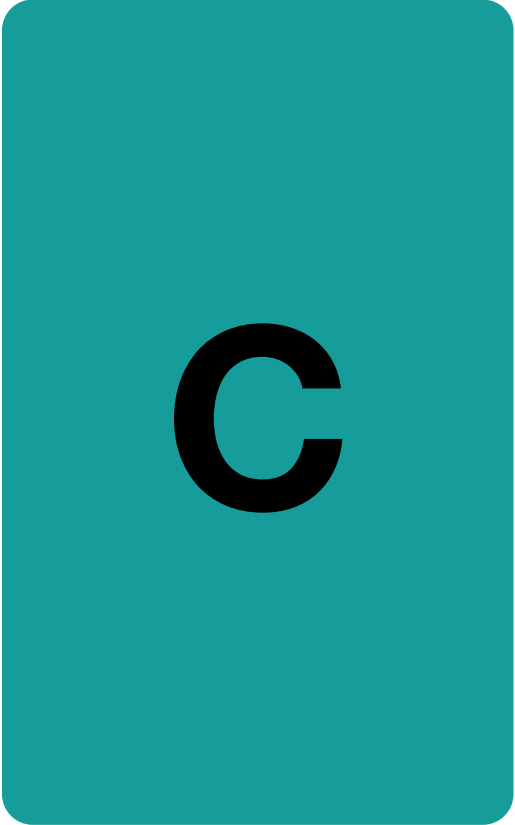
Juntar as três listas: fundir duplicatas e marcar quem achou: 3, 2 ou 1 avaliador.

Contar: total, achados pelos três, por dois, por só um.

Severidade 0–4: em consenso. Discordam da heurística? Registrem as duas e decidam.

Ordenar a tabela por severidade.

Varrer o similar 2



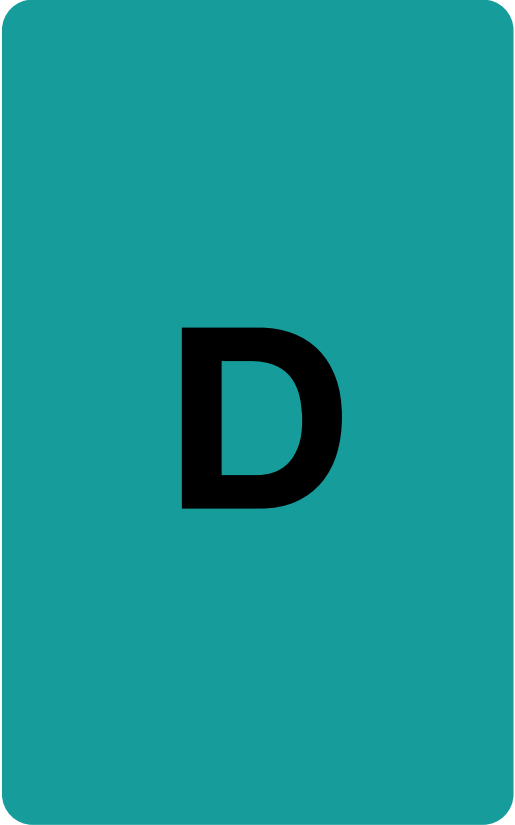
C

Quais heurísticas ficaram sem nenhum problema no similar 1?

No similar 2, procurem só problemas dessas heurísticas.

Meta: 3 a 5 problemas, ou “não achamos violação de H7 no fluxo”.

Mural de heurísticas



D



Mural com 10 seções: H1 a H10.

Cada trio adiciona o problema mais grave do similar 1, na seção da heurística.

Para ler mais

Nielsen, J. 10 Usability Heuristics for User Interface Design. nngroup.com/articles/ten-usability-heuristics

Nielsen, J.; Molich, R. (1990). Heuristic evaluation of user interfaces. Proc. CHI '90.

Nielsen, J.; Landauer, T. (1993). A mathematical model of the finding of usability problems. INTERCHI '93.

Nielsen, J. Severity Ratings for Usability Problems. nngroup.com

Krug, S. Não me faça pensar (Don't Make Me Think). · Rogers, Sharp & Preece, Design de Interação.

Avaliação Heurística

Tiago Massoni

