

Referências bibliográficas gerais

AGNER, Luiz. **Ergodesign e Arquitetura de Informação**: Trabalhando com o usuário. 1. ed. Rio de Janeiro: Quartet, 2006. 176 p.

_____. **Otimização do diálogo usuários-organizações na world wide web**: estudo de caso e avaliação ergonômica de usabilidade de interfaces humano-computador, 2002. 2 v. Dissertação (Mestrado em Design) – Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro, Departamento de Artes e Design, Rio de Janeiro, 2002.

ALBERTI, Verena. **História oral; a experiência do CPDOC**. Centro de Pesquisa e Documentação de História Contemporânea do Brasil. 1. ed. Rio de Janeiro: FGV, 1990. 202 p.

_____. **Manual de história oral**. 2.ed. Rio de Janeiro: FGV, 2004. 236 p.

ALVESSON, Mats; DEETZ, Stanley. Teoria crítica e abordagens pós-modernas para estudos organizacionais. In: CLEGG, Stewart; HARDY, Cyntia; NORD, Walter. **Handbook de estudos organizacionais**. São Paulo: Atlas, 1999. p. 227-266.

ANDRADE, Maria Margarida de. **Como preparar trabalhos para cursos de pós-graduação**. São Paulo: Atlas, 1997.

AZEVEDO, Israel Belo de. **O prazer da produção científica**. 7. ed. Piracicaba: UNIMEP, 1999. 208p.

BARNUM, Carol M. **Usability testing and research**. New York: Pearson Education, 2002. 428p.

BASTIEN, Christian.; SCAPIN, Dominique. **Ergonomic criteria for the evaluation of human-computer interfaces** – Critères ergonomiques pour l'évaluation d'interfaces utilisateurs. Version 2.1. Programme 3 – Artificial intelligence, cognitive systems, and man-machine interaction. Technical report n° 156. May 1993. Roquencourt: INRIA – Institut National de Recherche en Informatique et en Automatique, 1993. 83p.

BIANCHINI, Zélia M. **Aspectos gerais da gestão da qualidade em institutos de estatísticas**. Slides PowerPoint de palestra proferida durante o Curso de Desenvolvimento de Habilidades em Pesquisa na Escola Nacional de Ciências Estatísticas/ENCE. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística/IBGE. Rio de Janeiro, 06/ jun./ 2003.

BORKO, H. Information science: what Is It? **American Documentation** (pré-1986); Jan. 1968; 19, 1; p. 3 ABI/INFORM Global.

BRAGA, Carlos P. Prefácio. In: CHAHIN, Ali et al. **E-gov.br: a próxima revolução brasileira**. São Paulo: Prentice-Hall, 2004, p.xix-x.

BRASIL. Casa Civil da Presidência da República. Comitê Executivo de Governo Eletrônico. **Regras e diretrizes para os sítios na internet da Administração Pública Federal**. Resolução no. 7, de 29 de julho de 2002.

BRASIL. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. Oficinas de Planejamento Estratégico. **Relatório consolidado do Comitê Executivo do Governo Eletrônico, 2004**. Disponível em: < <http://www.acessobrasil.org.br>> Acesso em: 15 ago. 2005.

CAPURRO, Rafael ; HJØRLAND, Birger. The concept of information. **Annual Review of Information Science and Technology**. Ed. B. Cronin, v. 37 (2003) Ch. 8, pp. 343-411.

CERVO, Amado; BERVIAN, Pedro A. **Metodologia científica**. São Paulo: Prentice Hall, 2002. 242 p.

CHAHIN, Ali et al. **E-gov.br: a próxima revolução brasileira**. São Paulo: Prentice Hall, 2004. p. xix-x. 380 p.

CHANLAT, Jean-François. **Ciências sociais e management**; reconciliando o econômico e o social. São Paulo: Atlas, 2000. 100 p.

COOLEY, Mike. Human-centered design. In: JACOBSON, Robert. **Information design**. The MIT Press. Massachusetts, 1999.

DIJCK, Peter. **Information architecture**: structuring websites for business success. Mies, 2003. 160p. RotoVision.

DRUCKER, Peter. **Sociedade pós-capitalista**. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2001. 192 p.

DUMAS, Joseph; REDISH, Janice C. **A practical guide to usability testing**. Norwood, NJ; Ablex Publishing, 1994.

EUROPEAN COMMUNITIES. **Quality in the european statistical system** – the way forward. Eurostat News. Luxembourg: Office for Official Publications of the European Communities, 2002.

EXCLUSÃO digital ainda atinge maioria dos brasileiros, mostra pesquisa. **O Globo**, Rio de Janeiro: p.28. 09 de novembro de 2006.

FEENBERG, Andrew. **Transforming technology**: a critical theory revisited. New York: Oxford University Press, 2002. 218p.

FERREIRA, Aurélio Buarque de Holanda. **Novo Aurélio Século XXI**: o dicionário da língua portuguesa. 3. ed. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 1999. 2128p.

FERREIRA, Marieta de Moraes (Coord.). **Entre-vistas; abordagens e usos da história oral**. Rio de Janeiro: FGV, 1994.

FERRER, Florencia. A importância do governo eletrônico no Brasil. São Paulo: **Jornal Valor Econômico**. 24 de março de 2003.

FOUNTAIN, Jane E. **Building the virtual state**: information technology and institutional change. Washington, DC.: Brookings Press, 2001. 251 p.

_____. Toward a theory of federal bureaucracy for the twenty-first century. In: KAMARCK, Elaine; NYE Jr., Joseph (Ed.). **Governance.com: democracy in information age**. Washington, DC.: Brookings Press, 2002. 192 p.

GANT, Diana B.; GANT, John P. Enhancing e-service delivery in state government. In: ABRAMSON, Mark A.; MORIN, Therese L. (Ed.) **E-Government 2003**. Lanham, Maryland; Rowman & Littlefield Publishers, 2003.

GARDNER, Howard. **A nova ciência da mente**: uma história da revolução cognitiva. 3ª. ed. São Paulo: Edusp, 2003. 456p.

GIDDENS, Anthony. O guru improvável: relendo Marcuse. In:_____ **Política, sociologia e teoria social**: encontros com o pensamento social clássico e contemporâneo . São Paulo: Ed. da UNESP. 1998. p. 263-281.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002. 176p.

GRESSLER, Lori Alice. **Introdução à pesquisa**: projetos e relatórios. São Paulo: Loyola, 2003.

GUIDELINES for UK government websites: illustrated handbook for web management teams. 2002. Disponível em: <http://www.cabinetoffice.gov.uk/e-government/resources/handbook/html/htmlindex.asp>. Acesso em: 15 jul. 2003.

HAAK, Maaike; JONG, Menno; SCHELLENS, Peter. **Retrospective vs. concurrent think aloud protocols**: testing the usability of an online library catalogue. Behavior & Information Technology, [London], Taylor & Francis, v. 22, n. 5, p. 339-351, set./out. 2003.

HIRSCH, Paulo Josef. **Construindo o governo do século XXI** : uma arquitetura organizacional orientada para o cidadão, 2003. 154 p. Tese (Doutorado em Engenharia de Produção) – COPPE, Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2003.

HOLMES, Douglas. **E-Gov: E-business strategies for government**. London : N. Brealey, 2001. 330 p.

IBGE. IBGE contou 32,1 milhões de usuários da internet no país. Disponível em [http:// www.ibge.gov.br](http://www.ibge.gov.br). Acesso em: 23 mar. 2007.

INSTITUTO DE ARQUITETURA DE INFORMAÇÃO. O que é arquitetura de informação? Disponível em: <http://iainstitute.org/pt/>., Acesso em: 10 agosto 2007.

KIELGAST, Soeren; HUBBARD, Bruce A. Valor agregado à informação: da teoria à prática. **Revista Ciência da Informação**. V. 26, n. 3, 1997. Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia – IBICT/UFF. Disponível: <http://www.ibict.br/cionline/>. Acesso em: 14 dez. 2006.

KLEIN, Julie T. **Crossing boundaries**: Knowledge, disciplinarity and interdisciplinarity. University of Virginia Press. 1996. p. 20-37

KUNIAVSKY, Mike. **Observing the user experience**: a practitioner's guide to user research. San Francisco, CA: Morgan Kaufmann, 2003. 560p.

LEITÃO, Sérgio Proença. Apostila de aula. Disciplina de conhecimento e aprendizagem nas organizações: Curso de Mestrado/Doutorado em Administração. Rio de Janeiro: Instituto de Administração e Gerência da Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro, 2005.

MACEDO, Flávia. **Arquitetura de informação**: aspectos epistemológicos, científicos e práticos. Brasília: CID/UnB, 2005. 187p. (dissertação de mestrado).

MARCUSE, Herbert. **A ideologia da sociedade industrial**. Rio de Janeiro: Zahar, 1967. 238p.

MAURER, Donna. Four modes of seeking information and how to design for them [online]. Disponível: <<http://www.boxesandarrows.com>>. Acesso em: 12 out. 2006.

MENOU, Michel J. Trends in a critical review. The impact of information - II. Concepts of information and its value. **Information Processing & Management**, 1995. v.31, n. 4, p.479-490.

MORAES, Anamaria; MONTALVÃO, Claudia R. **Ergonomia: Conceitos e Aplicações**. Rio de Janeiro: 2AB, 1998. 119 p.

MORGAN, Gareth. A mecanização assume o comando: as organizações vistas como máquinas. In: _____. **Imagens da organização**. São Paulo: Atlas, 1996. p. 21-41.

_____. Revelando a lógica da mudança: as organizações vistas como fluxo e transformação. In: _____. **Imagens da organização**. São Paulo: Atlas, 1996. p. 239-278.

MORIN, Edgar. **O método 3** – O conhecimento do conhecimento. Porto Alegre: Sulina, 2002. 286p.

MORROGH, Earl. **Information architecture**: an emerging 21st century profession. New Jersey: Prentice Hall, 2003, 194p.

MORVILLE, Peter. **Ambient findability**. O'Reilly, 2005.

_____. **O uso estratégico da arquitetura de informação**. Palestra proferida no workshop X Terraforum KM Speaker Series. Terraforum Consultores. Rio de Janeiro, 06 de dezembro de 2005. Arquivo PowerPoint. Disponível em: <<http://semanticstudios.com/events/brazilia.ppt>>. Acesso em: 07 dez. 2005.

MOTTA, Fernando Prestes. **Teoria das organizações**: evolução e crítica. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2003.

MOTTA, Fernando Prestes; VASCONCELOS, Isabella Gouveia; WOOD, Thomaz. Controle social nas organizações. **Revista de Administração de Empresas**, São Paulo: FGV, v.33, n.5, p.68-87, set./out. 1993.

NIELSEN, Jakob. How to Conduct a Heuristic Evaluation. Disponível em: <http://www.useit.com/papers/heuristic/heuristic_evaluation.html> Acesso em: 24 abr. 2007.

_____. Risks of quantitative studies. Disponível em: <<http://www.useit.com/alertbox>> Acesso em: 15 mar. 2004.

_____. Ten usability heuristics. Disponível em: <<http://www.useit.com/papers/heuristic/>> Acesso em: 24 abr. 2007.

_____. Usability: empiricism or ideology? Disponível em: <<http://www.useit.com/alertbox>> Acesso em: 15 jun. 2005.

_____. Why you only need to test with 5 users? Disponível em: <<http://www.useit.com/alertbox>> Acesso em: 08 abr. 2005.

OPPENHEIM, A. N. **Questionnaire design, interviewing and attitude measurement**. London: Pinter Publishers, 1992. 303 p.

PINHEIRO, Lena Vania Ribeiro. **A Ciência da Informação entre sombra e luz**: domínio epistemológico e campo interdisciplinar. Orientadora: Gilda Braga. Rio de Janeiro, UFRJ/ECO, 1997. Tese (Comunicação e Cultura).

_____. Informação – esse obscuro objeto da Ciência da Informação [online]. Morpheus, ano 2, n. 4, 2004. Disponível em: <http://www.unirio.br/cead/morpheus/Numero04-2004/lpinheiro.htm> Acesso: 01 junho de 2006.

PINHEIRO, Lena Vania; BRASCHER, Marisa; BURNIER, Sonia. Ciência da informação: 32 anos (1972-2004) no caminho da história e horizontes de um periódico científico brasileiro. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 34, n. 3, p.25-80, set./dez. 2005.

PREECE, Jennifer; ROGERS, Yvonne; SHARP, Helen. **Interaction design beyond human computer interaction**. Hoboken, NJ; J. Wiley, 2002. 519 p.

RABAÇA, Carlos. BARBOSA, Gustavo. **Dicionário de comunicação**. 2.ed. Rio de Janeiro: Campus, 2001.

RAMOS, Guerreiro. No rumo de uma teoria substantiva da vida humana associada. In:_____. **A nova ciência das organizações**. [Rio de Janeiro], FGV, 1981. p.25-49.

RECOMENDAÇÕES de Acessibilidade para a Construção e Adaptação de Conteúdos do Governo Brasileiro na Internet - eMAG Acessibilidade de Governo Eletrônico; Modelo de Acessibilidade. Documento de Referência Versão 2.0, de 14 de Dezembro de 2005. Departamento de Governo Eletrônico, Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação / Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. Disponível em: <http://www.governoeletronico.gov.br/publicacao/>. Acesso: 10 de dezembro de 2006.

REED, Michael. Teorização organizacional: um campo historicamente contestado. In: CLEGG, Stewart; HARDY, Cyntia; NORD, Walter. **Handbook de estudos organizacionais**. São Paulo: Atlas, 1999, v.1. p. 61-98.

REIS, Guilherme. **AI – Arquitetura de informação**: Tratando a informação de forma estratégica. (CD-Rom). São Paulo: JumpEducation, 2002.

_____. **Centrando a Arquitetura de Informação no usuário**. São Paulo: Universidade de São Paulo – USP. Escola de Comunicações e Artes. SP, 2007. (Dissertação de Mestrado). 250 p.

REISS, Eric. **Practical information architecture**. London: Pearson Education, 2000, 192p.

RICHARDSON, Roberto J. **Pesquisa social**: métodos e técnicas. São Paulo: Atlas, 1999. 334 p.

RODRIGUES, Ania; RESNICK, Marc. Updated Usability.Gov has value for all users. In: **HFES Bulletin**. Vol. 50, Number 8, Santa Monica, CA: Human Factors and Ergonomics Society, 2007.

ROSENFELD, Louis. **Information architecture heuristics**. Disponível em: <http://louisrosenfeld.com/home/bloug_archive/> Acesso em: 24 abr. 2007.

_____. More diagrams from Jess and me. Disponível em: http://louisrosenfeld.com/home/bloug_archive/000045.html. Acesso: 03 ago. 2007.

ROSENFELD, Louis; MORVILLE, Peter. **Information architecture for the World Wide Web**. Sebastopol. CA: O'Reilly, 2002. 519 p.

RUBIN, Jeffrey. **Handbook of usability testing**: how to plan, design, and conduct effective tests. New York: Wiley Technical Communication Library, 1994. 330 p.

RUDIO, Franz Victor. **Introdução ao projeto de pesquisa científica**. 22.ed. Petrópolis: Vozes, 1998. 120p.

RUIZ, João Álvaro. **Metodologia científica**: guia para eficiência nos estudos. 4. ed. São Paulo: Atlas, 1996.

SARACEVIC, Tefko. Information science. **Journal of the American society for information science**. V.50, Is12, p1051-1063, oct. 1999.

SCHAFFER, Eric. **Institutionalization of usability**: a step-by-step guide. Boston, MA: Addison-Wesley, 2004. 282p.

SENRA, Nelson. **O cotidiano da pesquisa**. São Paulo: Ática, 1989. 72p.

_____. **O saber e o poder das estatísticas**. Rio de Janeiro: Fundação Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), 2005. 332p.

SHEDROFF, Nathan. Information interaction design: an unified field theory of design. In: JACOBSON, Robert. **Information design**. Massachusetts: The MIT Press, 1999.

SHNEIDERMAN, Ben. The new politics: E-government. In: **Leonardo's Laptop**. Human needs and the new computing technologies. Cambridge, MA.: Massachusetts Institute of Technology, 2002. 269 p.

SILVA, Fabio; AGNER, Luiz. **Uma introdução à arquitetura de informação: conceitos e usabilidade**. *Anais do 2º Congresso Internacional de Pesquisa em Design*. Rio de Janeiro: ANPED, out. 2003.

SNYDER, Carolyn. How many users are really enough? Designing tests to get what you need. **User Experience**. Usability Professionals' Association – UPA. V. 4, n. 4, p 9-11, 2005.

STOWERS, Genie L. The state of federal websites: the pursuit of excellence. In: ABRAMSON, Mark A.; MORIN, Therese L. (Ed.). **E-Government 2003**. Lanham, Maryland: Rowman & Littlefield Publishers, 2003.

TANGARIFE, Timóteo; MONT'ALVÃO, Cláudia. **Acessibilidade nos sítios governamentais**: um estudo de caso nos sítios do ministério de minas e energia. 7º. Congresso Brasileiro de Pesquisa e Desenvolvimento em Design – P&D Design. Curitiba, 2006. Anais.

TAUBER, Ellen; STANFORD, Julie; KLEIN, Laura. **How many users are really enough?** When to test and when to hold off. User Experience. Usability Professionals' Association – UPA. V. 4, n. 4, p 7-8, 2005.

THIOLLENT, Michel. **Crítica metodológica, investigação social e enquete operária**. São Paulo: Polis, 1982. 270 p.

TUFTE, Edward. **The visual display of quantitative information**. 2.ed. Cheshire, Connecticut: Graphics Press, 2002. 200p.

VERGARA, Sylvia Constant. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. São Paulo: Atlas, 1997.

WICHANSKY, Anna. Usability testing in 2000 and beyond. **Ergonomics**, [S.l.].v. 43, n. 7, p. 998-1006, jul. 2000.

WILDBUR, Peter; BURKE, Michael. **Information graphics**: Innovative solution in contemporary design. London: Thames and Hudson, 1998. 180p.

WILLINSKY, John. **Technologies of knowing**. Boston: Beacon Press, 1999. 210p.

WODTKE, Christina. **Information architecture**: blueprints for the Web. Indianapolis: New Riders Publishers. 2003. 352p.

WURMAN, Richard S. **Ansiedade de Informação**. São Paulo: Cultura Editores Associados, 1999.

_____. **Information Anxiety 2**. Indianapolis: Que, 2001. 308p.

10

Anexos

10.1

Termo de autorização para entrevistas

AUTORIZAÇÃO

Eu,

_____ ,

Identidade no. _____ , expedida por _____ , autorizo LUIZ CARLOS AGNER CALDAS Identidade no. 000000000-00, a utilizar a transcrição de minha entrevista em sua tese de doutorado a ser defendida no Departamento de Artes e Design da PUC-Rio e em artigos científicos e acadêmicos dela decorrentes.

Rio de Janeiro, _____ de _____ de 200__

Assinatura

10.2

Termo de ciência e autorização para testes

CIÊNCIA E AUTORIZAÇÃO

Ref.: Teste de Usabilidade do Portal IBGE

Objetivo – O objetivo desta pesquisa é levantar dados e informações sobre a utilização do portal IBGE para uma pesquisa acadêmica (tese de doutorado para a PUC-Rio).

Importante – O procedimento do qual você participará visa somente a testar o uso das interfaces do portal IBGE. Não é você que será testado!

Protocolo verbal – Durante o teste, você é solicitado a “pensar em voz alta”, explicando o caminho percorrido e a sua estratégia de navegação.

Informações coletadas – Vamos coletar e gravar informações sobre o modo como você utiliza o portal. Nós vamos solicitar o preenchimento de questionários e você será entrevistado. O teste e a entrevista serão registrados em áudio e em vídeo. As informações coletadas (suas e de outros participantes) serão usadas para recomendar melhorias ao design do portal IBGE, no contexto da tese de doutorado.

Autorização para gravação – O seu trabalho com o portal IBGE e sua entrevista serão gravados. Assinando este documento, você autoriza o autor a utilizar suas declarações, sua voz e sua imagem (mas não o seu nome) na tese de doutorado e em artigos acadêmicos, aulas, *papers*, apresentações em simpósios ou congressos científicos relacionados ao tema.

Liberdade para desistência – Você pode parar para descansar a qualquer momento. Também pode desistir do teste no momento que você quiser.

Liberdade para perguntar – Se você tiver perguntas a fazer, pode questionar o administrador do teste agora. Ou fazê-lo a qualquer momento.

Nome (por extenso): _____

Data: ____/____/____

Assinatura: _____

10.3**Questionário pré-teste – Pesquisa de usabilidade do portal IBGE**

Data: ____/____/2007

Local do teste: _____

Parte 1 – Seu perfil geral

Seu Nome: _____

Tel. Celular: _____ Tel. Fixo: _____

Universidade que está cursando: _____

Sexo: ☐ Masc ☐ Fem

Idade:

☐ 20-24 ☐ 25-29 ☐ 30-34 ☐ 35-39 ☐ 40-44 ☐ 45-49☐ 50-54 ☐ 55-59 ☐ 60-64 ☐ 65-69 ☐ 70 ou mais.

Profissão que exerce: _____

Área de formação acadêmica (graduação) : _____

Área de especialização: _____

Área do seu mestrado: _____

Área do seu doutorado (se cursar): _____

Parte 2 – Sua experiência com a tecnologia e a Internet

Avalie sua experiência com os computadores em geral:

☐ Nenhuma experiência☐ Experiência moderadamente alta☐ Alguma experiência☐ Experiência alta☐ Experiência moderada

Avalie sua experiência com *notebooks*:

- | | |
|---|---|
| ☐ Nenhuma experiência | ☐ Experiência moderadamente alta |
| ☐ Alguma experiência | ☐ Experiência alta |
| ☐ Experiência moderada | |

Avalie sua experiência com a navegação na *Web*:

- | | |
|---|---|
| ☐ Nenhuma experiência | ☐ Experiência moderadamente alta |
| ☐ Alguma experiência | ☐ Experiência alta |
| ☐ Experiência moderada | |

Quantas horas por dia você navega na *Web*?

- ☐ 1-3 horas ☐ 3-8 horas ☐ mais de 8 horas

Que tipo de sistema operacional você utiliza?

- ☐ Windows ☐ Macintosh ☐ Linux/ Unix ☐ Outros: _____

Que tipo de aplicativo você está acostumado a utilizar?

- ☐ Processadores de texto (como o Word)
- ☐ Planilhas (como o Excel)
- ☐ Banco de dados (como Access)
- ☐ Apresentação (como Power Point)
- ☐ Gestão de projetos (como MS Project)
- ☐ Editoração eletrônica (como CorelDraw)
- ☐ CD-ROM/ Multimídia
- ☐ Outros : _____

Você utiliza o computador tipicamente para quê?

- ☐ Internet
- ☐ Jogos e entretenimento
- ☐ Gráficos/ desenho
- ☐ Finanças/ contabilidade
- ☐ Banco de dados
- ☐ Processamento de textos
- ☐ Suporte à decisão
- ☐ Programação
- ☐ Outros: _____

Parte 3 – Sua relação com a estatística e com o portal IBGE:

Você conhece ou utiliza estatística no seu trabalho? ☐ Sim ☐ Não

Você sabe operar programas de estatística, como SPSS ?

☐ Sim ☐ Não

Você costuma consultar estatísticas no portal IBGE? ☐ Sim ☐ Não

Em caso positivo, que tipo de informação você costuma buscar no portal do IBGE?

Avalie sua experiência com navegação no portal IBGE:

- | | |
|---|---|
| ☐ Nenhuma experiência | ☐ Experiência moderadamente alta |
| ☐ Alguma experiência | ☐ Experiência alta |
| ☐ Experiência moderada | |

Você costuma consultar outros *sites* de estatísticas? ☐ Sim ☐ Não

Em caso positivo, quais? _____

Costuma ler jornais especializados em economia, negócios e finanças?

☐ Sim ☐ Não

PARA USO DO FACILITADOR:

Tarefa 1

Horário de início:

Horário previsto do término:

Horário real do término:

Tarefa 2

Horário de início:

Horário previsto do término:

Horário real do término:

OBSERVAÇÕES DO FACILITADOR:

Tarefa 1

Tarefa 2

10.4**Questionário pós-teste – Pesquisa de usabilidade do portal IBGE**

Data: ____ / ____ / 2007 Seu nome:

Este questionário visa a reunir as suas impressões sobre o portal IBGE.
Por favor, marque somente uma alternativa em cada pergunta:

1. A utilização geral do portal IBGE é:

- ☐ Muito fácil
- ☐ Fácil
- ☐ Nem fácil nem difícil
- ☐ Difícil
- ☐ Muito difícil

2. Navegar no portal IBGE é:

- ☐ Muito fácil
- ☐ Fácil
- ☐ Nem fácil nem difícil
- ☐ Difícil
- ☐ Muito difícil

3. Utilizar os *menus* do portal IBGE é:

- ☐ Muito fácil
- ☐ Fácil
- ☐ Nem fácil nem difícil
- ☐ Difícil
- ☐ Muito difícil

4. Identificar a sua própria localização dentro do portal IBGE é:

- ☐ Muito fácil
- ☐ Fácil
- ☐ Nem fácil nem difícil
- ☐ Difícil
- ☐ Muito difícil

5. O conjunto de termos e expressões utilizado no portal IBGE é:

- ☐ Muito fácil
- ☐ Fácil
- ☐ Nem fácil nem difícil
- ☐ Difícil
- ☐ Muito difícil

6. Encontrar as informações estatísticas que você precisa no portal IBGE é:

- ☐ Muito fácil
- ☐ Fácil
- ☐ Nem fácil nem difícil
- ☐ Difícil
- ☐ Muito difícil

7. O que você menos gostou no portal IBGE?

8. O que você mais gostou no portal IBGE?

9. O que você poderia sugerir aos designers para mudar no portal IBGE?

Por favor, deixe a pergunta a seguir para responder no final do teste.

10. Avalie o próprio método do teste de usabilidade.

10.5

Problemas de usabilidade identificados nos testes de campo e demais eventos relacionados

- 1 – Usuário despendeu um minuto e meio para analisar o *menu* da *home page* para fazer a primeira escolha.
- 2 – Navegar no mesmo tema leva à abertura contínua de novas janelas do navegador.
- 3 – Página com tabela numérica bem longa apresentando *scroll*.
- 4 – Tabela numérica longa dividida em várias telas.
- 5 – Usuário não percebe que a tabela continua em telas subseqüentes e pensa que os dados acabaram.
- 6 – Dados da tabela se relacionam a um determinado ano, mas o título da página mostra outro ano.
- 7 – A primeira tabela apresentada sobre um tema não é a que mostra os dados mais atuais.
- 8 – Ícones para acesso à continuação das tabelas estão pouco visíveis e abaixo da linha de *scroll*.
- 9 – Ícones para acesso à continuação das tabelas não contêm rótulos textuais, embora tenham <alt>.
- 10 – Ausência de descrições claras sobre o conteúdo dos arquivos para *download*.
- 11 – Taxonomias incompletas: faltam subcategorias de informação nos *menus* (na visão do usuário).
- 12 – Excesso de textos sem hipertextos em todo o *site*.
- 13 – O usuário pensa que encontrou um dado atual, mas o dado é do censo anterior.
- 14 – *Site* baseado em *download* de diversos arquivos com formatos proprietários (zip, Excel e pdf).
- 15 – *Subsites* se abrem em janelas menores.
- 16 – Texto muito extenso em arquivo Word para descrever os conteúdos das tabelas Excel.
- 17 – Títulos de tabelas tão extensos que o usuário desiste de lê-los.
- 18 – Arquivo Excel mostra extensa relação de nomes de municípios fora da ordem alfabética.
- 19 – Usuário despende muito tempo interpretando o *menu drop-down*.
- 20 – Textos muito longos de introdução nas páginas do *site* (o usuário não lê até o fim).
- 21 – Textos de introdução sem espaço entre os parágrafos (problema de legibilidade).
- 22 – Textos de introdução nas páginas do *site* com linha muito compridas (problema de legibilidade).
- 23 – Botão de “Entrar” demora a carregar (é uma imagem de botão sem a *tag* <alt>).
- 24 – *Hiperlink* “População e Domicílios” não responde ao clique do mouse.
- 25 – Usuário retorna várias vezes à mesma página em busca da informação.
- 26 – Mecanismo de busca por palavras-chave não retorna resultados relevantes.
- 27 – Usuário considera que encontrar informação é algo “muito trabalhoso” e desiste.
- 28 – Área com título “Perfil dos Idosos Responsáveis por Domicílios” contém informações mais abrangentes, como os idosos em geral, o que gera confusão para o usuário.
- 29 – O *link* para o *download* de arquivos não informa o tamanho dos arquivos.
- 30 – O *link* para o *download* de arquivos informa que o formato é Excel, mas na verdade o arquivo está em formato ZIP.
- 31 – *Links* para *download* forçam o usuário baixar de uma só vez um punhado de tabelas, compactadas em um único e pesado arquivo, ainda que ele não necessite consultar todas, forçando o usuário perder seu tempo.
- 32 – Usuário não se recorda do título da tabela que acabou de abrir.
- 33 – Nomes dos arquivos refletem o modelo mental do profissional que produz os cálculos estatísticos. Por exemplo: “Tabelas de Resultados”.
- 34 – Usuário sugere que o IBGE deve “organizar melhor” a informação.
- 35 – *Site* tem complexa arquitetura mas não apresenta *breadcrumbs* para guiar o usuário.
- 36 – Usuário é levado a procurar dados sobre bairros na área “Perfil dos Municípios Brasileiros”, mas ali há somente informações sobre gestão.
- 37 – Muitas páginas apresentam *banners*, mas estes atraem *cliques* de poucos usuários.
- 38 – Busca pelas palavras-chave “censo recife idosos” não retorna resultados relevantes.
- 39 – Busca pelas palavras-chave “recife bairros” não retorna nenhum resultado.
- 40 – Busca pelas palavras-chave “recife bairro” não retorna resultados relevantes.
- 41 – Resultados da busca apresentam *links* complicados, sem títulos ou descrição.
- 42 – Resultados da buscas mostram preferencialmente notícias da assessoria de imprensa da presidência da organização.
- 43 – *Menus* com grande quantidade de subitens fora da ordem alfabética

- 44 – Usuário precisa dar um clique a mais: ao abrir uma nova página de menor tamanho, parte da informação é escondida.
- 45 – Usuário se surpreende com o tamanho da lista de itens do *menu* principal.
- 46 – Após leitura do *menu* da *home*, o usuário afirma que não há “nada muito claro”.
- 47 – Usuário não lê o longo texto de introdução sobre Censos Demográficos e vai direto aos *links*.
- 48 – Texto de introdução sobre Censos Demográficos apresenta dezenas de linhas, sem espaços de parágrafos.
- 49 – Texto de introdução sobre Censos Demográficos apresenta cerca de 95 caracteres por linha.
- 50 – Página sobre Censos tem a cor rosa, mas esta é a cor de Geociências no *menu*.
- 51 – Usuário não lê os títulos completos das tabelas apresentadas, realizando sua escolha apenas com as três primeiras palavras.
- 52 – Usuário não enxerga a informação sobre o ano a que cada tabela se refere.
- 53 – Usuário não percebe os ícones de continuação da tabela.
- 54 – Usuário se confunde com os *links* “Tabelas” e “Tabelas Municipais” apresentados no mesmo plano hierárquico e faz uma opção “arriscando”.
- 55 – Usuário é levado a baixar e a abrir diversos arquivos ZIP ou Excel ao mesmo tempo, o que contribui para a lentidão do sistema e para a confusão no *desktop*.
- 56 – Diferentes *sites* do IBGE (em servidores diferentes) apresentam velocidades diferentes.
- 57 – Há dias em que o portal do IBGE é extremamente lento, independente da velocidade da conexão do usuário.
- 58 – Um caminho já aprendido em navegação anterior não apresenta informações mais específicas sobre o mesmo tema. Essas informações estão em outro local do *site*.
- 59 – A presença do *banner* “Sidra”, no momento em que este poderia ajudar a completar a tarefa, não levou o usuário a clicá-lo.
- 60 – Usuário procura ganhar tempo abrindo diversas janelas e solicitando diversos *downloads* ao mesmo tempo, piorando a lentidão do sistema.
- 61 – Texto de introdução sobre um estudo/pesquisa leva o usuário a crer equivocadamente que a informação que procura está ali.
- 62 – O navegador não conseguiu abrir o arquivo .ZIP embora tenha mostrado a expressão *Done* na barra de *status*.
- 63 – Em diversas páginas, a barra de *status* do navegador mostrou a expressão *Error on Page*.
- 65 – Usuário foi levado a repetir a operação de *download* de arquivos (que não se completou).
- 66 – Devido à demora do *download* simultâneo de diversos arquivos, o usuário pensa em “uma pausa para o café”.
- 67 – Página apareceu sem *download* da folha de estilo CSS, levando o usuário a pensar que era uma área diferente.
- 68 – Usuários se debruçam muito próximos à tela do computador para lê-la/visualizá-la.
- 69 – Usuário pula a *home* do *site* Cidades@, e demonstra que considera perda de tempo lê-la.
- 70 – No *site* Cidades@ a capital Recife está fora da ordem alfabética. Os usuários têm dificuldade em encontrar.
- 71 – No *site* Cidades@ a lista de informações estatísticas de Recife está sem ordenação alfabética.
- 72 – No *site* Cidades@ usuário confunde lista de municípios de Pernambuco com bairros de Recife.
- 73 – No *site* Cidades@ não fica claro para o usuário que tipo de relação hierárquica vincula os dois *frames* da tela.
- 74 – No *site* Cidades@, a lista de municípios não tem título apresentado de modo visualmente claro e adequado.
- 75 – No *site* Cidades@, o título descreve que há dados com divisão territorial, mas o usuário não a encontra nas tabelas baixadas.
- 76 – No *site* Cidades@, desenho do ícone para *download* não está claro.
- 77 – No *site* Cidades@, ícone para *download* não apresenta o tamanho total do arquivo a ser baixado.
- 78 – No *site* Cidades@, ícone para *download* não descreve os dados do arquivo a ser baixado.
- 79 – No *site* Cidades@, dados baixados em planilha Excel já haviam sido apresentados antes em HTML (a planilha não acrescentou novos dados à navegação).
- 80 – Usuário comenta que o *site* ora apresenta o termo “município”, ora apresenta o termo “cidade”, para se referir à mesma coisa.
- 81 – *Site* Cidades@ apresenta um *link* “Síntese”, sem mais explicações sobre essas informações.
- 82 – *Site* Perfil dos Municípios Brasileiros contém somente informações sobre a gestão e serviços públicos desses municípios.
- 83 – Usuário não dá *scroll* na *home page*, e ignora a metade de seus *links* e opções.
- 84 – Usuário comenta que o *site* Cidades@ está bem fraco.
- 85 – A busca retorna resultados de arquivos sem título ou com nomenclaturas em código.
- 86 – A busca retorna resultados sem descrição sumária do seu conteúdo.

- 87 – Ícone para página seguinte de resultados da busca não apresenta explicação textual.
- 88 – Tabela numérica longa em HTML e com alinhamento inadequado dificulta a legibilidade dos dados.
- 89 – Tabela numérica longa em HTML e sem margens laterais na tela dificulta a legibilidade dos dados.
- 90 – Texto imenso sem diagramação adequada.
- 91 – Texto imenso sem margens laterais.
- 92 – Texto imenso sem uso de hipertexto.
- 93 – Texto imenso sem aglutinação de informações na tela (*chunking*).
- 94 – Quadro central da *home page* repete os *links* do *menu*, mas a proposta não ficou clara para o usuário.
- 95 – Usuário comenta que a *home* apresenta estatísticas por temas, mas que os temas são aqueles do ponto de vista do IBGE, e não o tema que está buscando.
- 96 – O *site* indica que Tabelas Municipais estão em formato Excel, mas na verdade estão compactadas em ZIP.
- 97 – Usuário reclama que o *download* não apresenta a escala de progressão.
- 98 – Usuário comenta que o problema é que grande arquivo para *download* pode demorar e não ser a informação esperada.
- 99 – Usuário comenta que título Perfil dos Idosos Responsáveis pelos Domicílios restringe e quase elimina a progressão da busca.
- 100 – Tipo de navegação estimula o usuário a “botar a máquina pra trabalhar”, requisitando *downloads* simultâneos, o que pode causar lentidão ou travamentos no sistema.
- 101 – Publicação PDF com páginas em branco leva o usuário a pensar que o arquivo não carregou.
- 102 – Usuário tem dificuldade para encontrar logo o Sumário da publicação PDF.
- 103 – Usuário tem dificuldades para navegar dentro da publicação PDF.
- 104 – Usuário comenta que a publicação baixada em PDF é imensa e desiste dela.
- 105 – Usuário é levado a abrir o *Site* Censo 2000 para procurar os dados, mas lá encontra “tudo do Censo menos informações”.
- 106 – Imagem de abertura do *site* Estados@ é grande e demora a carregar.
- 107 – *Site* Brasil em Síntese mostra itens de *menu* fora da ordem alfabética (ou outra ordenação clara).
- 108 – Usuário tem que rolar várias vezes o *scroll* para ler todas as opções do *menu* lateral da *home page*.
- 109 – Área de Calendários não apresenta consistência de termos na redação de seus títulos.
- 110 – Usuário diz “tô fora” quando é apresentada a caixa de *login* do canal BME.
- 111 – Diante da demora em carregar a imagem da primeira página, usuário desiste do canal Estados@ para não perder seu tempo.
- 112 – Usuário abre a seção de Censo Demográfico do Sidra mas não lê o extenso texto de introdução.
- 113 – Texto de introdução do Sidra apresenta duas telas de *scroll* e têm linhas muito longas de caracteres.
- 114 – Diante da extensa lista de tabelas demográficas do Sidra, o usuário comenta que se fosse procurar por ali estaria “roubado”.
- 115 – Diante da extensa lista de tabelas demográficas do Sidra, o usuário não lê as informações linha por linha.
- 116 – No Sidra, o usuário abre uma tabela demográfica, mas sente dificuldade em operar a ferramenta de *query* e desiste do canal.
- 119 – No Sidra, o usuário abre uma tabela demográfica e comenta: “é muito enrolado isto!”.
- 120 – Opções do *menu* da seção Demográfico do Sidra está sem ordenação alfabética (está por ordem de divulgações à imprensa de cada conjunto de dados/tabelas, seguindo a lógica da sua produção).
- 121 – Abas de tabelas do Sidra são apresentadas sem ordenação alfabética.
- 122 – Abas de tabelas do Sidra vêm com a aba de Domicílios aberta por *default*.
- 123 – Após entrar no Cidades@, usuário fica perdido e comenta “Como é que eu volto para onde eu tava, hein?”
- 124 – No Cidades@, o usuário confunde a lista de bairros da capital Recife com os municípios do Estado de Pernambuco.
- 125 – Usuário navega no IBGE entrando em diversos *sites* que havia visitado antes e imediatamente fechando-os, parecendo estar perdido.
- 126 – Usuário clica duas vezes no *menu drop-down* População, mas nenhuma ação é produzida, pois o *script* do *menu* demorou para carregar.
- 127 – Usuário já inicia sua tarefa descrente do seu sucesso.
- 128 – Ao clicar no elevador lateral, o canal Sidra (que estava em outra janela superposta) desaparece, interrompendo a sua consulta. O usuário desiste do Sidra.

- 129 – No meio da segunda tarefa, o usuário, que havia começado com bom humor, desabafa “Estou cansado!”.
- 130 – Combo de opções do canal Mapas Interativos está sem ordem alfabética.
- 131 – Usuário comenta que o canal Mapas Interativos poderia responder à questão específica da tarefa 2, por ser “interativo”. Foi por isto que se dirigiu ao canal.
- 132 – Interface do Cidades@ não apresenta o símbolo animado do IExplorer indicando o carregamento.
- 133 – Usuários esperam encontrar dados sobre bairros dentro do Cidades@ mas esta informação não está presente ali.
- 134 – Durante a navegação, usuário comenta que, no *site* do IBGE, o cidadão “precisa entrar conhecendo alguma coisa anteriormente, se não ele procura muito e não acha nada”.
- 135 – Ferramentas de recorte de dados do Sidra não são claras nem auto-explicativas. O usuário não sabe nem por onde começar.
- 136 – O Sidra possui a ajuda “Veja como montar um quadro”, mas o usuário não a percebe, e não consegue montar o seu quadro.
- 137 – No Sidra, usuário não consegue selecionar todos os grupos de idade que deseja, e comenta: “esta já é uma dificuldade aqui”.
- 138 – No Sidra, combos de seleção são muito longos e causam erros inesperados de seleção.
- 139 – No Sidra, há opções que carecem de explicações (por exemplo: *checkbox* “Exibir Código”).
- 140 – No Sidra, há alguns *links* de hipertexto sem padronização de cor ou aspecto decorativo.
- 141 – No banco Sidra, usuário despende seis minutos analisando as opções e não termina de montar a sua *query*.
- 142 – Página da Pesquisa Nacional por Amostragem de Domicílios apresenta longo texto sem espaços entre parágrafos.
- 143 – Página da Pesquisa Nacional por Amostragem de Domicílios apresenta longo texto de uma coluna, ocupando toda a largura da tela.
- 144 – Página da Pesquisa Nacional por Amostragem de Domicílios apresenta longo texto com *scroll* de mais de seis telas.
- 145 – Página da Pesquisa Nacional por Amostragem de Domicílios apresenta longo texto sem uso de hipertextos.
- 146 – Itens do *menu drop-down* principal do portal IBGE não têm consistência entre cores e comportamentos.
- 147 – *Layout* das páginas leva o usuário a se confundir e a pensar que já havia visitado aquela página antes (quando não havia).
- 148 – Usuário apresenta dificuldades para concentrar-se e se confunde.
- 149 – Falta de títulos faz os usuários terem que ler os nomes dos arquivos e sua organização em diretórios.
- 150 – Alguns arquivos PDF não apresentam formatação gráfica de aparência profissional.
- 151 – Alguns arquivos PDF não apresentam recursos de hipertextos em seus sumários.
- 152 – Ao clicar uma opção do quadro central da *home page*, sua posição se altera inesperadamente na tela.
- 153 – Ao navegar no portal IBGE, usuário diz que se sente “rodando em círculos”.
- 154 – Antes de iniciar a segunda tarefa, usuário suspira profundamente.
- 155 – Usuário começa a ler a introdução do Cidades@ e a salta sem terminar a leitura.
- 156 – No *site* Cidades@, usuário confunde tabela de cores de regiões com opções para seleção. Clica nas cores, mas nenhum efeito de seleção é produzido.
- 157 – No *site* Cidades@, ao entrar na área de dados “População e Domicílios”, usuário confunde as idades das pessoas com o tempo de moradia.
- 158 – No *site* Cidades@, usuário faz busca por “pessoas com mais 60 anos por bairro”, mas o banco não retorna nada, informando que não existe município com esse nome. Usuário não percebe como funciona a busca.
- 159 – Após o evento 158, no *site* Cidades@, o usuário refaz busca por “População bairros Recife”, mas o banco retorna mensagem igual, informando que não existe município com esse nome. Usuário não percebe como funciona a busca.
- 160 – Após o evento 159, no *site* Cidades@, o usuário refaz novamente a busca agora por “Bairros Recife”, mas o banco retorna mensagem igual, informando que não existe município com esse nome. Usuário não percebe como funciona a busca e demonstra frustração.
- 161 – No *site* Cidades@, usuário clica no município de Abreu e Lima para verificar se é bairro ou município.
- 162 – No *site* Cidades@, usuário clica em um dado populacional esperando que ele leve a maiores detalhes sobre a referida população.

- 163 – Após vários minutos de busca frustrada, o usuário retorna à *home page* para lê-la mais detalhadamente.
- 164 – Usuário imaginou que encontraria dados para a Tarefa 2 no *subsite* Concla (Classificações Estatísticas – bases do sistema estatístico nacional e internacional), mas não os encontra.
- 165 – Ao clicar para abrir um *link* para um arquivo compactado ZIP, o navegador informa *Done*, mas o arquivo demora para abrir. O usuário acha que houve um congelamento, fecha a janela e desiste daquele canal.
- 166 – Na Tarefa 2, usuário retorna diversas vezes sem sucesso ao Cidades@, e desabafa que “não consegue sair disso”.
- 167 – Por meio do texto de introdução de Censos Demográficos, o usuário não consegue entender se o que quer está ali (e sugere uma parte inicial mais concisa).
- 168 – O fato de os *banners* serem aleatórios dificulta o usuário a se localizar, no caso de volta a uma página já visitada.
- 169 – A falta de consistência dos rótulos do *menu* lateral esquerdo, dificulta o usuário a se localizar, dentro dos Censos Demográficos.
- 170 – Nos Censos Demográficos, há um *box* com *link* para *download* do *Acrobat Reader*, mas o texto não explica para que ele serve (texto com foco na tecnologia), nem que o usuário irá para o *site* de outra empresa.
- 171 – Usuário quer voltar através do botão *Back* do navegador, mas este botão está desabilitado devido à constante abertura de janelas sobrepostas. O usuário fica confuso.
- 172 – Usuário se confunde com o título “Idosos Responsáveis pelo Domicílio” mas resolve arriscar, assumindo que o título estaria errado.
- 173 – Usuário vai maximizar uma das janelas sobrepostas, mas a fecha sem querer e se frustra, tendo que refazer o caminho.
- 174 – Tabela não aglutina informações, sendo muito longa para a *Web*.
- 175 – Título da tabela com informação 1991-2000 levou a um entendimento vago do ano a que se refere. Usuário pensou tratar-se do dado do período atual e não compreendeu que eram duas tabelas distintas.
- 176 – Balão com explicações não se abre para todos os itens do *menu drop-down* (falta de consistência na interface).
- 177 – Alguns balões com explicações aos itens do *menu drop-down* apresentam informações redundantes (falta de clareza).
- 178 – *Menus* laterais e textos explicativos das páginas não mantêm consistência quanto às cores e comportamento dos *links*.
- 179 – *Site* Cidades@ disponibiliza para *download* arquivo Excel com dados que já haviam sido apresentados antes (redundância).
- 180 – Muitos rótulos de *links* são parecidos como: Indicadores Municipais. Indicadores Sociais Municipais. Tabelas Municipais. Tabelas Seleccionadas (tendência à redundância).
- 181 – Rótulos pouco informativos. Por exemplo: “Uma Análise dos Resultados da Amostra do Censo 2000” ou “Tabelas Seleccionadas” (baixa densidade informacional).
- 182 – Nomes dos arquivos Excel não são explicativos de seu conteúdo.
- 183 – *Site* Cidades@ esconde a barra de ferramentas do IExplorer e irrita o usuário.
- 184 – Informações diferentes têm *links* com exatamente o mesmo nome.
- 185 – Navegação da Tarefa 2 abriu sete janelas superpostas e o usuário se perdeu.
- 186 – Busca por palavra-chave “Censo” não mostra resultados relevantes na visão do usuário.
- 187 – *Menu drop-down* funciona com *delay* em relação ao carregamento completo da página, confundindo o usuário.
- 188 – Usuária quer sair das áreas do *site* que parecem ter “cara de explicação”, pois a informação buscada é “muito simples” e deve ser auto-explicativa. Fica irritada.
- 189 – Na lista total de pesquisas, o usuário não consegue identificar imediatamente se quer estar ali ou não, exigindo a leitura pormenorizada de muitas informações.
- 190 – Abertura de *link* para Loja Virtual surpreende a usuária, pois esta não deseja pagar nada.
- 191 – Diante da lentidão de abertura do *site* Estados@, a participante pergunta se pode consultar o seu *e-mail*.
- 192 – Após navegar 12 minutos no portal IBGE, o usuário desiste de dar uma resposta com exatidão e se prepara para fazer contas no papel.
- 193 – Diante da dificuldade de obter os dados, a usuária utilizou uma abordagem de busca com critérios de “auditora” e de cálculos aproximativos.
- 194 – No Cidades@, usuária procura com o mouse o ícone de Voltar, mas o canal esconde a barra de navegação do IExplorer.
- 195 – Ao navegar sem sucesso no Cidades@, o usuário comenta que, numa situação real, desistiria no meio.

- 196 – Nos resultados da busca, a URL completa do *link* leva o usuário a uma suposição errônea sobre o conteúdo.
- 197 – Ao entrar em Perfil dos Municípios Brasileiros, usuário comenta sobre o portal “Que doideira!” e depois “Que esquisito!”. “O negócio é tão embolado!”
- 198 – No *site* Perfil dos Municípios Brasileiros, usuário reclama da demora que é abrir um grupo de 86 tabelas Excel compactadas em ZIP para *download*. E comenta que teria ido para o Google.
- 199 – Busca por palavras-chave com termos simples, sobre a população de Recife, não retorna nenhum resultado.
- 200 – Busca por palavras-chave com termos simples, sobre a população de Recife, retorna como resultado uma imagem antiga e irrelevante.
- 201 – Busca por palavras-chave com termos simples, sobre a população de Recife, retorna muitas notícias da assessoria de comunicação social, mas o usuário evita clicar em notícias.
- 202 – Usuário busca por “terceira idade”, e retorna em primeiro lugar uma tabela sobre a população de Tocantins.
- 203 – Usuário refaz a sua busca copiando e colando o título completo da tabela, mas sem resultado. Parte para a estratégia de tentar “enganar o computador”.
- 204 – Usuário refaz a sua busca copiando e colando o nome codificado do arquivo, mas sem resultado. Parte para a estratégia de tentar “enganar o computador”.
- 205 – Após algum tempo de navegação sem sucesso, usuário conclui que a informação deve ser obtida somente através de venda.
- 206 – Usuário navega em Perfil dos Idosos lendo o título e os *links*, sem ler a introdução textual.
- 207 – Usuário sente necessidade de maximizar a largura da janela que apresenta a tabela, para melhor clareza e visualização.
- 208 – Título da tabela fala em divisão por sexo, mas a primeira página apresentada não mostra divisão por sexo, confundindo o usuário (área Perfil dos Idosos).
- 209 – Usuário tenta abrir duas vezes seguidas o arquivo para *download*, ficando confuso com a demora. Depois opta por salvar.
- 210 – Usuário afirma que ficou nervosa porque não acha o que quer.
- 211 – Usuário comenta que já havia entrado antes em Indicadores Sociais Municipais 2000, mas na verdade não havia (se confundiu com um *layout* semelhante).
- 212 – Usuário comenta que já havia entrado antes em Indicadores Sociais Municipais 2000 (se confundiu com as janelas sobrepostas).
- 213 – *Menu drop-down* da *home* apresenta um elevador lateral (*scrolling*).
- 214 – Com tantas janelas sobrepostas, usuário tem dificuldade em encontrar o *desktop* do computador.
- 215 – Desistência do teste devido à necessidade de *download* de arquivos em formatos específicos
- 216 – Durante o *download* de arquivos, comenta que, numa situação normal de navegação, consultaria um *site* de jornal.
- 217 – Usuário abre uma planilha de dados com milhares de nomes de municípios fora da ordem alfabética e fica minutos tentando descobrir qual é a lógica de organização.
- 218 – Usuário abre uma planilha de dados com milhares de nomes de municípios fora da ordem alfabética e fica vários minutos tentando encontrar um deles.
- 219 – Usuário abre uma planilha de dados com milhares de nomes de municípios fora da ordem alfabética e comenta que não faz sentido do ponto de vista da navegação.
- 220 – Usuário tem dificuldade em visualizar diretamente o cabeçalho de uma planilha com milhares de nomes de municípios.
- 221 – Usuário comenta que não dá para entender a diferença entre as diversas abas da planilha Excel baixada.
- 222 – Usuário teve que memorizar o número da linha onde estão os dados de Recife, na planilha Excel, para retornar a esse ponto.
- 223 – Usuário clica em diversas células do arquivo Excel baixado, em busca de *links* de interatividade, mas não os encontra.
- 224 – Usuário não compreende o sentido do título que descreve a tabela.
- 225 – Com tantas janelas e programas abertos, usuário perde o caminho de volta à *home page*.
- 226 – Usuário entra no *site* Perfil dos Municípios Brasileiros pensando que ali haveria dados populacionais dos municípios.
- 227 – Usuário tenta digitar a *url* do *ibge.gov.br* no navegador mas a confunde com “org.br”
- 228 – Usuário tenta clicar no *menu drop-down* principal, este não funciona, e o usuário tem que dar *reload* e tentar outro caminho.
- 229 – Título aparentemente “errado” (sob o ponto de vista do usuário) leva-o a desistir de percorrer o caminho correto (Perfil dos Idosos Responsáveis pelos Domicílios).
- 230 – No *menu drop-down* principal, o rótulo Indicadores é redundante a duas grandes categorias e uma subcategoria.

- 231 – Usuário percebe que o *frame* central da *home* redundante o seu *menu drop-down*.
- 232 – Página de Censos Demográficos tem títulos e subtítulos redundantes.
- 233 – Página Censo Demográfico 2000 (...) Resultados do Universo têm título e subtítulo redundantes.
- 234 – Área do Censo Demográfico 2000 não tem títulos consistentes.
- 235 – Na área do Censo Demográfico 2000 – Resultados do Universo, o acesso a Tabelas Seleccionadas Grandes Regiões e Tabelas Seleccionadas Municípios não mantém consistência entre rótulos de *links* e os títulos das tabelas.
- 236 – Não há consistência entre o título da página e o título da janela da barra azul superior do IExplorer.
- 237 – Inconsistência de títulos e rótulos de *link* entre Tabelas Seleccionadas e Tabelas Brasil (área do Censo Demográfico 2000 – Características Gerais da População).
- 238 – Um subitem dentro do item Tabelas Brasil é redundante com o título maior da área (área do Censo Demográfico 2000 – Características Gerais da População).
- 239 – Usuário comenta que “eles escondem bem o negócio”, durante a tarefa 1.
- 240 – *Link* envia o usuário sem aviso para a área de FTP, com pastas de arquivos, sem aviso prévio, desrespeitando a consistência da interface (alteração no modo de navegar do IExplorer).
- 241 – Box à esquerda surpreende o usuário ao não avisar que o *link* vai para a Loja Virtual (área exclusiva para vendas), o que o usuário não deseja fazer.
- 242 – Em Perfil dos Idosos há *links* com texto redundante como “Tabelas” e “Tabelas de Resultados”.
- 243 – Após navegar por *links* com categorias redigidas de forma pouco clara, ilógica ou redundantes, o usuário se perde no espaço informacional.
- 244 – Ao entrar em Censos Demográficos, usuário menciona que vai procurar a região Nordeste e depois procurar Recife, mas não é esta a arquitetura de informação que se apresenta nas opções a seguir.
- 245 – Usuário comenta que “desta vez não quer ficar frustrado por não achar”, durante a tarefa 2.
- 246 – Usuário comenta que “fica um pouco com o pé atrás”, durante a tarefa 2.
- 247 – Em Indicadores Sociais Municipais 2000, título e subtítulo são redundantes.
- 248 – Em Indicadores Sociais Municipais 2000, títulos das tabelas têm até 5 linhas.
- 249 – Em Indicadores Sociais Municipais 2000, as células das tabelas têm seus dados numéricos alinhados ao centro em vez de alinhados à direita.
- 250 – Usuário lê os títulos das tabelas do IBGE, mas nunca os lê por inteiro, por serem muito longos.
- 251 – Usuário comenta que “uma característica da página do IBGE é muita informação junta” (diante de uma página com muito texto corrido).
- 252 – *Link* envia o usuário sem aviso para a área de FTP, com pastas de arquivos, sem aviso prévio, mas não é isto que ele quer.
- 253 – Usuário comenta que “tem certeza que vai ser dentro deste item”, mas não encontra o dado ali (em Indicadores Sociais Municipais 2000).
- 254 – Usuário abre uma tabela em PDF porque acredita que ela o remeterá para outra tabela com o dado procurado, mas isso não ocorre.
- 255 – Usuário não consegue distinguir a diferença entre uma tabela e a aberta anteriormente, confundindo-as.
- 256 – Pela segunda vez, em uma tarefa, o usuário é remetido inadvertidamente ao *site* FTP, o que não deseja.
- 257 – Usuário nem tenta ler os arquivos do *site* FTP, para onde foi remetido sem desejar.
- 258 – Usuário tenta clicar no *menu* lateral esquerdo, mas o *menu drop-down* o atrapalha.
- 259 – Apesar de dizer compreender a proposta do portal, usuário comenta que há chamadas excessivamente longas, o que acaba cansando.
- 260 – Usuário tenta encontrar o subitem “População Idosa” no *menu drop-down* da *home*, mas não existe. Usuário comenta que deveria existir.
- 261 – Usuário deseja a tabela aberta na tela inteira, mas esta abre superposta e em tamanho menor. Precisa dar um clique para maximizá-la.
- 262 – Mesmo tendo encontrado os ícones de continuação da Tabela, o usuário confunde-se com o seu significado (não têm rótulos explicativos).
- 263 – Usuário teve uma certa dificuldade em perceber a existência de uma linha de “total” na tabela sobre idosos. Esperava encontrar essa linha no final da tabela e estava no começo.
- 264 – Usuário sente falta de um sumário para evitar entrar em cada tabela para procurar a informação.
- 265 – Usuário clica em Síntese de Indicadores achando que ia encontrar um sumário das tabelas, mas era uma publicação (pesquisa) específica.
- 266 – Em Volume Brasil 2005, não fica claro para o usuário onde está o *link* para entrar.
- 267 – *Link* para o Volume Brasil 2005 leva o usuário para a Loja Virtual sem aviso prévio. O usuário não quer comprar nada.
- 268 – Acionamento inadvertido do *menu drop-down* atrapalha o acesso do *menu* lateral esquerdo.

- 269 – Usuário sente dificuldade de escolher entre os itens de uma lista muito extensa de tabelas da PNAD 2005.
- 270 – Usuário diz que sua busca entre os itens de uma lista muito extensa de tabelas da PNAD 2005 terá que ser pelo método de eliminação.
- 271 – Usuário procura informações populacionais sobre idosos em Séries Retrospectivas de Rendimento da PNAD.
- 272 – Usuário confunde conceito de bairros com conceito de microrregiões.
- 273 – Ao ler o título das tabelas, o usuário desabafa que “está meio complicado”.
- 274 – Ao ler as opções do *menu* lateral, usuária desabafa que “está meio perdida”.
- 275 – Usuário explicita seu receio de entrar novamente, de modo inadvertido, na Loja Virtual.
- 276 – Usuário demonstra satisfação ao abrir o arquivo PDF que reproduz uma publicação impressa, considerando este formato de arquivo “muito mais fácil”.
- 277 – Páginas da publicação em PDF “somem” e confundem o usuário.
- 278 – Usuário afirma que o sumário da publicação em PDF deveria estar “na cara” para informar o que vai encontrar lá dentro. No entanto, abriu-se primeiro a capa e os créditos da diretoria do IBGE.
- 279 – Usuário tem dificuldade na navegação no arquivo PDF, para manter o texto legível, ao mesmo tempo que visualiza a página inteira (devido ao seu formato vertical).
- 280 – Usuário varre visualmente apenas 30 das 97 páginas da publicação em PDF e desiste de buscar a informação nesse arquivo.
- 281 – Usuário explicita a necessidade de apresentar uma navegação que vai do nível territorial mais geral (Região Nordeste) para a informação mais específica (Recife e bairros).
- 282 – O quadro central da *home page* (Estatística por Tema) é pequeno demais para apresentar todos os subitens do *menu* de uma só vez. Ocorre *scrolling*, o que dificulta escolher a opção de navegação.
- 283 – Arquivo PDF demora para baixar e abrir. Usuário pensa que suas páginas estão em branco e desiste dele.
- 284 – *Link* abre somente a imagem de um gráfico estatístico, sem maiores explicações textuais.
- 285 – Tabela Excel com Estimativas Populacionais tem em seu nome de arquivo referência ao Tribunal de Contas da União (TCU), órgão ao qual o arquivo seria enviado em cumprimento à dispositivo constitucional.
- 286 – Usuário comenta que encontra muitas descrições do método das pesquisas, e trabalhos teóricos, mais do que as “informações em si”.
- 287 – Usuário abre uma página com a metodologia da pesquisa e comenta que não quer saber nada daquilo.
- 288 – Usuário comenta que o *site* é muito técnico e complicado para um leigo.
- 289 – Busca retorna 1139 ocorrências codificadas e sem maiores explicações e usuário desiste dela.
- 290 – Usuário fica dois minutos e meio observando a *home page* antes de tomar uma decisão de navegação.
- 291 – Usuário pensa que os títulos das páginas são “temas”, mas na verdade são títulos de pesquisas do IBGE.
- 292 – Calendários de divulgação apresentam longa lista sem *links* de hipertextos.
- 293 – No Cidades@, usuário não entende o que se quer dizer por “Síntese”.
- 294 – Usuário demora muito para perceber que a busca do Cidades@ só trabalha com nomes de municípios (após quatro tentativas frustradas).
- 295 – Para entrar no Cidades@, abrem-se duas janelas sobrepostas à *home page*.
- 296 – Somente no final da sua navegação, o usuário percebe que o *menu drop-down* está replicado no *frame* central da *home page*.
- 297 – Usuário diz que não sabe para onde ir.
- 298 – Usuário clica no Brasil em Síntese sem esperança: “Não deve ser isso não”.
- 299 – No Brasil em Síntese, há uma chamada “Para mais informações, visite o *site* do IBGE”, como se ele não pertencesse ao *site* do IBGE.
- 300 – Brasil em Síntese não motiva o usuário a explorá-lo em todas as suas possibilidades. Usuário o fecha rapidamente, sem esperança de encontrar ali o dado que procura.
- 301 – Usuário “aperta os olhos” para ler o *site* Cidades@ (fundo preto).
- 302 – *Frame* central da *home page* “dança” quando o usuário clica nele.
- 303 – Os dois *frames* centrais do Cidades@ produzem dois elevadores (*scrolling*) na mesma página.
- 304 – Usuário se confunde no uso dos ícones de continuação da Tabela de Idosos do Censo.
- 305 – Usuário se confunde na interpretação da Tabela de Idosos do Censo, que é longa e continua em várias telas.
- 306 – Estratégia geral de navegação bem-sucedida na primeira tarefa não se aplica à segunda tarefa, embora o tema da busca seja o mesmo (com maior especificidade).
- 307 – A página de busca avançada não apresenta o título “Busca Avançada” (falta de consistência).

- 308 – A busca avançada por “idosos” no Censo 2000 retorna apenas uma página. É uma página de divulgação do Censo, sem dados populacionais.
- 309 – Página recuperada tem muito texto e usuário tem que usar o recurso *Control + F* do navegador para tentar encontrar uma palavra-chave na tela.
- 310 – Usuário acaba sendo obrigado a abrir a tabela, pois o título não reflete com clareza os dados.
- 311 – Devido à dificuldade, usuário muda sua estratégia de busca e começa a supor a existência de subdiretórios na URL (digitando diretamente o endereço URL).
- 312 – *Link* com comportamento Mouse Over ora é verde ora é vermelho (na mesma página).
- 313 – Apesar de apontar o caminho correto, usuário não clica no *banner* “Sidra”.
- 314 – Ao dar *Open* em um arquivo compactado para *download*, o navegador e o sistema não informam com clareza o andamento do processo. Usuário fica ansioso e inseguro.
- 315 – Usuário tem que usar a busca do *Adobe Viewer* para buscar por palavras dentro da publicação em PDF.
- 316 – Ao dar *Open* em um arquivo compactado para *download*, usuário conclui que não está funcionando, devido à demora.
- 317 – Usuário comenta que a “busca avançada” do *site* não tem aspecto visual de ser busca avançada, por não oferecer muitas opções como tipos de arquivos.
- 318 – Usuário comenta que a “busca avançada” do *site* não traz explicações sobre o uso de acentuação ou aspas.
- 319 – Botão de OK da busca avançada é muito pequeno.
- 320 – A busca avançada por “cidadãos terceira idade” em todos os temas retorna apenas duas páginas. Uma delas é uma página de divulgação do Censo, sem dados populacionais.
- 321 – Na área de Estimativas da População, há itens do *menu* esquerdo com seis linhas de texto.
- 322 – Ao realizar a busca por “população Brasil”, ela retornou que não há nenhuma ocorrência encontrada. Usuário declara que teria ido para um outro *site* de busca.
- 323 – No *menu* do Perfil dos Idosos Responsáveis, o usuário fica na dúvida entre escolher a opção “Tabelas” ou “Tabelas de Resultados”.
- 324 – Em seguida ao *download*, o arquivo Excel abre mostrando a última aba da planilha, em vez de mostrar a primeira aba. O usuário não percebe e se confunde, pensando que baixou a tabela errada.
- 325 – Devido à confusão gerada, o usuário passa a duvidar que o arquivo texto em Word corresponda realmente ao grupo de tabelas baixadas.
- 326 – Usuário leva cerca de seis minutos para interpretar a planilha Excel e suas diferentes abas (apesar de já conhecer o programa).
- 327 – Para visualizar o cabeçalho da longa planilha e interpretá-la, o usuário precisa fazer o *scrolling* diversas vezes.
- 328 – Na planilha, usuário confunde o dado da população de idosos com a população total, encontrando uma resposta errada para a tarefa 1.
- 329 – Usuário tenta sair da parte de Perfil dos Idosos Responsáveis, dá uma volta em Censos e cai novamente na área que já tinha descartado.
- 330 – Na área da pesquisa PNAD, a expressão “Síntese de Indicadores” aparece duas vezes nos itens do *menu* lateral esquerdo.
- 331 – Usuário demonstra dúvidas sobre o que significa a expressão “Grandes Regiões”.
- 332 – Usuário tenta encontrar o “mapinha com as cidades” (*site* Cidades@) dentro de Geociências>Geografia.
- 333 – Usuário abre os *submenus* de Geografia e diz que não sabe o que é Geodésia. Isto dificulta a sua busca da informação.
- 334 – Usuário diz que “de imediato” não consegue encontrar o dado e que sentiu necessidade de “explorar o *site*”.
- 335 – Usuário tenta procurar o dado populacional na página de produtos de Cartografia (cartas e mapas).
- 336 – Usuário declara que está insistindo na navegação devido ao teste, mas não está mais seguro no *site*.
- 337 – Ao ver uma segunda pasta com planilhas Excel, o usuário desiste da tarefa 2. Segundo ele, porque as planilhas não possuem *links* para navegar.
- 338 – Usuário faz uma busca por “*populacao* idosa”, sem acento e sem cedilha, e não encontra nada. Entretanto, o sistema de busca não informa como a busca deveria ser digitada.
- 339 – A categoria População do *menu* principal tem *links* para População Jovem, Crianças e Adolescentes, Mortalidade Infantil, mas não possui *link* para idosos.
- 340 – A categoria Canais do *menu* principal tem *links* para IBGE 7 a 12, IBGE Teen, mas não possui nada para idosos.
- 341 – Lista de *links* para informações estatísticas do *site* Cidades@ está fora de ordem alfabética.

- 342 – Texto de Tábua de Vida não apresenta espaços entre os parágrafos nem entre os títulos e os parágrafos. As linhas ocupam toda a largura da tela.
- 343 – Usuário tenta encontrar Recife através da lista de municípios de Pernambuco em ordem alfabética, mas não encontra este item no local esperado.
- 344 – Ao lado do IBGE Teen, o usuário diz que falta o *link* “IBGE Terceira Idade”.
- 345 – Resultado da busca exibe caracter \ em meio às palavras digitadas.
- 346 – Usuário acha que o arquivo Excel demora muito para abrir e torna a clicar no mesmo *link*.
- 347 – Usuário afirma que os *sites* do governo normalmente são lentos e que deve-se ter uma certa paciência.
- 348 – A página Calendário de Divulgação tem como título *Untitled Document*.
- 349 – Usuário procura busca pelo termo “idosos” (três aspas) e dá resultado não encontrado.
- 350 – Usuário busca por dado sobre idosos nos temas do canal Mapas Interativos, e comenta “Tem tudo que eu quero menos idosos”. E fecha.
- 351 – Usuário abre Censos Demográficos sem acreditar que ali encontrará dados sobre população idosa.
- 352 – Usuário comenta que abrir o arquivo de tabelas Excel está demorando muito e que deve ser pesado. Mas não havia indicações sobre o tamanho ou o tempo estimado de *download*.
- 353 – Usuário imagina que a legenda do mapa do Brasil do Cidades@ é clicável, mas não é.
- 354 – Usuário confunde as cores do elevador do *frame* do Cidades@, sentindo dificuldade na sua movimentação vertical.
- 355 – Usuário fecha o canal Estados@ porque sua primeira página demora muito a carregar (imagem inicial grande).
- 356 – Usuário não encontra a forma de realizar de *query* para selecionar dados, no Sidra.
- 357 – Usuário tem dificuldade em perceber as abas superpostas do Sidra e fica confuso em uma tabela.
- 358 – No Sidra, as abas escolhidas pelo usuário não são respeitadas. Durante a navegação, o Sidra volta para o estado de *default* das abas, o que confunde o usuário.
- 359 – Usuário faz menção de copiar os dados do Sidra para cada estado, e colar no Excel, fazendo o somatório, para chegar no resultado pretendido. Mas não leva adiante a operação, buscando outra alternativa.
- 360 – No Sidra, o usuário entra na Contagem da População e se frustra porque os dados são de 1996. Gostaria que fossem apresentados dados mais recentes ali. Na realidade, confundiu a pesquisa Contagem da População (1996) com o Censo Demográfico (2000).
- 361 – Após tentar usar o banco de dados Sidra, sem obter sucesso, o usuário preferiu retornar à navegação hipertextual comum para obter o dado.
- 362 – Usuário abre diversas páginas superpostas, mais o Sidra e, ainda, o Excel, para navegar, o que pode sobrecarregar o sistema.
- 363 – Usuário demonstra ansiedade e nervosismo diante da lentidão do *site* IBGE.
- 364 – Codificação de cores errada no *site* leva o usuário a pensar que Censos Demográficos faz parte da área Geociências.
- 365 – Janela do Servidor de Arquivos esconde a barra de *status* (e a barra de ícones) do IExplorer. Não é possível ver o *status* do processo de navegação. Isto confunde bastante o usuário no caso de conexão lenta.
- 366 – Usuário reclama que as tabelas Excel baixadas vieram codificadas (com números), sem descrição. “É um saco”.
- 367 – Em Censos Demográficos>Resultados do Universo>Tabelas Selecionadas Municípios, o usuário imaginou que haveria informações por bairros de Recife, mas não existe este detalhamento.
- 368 – *Menu* lateral esquerdo com opções muito próximos gera acionamentos na opção não desejada.
- 369 – Em Censos Demográficos>Resultados do Universo>Tabelas Completas, abre-se uma área de FTP com interface fora do padrão de navegação da Internet (é semelhante à janela comum do Windows XP).
- 370 – Em Censos Demográficos>Resultados do Universo>Tabelas Completas, na área de FTP, o usuário se vê diante de inúmeros arquivos de nome codificado, sem maiores explicações.
- 371 – Usuário comenta que, muitas vezes, após encontrar um dado, tem dificuldade de lembrar como o achou (desorientação, dificuldade de aprendizado).
- 372 – Tabela Excel com Resultados do Universo tem 28Mb e a lentidão leva o usuário a interromper o seu *download*, sem ver o resultado.
- 373 – Ao baixar a publicação completa em PDF Perfil dos Idosos Responsáveis, a barra de *status* informa “Done”, mas a publicação ainda está sendo mostrada, gradativamente, página a página, com momentos de aparente congelamento”.
- 374 – Usuário gostaria de abrir “algum mapa” ou “gráfico de pizza” que informe a concentração de idosos no país. Mas esta informação estatística só está disponível em tabelas.

- 375 – Usuário abandona a publicação em PDF baixada porque não há referência a Idosos no *menu* principal, na categoria de População.
- 376 – Usuário leva tempo demasiado para analisar as categorias do *menu drop-down* e a *home page*.
- 377 – Em busca do dado, o usuário entra em Censos 2007, mas resolve sair, pois a área mostra informações gerais sobre pesquisas que ainda não foram realizadas.
- 378 – Em Perfil dos Idosos Responsáveis, o usuário tenta diversas vezes ir para a página com a Introdução, apesar de já estar nela (desorientação dentro do *site*). Neste momento, o usuário afirma que o *site* induz ao erro, e que está com a sensação de estar “perdido”.
- 379 – Usuário confessa que ficou “totalmente perdido” tanto na tarefa 1, como na tarefa 2, e culpou a confusão gerada pelo arranjo dos *menus* da *home page*.
- 380 – Usuário espera encontrar “população por estado” sob a categoria População do *menu drop-down*, mas o item inexistente.
- 381 – Ao entrar em Canais, o usuário se pergunta “O que é BME?”.
- 382 – Palavra “antropométricas” no *menu drop-down* da PNAD está grafada com erro de ortografia.
- 383 – Ao navegar, o usuário comenta: “É assim mesmo, complicado, ou sou eu que estou complicando?”
- 384 – Devido a um bug, a caixa azul com o rótulo de descrição da pesquisa de Saúde fica “presa” ao movimento do cursor.
- 385 – Após aguardar para baixar um arquivo PDF de 2,6Mb, o usuário fica perdido e ansioso pois o navegador demora para apresentar a página (área de Projeção da População).
- 386 – Após aguardar para abrir sem sucesso um arquivo PDF de 2,6Mb, o usuário pensa que há erro na página, pois vê a barra de *status* da janela de baixo. Na verdade, não há erro na página (área de Projeção da População).
- 387 – Usuário não compreende por que o nome do banco de dados Cidades@ tem um caracter “@”, ficando confuso.
- 388 – Usuário tem dificuldade de encontrar Pernambuco no mapa clicável de abertura do banco de dados Cidades@.
- 389 – Usuário tem dificuldade de perceber que está abrindo o Estado de Pernambuco, após clicar no mapa de abertura do banco de dados Cidades@ (barra superior do IExplorer está escondida).
- 390 – Usuário afirma que as informações por bairros deveriam estar dentro do banco de dados Cidades@ (mas não estão).
- 391 – Usuário confunde municípios com bairros na lista do banco de dados Cidades@.
- 392 – Usuário se perde na navegação dos dois *frames* do banco Cidades@.
- 393 – Em Pesquisa de Informações Básicas Municipais (Perfil), o usuário tenta usar o *menu* lateral esquerdo da página, mas alguns itens não são clicáveis, o que o confunde.
- 394 – Já estando em Pesquisa de Informações Básicas Municipais (Perfil), o usuário se confunde e entra nela novamente através do *menu drop-down*.
- 395 – Usuário afirma que os *menus drop-down* são “muito grandes”.
- 396 – No canal Estados@, usuário é levado a realizar cálculos aproximativos de cabeça e inferências, e anota o resultado num papel.
- 397 – No canal Estados@, usuário é levado a abrir a calculadora do Windows para realizar uma soma da população idosa de São Paulo.
- 398 – Pequeno mapa na página de abertura do Cidades@ dá a entender que é clicável, mas não é.
- 399 – No Cidades@, o título População e Domicílios – Censo 2000 com Divisão Territorial dá a impressão de que será mostrada a divisão territorial dentro de Recife, mas a divisão é *a priori* (título enganoso).
- 400 – O banco de dados Perfil dos Municípios Brasileiros não mostra uma resposta à busca evidente em termos visuais.
- 401 – Ao entrar na página inicial dos Censos Demográficos, o usuário ironiza: “blablablá...”
- 402 – Usuário busca Recife na lista de municípios do Cidades@, mas está na parte de cima, separado dos demais (contrariamente ao que esperava).
- 403 – Em Cidades@, dados em Excel para *download* são redundantes aos dados já apresentados na página.
- 404 – No Sidra, há apresentação de dezenas de siglas, tabelas e gráficos logo na primeira página.
- 405 – Durante a navegação no Sidra, o sistema desrespeita as escolhas já realizadas pelo usuário e retorna ao estado de *default* (exemplo: após a opção por Recife, tabela volta sozinha para a opção Brasil).
- 406 – Ferramenta de busca no Sidra exige que o usuário digite o número da tabela buscada.
- 407 – Na ferramenta de busca por tabelas do Sidra, o termo “número” está abreviado de forma errônea (*nro*).
- 408 – Na ferramenta de busca por tabelas do Sidra, o usuário não compreende as opções da busca.

- 409 – Na ferramenta de busca por tabelas do Sidra, a digitação da palavra “bairros” no singular causa resultado nulo.
- 410 – A ferramenta de busca do Sidra é extremamente lenta.
- 411 – Usuário confunde *link* de “Estatísticas do Site” com dados estatísticos produzidos pelo IBGE.
- 412 – Em Estados@, o usuário esperava que a tabela de regiões da página de entrada fosse clicável.
- 413 – Em Estados@, o usuário esperava que as linhas da tabela de dados seriam clicáveis.
- 414 – Usuário se confessa “perdido” dentro do canal Estados@ e retorna sempre à mesma página.
- 416 – Usuário diz que telefonaria para o IBGE, para não perder tempo, e desiste da tarefa.
- 417 – Usuário tem a sensação de que o resultado da busca por palavras-chave o levou para um local inadequado (“fora de Recife”).
- 418 – *Menu drop-down* esconde o título principal da página, gerando confusão. Usuário não encontra a informação do título da página.
- 419 – Em Contagem da População, há uma lista de estados sem ordenação alfabética.
- 420 – Ao abrir a *home page*, usuário evita lê-la e diz que tem “muita informação por metro quadrado”.
- 421 – Usuário cai direto da Busca em Perfil dos Idosos, e não percebe que a tabela continua em outra página.
- 422 – Título da Tabela “1991/2000” confunde o usuário, e ele considera o dado de 1991 como o último dado publicado no portal do IBGE.
- 423 – Na busca, o usuário navega tecendo hipóteses a respeito do significado da codificação dos nomes dos arquivos shtm.
- 424 – Usuário afirma que não compreende o que significa as diversas partes da tabela, em páginas subseqüentes.
- 425 – Usuário afirma que prefere ler as tabelas impressas em papel do que na tela.
- 426 – Usuário comenta que espera que o arquivo de *download* do IBGE não contenha vírus.
- 427 – No *menu* Pesquisas, usuário pensava encontrar o *link* para todas as pesquisas, mas lá só é apresentado o calendário.
- 428 – Título da tabela “Responsáveis pelo Domicílio” leva ao abandono do dado correto.
- 429 – Usuário navega em círculos.
- 430 – Por duas vezes seguidas, usuário só percebe que a tabela não é a que procura após colar seus dados no Excel.
- 431 – No Site Censo 2000, *menu drop-down* gera comportamento atípico do cursor do mouse.
- 432 – No Site Censo 2000, *menu drop-down* aparece cortado ao meio e gera barra de rolagem horizontal.
- 433 – No Site Censo 2000, a opção de divulgação dos resultados não apresenta nenhum dado, apenas uma lista de produtos por ordem cronológica.
- 434 – Usuário abre o documento descritivo das tabelas em Word, mas diz que “não queria ler tudo isso” e faz uma busca por palavras dentro do documento.
- 435 – Usuário vai abrindo e fechando sistematicamente todas as tabelas Excel, em vez de tentar compreender o texto do documento descritivo em Word. Mas desiste no meio para não “perder tempo”.
- 436 – Interação com as abas de tabelas da ferramenta Sidra não segue a lógica de interação do usuário com a sua busca. O usuário precisa se adaptar à lógica de programação da ferramenta (abas voltam ao estado de default).
- 437 – Usuária se debruça e contrai a vista para ler tabelas e textos.
- 438 – Usuária ficou muito insegura a respeito da atualidade dos dados do Censo apresentados.
- 439 – Abertura consecutiva de janelas desabilita o botão *Back* do navegador.
- 440 – Usuária fica ansiosa com a lentidão do *download* do arquivo PDF e requisita baixar dois grandes arquivos PDF ao mesmo tempo, debilitando a performance do sistema.
- 441 – Arquivo Excel abre apresentando seus dados fora do enquadramento da tela. Isto confunde o usuário que o fecha em seguida.

10.6

Perfil dos participantes dos testes

Participantes 1 e 2

Participaram somente dos testes-piloto.

Participante 3

PERFIL - A participante 3 é do sexo feminino, tem entre 35-39 anos, é professora de Jornalismo e doutoranda em Comunicação, com especialização e mestrado na mesma área. Apresenta experiência alta com os computadores e com a Internet, que lhe consome de 3 a 6 horas por dia. Tem uma experiência moderadamente alta com *notebooks*. Utiliza diversos aplicativos como: processadores de texto, planilhas, apresentações, gestão de projetos, editoração eletrônica, CD-Rom, multimídias e ferramentas para programação. Utiliza o computador tipicamente para Internet, gráficos, textos e programação, no sistema operacional Windows. Emprega estatísticas em sua pesquisa, embora não saiba operar *softwares* específicos de estatística. Costuma acessar o *site* do IBGE para buscar a Pesquisa de Orçamentos Familiares e outras, e avalia a sua experiência de navegação no IBGE como moderada. É usuária freqüente de *sites* de informações estatísticas, como o do IPEA e do IBOPE. Não lê jornais especializados em economia.

Participante 4

PERFIL - O participante 4 é do sexo masculino, tem entre 40-44 anos, formado em Engenharia e consultor de empresas. Tem especialização em Administração (contabilidade) e cursa o mestrado na área. Avalia a sua experiência com computadores e navegação como alta, assim como com uso de *notebooks*. Navega entre 1-3 horas por dia e utiliza o sistema Windows. Está acostumado a usar aplicativos de processamento de textos, planilhas, apresentação e CD-Rom/multimídia, tipicamente para as seguintes finalidades: Internet, jogos/entretenimento, finanças/contabilidade, redação de textos e suporte à decisão. Costuma utilizar estatísticas em seu trabalho e opera programas de estatística (como SPSS), mas não tem experiência no portal do IBGE. É leitor de jornais especializados em economia, negócios e finanças.

Participante 5

PERFIL – A participante 5 é do sexo feminino, tem entre 40-44 anos, é designer, graduada em Desenho Industrial, com especialização em Marketing e Tecnologia *Web*, e cursa o mestrado em Design. Avalia sua experiência com computadores em geral como moderada, tem alguma experiência com *notebooks*, e experiência moderada em navegação na *Web*. Navega cerca de 1-3 horas por dia, com sistema operacional Windows. Utiliza os aplicativos de processamento de textos, planilhas, apresentação, editoração eletrônica, CD-Rom/multimídia e Photoshop. Usa o computador tipicamente para Internet, gráficos/desenho, e editoração. Não utiliza estatísticas em seu trabalho, e nunca consultou o *site* do IBGE ou similares. Não lê jornais especializados em economia.

Participante 6

PERFIL – O participante 6 é do sexo masculino, tem entre 55-59 anos, é professor universitário e engenheiro de telecomunicações, com especialização em Administração Financeira, mestrado em Administração Pública. Realiza seu doutorado em Ciência da Informação. Tem experiência moderadamente alta com computadores em geral e com *notebooks*, assim como com navegação na *Web*. Navega cerca de 3-8 horas por dia, em sistema operacional Windows. Está acostumado a usar processadores de texto, apresentações, e CD-Rom/multimídias. Utiliza o computador para Internet e processamento de textos. Emprega estatísticas em seu trabalho, embora não saiba utilizar programas específicos. Não tem experiência no portal IBGE, nem em outros *sites* de estatísticas. Lê jornais especializados em economia.

Participante 7

PERFIL – A participante 7 é do sexo feminino, tem entre 45-49 anos, e é psicóloga de uma organização. Tem especialização em Engenharia de Produção, e acabou de completar o mestrado em Engenharia Civil (área de Sistemas Computacionais). Avalia que possui experiência alta com computadores, *notebooks* e navegação na *Web*. Navega cerca de 1-3 horas por dia, em sistema Windows. Utiliza os seguintes aplicativos: processadores de texto, planilhas, apresentações, e editoração eletrônica. Usa o computador tipicamente para Internet, processamento de textos e suporte à decisão. Não utiliza estatísticas e nunca acessou o portal IBGE. Acessa *sites* de estatísticas relacionados especificamente à acidentes aéreos, aeronáutica e aviação. Não lê jornais de economia.

Participante 8

PERFIL – O participante 8 é do sexo feminino, tem entre 45-49 anos, é webdesigner, com graduação em Desenho Industrial e mestrado recém-concluído em Relações Internacionais. Avalia que possui experiência alta com computadores e navegação, e experiência moderada com *notebooks*. Navega na Internet mais que 8 horas por dia e utiliza sistema Windows. Está acostumada a usar processadores de textos, planilhas, apresentações, CD-Rom e multimídias e programas de editoração eletrônica, imagens e webdesign. Utiliza computadores tipicamente para Internet, gráficos e desenho, finanças e contabilidade, textos e programação. Utiliza estatísticas em seu trabalho mas não possui nenhuma experiência no portal IBGE. Não costuma consultar outros portais de estatística. Lê jornais de economia, negócios e finanças.

Participante 9

PERFIL – O participante 9 é do sexo feminino, tem entre 35-39 anos, coordenadora de faculdade, formada em Ciências Contábeis, com especialização em Recursos Humanos, e mestrado em Administração (Marketing). Possui experiência moderada com computadores em geral, *notebooks* e navegação na *Web*. Navega de 1-3 horas por dia, em sistema Windows. Utiliza os aplicativos: processadores de texto, planilhas, apresentação, e de comunicação instantânea. Utiliza o computador tipicamente para Internet, processamento de textos e leitura de *e-mails*. Não utiliza estatísticas no seu trabalho, mas costuma acessar dados demográficos no portal do IBGE, no qual já possui alguma experiência. Não acessa outros *sites* de estatísticas e não lê jornais de economia.

Participante 10

PERFIL – O participante 10 é do sexo feminino, tem entre 30-34 anos, é assistente de pesquisa, graduada em Comunicação/Jornalismo, com especialização em Gestão de Recursos Humanos, e mestrado em Administração. Possui experiência alta com computadores em geral, moderadamente alta com *notebooks*, e alta em navegação na *Web*. Navega de 3-8 horas por dia, em sistema Windows. Utiliza os aplicativos: processadores de texto, planilhas, apresentações, e CD-Rom/multimídia. Utiliza o computador tipicamente para Internet e processamento de textos. Não utiliza estatísticas no trabalho, não costuma consultar o portal do IBGE, no qual não possui experiência. Não acessa outros *sites* de estatísticas, e não lê jornais de economia, negócios ou finanças.

Participante 11

PERFIL – O participante 11 é do sexo masculino, tem entre 40-44 anos, e é publicitário. Graduado em Comunicação Social, com especialização em Marketing (E-Commerce), e mestrando em Administração. Possui experiência moderadamente alta com computadores em geral, alguma experiência com *notebooks*, e experiência moderadamente alta em navegação na *Web*. Navega entre 3-8 horas por dia, em sistema Windows. Utiliza os aplicativos: processador de textos, planilhas, apresentação e CD-Rom/multimídia. Utiliza o computador tipicamente para Internet, jogos e entretenimento, e processamento de textos. Não utiliza estatísticas no trabalho, e não costuma consultar o portal do IBGE, no qual não possui experiência. Não acessa outros *sites* de estatísticas. Lê jornais de economia, negócios e finanças.

Participante 12

PERFIL – O participante 12 é do sexo masculino, tem entre 35-39 anos, e é bibliotecário e professor universitário. Graduado em Biblioteconomia, com especialização em Inteligência Competitiva, e mestrando em Ciência da Informação. Possui experiência moderadamente alta com computadores em

geral, *notebooks*, e em navegação na *Web*. Navega entre 3-8 horas por dia, em sistema Windows e Linux/Unix. Utiliza os aplicativos: processadores de textos, planilhas, banco de dados, apresentação, gestão de projetos, editoração eletrônica, CD-Rom/multimídia, e outros. Utiliza o computador tipicamente para Internet, finanças/contabilidade, banco de dados, processamento de textos e programação. Não utiliza estatísticas no trabalho, mas costuma consultar o portal do IBGE, no qual já possui alguma experiência, para buscar dados de demografia e renda. Não acessa outros *sites* de estatísticas. Lê jornais de economia, negócios e finanças.

Participante 13

PERFIL – O participante 13 é do sexo feminino, tem 40-44 entre anos, e é bibliotecária. Graduada em Biblioteconomia e Documentação, e mestranda em Ciência da Informação. Possui experiência moderadamente alta com computadores em geral, alguma experiência com *notebooks*, e experiência moderadamente alta em navegação na *Web*. Navega mais de 8 horas por dia, em sistema Windows. Utiliza os aplicativos: processador de texto, planilhas, banco de dados, apresentação, editoração eletrônica e CD-Rom/multimídias. Utiliza o computador tipicamente para Internet, jogos e entretenimento, gráficos/desenho, finanças/contabilidade, banco de dados, processamento de textos e pesquisas. Utiliza estatísticas no seu trabalho, mas não sabe operar programas específicos de estatística. Costuma consultar o portal do IBGE, no qual possui experiência moderada, para buscar mapas, dados dos censos agropecuários e publicações. Acessa outros *sites* de estatísticas, como IPEA e FGV. Costuma ler jornais de economia, negócios e finanças.

Participante 14

PERFIL – A participante 14 é do sexo feminino, tem entre 40-44 anos, é designer e professora. Graduada em Comunicação Visual, com especialização em História da Arte, mestrado em Design, e doutoranda em Design. Possui experiência moderada com computadores em geral, experiência moderada com *notebooks*, e alguma experiência em navegação na *Web*. Navega 1-3 horas por dia, em sistema operacional Macintosh OS X. Utiliza os aplicativos: processadores de texto, apresentação e editoração eletrônica e de imagem (Photoshop e InDesign). Utiliza o computador tipicamente para Internet gráficos/desenho e diagramação. Não utiliza estatísticas no seu trabalho, não sabe operar programas de estatística. Não costuma consultar o portal do IBGE, no qual não possui nenhuma experiência. Não acessa outros *sites* de estatísticas. Não lê jornais de economia, negócios ou finanças.

Participante 15

PERFIL – A participante 15 é do sexo feminino, tem entre 40-44 anos, é roteirista instrucional. Graduada em Engenharia Florestal, com especialização em Comunicação e Redes Eletrônicas, mestrado em Ciência da Informação, e doutoranda em Ciência da Informação. Possui experiência moderadamente alta com computadores em geral, alguma experiência com *notebooks*, e experiência alta em navegação na *Web*. Navega mais de 8 horas por dia, em sistema operacional Windows. Utiliza os aplicativos: processadores de texto, planilhas, apresentação, CD-Rom/multimídias e Photoshop. Utiliza o computador tipicamente para Internet, gráficos/desenho, e processamento de textos. Utiliza estatísticas no seu trabalho, mas não sabe operar programas de estatística. Não costuma consultar o portal do IBGE, no qual possui alguma experiência. Não acessa outros *sites* de estatísticas. Lê jornais de economia, negócios e finanças.

Participante 16

PERFIL – O participante 16 é do sexo feminino, tem entre 40-44 anos, é funcionária pública. Graduada em Letras e Pedagogia, com especialização em Novas Tecnologias Educacionais, mestrado em Comunicação, e doutoranda em Ciência da Informação. Possui experiência moderadamente alta com computadores em geral, experiência moderadamente alta com *notebooks*, e moderadamente alta em navegação na *Web*. Navega mais de 8 horas por dia, em sistema operacional Windows. Utiliza os aplicativos: processadores de textos, planilhas, apresentações, e CD-Rom/multimídias. Utiliza o computador tipicamente para Internet, finanças/contabilidade, e processamento de textos. Não utiliza estatísticas no seu trabalho, não sabe operar programas de estatística. Não costuma consultar o portal do IBGE, no qual não possui experiência. Não acessa outros *sites* de estatísticas. Não lê jornais de economia, negócios ou finanças.

Participante 17

PERFIL – O participante 17 é do sexo masculino, tem entre 45-49 anos, é professor. Graduado em Matemática, com especialização em Estatística, completou seu mestrado em Engenharia de Produção. Possui alguma experiência com computadores em geral, nenhuma experiência com *notebooks*, e experiência moderada em navegação na *Web*. Navega entre 3-8 horas por dia, em sistema operacional Windows. Utiliza aplicativos de apresentação. Utiliza o computador tipicamente para Internet, banco de dados e processamento de textos. Utiliza estatísticas no seu trabalho, e sabe operar programas de estatística. Costuma consultar o portal do IBGE, no qual possui alguma experiência e onde busca dados populacionais e atualizações econômicas. Acessa outros *sites* de estatísticas, como Ibope, Nielsen e Vox Populi. Lê jornais de economia, negócios e finanças.

Participante 18

PERFIL – O participante 18 é do sexo masculino, tem entre 30-34 anos, é biólogo. Graduado em Ciências Biológicas, com especialização em Geografia (Geoecologia), completou mestrado em Geografia, e é doutorando em Geografia (área de Geoprocessamento/Cartografia/Geoecologia). Possui experiência moderadamente alta com computadores em geral, experiência moderadamente alta com *notebooks*, e experiência moderadamente alta em navegação na *Web*. Navega entre 3-8 horas por dia, em sistema operacional Windows. Utiliza aplicativos de processamento de textos, planilhas, banco de dados, apresentação, e de geoprocessamento (como ArcGis). Utiliza o computador tipicamente para Internet, jogos/entretenimento, gráficos/desenho, finanças/contabilidade, banco de dados, processamento de textos, suporte à decisão, e geoprocessamento. Utiliza estatísticas no seu trabalho; mas não sabe operar programas de estatística. Costuma consultar o portal do IBGE, no qual possui experiência moderada e onde busca dados de socioeconomia e censos. Acessa outros *sites* de estatísticas, como ministérios e governos. Não lê jornais de economia, negócios ou finanças.

Participante 19

PERFIL – O participante 19 é do sexo masculino, tem entre 35-39 anos, é bibliotecário. Graduado em Biblioteconomia, com especialização em Administração, é mestrando em Ciência da Informação. Possui experiência moderadamente alta com computadores em geral, alguma experiência com *notebooks*, e experiência moderadamente alta em navegação na *Web*. Navega entre 3-8 horas por dia, em sistema operacional Windows. Utiliza aplicativos de processamento de textos, planilhas, banco de dados, e apresentação. Utiliza o computador tipicamente para Internet, banco de dados, e processamento de textos. Não utiliza estatísticas no seu trabalho; não sabe operar programas de estatística. Não costuma consultar o portal do IBGE, no qual não possui nenhuma experiência. Acessa outros *sites* de estatísticas, como Dataprev. Não lê jornais de economia, negócios ou finanças.

Participante 20

PERFIL – A participante 20 é do sexo feminino, tem entre 50-54 anos, e é arquivista. Graduada em Arquivologia, é mestranda em Ciência da Informação. Possui experiência moderada com computadores em geral, nenhuma experiência com *notebooks*, e experiência moderada em navegação na *Web*. Navega entre 1-3 horas por dia, em sistema operacional Windows. Utiliza aplicativos de processamento de textos, apresentação e CD-Rom/Multimídia. Utiliza o computador tipicamente para Internet, e processamento de textos. Não utiliza estatísticas no seu trabalho; não sabe operar programas de estatística. Não costuma consultar o portal do IBGE, no qual não possui nenhuma experiência. Não acessa outros *sites* de estatísticas. Não lê jornais de economia, negócios ou finanças.

Participante 21

PERFIL – O participante 21 é do sexo masculino, tem entre 45-49 anos, e é professor universitário de Economia. Graduado em Engenharia, com especialização em Análise de Sistemas, possui mestrado em Finanças. Possui experiência moderadamente alta com computadores em geral, experiência moderadamente alta com *notebooks*, e experiência moderadamente alta em navegação na *Web*. Navega entre 1-3 horas por dia, em sistema operacional Windows. Utiliza aplicativos de processamento de textos, de apresentação e outros (estatísticos e econométricos). Utiliza o computador tipicamente para Internet, processamento de textos e comunicação (Skype). Utiliza estatísticas no trabalho; sabe operar programas de estatística. Não costuma consultar o portal do IBGE, no qual não possui nenhuma experiência. Acessa outros *sites* de estatísticas, como o Banco Central. Lê jornais de economia, negócios e finanças.

Participante 22

PERFIL – O participante 22 é do sexo masculino, tem entre 30-34 anos, e é geógrafo. Graduado em Geografia, com especialização em Geografia Física, é mestrando em Geografia. Possui experiência alta com computadores em geral, experiência moderada com *notebooks*, e experiência alta em navegação na *Web*. Navega entre 1-3 horas por dia, em sistema operacional Windows. Utiliza aplicativos de processamento de textos, planilhas, apresentação e outros (ESRI ArcGis e AutoCad Map). Utiliza o computador tipicamente para Internet, gráficos e desenho, processamento de textos, e geoprocessamento. Utiliza estatísticas no trabalho; não sabe operar programas específicos de estatística. Não costuma consultar estatísticas no portal do IBGE, no qual possui alguma experiência. Não acessa outros *sites* de estatísticas. Não lê jornais de economia, negócios ou finanças.

Participante 23

PERFIL – O participante 23 é do sexo masculino, tem entre 65-69 anos, e é designer. Graduado em Arquitetura, é mestrando em Design. Possui experiência moderadamente alta com computadores em geral, experiência moderada com *notebooks*, e experiência moderadamente alta em navegação na *Web*. Navega entre 1-3 horas por dia, em sistema operacional Windows. Utiliza aplicativos de processamento de textos, apresentação, editoração eletrônica e CD-Rom/multimídia. Utiliza o computador tipicamente para Internet, gráficos e desenho, banco de dados e processamento de textos. Não utiliza estatísticas no trabalho; não sabe operar programas específicos de estatística. Não costuma consultar estatísticas no portal do IBGE, no qual não possui nenhuma experiência. Não acessa outros *sites* de estatísticas. Lê jornais de economia, negócios e finanças.

Participante 24

PERFIL – O participante 24 é do sexo masculino, tem entre 40-44 anos, e é museólogo. Graduado em Museologia, tem especialização em Ciências Sociais, mestrado em Memória Social e é doutorando em Ciências Sociais. Possui experiência moderadamente alta com computadores em geral, nenhuma experiência com *notebooks*, e experiência moderadamente alta em navegação na *Web*. Navega entre 1-3 horas por dia, em sistema operacional Windows. Utiliza aplicativos de processamento de textos, planilhas, apresentação, editoração eletrônica e CD-Rom/multimídia. Utiliza o computador tipicamente para Internet, banco de dados e processamento de textos. Não utiliza estatísticas no trabalho; e não sabe operar programas específicos de estatística. Costuma consultar estatísticas no portal do IBGE, no qual possui alguma experiência, e onde busca perfis socioculturais. Acessa outros *sites* de estatísticas, como Instituto Pereira Passos. Não lê jornais de economia, negócios ou finanças.

Participante 25

PERFIL – O participante 25 é do sexo masculino, tem entre 30-34 anos, e é administrador. Graduado em Administração, tem especialização em Marketing, e mestrado em Administração (Planejamento e Organizações). Possui experiência moderadamente alta com computadores em geral, experiência moderadamente alta com *notebooks*, e experiência moderadamente alta em navegação na *Web*. Navega entre 3-8 horas por dia, em sistema operacional Windows e Macintosh. Utiliza aplicativos de processamento de textos, planilhas, e apresentação. Utiliza o computador tipicamente para Internet, finanças/contabilidade processamento de textos e suporte à decisão. Utiliza estatísticas no trabalho; e sabe operar programas específicos de estatística. Costuma consultar estatísticas no portal do IBGE, no qual possui alguma experiência, e onde busca perfis de população e consumo. Não acessa outros *sites* de estatísticas. Lê jornais de economia, negócios e finanças.

Participante 26

PERFIL – O participante 26 é do sexo feminino, tem entre 45-49 anos, e é Analista de Informação. Graduada em Biblioteconomia e Documentação, tem especialização em Análise de Sistemas e Gestão do Conhecimento, e faz mestrado em Ciência da Informação. Possui experiência moderada com computadores em geral, alguma experiência com *notebooks*, e experiência moderada em navegação na *Web*. Navega entre 1-3 horas por dia, em sistema operacional Windows. Utiliza aplicativos de processamento de textos. Utiliza o computador tipicamente para Internet, processamento de textos e suporte à decisão. Não utiliza estatísticas no trabalho; e não sabe operar programas específicos de estatística. Não costuma consultar estatísticas no portal do IBGE, no qual não possui nenhuma experiência. Não acessa outros *sites* de estatísticas. Não lê jornais de economia, negócios ou finanças.

10.7

Check list**LISTA DE ITENS DE VERIFICAÇÃO DA USABILIDADE E DA ARQUITETURA DE INFORMAÇÃO DO PORTAL IBGE**

Esta lista de verificação foi elaborada a partir dos problemas de usabilidade observados durante os testes de campo realizados na pesquisa. Ao lado de cada item de verificação, está o grau de severidade a que foi associado, segundo a tabela a seguir (itens com graus 4 e 5 foram retirados da lista para maior concisão).

	Grau de severidade	Descrição
1	Emergencial	Problema que impede a realização das tarefas e que precisa ser urgentemente corrigido.
2	Maior	Problema que gera uma significativa demora ou frustração.
3	Médio	Gera um impacto moderado na usabilidade.
4	Menor	Problema localizado ou menor; pode ser objeto de futuro aprimoramento.
5	Outros	Problema que pode até ser importante, mas não é estritamente considerado um problema de usabilidade.

Por favor, marque com um X uma das respostas a seguir:

() SIM () NÃO () NÃO SEI

1 Navegabilidade**1.1 Facilidade de navegação e operação**

1.1.1 – As páginas do portal IBGE abrem-se todas dentro da mesma janela de navegação?
() SIM () NÃO () NÃO SEI [severidade 2]

1.1.2 – As páginas do portal IBGE abrem-se sempre em janelas de mesmo tamanho (preferencialmente em tela cheia)?
() SIM () NÃO () NÃO SEI [severidade 2]

1.1.3 – As tabelas de dados são sempre apresentadas sem necessidade de uso do elevador vertical (*scroll*)?
() SIM () NÃO () NÃO SEI [severidade 3]

1.1.4 – As tabelas de dados são apresentadas por inteiro e sem divisão em diversas tabelas?
() SIM () NÃO () NÃO SEI [severidade 2]

1.1.5 – Os ícones para acesso à continuação das tabelas de dados estão localizados sempre acima da linha de *scroll* da tela?
() SIM () NÃO () NÃO SEI [severidade 1]

1.1.6 – Os ícones para a continuação das tabelas apresentam sempre rótulos textuais?
☐ SIM ☐ NÃO ☐ NÃO SEI [severidade 1]

1.1.7 – Todos os ícones de navegação contêm descrições textuais?
☐ SIM ☐ NÃO ☐ NÃO SEI [severidade 2]

1.1.8 – As publicações em PDF são sempre leves?
☐ SIM ☐ NÃO ☐ NÃO SEI [severidade 3]

1.1.9 – As publicações em PDF fazem uso intensivo de recursos de hipertexto?
☐ SIM ☐ NÃO ☐ NÃO SEI [severidade 3]

1.1.10 – O botão “Voltar” está presente em todas as telas do navegador?
☐ SIM ☐ NÃO ☐ NÃO SEI [severidade 2]

1.1.11 – As células das tabelas de dados contêm *links* para informações mais detalhadas e específicas?
☐ SIM ☐ NÃO ☐ NÃO SEI [severidade 3]

1.1.12 – Os títulos de tabelas de continuação são compatíveis com os dados apresentados em cada uma de suas telas?
☐ SIM ☐ NÃO ☐ NÃO SEI [severidade 3]

1.1.13 – O acionamento do *menu drop-down* é possível sem prejudicar as demais opções de navegação?
☐ SIM ☐ NÃO ☐ NÃO SEI [severidade 3]

1.1.14 – O acionamento do *menu drop-down* é possível sem prejudicar a leitura da página?
☐ SIM ☐ NÃO ☐ NÃO SEI [severidade 3]

1.1.15 – O *download* de documentos em formatos especiais é limitado ao mínimo?
☐ SIM ☐ NÃO ☐ NÃO SEI [severidade 2]

1.1.16 – As funções importantes de navegação evitam produzir elevadores (*scrolling*)?
☐ SIM ☐ NÃO ☐ NÃO SEI [severidade 3]

1.2 Contextualização e relacionamento de informações

1.2.1 – Após os textos das pesquisas apresenta-se uma lista de informações relacionadas (ainda que de outras pesquisas)?
☐ SIM ☐ NÃO ☐ NÃO SEI [severidade 2]

1.2.2 – A diagramação representa visualmente a relação hierárquica entre as informações em uma tela?
☐ SIM ☐ NÃO ☐ NÃO SEI [severidade 2]

1.2.3 – Todas as janelas e textos apresentam títulos?
☐ SIM ☐ NÃO ☐ NÃO SEI [severidade 2]

1.2.4 – Os dados apresentados em cada tela têm sempre sua definição e seu contexto claramente descritos?
☐ SIM ☐ NÃO ☐ NÃO SEI [severidade 2]

1.2.5 – As tabelas apresentam *links* para outras tabelas relacionadas (ainda que de outras pesquisas)?

☐ SIM ☐ NÃO ☐ NÃO SEI [severidade 3]

1.2.6 – Os conceitos utilizados pelo IBGE (por exemplo: bairros, municípios, microrregiões, grandes regiões etc.) têm definições em cada local em que aparecem?

☐ SIM ☐ NÃO ☐ NÃO SEI [severidade 3]

1.2.7 – Os endereços de páginas (URLs) obedecem a uma organização de pastas compreensível para o usuário?

☐ SIM ☐ NÃO ☐ NÃO SEI [severidade 3]

1.2.8 – Os arquivos (html, shtm e outros) foram todos nomeados de modo claro e evitam o emprego de codificações?

☐ SIM ☐ NÃO ☐ NÃO SEI [severidade 3]

1.2.9 – Os títulos de tabelas de dados mencionam sempre claramente e com destaque as datas a que os dados se referem?

☐ SIM ☐ NÃO ☐ NÃO SEI [severidade 1]

1.2.10 – O portal IBGE utiliza *breadcrumbs* ?

☐ SIM ☐ NÃO ☐ NÃO SEI [severidade 3]

1.3 Visibilidade do estado do sistema

1.3.1 – Todas as telas do portal IBGE mantêm visíveis os ícones, *menus*, barra de endereços e as funções comuns dos navegadores?

☐ SIM ☐ NÃO ☐ NÃO SEI [severidade 2]

1.3.2 – Todas janelas de navegação apresentam títulos que descrevem seus conteúdos?

☐ SIM ☐ NÃO ☐ NÃO SEI [severidade 2]

1.3.3 – Em caso de tempos de resposta superiores a 10 segundos, o usuário é mantido informado sobre o progresso da ação?

☐ SIM ☐ NÃO ☐ NÃO SEI [severidade 3]

1.3.4 – Os tempos de resposta são adequados à ação e ao processo cognitivo do usuário?

☐ SIM ☐ NÃO ☐ NÃO SEI [severidade 3]

1.3.5 – A interface torna sempre óbvio que item do *menu* foi selecionado?

☐ SIM ☐ NÃO ☐ NÃO SEI [severidade 3]

1.4 Documentação, tutorial e ajuda

1.4.1 – Tutoriais e ajudas, quando existem, estão bem sinalizados e visíveis?

☐ SIM ☐ NÃO ☐ NÃO SEI [severidade 3]

1.4.2 – Os conceitos e termos utilizados pelo IBGE estão explicados (por exemplo: através de um glossário *pop-up*)?

☐ SIM ☐ NÃO ☐ NÃO SEI [severidade 3]

1.4.3 – Existe um mapa espacial do portal IBGE?

☐ SIM ☐ NÃO ☐ NÃO SEI [severidade 2]

1.4.4 – Existe Índice (de A a Z) no portal IBGE?

☐ SIM ☐ NÃO ☐ NÃO SEI

[severidade 3]

2 Redução da carga de trabalho

2.1 Concisão, clareza e organização da informação

2.1.1 – Toda informação contém um título (curto, claro e distinto)?

☐ SIM ☐ NÃO ☐ NÃO SEI

[severidade 2]

2.1.2 – Os títulos (de tabelas, de páginas ou de opções de escolha) são concisos e evitam sobrecarga cognitiva para o usuário?

☐ SIM ☐ NÃO ☐ NÃO SEI

[severidade 2]

2.1.3 – Os textos de introdução das pesquisas do IBGE são concisos e evitam sobrecarga cognitiva para o usuário?

☐ SIM ☐ NÃO ☐ NÃO SEI

[severidade 2]

2.1.4 – Se uma informação é datada, o título da página faz uma referência inequívoca a esta data?

☐ SIM ☐ NÃO ☐ NÃO SEI

[severidade 1]

2.1.5 – A ordem de apresentação dos dados nas tabelas faz sentido do ponto de vista do usuário (está ordenada por localização, ordem alfabética, linha do tempo, categoria, ou valor)?

☐ SIM ☐ NÃO ☐ NÃO SEI

[severidade 1]

2.1.6 – Os títulos refletem com precisão os dados apresentados (não sendo mais restritivos nem mais abrangentes que eles)?

☐ SIM ☐ NÃO ☐ NÃO SEI

[severidade 2]

2.1.7 – Os títulos das páginas e das áreas de conteúdo evitam a confusão com dados de outras pesquisas?

☐ SIM ☐ NÃO ☐ NÃO SEI

[severidade 2]

2.1.8 – O texto de introdução sobre um estudo/pesquisa leva o usuário a identificar, com antecedência, os tipos de dados ali apresentados?

☐ SIM ☐ NÃO ☐ NÃO SEI

[severidade 1]

2.1.9 – Os conceitos, termos e expressões técnicas estão sempre claramente definidos e contextualizados (através de janelas *pop-up*)?

☐ SIM ☐ NÃO ☐ NÃO SEI

[severidade 3]

2.1.10 – Foi eliminada toda a redundância entre os títulos e subtítulos de uma mesma pesquisa?

☐ SIM ☐ NÃO ☐ NÃO SEI

[severidade 2]

2.1.11 – Textos áridos sobre metodologia de pesquisa foram colocados somente em canais específicos para acesso de *experts* e de usuários avançados?

☐ SIM ☐ NÃO ☐ NÃO SEI

[severidade 2]

2.1.12 – Termos específicos de áreas de conhecimento foram empregados somente em canais claramente sinalizados para o acesso de *experts* e de usuários avançados?

☐ SIM ☐ NÃO ☐ NÃO SEI

[severidade 3]

2.1.13 – Os textos para o acesso geral são redigidos com o cuidado de evitar o emprego de jargões de áreas de conhecimento (estatística, geografia, economia, informática) ou de uso interno da Instituição?

☐ SIM ☐ NÃO ☐ NÃO SEI [severidade 3]

2.1.14 – Quando os dados de tabelas têm continuidade em outras telas, a sua continuação está sinalizada com visibilidade no cabeçalho e informa com clareza a especificidade dos dados?

☐ SIM ☐ NÃO ☐ NÃO SEI [severidade 2]

2.2 Agrupamento e distinção de itens de informação

2.2.1 – A programação visual das tabelas facilita a sua varredura visual?

☐ SIM ☐ NÃO ☐ NÃO SEI [severidade 2]

2.2.2 – Foi aplicada a técnica de agrupamento e distinção de itens de informação nas tabelas?

☐ SIM ☐ NÃO ☐ NÃO SEI [severidade 2]

2.2.3 – Foi aplicada a técnica de agrupamento e distinção de itens de informação nos textos descritivos das tabelas (os textos descritivos facilitam a sua varredura visual)?

☐ SIM ☐ NÃO ☐ NÃO SEI [severidade 2]

2.2.4 – Foi aplicada a técnica de agrupamento e distinção de itens de informação nas páginas de conteúdo (os textos do portal IBGE facilitam a varredura visual)?

☐ SIM ☐ NÃO ☐ NÃO SEI [severidade 2]

2.2.5 – Foi aplicada a técnica de agrupamento e distinção de itens de informação nas publicações em PDF (as publicações em PDF facilitam a varredura visual)?

☐ SIM ☐ NÃO ☐ NÃO SEI [severidade 2]

2.2.6 – As áreas de textos apresentam “área de respiração” em volta deles?

☐ SIM ☐ NÃO ☐ NÃO SEI [severidade 3]

2.2.7 – Os itens de informação foram agrupados em zonas lógicas e têm títulos para distinguir estas zonas?

☐ SIM ☐ NÃO ☐ NÃO SEI [severidade 2]

2.2.8 – A importância dos itens de informação de cada tela é indicada através do uso de negritos, sublinhados, corpos, cores e/ou famílias de tipos?

☐ SIM ☐ NÃO ☐ NÃO SEI [severidade 3]

2.3 Reconhecimento sim, memorização não

2.3.1 – Os dados e mensagens mais importantes foram colocados no ponto da tela que os olhos provavelmente estarão varrendo?

☐ SIM ☐ NÃO ☐ NÃO SEI [severidade 3]

2.3.2 – Os dados e mensagens mais importantes foram formatados usando espaços, alinhamentos e pistas visuais para facilitar a varredura visual?

☐ SIM ☐ NÃO ☐ NÃO SEI [severidade 3]

2.3.3 – Em cada opção de *menu*, a primeira palavra é a mais importante?

☐ SIM ☐ NÃO ☐ NÃO SEI [severidade 2]

2.3.4 – O portal IBGE faz uso de padrão de cores para sinalizar as suas diversas áreas?
☐ SIM ☐ NÃO ☐ NÃO SEI [severidade 2]

2.3.5 – As planilhas são facilmente navegáveis, sem necessidade de memorizações de números de linhas ou de anotações em papel?
☐ SIM ☐ NÃO ☐ NÃO SEI [severidade 2]

2.4 Estética, diagramação e legibilidade

2.4.1 – A diagramação emprega sempre espaços para separar parágrafos e incrementar a legibilidade?
☐ SIM ☐ NÃO ☐ NÃO SEI [severidade 2]

2.4.2 – A diagramação limita sempre a largura das colunas e o número de caracteres por linha para incrementar a legibilidade?
☐ SIM ☐ NÃO ☐ NÃO SEI [severidade 2]

2.4.3 – Dados importantes nas tabelas estão sempre destacados facilitando a sua percepção visual?
☐ SIM ☐ NÃO ☐ NÃO SEI [severidade 3]

2.4.4 – O portal IBGE faz uso adequado de gráficos (pizzas, barras etc.) e de mapas para apoiar a apresentação dos seus dados?
☐ SIM ☐ NÃO ☐ NÃO SEI [severidade 2]

2.4.5 – Os ícones são claros, facilmente identificáveis e pertencem à mesma família?
☐ SIM ☐ NÃO ☐ NÃO SEI [severidade 3]

2.4.6 – A utilização de *banners* evita se tornar um fator adicional de poluição visual?
☐ SIM ☐ NÃO ☐ NÃO SEI [severidade 3]

2.4.7 – O *layout* evita a apresentação simultânea de grande número de siglas, textos, tabelas e/ou gráficos?
☐ SIM ☐ NÃO ☐ NÃO SEI [severidade 2]

2.4.8 – Grupos de itens relacionados estão separados por espaços em branco?
☐ SIM ☐ NÃO ☐ NÃO SEI [severidade 3]

2.4.9 – Somente as informações essenciais são apresentadas na tela de cada vez?
☐ SIM ☐ NÃO ☐ NÃO SEI [severidade 2]

2.4.10 – Cada ícone é distinto visualmente e conceitualmente?
☐ SIM ☐ NÃO ☐ NÃO SEI [severidade 3]

3. Compatibilidade com o modelo mental do usuário

3.1.1 – As categorias e subcategorias que compõem a arquitetura de informação estão completas (segundo o modelo mental do usuário)?
☐ SIM ☐ NÃO ☐ NÃO SEI [severidade 2]

3.1.2 – As categorias que integram as opções de *menus* são lógicas e têm significado imediatamente compreensível para o usuário?
☐ SIM ☐ NÃO ☐ NÃO SEI [severidade 2]

3.1.3 – As opções de *menu* estão ordenadas de maneira lógica para o usuário?
☐ SIM ☐ NÃO ☐ NÃO SEI [severidade 2]

3.1.4 – Os rótulos de *menus* e opções refletem a terminologia do usuário (evitam jargões de áreas de conhecimento específicas)?
☐ SIM ☐ NÃO ☐ NÃO SEI [severidade 2]

3.1.5 – Informações específicas podem ser encontradas repetindo-se a estratégia de navegação utilizada com sucesso para um tema mais amplo?
☐ SIM ☐ NÃO ☐ NÃO SEI [severidade 2]

3.1.6 – A arquitetura de informação do portal IBGE privilegia os temas de interesse do usuário em vez de títulos formais de pesquisas?
☐ SIM ☐ NÃO ☐ NÃO SEI [severidade 2]

3.1.7 – O portal IBGE dá ênfase à apresentação de dados e resultados em vez de apresentar informações sobre o “*making of*” das pesquisas?
☐ SIM ☐ NÃO ☐ NÃO SEI [severidade 3]

3.1.8 – A linha de totalização de dados é apresentada sempre na parte inferior das tabelas?
☐ SIM ☐ NÃO ☐ NÃO SEI [severidade 3]

3.1.9 – A codificação de cores corresponde a expectativas culturais comuns?
☐ SIM ☐ NÃO ☐ NÃO SEI [severidade 3]

3.1.10 – O portal IBGE utiliza principalmente ícones e gráficos e evita a aridez no design?
☐ SIM ☐ NÃO ☐ NÃO SEI [severidade 3]

3.1.11 – O portal IBGE utiliza principalmente mapas e/ou cartogramas para apresentar as informações estatísticas?
☐ SIM ☐ NÃO ☐ NÃO SEI [severidade 3]

3.1.12 – O portal IBGE emprega principalmente a metáfora geográfica (país, regiões, estados, municípios, bairros) para mostrar o caminho para o detalhamento das informações estatísticas?
☐ SIM ☐ NÃO ☐ NÃO SEI [severidade 3]

3.1.13 – O portal IBGE apresenta preferencialmente seus dados fazendo o caminho do mais geral para o mais específico?
☐ SIM ☐ NÃO ☐ NÃO SEI [severidade 2]

3.1.14 – O portal IBGE utiliza preferencialmente termos e expressões mais populares e menos técnicas?
☐ SIM ☐ NÃO ☐ NÃO SEI [severidade 2]

3.1.15 – O portal IBGE procura elencar, preferencialmente, um percurso básico com os itens de informação mais procurados pelos usuários?
☐ SIM ☐ NÃO ☐ NÃO SEI [severidade 3]

3.1.16 – O portal IBGE evita passar para o usuário a sensação de que contém uma quantidade enorme de informações?
☐ SIM ☐ NÃO ☐ NÃO SEI [severidade 2]

3.1.17 – O portal IBGE evita passar para o usuário a sensação de poluição visual?
☐ SIM ☐ NÃO ☐ NÃO SEI [severidade 3]

3.1.18 – O portal IBGE evita apresentar a mesma informação em *links* redundantes?
☐ SIM ☐ NÃO ☐ NÃO SEI [severidade 3]

3.1.19 – O portal IBGE divide claramente o caminho para usuários leigos e para especializados?
☐ SIM ☐ NÃO ☐ NÃO SEI [severidade 2]

3.1.21 – As tabelas com dados numéricos utilizam *links* de hipertextos?
☐ SIM ☐ NÃO ☐ NÃO SEI [severidade 3]

3.1.22 – O portal IBGE evita empregar siglas de uso interno da Instituição?
☐ SIM ☐ NÃO ☐ NÃO SEI [severidade 2]

4. Liberdade e controle do usuário

4.1.1 – As janelas evitam sempre desabilitar funções, *menus* ou ícones dos navegadores da Web?
☐ SIM ☐ NÃO ☐ NÃO SEI [severidade 2]

4.1.2 – Os *menus* sempre advertem previamente quando o usuário será enviado para a área de vendas (Loja Virtual do IBGE)?
☐ SIM ☐ NÃO ☐ NÃO SEI [severidade 3]

4.1.3 – Os *links* para *download* sempre permitem baixar um arquivo individual a cada vez?
☐ SIM ☐ NÃO ☐ NÃO SEI [severidade 2]

4.1.4 – Se há muitos níveis no *menu*, existe uma forma simples de os usuários voltarem aos níveis anteriores a fim de refazer suas escolhas?
☐ SIM ☐ NÃO ☐ NÃO SEI [severidade 3]

5. Homogeneidade e coerência

5.1.1 – Os conteúdos são apresentados em telas-padrão do navegador, evitando-se a abertura de outros programas com interfaces gráficas diversas?
☐ SIM ☐ NÃO ☐ NÃO SEI [severidade 2]

5.1.2 – Os termos utilizados mantêm consistência em todo o portal IBGE (o portal utiliza um vocabulário controlado)?
☐ SIM ☐ NÃO ☐ NÃO SEI [severidade 2]

5.1.3 – Os rótulos de itens de *menus* em todo o portal IBGE são consistentes quanto ao estilo gramatical e a terminologia?
☐ SIM ☐ NÃO ☐ NÃO SEI [severidade 2]

5.1.4 – Os *links* de hipertexto apresentam decoração e cores consistentes em todo o portal IBGE?
☐ SIM ☐ NÃO ☐ NÃO SEI [severidade 2]

5.1.5 – Os rótulos dos *menus* mantêm consistência textual com os títulos das páginas a que se eles referem?
☐ SIM ☐ NÃO ☐ NÃO SEI [severidade 2]

5.1.6 – Todas as páginas do portal IBGE apresentam títulos?

☐ SIM ☐ NÃO ☐ NÃO SEI [severidade 2]

5.1.7 – Existe sempre consistência entre o título das páginas e o título da janela do navegador?

☐ SIM ☐ NÃO ☐ NÃO SEI [severidade 2]

5.1.8 – Todos os ícones apresentam rótulos textuais de forma coerente?

☐ SIM ☐ NÃO ☐ NÃO SEI [severidade 3]

6. Prevenção de erros

6.1.1 – Os títulos mencionam sempre com destaque o ano/período a que os dados se referem?

☐ SIM ☐ NÃO ☐ NÃO SEI [severidade 1]

6.1.2 – Os dados mais atualizados de cada pesquisa são sempre apresentados primeiro?

☐ SIM ☐ NÃO ☐ NÃO SEI [severidade 1]

6.1.3 – Os ícones de navegação nas tabelas estão sempre localizados acima da linha de *scroll* da tela?

☐ SIM ☐ NÃO ☐ NÃO SEI [severidade 1]

6.1.4 – Os ícones de navegação do portal IBGE podem ser facilmente compreendidos?

☐ SIM ☐ NÃO ☐ NÃO SEI [severidade 1]

6.1.5 – Existem ajudas e tutoriais (bem visíveis) para explicar como o usuário deve navegar ou operar o sistema?

☐ SIM ☐ NÃO ☐ NÃO SEI [severidade 1]

6.1.6 – Os rótulos dos itens de navegação e dos *menus* formam categorias mutuamente excludentes?

☐ SIM ☐ NÃO ☐ NÃO SEI [severidade 2]

6.1.7 – Os *inputs* de dados são independentes de maiúsculas, minúsculas, acento, cedilhas, plural etc.?

☐ SIM ☐ NÃO ☐ NÃO SEI [severidade 1]

6.1.8 – O sistema previne o usuário de cometer erros sempre que estes sejam possíveis?

☐ SIM ☐ NÃO ☐ NÃO SEI [severidade 2]

7. Adaptabilidade e flexibilidade

7.1.1 – Os diversos tipos de públicos-alvo contam com caminhos específicos, nitidamente sinalizados e adaptados às suas necessidades?

☐ SIM ☐ NÃO ☐ NÃO SEI [severidade 2]

7.1.2 – Existem múltiplos níveis de detalhamento para acomodar tanto os usuários novatos como os usuários mais experientes?

☐ SIM ☐ NÃO ☐ NÃO SEI [severidade 2]

7.1.3 – Os usuários experientes têm acesso a um caminho preferencial, claramente sinalizado, no qual possam obter rapidamente os arquivos especiais que desejarem?

☐ SIM ☐ NÃO ☐ NÃO SEI [severidade 2]

7.1.4 – Os usuários experientes têm acesso a um caminho preferencial, claramente sinalizado, para ferramentas estatísticas rápidas e poderosas?

☐ SIM ☐ NÃO ☐ NÃO SEI [severidade 2]

7.1.5 – A metodologia e o “*making of*” das pesquisas do IBGE são apresentados somente para os usuários especializados, avançados ou experientes?

☐ SIM ☐ NÃO ☐ NÃO SEI [severidade 3]

8. Atenção em áreas específicas

8.1 Home page

8.1.1 – A *home page* do portal IBGE é visualmente simples e sintética?

☐ SIM ☐ NÃO ☐ NÃO SEI [severidade 2]

8.1.2 – Está reduzido o número de itens dos *menus* da *home page*?

☐ SIM ☐ NÃO ☐ NÃO SEI [severidade 2]

8.1.3 – Os itens, *links* e opções da *home page* cabem em uma tela sem necessidade de dar *scroll*?

☐ SIM ☐ NÃO ☐ NÃO SEI [severidade 3]

8.1.4 – As imagens da *home page* são sempre leves?

☐ SIM ☐ NÃO ☐ NÃO SEI [severidade 3]

8.1.5 – A *home page* apresenta alternativas de classificação de informações baseadas em temas do modelo de busca do usuário?

☐ SIM ☐ NÃO ☐ NÃO SEI [severidade 2]

8.1.6 – Os espaços da *home page* são aproveitados para apresentação de esquemas alternativos de classificação das informações (evitando redundâncias)?

☐ SIM ☐ NÃO ☐ NÃO SEI [severidade 2]

8.1.7 – A densidade informacional da *home page* é reduzida e empregam-se técnicas de redação que facilitam a varredura visual?

☐ SIM ☐ NÃO ☐ NÃO SEI [severidade 2]

8.2 Sistemas de busca

8.2.1 – As diversas ferramentas de busca do portal IBGE estão integradas entre si?

☐ SIM ☐ NÃO ☐ NÃO SEI [severidade 1]

8.2.2 – Os sistemas de busca apresentam orientações claras sobre como o usuário deve digitar as palavras-chave (acentuação, cedilhas, maiúsculas, plural, aspas etc.)?

☐ SIM ☐ NÃO ☐ NÃO SEI [severidade 2]

8.2.3 – O sistema de busca é flexível quanto aos termos utilizados pelos usuários?

☐ SIM ☐ NÃO ☐ NÃO SEI [severidade 1]

8.2.4 – Os sistemas de busca compreendem e corrigem erros ortográficos dos usuários ou palavras fora do vocabulário da empresa?

☐ SIM ☐ NÃO ☐ NÃO SEI [severidade 3]

8.2.5 – Foram identificadas as palavras-chave mais utilizadas pelos usuários e esta informação foi agregada à inteligência dos sistemas de busca?

☐ SIM ☐ NÃO ☐ NÃO SEI [severidade 3]

8.2.6 – A busca tira proveito de metadados (*tags*) dos documentos para aprimorar a relevância dos resultados?

☐ SIM ☐ NÃO ☐ NÃO SEI [severidade 2]

8.2.7 – Os documentos do portal IBGE foram produzidos de modo compatível com a sua recuperação eficiente nos sistemas de busca?

☐ SIM ☐ NÃO ☐ NÃO SEI [severidade 3]

8.2.8 – Os resultados da busca fornecem endereços simples, facilmente memorizáveis, com títulos claros e com descrições sumárias?

☐ SIM ☐ NÃO ☐ NÃO SEI [severidade 2]

8.2.9 – As notícias apresentadas pelo resultado da busca são atuais e relevantes?

☐ SIM ☐ NÃO ☐ NÃO SEI [severidade 2]

8.2.10 – As páginas de continuação dos resultados da busca estão claramente sinalizadas através de ícones e rótulos?

☐ SIM ☐ NÃO ☐ NÃO SEI [severidade 3]

8.2.11 – As limitações das buscas estão claramente apresentadas?

☐ SIM ☐ NÃO ☐ NÃO SEI [severidade 3]

8.2.12 – As respostas das buscas são apresentadas em ordem de relevância para a pesquisa?

☐ SIM ☐ NÃO ☐ NÃO SEI [severidade 2]

8.2.13 – Os metadados dos documentos em formatos especiais integram-se ao sistema de busca?

☐ SIM ☐ NÃO ☐ NÃO SEI [severidade 2]

8.2.14 – A busca identifica palavras dentro de documentos em PDF ou de planilhas?

☐ SIM ☐ NÃO ☐ NÃO SEI [severidade 3]

8.2.15 – Páginas com apresentação de dados têm preferência sobre notícias, releases e textos metodológicos no resultado das buscas?

☐ SIM ☐ NÃO ☐ NÃO SEI [severidade 2]

8.2.16 – O sistema de busca do Sidra apresenta orientações claras e concisas sobre como o usuário deve digitar a sua busca?

☐ SIM ☐ NÃO ☐ NÃO SEI [severidade 3]

8.2.17 – Nos resultados das buscas, há detalhes suficientes para determinar a sua relevância (descrições, palavras em negrito, url, datas etc.).

☐ SIM ☐ NÃO ☐ NÃO SEI [severidade 2]

8.2.18 – As interfaces de busca se comportam de modo consistente?

☐ SIM ☐ NÃO ☐ NÃO SEI [severidade 3]

8.2.19 – O sistema de busca comunica qual conteúdo será pesquisado?

☐ SIM ☐ NÃO ☐ NÃO SEI [severidade 3]

8.2.20 – O sistema de busca suporta a determinação de áreas para a busca?
☐ SIM ☐ NÃO ☐ NÃO SEI [severidade 3]

8.2.21 – O sistema de busca utiliza sintaxe operacional adequada ao usuário?
☐ SIM ☐ NÃO ☐ NÃO SEI [severidade 3]

8.2.22 – O sistema de busca ignora as palavras pobres em significado (o, uma, de, do, etc.)?
☐ SIM ☐ NÃO ☐ NÃO SEI [severidade 3]

8.2.23 – Nos resultados, ficam óbvios os parâmetros da busca realizada (palavras usadas, áreas pesquisadas, etc.)?
☐ SIM ☐ NÃO ☐ NÃO SEI [severidade 3]

8.2.24 – As buscas mais comuns produzem bons resultados?
☐ SIM ☐ NÃO ☐ NÃO SEI [severidade 1]

8.2.25 – A busca avançada permite ao usuário refinar os resultados da busca anterior, de uma maneira lógica?
☐ SIM ☐ NÃO ☐ NÃO SEI [severidade 3]

8.3 Menus e listas de opções

8.3.1 – As categorias e subcategorias que compõem os *menus* são completas (segundo o ponto de vista do usuário)?
☐ SIM ☐ NÃO ☐ NÃO SEI [severidade 2]

8.3.2 – O esquema de organização de itens dos *menus* é lógico (segundo o ponto de vista do usuário)?
☐ SIM ☐ NÃO ☐ NÃO SEI [severidade 2]

8.3.3 – O esquema de organização dos itens dos *menus* facilita a sua rápida localização?
☐ SIM ☐ NÃO ☐ NÃO SEI [severidade 2]

8.3.4 – O número de itens dos *menus* e listas de opções está limitado a sete mais ou menos dois?
☐ SIM ☐ NÃO ☐ NÃO SEI [severidade 2]

8.3.5 – Os rótulos dos *menus* e listas de opções são claros e precisos?
☐ SIM ☐ NÃO ☐ NÃO SEI [severidade 2]

8.3.6 – Os rótulos de *menus* e listas de opções são concisos e não apresentam mais que duas linhas cada?
☐ SIM ☐ NÃO ☐ NÃO SEI [severidade 2]

8.3.7 – A primeira palavra de cada rótulo de *menu* é a mais importante?
☐ SIM ☐ NÃO ☐ NÃO SEI [severidade 3]

8.3.8 – Os rótulos dos *menus* e listas de opções representam categorias lógicas e mutuamente excludentes?
☐ SIM ☐ NÃO ☐ NÃO SEI [severidade 2]

8.3.9 – Os itens de *menus* e listas de opções podem ser apresentados em uma só tela (sem *scroll*)?
☐ SIM ☐ NÃO ☐ NÃO SEI [severidade 3]

8.3.10 – Os *scripts* de programação dos *menus* estão entre os primeiros itens a carregar e a funcionar na página?

() SIM () NÃO () NÃO SEI [severidade 2]

8.3.11 – Os itens dos *menus* seguem um padrão com consistência de cores em todo o portal IBGE?

() SIM () NÃO () NÃO SEI [severidade 3]

8.3.12 – Os rótulos dos *menus* mantêm uma redação consistente em todas as páginas do portal IBGE?

() SIM () NÃO () NÃO SEI [severidade 2]

8.3.13 – Todos os itens do *menu drop-down* apresentam *tooltips* com as suas descrições e explicações?

() SIM () NÃO () NÃO SEI [severidade 3]

8.3.14 – As explicações dos *tooltips* do *menu* são claras e evitam redundância?

() SIM () NÃO () NÃO SEI [severidade 2]

8.3.15 – Os *menus* laterais e os textos da página mantêm consistência quanto às cores de *links*?

() SIM () NÃO () NÃO SEI [severidade 3]

8.3.16 – *Links* com rótulos iguais levam ao mesmo lugar?

() SIM () NÃO () NÃO SEI [severidade 2]

8.3.17 – Foi eliminado o elevador (*scrolling*) do *menu* principal?

() SIM () NÃO () NÃO SEI [severidade 3]

8.3.18 – Foi eliminada a duplicação de itens do *menu* principal (por exemplo: verificar o termo “Indicadores”)?

() SIM () NÃO () NÃO SEI [severidade 2]

8.3.19 – Dois ou mais *menus* estão dispostos de tal modo que o acionamento de um não encobre as opções do outro?

() SIM () NÃO () NÃO SEI [severidade 2]

8.3.20 – Todos os itens que compõem os *menus* são clicáveis?

() SIM () NÃO () NÃO SEI [severidade 3]

8.4 Ferramentas de bancos de dados

8.4.1 – Os textos publicados nos bancos de dados são concisos e evitam a sobrecarga cognitiva do usuário?

() SIM () NÃO () NÃO SEI [severidade 2]

8.4.2 – A estética do Sidra evita a poluição visual, o excesso de informações e a sobrecarga cognitiva do usuário?

() SIM () NÃO () NÃO SEI [severidade 2]

8.4.3 – Os textos publicados nos bancos de dados têm legibilidade adequada?

() SIM () NÃO () NÃO SEI [severidade 3]

8.4.4 – O canal Banco Multidimensional de Estatísticas (BME) é apresentado preferencialmente para usuários experientes ou assinantes?

☐ SIM ☐ NÃO ☐ NÃO SEI [severidade 3]

8.4.5 – As ferramentas de seleção do Sidra são óbvias e auto-explicativas?

☐ SIM ☐ NÃO ☐ NÃO SEI [severidade 2]

8.4.6 – As ferramentas da busca de tabelas do Sidra são auto-explicativas?

☐ SIM ☐ NÃO ☐ NÃO SEI [severidade 2]

8.4.7 – Os itens de *menus* do banco de dados Sidra representam categorias lógicas e mutuamente excludentes?

☐ SIM ☐ NÃO ☐ NÃO SEI [severidade 2]

8.4.8 – Os *menus* do banco de dados Sidra respeitam as demais orientações desta lista para a elaboração de *menus*?

☐ SIM ☐ NÃO ☐ NÃO SEI [severidade 3]

8.4.9 – A organização das abas das tabelas do Sidra faz sentido do ponto de vista do usuário e facilita a localização dos seus itens?

☐ SIM ☐ NÃO ☐ NÃO SEI [severidade 3]

8.4.10 – As abas do Sidra respeitam as escolhas anteriores realizadas pelo usuário?

☐ SIM ☐ NÃO ☐ NÃO SEI [severidade 3]

8.4.11 – A ajuda do Sidra está bem perceptível na tela?

☐ SIM ☐ NÃO ☐ NÃO SEI [severidade 3]

8.4.12 – No Sidra, são respeitados os padrões gerais da interface do portal IBGE (como cores e comportamento de *links*)?

☐ SIM ☐ NÃO ☐ NÃO SEI [severidade 3]

8.4.13 – O Sidra apresenta funcionalidades simplificadas que permitem a realização de cálculos e operações básicas?

☐ SIM ☐ NÃO ☐ NÃO SEI [severidade 2]

8.4.14 – O Sidra apresenta primeiro os dados mais atualizados do IBGE?

☐ SIM ☐ NÃO ☐ NÃO SEI [severidade 2]

8.4.15 – Os títulos do Sidra mencionam precisamente o ano/período a que os dados se referem?

☐ SIM ☐ NÃO ☐ NÃO SEI [severidade 2]

8.5 Formatos específicos, downloads e FTP

8.5.1 – Os *links* dos arquivos para *download* são sempre acompanhados de descrições claras e precisas sobre o seu conteúdo?

☐ SIM ☐ NÃO ☐ NÃO SEI [severidade 2]

8.5.2 – Os *links* de arquivos para *download* são sempre acompanhados de informações sobre o seu tamanho?

☐ SIM ☐ NÃO ☐ NÃO SEI [severidade 2]

8.5.3 – Os *links* de arquivos para *download* são sempre acompanhados de descrições precisas sobre o seu formato?

☐ SIM ☐ NÃO ☐ NÃO SEI [severidade 3]

8.5.4 – Os arquivos para *download* apresentam uma planilha de cada vez?

☐ SIM ☐ NÃO ☐ NÃO SEI [severidade 2]

8.5.5 – Os arquivos PDF para *download* evitam mostrar páginas em branco?

☐ SIM ☐ NÃO ☐ NÃO SEI [severidade 3]

8.5.6 – Os arquivos PDF para *download* são sempre leves e pequenos?

☐ SIM ☐ NÃO ☐ NÃO SEI [severidade 3]

8.5.7 – Os arquivos PDF para *download* apresentam navegação interna?

☐ SIM ☐ NÃO ☐ NÃO SEI [severidade 3]

8.5.8 – As publicações PDF para *download* apresentam seu sumário com destaque?

☐ SIM ☐ NÃO ☐ NÃO SEI [severidade 2]

8.5.9 – *Links* para planilhas de dados para *download* são acompanhados de descrições claras e precisas a respeito da natureza dos dados?

☐ SIM ☐ NÃO ☐ NÃO SEI [severidade 1]

8.5.10 – As planilhas para *download* apresentam os seus dados com uma ordenação lógica e compreensível para o usuário?

☐ SIM ☐ NÃO ☐ NÃO SEI [severidade 1]

8.5.11 – As diversas planilhas de dados para *download* são facilmente distinguíveis entre si?

☐ SIM ☐ NÃO ☐ NÃO SEI [severidade 2]

8.5.12 – As células das planilhas de dados para *download* fazem uso de hipertextos?

☐ SIM ☐ NÃO ☐ NÃO SEI [severidade 3]

8.5.13 – As células das planilhas de dados para *download* ligam para informações relacionadas no portal IBGE?

☐ SIM ☐ NÃO ☐ NÃO SEI [severidade 3]

8.5.14 – As planilhas de dados para *download* abrem-se preferencialmente na primeira aba de dados?

☐ SIM ☐ NÃO ☐ NÃO SEI [severidade 3]

8.5.15 – As planilhas de dados para *download* têm preferencialmente uma só aba com dados?

☐ SIM ☐ NÃO ☐ NÃO SEI [severidade 3]

8.5.16 – As planilhas de dados para *download* são curtas e evitam a ocorrência de *scrolling*?

☐ SIM ☐ NÃO ☐ NÃO SEI [severidade 3]

-

10.8

Avaliação dos testes de campo

Participante 3

Avaliou a técnica do teste de usabilidade de campo como “bem interessante” e gostou do *software* de captura de telas.

Participante 4

Considerou a forma de verificação “pertinente” e a comparou a um “test drive” de um carro.

Participante 5

Achou que o teste parece funcionar bem, mas que devia ter sido avisada de que havia um tempo estipulado para as atividades.

Participante 6

Considerou o teste de campo excelente e comentou que pode trazer bons resultados para a pesquisa.

Participante 7

Muito efetivo e com etapas sistematizadas. Espera que seja efetivo para transformar o portal IBGE numa ferramenta mais interativa, agradável e útil para o cliente.

Participante 8

Considerou o método de avaliação eficiente, as tarefas propostas válidas e o tempo suficiente sem ser extenuante.

Participante 9

Adequado, porém cansativo, o que pode limitar a amostra a pessoas de perfil similar.

Participante 10

Considerou “ótimo”. Considerou o procedimento de “pensar alto” para gravação válido, pois às vezes “fazemos coisas sem perceber”.

Participante 11

Parece ser eficaz para medir o nível de dificuldade do usuário na interação com o portal. Pode ser aplicado, com resultados ainda mais ricos, a usuários “reais” (aspas do participante).

Participante 12

Muito bom e pertinente, mostra o quanto é difícil navegar num portal como o do IBGE.

Participante 13

Considerou o método e os recursos técnicos “muito bons”. Certamente, subsidiarão de forma produtiva a tese do entrevistador.

Participante 14

Avaliou o método como ótimo, porém longo e cansativo.

Participante 15

Gostou do método, pois é simples. Sugeriu verificar se é necessário ter um “termo de consentimento livre e esclarecido”.

Participante 16

Considerou “legal” e válido para os dois lados (participante e pesquisador). Em duas tarefas, o teste “mostra as dificuldades” e revela que “o usuário comum perde a paciência” nesse *site*.

Participante 17

Achou muito interessante e será uma boa contribuição para a melhoria do sistema de informação do IBGE.

Participante 18

Considerou a ferramenta *Camtasia* “muito interessante e eficaz” para as análises da tese. Com uma tarefa fácil e outra difícil, foi possível identificar dificuldades maiores e menores de acesso às informações. Considerou boas as perguntas das entrevistas e os materiais adequados. Sublinhou os problemas da conexão.

Participante 19

Avaliou o método como simples e que combinou navegação, gravação de imagem e voz, fácil para a assimilação do entrevistado. Único senão foram as interrupções para reconexão da Internet.

Participante 20

Considerou o método utilizado “perfeitamente válido” e que deve ser um “modelo aplicável” em outras pesquisas. Acha que será um material “bastante amplo” para a análise dos dados.

Participante 21

Considerou o método “muito interessante” e pode absorver conhecimentos para analisar o *site* de sua universidade.

Participante 22

Método “bastante completo”. Considera que há diferenças no ato de navegar, quando as ações estão sendo gravadas e que, fora do ambiente de teste, sua navegação seria “mais ágil”.

Participante 23

Método objetivo e perguntas claras. As perguntas “mais” e “menos” intimidam o entrevistado, mas são inevitáveis. Se focalizasse o “caminho” poderia obter mais “material participativo”.

Participante 24

Achou a metodologia de pesquisa interessante e bastante eficiente para captar as questões específicas analisadas pelo pesquisador.

Participante 25

Avaliou como “muito legal e agradável”, mas não entendeu por que teve que rever a gravação.

Participante 26

“Válido”, mas relatou inibição pelo fato de ser observada. Sentiu-se “pressionada” e isto “interferiu de forma negativa na sua performance”.