

## 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>. 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](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/](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](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. 00000000-00, 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*:

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Nenhuma experiência  | <input type="checkbox"/> Experiência moderadamente alta |
| <input type="checkbox"/> Alguma experiência   | <input type="checkbox"/> Experiência alta               |
| <input type="checkbox"/> Experiência moderada |   |

Avalie sua experiência com a navegação na *Web*:

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Nenhuma experiência  | <input type="checkbox"/> Experiência moderadamente alta |
| <input type="checkbox"/> Alguma experiência   | <input type="checkbox"/> Experiência alta               |
| <input type="checkbox"/> 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
- Alguma experiência
- Experiência moderada
- Experiência moderadamente alta
- Experiência alta

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 *subsíte* 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 mantêm 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 Explorer.
- 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 Explorer).
- 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 econômicos). 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”.