

Prof. Yuri Morais

Usabilidade para concursos
Sigla: USAB

Questões abordadas durante as Vídeo Aulas

1. (Cesgranrio – Eletrobras 2010) O presidente de uma empresa solicita um novo sistema de informação e pede atenção para que o sistema possua uma interface intuitiva e muito fácil de utilizar. Durante o desenvolvimento desse sistema, o tipo de teste que deve ser realizado com redobrada atenção é o de
 - a) stress.
 - b) destruição.
 - c) desempenho.
 - d) segurança.
 - e) usabilidade.
2. (Cespe – Unipampa 2013) Segundo Jakob Nielsen, a usabilidade é um atributo de qualidade que avalia o nível de facilidade de uso de uma interface ou a medida de qualidade da experiência de um usuário ao interagir com um produto ou um sistema. A respeito desse assunto, julgue os próximos itens.

Utilidade é considerada um atributo-chave que deve ser pensado de forma paralela com a usabilidade.
3. (Cespe – CNJ 2013) A usabilidade consiste em extrair informações a respeito de quando o sistema não suporta a carga aplicada, sendo importante para estruturar e dimensionar a arquitetura e prover informações para escalar o sistema.
4. (Cespe – CNJ 2013) Uma página desenvolvida em conformidade com as normas sintáticas de Javascript, Java ou PHP terá necessariamente usabilidade de boa qualidade, bem como de boa acessibilidade.
5. (Cespe – CNJ 2013) No desenvolvimento de páginas *web*, recomenda-se garantir o acesso facilitado aos usuários, independentemente das condições físicas e meios técnicos ou dispositivos utilizados. Esse procedimento é definido como acessibilidade à Web.
6. (Cespe – Correios 2011) Acerca de engenharia de *software*, que permite a criação, de maneira econômica e confiável, de *software* que trabalhe eficientemente em máquinas reais, julgue os próximos itens.

A engenharia da usabilidade é aplicada em qualquer tipo de interface, como, por exemplo, sítios *web*, *software* e *desktop*. Uma das principais fases da engenharia de usabilidade é a que permite o conhecimento do usuário ao qual o software se destina.
7. (FCC – TRT 6ªR 2012) A carga de informação em um site pode afetar a usabilidade. Com relação a isto, é correto afirmar:

Prof. Yuri Morais

- a) Documentos extensos, como leis e decretos, devem ter o texto integral exclusivamente em HTML para evitar cópias não autorizadas.
 - b) A página inicial do site deve conter muitos anúncios, banners, notícias e animações para chamar e manter a atenção do usuário.
 - c) Caso sejam necessários cálculos em formulários, o site não deve realizá-los de forma automática, pois o usuário normalmente possui calculadora em seu computador.
 - d) O preenchimento de números de documentos em um formulário deve requerer a digitação de pontos, hífen e outros caracteres típicos, assim como o endereço deve ser dividido em muitos campos diferentes.
 - e) A carga de informação nas páginas do site deve ser reduzida e buscar chamar a atenção do usuário para o objetivo (tarefa) da página ou serviço.
8. (FCC – TRT 6ªR 2012) Com relação à usabilidade em *web sites* é correto afirmar:
- I. As pessoas utilizam os *sites* com um objetivo. O sucesso e a satisfação na realização desse objetivo estão diretamente relacionados com o tempo, o número de passos necessários, a possibilidade de prever o que deve ser feito e a necessidade de aprendizado.
 - II. Normalmente o desenvolvimento de sites utilizando a usabilidade tem como consequência comum uma redução nos custos e, posteriormente, uma diminuição no número de correções nas funcionalidades do *site*. *Sites* e serviços com boa usabilidade também requerem menos treinamento, suporte e manutenção.
 - III. A qualidade e a credibilidade do conteúdo são fatores muito importantes para os usuários. Se o conteúdo está defasado, as notícias são antigas e não há um canal de contato ativo com os responsáveis. A tendência é o abandono do site por outros similares (no caso de conteúdo) ou por meios alternativos (no caso de serviços).
 - IV. Quanto menos ações e campos a serem preenchidos, menos erros o usuário irá cometer, levando, assim, menos tempo para concluir um serviço e, possivelmente, ele escolherá a *web* como seu canal de comunicação com a instituição.
- Está correto o que se afirma em
- a) I, II, III e IV.
 - b) I, II e III, apenas.
 - c) II e III, apenas.
 - d) II, apenas.
 - e) III e IV, apenas.
9. (FCC - TRT 6ªR 2012) Em relação ao desenho (design, programação visual), que tem um impacto significativo na credibilidade e usabilidade de um site, é correto afirmar:
- a) A função do site e a informação, devem ser soberanas sobre o desenho. Qualquer tipo de conformação que beneficie o desenho em detrimento da informação, usabilidade e funcionalidade do site deve ser abandonada.
 - b) O fundo deve chamar mais atenção do que a informação, desde que seja relacionado ao tema do site. Um fundo de impacto imprime uma personalidade diferenciada ao site.

Prof. Yuri Morais

- c) Não se deve usar espaço em branco para separar conteúdos ou assuntos diferentes. Devem-se usar linhas grossas para permitir uma percepção melhor da separação de conteúdo.
 - d) Todos os tipos de informação devem ser disponibilizados em uma longa lista sem mecanismos de classificação, pois o usuário pode localizar a informação desejada por meio da opção de busca do navegador.
 - e) Utilizar um projeto padrão de páginas passa a não ser necessário, uma vez que o usuário possui, por experiência, contato com uma grande diversidade de sites com diferentes desenhos.
10. (Cespe – TCU 2010) Se um sistema é utilizável com instrução ou ajuda contínua, então há usabilidade nesse sistema.
11. (Cespe – TCU 2010) Uma questão do tipo **A interação é simples?** jamais deve ser utilizada para determinar se a usabilidade foi atingida em um sistema.
12. (FCC – TRT 6ªR 2012) NÃO consta entre as diretrizes de usabilidade em Governo Eletrônico:
- a) Contexto e navegação - é importante que o site informe a pessoa em que contexto ela se encontra, o que a página faz e demarque claramente a navegação.
 - b) Carga de informação - Uma carga de informação alta e diversificada confunde o usuário. Nestes casos, é mais provável a ocorrência de erros.
 - c) Autonomia - Na Internet qualquer tipo de controle (não esperado) vindo por parte do site é indesejado.
 - d) Erros - O usuário pode não entender como proceder em determinado passo do serviço e cometer erros. Além da correção do erro, é importante dar o retorno devido ao usuário, tanto dos erros cometidos por ele, quanto dos problemas momentâneos do site.
 - e) Documentação - O usuário deve ter acesso a um manual impresso que descreva passo-a-passo a forma correta de navegação no site e as tecnologias utilizadas na sua construção, assim como cada um dos recursos disponíveis.
13. (Cesgranrio – Bacen 2010) Uma empresa, contratada para desenvolver uma aplicação standalone de análise financeira, deve utilizar um manual de orientações para construção da interface gráfica dessa aplicação. De acordo com as heurísticas de Nielsen, qual é a orientação INCORRETA apresentada nesse manual?
- a) Um mesmo comando deve provocar efeitos distintos, de acordo com o nível do usuário.
 - b) Os usuários devem ser informados sobre o que estão fazendo, com feedback imediato.
 - c) Os diálogos devem conter somente informações relevantes e necessárias.
 - d) A terminologia deve ser baseada na linguagem do usuário e não orientada ao sistema.
 - e) A interface deve ter convenções que não sejam ambíguas.

14. (Cesgranrio – Petrobras 2008) Assinale a opção que NÃO expressa um princípio de projeto de interface com o usuário.
- a) Reduzir a demanda de memória de curto prazo do usuário.
 - b) Basear o layout visual em uma metáfora do mundo real.
 - c) Permitir que a interação com o usuário seja interruptível e possa ser desfeita (undo).
 - d) Estabelecer defaults (para escolhas e preenchimento de formulários) que façam sentido para o usuário.
 - e) Mostrar informações completas a priori, permitindo que o usuário reduza o nível de detalhe se desejar.
15. (Quadrix – CFP 2012) Com relação às recomendações de usabilidade em websites, é correto afirmar que:
- a) janelas pop-up devem sempre ser utilizadas porque são acessíveis aos deficientes visuais e fornecem informações úteis antes mesmo de o usuário pedir.
 - b) documentos para download devem ser sempre disponibilizados em formatos especiais ou proprietários.
 - c) páginas de transição, de abertura (splash-pages) ou "em construção" devem ser usadas para melhorar a navegação.
 - d) elementos comuns a todas as páginas, como logotipos, atalhos e caixas de busca, não devem estar sempre na mesma posição nas páginas do site para não cansar o usuário visualmente.
 - e) o comportamento e as funcionalidades do navegador não devem ser alterados para satisfazer necessidades especiais das páginas, pois o usuário deve ter autonomia na utilização do site.
16. (Cespe – ABIN 2010) Substituir a palavra “pesquisa” por expressões mais criativas ou originais ao se nomear o campo de pesquisa de uma página *web* melhora a usabilidade do sítio.
17. (FCC – TRT 23ªR 2011) NÃO é um dos atributos resultante da engenharia de usabilidade:
- a) ser fácil de aprender.
 - b) ser eficiente no uso.
 - c) ser de fácil recordação.
 - d) ter poucas informações.
 - e) ter poucos erros.
18. (FCC – TJ/PE 2012) Para que ocorra minimamente uma interação, a interface deve apresentar características que facilitem sua utilização, permitindo que usuários básicos ou avançados possam aprender seus recursos de forma clara e objetiva. Segundo Jacob Nielsen, entre os atributos que compõe a usabilidade este é o mais importante e está associado a
- a) eficiência.

Prof. Yuri Morais

- b) memorização.
 - c) satisfação.
 - d) erros.
 - e) intuitividade.
19. (FMP/RS - Procempa 2012) Usabilidade é um termo usado para definir a facilidade com que as pessoas podem empregar uma ferramenta ou objeto a fim de realizar uma tarefa específica e importante. Assinale a opção que NÃO expressa um princípio de projeto de interface com o usuário.
- a) Basear o layout visual em uma metáfora do mundo real.
 - b) Reduzir a demanda de memória de curto prazo do usuário.
 - c) Permitir que a interação com o usuário seja interruptível e possa ser desfeita (undo).
 - d) Mostrar informações completas a priori, permitindo que o usuário reduza o nível de detalhe se desejar.
 - e) Estabelecer defaults (para escolhas e preenchimento de formulários) que façam sentido para o usuário.
20. (ESAF – CVM 2010) São heurísticas de usabilidade
- a) Coerência e padrões. Prevenção de erros. Relembrar em vez de Reconhecer. Flexibilidade e eficiência de mapeamento. Ajuda e documentação.
 - b) Visibilidade do estado do sistema. Mapeamento entre o sistema e o mundo real. Liberdade e Controle ao Usuário. Prevenção de erros. Reconhecer em vez de relembrar.
 - c) Versatilidade do estado do sistema. Previsão de acertos. Reconhecer em vez de relembrar. Design estético e maximalista. Suporte para o usuário reconhecer, diagnosticar e recuperar erros.
 - d) Mapeamento entre o sistema e os programas. Liberdade e Controle ao Desenvolvedor. Consistência e padrões. Flexibilidade e eficiência de uso. Ajuda e informação.
 - e) Visibilidade da estrutura do sistema. Compromisso entre o sistema e a configuração. Liberdade e Controle ao Usuário. Suporte para o usuário reconhecer, diagnosticar e aplicar erros. Ajuda à implementação.
21. (Cespe – TRE/RJ 2012) Durante o desenvolvimento de um sistema computacional, não é possível avaliar a usabilidade desse sistema, uma vez que é necessária a presença de um indivíduo para avaliar essa característica.
22. (Cespe – Hemobras 2008) O uso de diretrizes de usabilidade faz com que não sejam necessários testes com o usuário.
23. (Cespe – ABIN 2010) As técnicas de avaliação de usabilidade experimentais ou empíricas contam com a participação direta dos usuários e compreendem, basicamente, os testes com usuários por meio do monitoramento de sessões de uso

Prof. Yuri Morais

do produto, ou protótipo, em consideração. Em geral, os testes de usabilidade com a participação dos usuários são avaliações confiáveis.

24. (Cespe – ABIN 2010) A avaliação heurística é realizada considerando-se um conjunto de regras ou diretrizes para identificar possíveis problemas na interação entre o usuário e o computador. Essa avaliação baseia-se no conhecimento e na experiência de avaliadores especialistas que, analisando as interfaces de determinado sistema, fazem o levantamento dos problemas e sugerem possíveis soluções.
25. (FGV – Procempa 2014) As opções a seguir apresentam técnicas que podem ser utilizadas para melhor conhecer a experiência de usuários reais relacionada a um dado produto interativo, à exceção de uma. Assinale-a.
- a) Grupos de foco
 - b) Avaliação cooperativa
 - c) Questionários e entrevistas
 - d) Teste de usabilidade
 - e) Avaliação heurística
26. (Cespe – TCU 2010) Com referência à engenharia de usabilidade, julgue os próximos itens.
- Identificar categorias e definir os objetivos de teste para cada categoria são recomendações normalmente consideradas para a elaboração de teste de usabilidade.
27. (FGV - DPE/RJ 2014) Um projeto de software em desenvolvimento na sua organização tem um requisito não funcional importante relacionado à usabilidade do sistema. A estratégia adotada foi a definição e adoção de um conjunto de heurísticas, utilizado pelo arquiteto de software, em paralelo à execução dos testes funcionais pela equipe de garantia da qualidade, para avaliar a usabilidade do sistema. Pode-se considerar que essa estratégia
- a) é adequada, pois, os arquitetos de software tem formação específica para realizar esse tipo de avaliação de usabilidade.
 - b) é adequada, pois garante que as avaliações de usabilidade aconteçam com um custo reduzido, pois controlar o custo do projeto é mais importante.
 - c) não é indicada, pois avaliações de usabilidade deveriam contar com a participação de pessoas que compõem o público-alvo do sistema e o arquiteto não é o usuário final.
 - d) é adequada, pois as avaliações de usabilidade devem ser realizadas enquanto se utiliza uma versão minimamente funcional do sistema.
 - e) é limitada, pois o uso de mais avaliadores de forma independente pode identificar uma gama maior de problemas de usabilidade.
28. (Cespe – ABIN 2010) As avaliações formativas ocorrem após o término do desenvolvimento do programa, enquanto as avaliações somativas ocorrem durante o desenvolvimento do *software* e são realizadas para melhorar a qualidade das interfaces gráficas e sua interação. Protótipos são utilizados para que seja possível

Prof. Yuri Morais

realizar essas avaliações e, dessa forma, detectar um problema com o menor custo possível.

29. (FCC – TRT 23ª R 2011) A International Organization for Standardization define a Usabilidade web como a extensão na qual um produto pode ser usado por usuários determinados para alcançar objetivos específicos com
- a) economia, velocidade e legibilidade.
 - b) leituraabilidade, efetividade e satisfação.
 - c) efetividade, eficiência e satisfação.
 - d) ergonomia, legibilidade e efetividade.
 - e) leituraabilidade, eficiência e economia.
30. (Cespe – ABIN 2010) As metas de desempenho estabelecidas na especificação de requisitos de usabilidade correspondem a níveis de desempenho que usuários devem atingir ao interagirem com o sistema. A especificação de requisitos de usabilidade poderá ser usada como uma indicação de quando o projeto está convergindo em direção a uma interface com sucesso.
31. (ESAF – CVM 2010) São princípios para projeto e avaliação de interfaces humano-computador para aplicações de escritório:
- a) Adaptação à tarefa. Autodescrição (feedback). Controle ao usuário. Conformidade às expectativas do usuário. Facilidade de individualização.
 - b) Autoprogressão (feedforward). Controle ao usuário. Conformidade às expectativas do desenvolvedor. Tolerância aos erros.
 - c) Controle ao desenvolvedor. Conformidade às expectativas do usuário. Ênfase aos acertos. Facilidade de observação. Contexto de aprendizagem.
 - d) Adaptação à finalidade. Autodescrição (feedback). Triagem de erros. Compatibilidade com a individualização. Facilidade de modelagem.
 - e) Adaptação à tarefa. Autodescrição (feedback). Análise ao usuário. Tolerância aos erros. Facilidade de programação.

GABARITO

- 1. E
- 2. CERTO
- 3. ERRADO
- 4. ERRADO
- 5. CERTO
- 6. CERTO
- 7. E
- 8. A
- 9. A

Prof. Yuri Morais

10. ERRADO
11. ERRADO
12. E
13. A
14. E
15. E
16. ERRADO
17. D
18. E
19. D
20. B
21. ERRADO
22. ERRADO
23. CERTO
24. CERTO
25. E
26. CERTO
27. E
28. ERRADO
29. C
30. CERTO
31. A