

**UNIVERSIDADE TECNOLÓGICA FEDERAL DO PARANÁ
DEPARTAMENTO DE PESQUISA E PÓS GRADUAÇÃO
DESENVOLVIMENTO WEB**

CAMILA LASS BOTELHO

**AVALIAÇÃO HEURÍSTICA DE SITES PARA
GESTÃO DO PROCESSO DE RECRUTAMENTO E SELEÇÃO**

MONOGRAFIA

LONDRINA

2012

CAMILA LASS BOTELHO

**AVALIAÇÃO HEURÍSTICA DE SITES PARA
GESTÃO DO PROCESSO DE RECRUTAMENTO E SELEÇÃO**

Monografia apresentada como requisito parcial à obtenção do título Especialista em Desenvolvimento Web, da Universidade Tecnológica Federal do Paraná.

Orientadora: Prof. Mileni Kazedani

LONDRINA

2012

Folha destinada à inclusão da **Ficha Catalográfica** (elemento obrigatório somente para as dissertações) a ser solicitada ao Departamento de Biblioteca do Campus UTFPR (prazo: 3 dias) e posteriormente impressa no verso da Folha de Rosto (folha anterior).



Ministério da Educação
Universidade Tecnológica Federal do Paraná
Campus Ponta Grossa

Nome da Diretoria
Nome da Coordenação
Nome do Curso



TERMO DE APROVAÇÃO

AVALIAÇÃO HEURÍSTICA DE SITES PARA GESTÃO DO PROCESSO DE RECRUTAMENTO E SELEÇÃO

por
CAMILA LASS BOTELHO

Esta monografia foi apresentada às 19h00 do dia **08** de **fevereiro** de 2013 como requisito parcial para a obtenção do título de ESPECIALISTA EM DESENVOLVIMENTO WEB. O candidato foi arguido pela Banca Examinadora composta pelos professores abaixo assinados. Após deliberação, a Banca Examinadora considerou o trabalho _____.

(aprovado, aprovado com restrições ou reprovado)

Prof. Mileni Kazedani Gonçalves
(UTFPR)

Prof. Rodrigo Gonzatto
(UTFPR)

Márcio Caio de Almeida e Silva
(LATEC)

Visto da coordenação:

Prof. Thiago Prado de Campos
Coordenador da esp. em Desenvolvimento Web

Prof. Walmir EnoPottker
Coordenador de Pós-Graduação Lato Senso

* A Folha de Aprovação assinada encontra-se na Coordenação do Curso

RESUMO

BOTELHO, Camila. **Avaliação Heurística de sites para gestão de recrutamento e seleção**. 2012. 123 f. Monografia para Especialização em Desenvolvimento Web - Universidade Tecnológica Federal do Paraná. Londrina, 2012.

O salto de produtividade proporcionado pela internet na gestão de pessoas transformou os *sites* de recrutamento e seleção em uma das principais ferramentas para quem procura emprego. Desse modo, entende-se que estes sites devam possuir interfaces agradáveis, fáceis de usar e seguras. Pretende-se avaliar — sob a perspectiva da usabilidade — diferentes *sites* de recrutamento e seleção, buscando constatar se suas interfaces atrapalham ou não os usuários em suas atividades, trazendo prejuízos ao uso.

Palavras-chave: usabilidade. interface. avaliação heurística. recursos humanos.

ABSTRACT

BOTELHO, Camila. **Heuristic Evaluation of Professional Recruitment and Selection websites**. 2012. 123 f. Monografia para Especialização em Desenvolvimento Web - Federal Technology University - Parana. Londrina, 2012.

The jump in productivity provided by the internet in people management transformed recruitment and selection's websites in one of the main tools for job seekers. Thus, it is understood that these sites should have nice, easy to use and secure interfaces. It is intended to evaluate in this work - from the perspective of usability - different sites for recruitment and selection, seeking to ascertain whether or not their interfaces hinder users in their activities, causing losses to use of these as a tool.

Keywords: usability. interface. heuristic evaluation. human resources

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 - Menu global da homepage catho.com.br	22
Figura 2 - Mapa do site Catho.com.br	22
Figura 3 - Botões de ajuda - site Catho.com.br	23
Figura 4 - Hiperlinks sem padrão site Catho.com.br	24
Figura 5 - Hiperlinks e itens do filtro site Catho.com.br	25
Figura 6 - Corpo de letra inadequados site Catho.com.br	26
Figura 7 - Espaço de entrelinha entre os itens inadequado	26
Figura 8 - Informações repetidas na descrição de vagas	27
Figura 9 - Denominações extensas das abas de busca	28
Figura 10 - Propagandas na área de resultados	29
Figura 11 - Alta densidade informacional na homepage do site Catho	30
Figura 12 - Erro não identificado durante a digitação	31
Figura 13 - Mensagem de erro do site catho.com.br	31
Figura 14 - Grupo de links "vagas em destaque"	33
Figura 15 - Botões de acesso as áreas do site	33
Figura 16 - Botão da página de vagas em destaque	33
Figura 17 - Área "conteúdo para candidatos"	34
Figura 18 - Balões contendo dicas	35
Figura 19 - Página com resultados da busca por vagas	37
Figura 20 - Anúncios publicitários na página do site Vagas.com.br	37
Figura 21 - Erro não identificado durante a digitação	38
Figura 22 - Página sem posição consistente de menu	39
Figura 23 - Mensagem de erro do site vagas.com.br	40
Figura 24 - As duas logos do site Vagas.com.br	40
Figura 25 - Homepage Elancers.net	41
Figura 26 - Animações dentro da área de candidatos	43
Figura 27 - Formulário de busca de vagas do site Elancers.net	44
Figura 28 - Páginas internas Elancers.net	45
Figura 29 - Unidades extras de informação	46
Figura 30 - Botão de acesso a página de busca	47
Figura 31 - Formulário de busca de vagas do site Elancers.net	48
Figura 32 - Mensagem de erro	49
Figura 33 - Botão do formulário de busca do site Elancers.net	50
Figura 34 - Espaço inadequado de entrelinhas	52
Figura 35 - Passos em ordem obrigatória para cadastro de currículo	53
Figura 36 - Banner compete com botões de tarefas importantes	54
Figura 37 - Escolha de área profissional desejada	55
Figura 38 - Opções inadequadas para o grau de formação do usuário	56

Figura 39 - Contrato de prestação de serviço	57
Figura 40 - Mensagem após validação de formulário.....	58
Figura 41 - Site Vagas, passo 3: área de cadastramento	59
Figura 42 - Página com aviso "sessão interrompida"	60
Figura 43 - Letras com tamanho de corpo inadequado.....	61
Figura 44 - Letras com tamanho de corpo inadequado.....	61
Figura 45 - Espaçamento inadequado entre blocos de informação.	62
Figura 46 - Entrada de CPF no formulário de cadastro Vagas.....	63
Figura 47 - Trecho do formulário de cadastro de currículo.....	64
Figura 48 - Grandes áreas sem informação no site Vagas	65
Figura 49 - Botões replicados para validação de formulário	65
Figura 50 - Campos preenchidos de forma incorreta	66
Figura 51 - Comparação entre menus de topo.....	67
Figura 52 - Botões não são representativos de seus conteúdo.....	69
Figura 53 - Balões de ajuda demoram de 2 a 3 segundos para aparecer.....	70
Figura 54 - Cadastro no site Elancers	71
Figura 55 - Espaçamento de entrelinhas inadequado	71
Figura 56 - Linhas de texto com quantidade de caracteres indadequados	72
Figura 57 - Situação inadequada: uso da barra de rolagem	73
Figura 58 - Site não fornece preenchimento automático.....	74
Figura 59 - Erros não detectados no momento da digitação.....	75
Figura 60 - Mensagens obscuras para relatar erros.....	76
Figura 61 - Área informacional densa	77
Figura 62 - Unidades extras de informação.....	78
Figura 63 - Suporte inadequado a navegação	80
Figura 64 - Botões sem nome	81
Figura 65 - Caixa de alerta para contornar estrutura não-intuitiva	82
Figura 66 - Botões sem nome	84
Figura 67 - Nomes inadequados para as telas.....	85
Figura 68 - Unidades extras de informação.....	86
Figura 69 - Corpo de letra em tamanho inadequado.....	86
Figura 70 - Tela sem consistência com o restante do site	87
Figura 71 - Quantidade de problemas encontrados na tarefa "buscar vagas"	88
Figura 72 - Impacto dos problemas em tipos de usuários.....	90
Figura 73 - Quantidade de problemas encontrados na tarefa "cadastro de currículo"	91
Figura 74 - Impacto dos problemas em tipos de usuários.....	93
Figura 75 - Quantidade de problemas encontrados na tarefa "candidatar-se a vaga"	94
Figura 76 - Impacto dos problemas em tipos de usuários.....	95

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - As 10 Heurísticas de usabilidade de Nielsen	13
Tabela 2 - Número de passos para realização da tarefa "busca por vagas"	21
Tabela 3 - Número de passos para realização da tarefa "Cadastro de currículo"	50
Tabela 4 - Número de passos para realização da tarefa "Candidatura a vagas"	76
Tabela 5 - Número de problemas por nível de impacto na produtividade	89
Tabela 6 - Número de problemas por nível de impacto na produtividade	93
Tabela 7 - Número de problemas por nível de impacto na produtividade	95

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	1
2 REVISÃO BIBLIOGRÁFICA	4
2.1 RECRUTAMENTO E SELEÇÃO	4
2.2 SOBRE AS FERRAMENTAS DE RECRUTAMENTO E SELEÇÃO ON-LINE ..6	
2.2.1 Empresa A (Vagas Tecnologia)	6
2.2.2 Empresa B (Elancers).....	7
2.2.3 Empresa C (Catho)	7
2.2.4 Sites como parte de ferramentas ou sistemas computacionais	7
2.3 INTERFACE.....	8
2.4 USABILIDADE	9
2.5 MÉTODOS DE AVALIAÇÃO DE USABILIDADE	11
2.5.1 Avaliação Heurística	12
2.5.2 Lista de verificação (<i>checklist</i>)	15
3 METODOLOGIA.....	17
3.1 SELEÇÃO DOS SITES DE <i>E-RECRUITMENT</i>	17
3.2 CHECKLIST E AVALIAÇÃO HEURÍSTICA.....	18
3.3 TABULAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS	20
4 RESULTADOS E DISCUSSÕES	21
4.1 RESULTADOS DAS AVALIAÇÕES HEURÍSTICAS.....	21
4.1.1 Tarefa 1: Busca por vagas	21
4.1.1.1 Site Catho.com.br	21
4.1.1.1.1 <i>Problemas de condução</i>	22
4.1.1.1.2 <i>Problemas de Carga de trabalho</i>	25
4.1.1.1.3 <i>Problemas de Gestão de erros</i>	30
4.1.1.2 Site Vagas.com.br	32
4.1.1.2.1 <i>Problemas de condução</i>	32
4.1.1.2.2 <i>Problemas de Carga de trabalho</i>	35
4.1.1.2.3 <i>Problemas de Gestão de erros</i>	38
4.1.1.2.4 <i>Problemas de Coerência</i>	39
4.1.1.3 Site Elancers.com.br	40
4.1.1.3.1 <i>Problemas de Condução</i>	41
4.1.1.3.2 <i>Problemas de Carga de trabalho</i>	45
4.1.1.3.3 <i>Problemas de Controle</i>	47
4.1.1.3.4 <i>Problemas de Gestão de erros</i>	47
4.1.1.3.5 <i>Problemas de Significado dos códigos e denominações</i>	49
4.1.2 Tarefa 2: Cadastro de currículo	50
4.1.2.1 Site Catho.com.br	50
4.1.2.1.1 <i>Problemas de Condução</i>	51

4.1.2.1.2	Problemas de Carga de trabalho	51
4.1.2.1.3	Problemas de Controle	55
4.1.2.1.4	Problemas de Adaptabilidade	56
4.1.2.1.5	Problemas de Gestão de erros	57
4.1.2.2	Site Vagas.com.br	58
4.1.2.2.1	Problemas de Condução	58
4.1.2.2.2	Problemas de Carga de trabalho	60
4.1.2.2.3	Problemas de Controle	65
4.1.2.2.4	Problemas de Gestão de erros	66
4.1.2.2.5	Problemas de Coerência	67
4.1.2.2.6	Problemas de Significado dos códigos e denominações	68
4.1.2.3	Site Elancers.com.br	69
4.1.2.3.1	Problemas de Condução	69
4.1.2.3.2	Problemas de Carga de trabalho	70
4.1.2.3.3	Problemas de Adaptabilidade	74
4.1.2.3.4	Problemas de Gestão de erros	75
4.1.3	Tarefa 3: Candidatura as vagas	76
4.1.3.1	Site Catho.com.br	77
4.1.3.1.1	Problemas de Carga de trabalho	77
4.1.3.2	Site Vagas.com.br	79
4.1.3.2.1	Problemas de condução	79
4.1.3.2.2	Problemas de Carga de trabalho	82
4.1.3.2.3	Problemas de Gestão de erros	83
4.1.3.2.4	Problemas de Significado dos códigos e denominações	83
4.1.3.3	Site Elancers.com.br	84
4.1.3.3.1	Problemas de Condução	84
4.1.3.3.2	Problemas de Carga de trabalho	85
4.1.3.3.3	Problemas de Coerência	86
4.2	TABULAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS	87
4.2.1	ANÁLISE DOS DADOS: TAREFA 1	88
4.3	ANÁLISE DOS DADOS: TAREFA 2	91
4.4	ANÁLISE DOS DADOS: TAREFA 3	94
5	CONSIDERAÇÕES FINAIS	96
	REFERÊNCIAS	98

1 INTRODUÇÃO

A globalização, o desenvolvimento tecnológico e as transformações da sociedade fizeram com que a capacidade de sobrevivência das empresas dependesse cada vez mais das competências e habilidades de seus funcionários (LEAL, 2011). Como resultado, a contratação de profissionais qualificados passou a ser uma arma estratégica na obtenção de diferencial competitivo por parte das organizações; exigindo dos profissionais de recursos humanos o uso de ferramentas capazes de adicionar valor no momento da seleção de pessoas através do aumento no fluxo de informação e interatividade (ARAÚJO E RAMOS, 2002 *apud* Kinder, 2000). Foi neste contexto que a Internet se revelou um importante canal de contato entre empresas e candidatos, surgindo o processo de recrutamento e seleção *on-line*.

Para Eira (2011), o recrutamento e seleção *on-line* — também conhecido como recrutamento eletrônico ou *e-recruitment* — pode ser definido como o processo de recrutamento e seleção de profissionais realizado por via eletrônica através da Internet.

Chiavenato (2009) descreve este tipo de processo como *sites* onde os usuários digitam suas experiências, aptidões, preferências, conhecimentos e pretensões para as empresas que procuram candidatos, enquanto — por outro lado —, o internauta que acessar esses *sites* encontra informações sobre as empresas, oportunidades de trabalho, desenvolvimento de carreira etc.

Ainda de acordo com o autor, as organizações estão cada vez mais apostando na internet para recrutar e selecionar talentos de forma a reduzir os custos de processos de provisão de pessoas, aumentar os horizontes de recrutamento e facilitar a vida dos candidatos.

Em 2012, a revista Exame apontou a internet como a principal fonte de contratação para os profissionais de recursos humanos. Das 100 Melhores e Maiores Empresas do Brasil eleitas pela própria revista, mais de 64% têm vagas de emprego anunciadas em *sites* de recrutamento e seleção. Da mesma forma, afirma o periódico, 54% da condução de todos os programas de *trainees* do País são feitas através de *sites* especializados em *e-recruitment*.

Uma pesquisa realizada em 2011 pela empresa Catho — dona do maior classificado *on-line* de currículos e empregos da América Latina —, mostra que 11%

dos empregados (dentre 46.067 respondentes) foram contratados por *sites* de recrutamento e seleção para o emprego atual, mostrando-se o segundo meio mais efetivo de contratação. Se comparado os resultados com os anos anteriores, em 2011 este meio apresentou um expressivo crescimento, aumentando de 5,9% em 2007, para 11,11% nesta última edição da pesquisa.

Silvestrin (2011) afirma que o recrutamento *on-line* é um segmento de serviços que continuará crescendo devido a popularização da banda larga no Brasil e a inclusão digital de pessoas pertencentes às classes sociais C, D e parte da E, conforme corrobora o IPEA (Instituto de pesquisa econômica aplicada) em seu livro sobre as tendências da telecomunicação no Brasil (IPEA, 2011/2012).

Verifica-se então que o salto de produtividade proporcionado pela internet na gestão de pessoas exigirá daqueles que buscam emprego o uso de *sites* de *e-recruitment*, tornando necessário que estes mesmos *sites* estejam preparados para o público em geral. Isso significa sistemas de recrutamento e seleção *on-line* constituídos de interfaces agradáveis, fáceis de usar e seguras.

Neste contexto, pretende-se avaliar — sob a perspectiva da usabilidade — diferentes *sites* de recrutamento e seleção, buscando constatar se suas interfaces perturbam ou não os usuários em suas atividades, trazendo prejuízos ao uso da ferramenta.

Logo, durante a revisão bibliográfica (capítulo 2), estudou-se conceitos base sobre o processo tradicional de R&S (recrutamento e seleção) e o processo *on-line*, na tentativa de compreender o contexto em que os *sites* analisados estão inseridos. Ainda neste capítulo, conceitos sobre interface e usabilidade foram explorados, ressaltando sua importância dentro do ciclo de desenvolvimento de um sistema. Por último, o estudo de diferentes conjuntos de heurísticas resultou em uma lista de diretrizes de usabilidade utilizadas para avaliação de 3 (três) *sites* de recrutamento e seleção na tentativa de comprovar ou não a presença de problemas de usabilidade que comprometessem o uso dos *sites* como ferramenta.

O capítulo três abrange a metodologia e descreve o método utilizado para a escolha dos 3 (três) *sites* analisados, de que maneira a avaliação heurística das interfaces foi realizada, assim como a técnica utilizada para análise de dados.

O quarto capítulo, intitulado "Resultados e discussões" apresenta o levantamento e a análise de 93 problemas de usabilidade encontrados em interfaces

que compõe as tarefas básicas oferecidas pelos *sites* de recrutamento e seleção *on-line* escolhidos; são elas: 1) busca por vagas, 2) cadastro de currículo e 3) candidatar-se a uma vaga. No final do capítulo encontram-se os resultados obtidos por meio de tabelas e as considerações gerais sobre os *sites* e como cada um deles afeta as atividades de seus usuários.

Ao final do trabalho, pode-se concluir que os problemas de usabilidade encontrados não impedem a concretização das tarefas básicas dos sites de recrutamento e seleção, caracterizando-os como ferramentas eficazes. Contudo, a eficiência dos mesmos deve ser melhorada, pois, devido a grande quantidade de pequenas infrações a critérios de usabilidade encontrados, é possível que os sites analisados tomem mais tempo dos usuários do que o necessário devido a estruturas pouco intuitivas, falta de brevidade dos formulários e mensagens de erros ruins.

2 REVISÃO BIBLIOGRÁFICA

Neste capítulo serão tratadas questões sobre recrutamento e seleção, interface, usabilidade e avaliação heurística a fim de esclarecer a área de estudo da pesquisa.

2.1 RECRUTAMENTO E SELEÇÃO

O ritmo acelerado que o mundo atingiu neste século delineou um novo paradigma para gestão de pessoas. Durante muito tempo, os funcionários foram tratados como mera mão-de-obra, reduzidos a condição de mais uma peça na engrenagem produtiva. Hoje, contudo, a sobrevivência das organizações depende em larga escala da sua capacidade de processar informações, criar conhecimento e apresentar respostas criativas aos problemas, transformando as pessoas que nelas trabalham num dos principais ativos (CARVALHO ET AL, 2011).

Desse modo, a contratação de profissionais qualificados passou a ser uma arma estratégica na obtenção de diferencial competitivo exigindo dos profissionais de recursos humanos adicionar valor no momento da seleção de pessoas através do aumento no fluxo de informação e interatividade (ARAÚJO E RAMOS, 2002 *apud* KINDER, 2000). Foi neste contexto que a Internet se revelou um importante canal de contato entre empresas e candidatos, surgindo o recrutamento *on-line*.

Porém, para melhor compreendermos este termo é importante entender o que é o processo de recrutamento e seleção tradicional.

Segundo Chiavenato (2004), o recrutamento é um conjunto de técnicas que atrai candidatos qualificados e aptos a ocupar cargos dentro de uma empresa. Este processo, afirma o autor, deve atrair um número suficiente de profissionais de forma a ser eficaz e permitir que o processo de seleção funcione. O processo de seleção, por sua vez, pode ser entendido como a busca, entre os candidatos recrutados, pelos profissionais mais adequados aos cargos existentes, visando a manter ou aumentar a eficiência bem como a eficácia da organização.

Na opinião de Milkovich e Boudreau (2000, p. 162), recrutamento e seleção é "o processo de identificação e atração de um grupo de candidatos, entre os quais serão escolhidos alguns para, posteriormente, serem contratados para o emprego."

De acordo com Lancome e Heilborn (2003), existem vários métodos usados para recrutamento de candidatos, tais como: anúncios em mídias, informações em quadro de avisos ou em tabuletas na porta, agências de emprego, indicações, recomendações e *sites* especializados em recrutamento e seleção *on-line*. Em relação a seleção, os mesmos autores afirmam que é um processo realizado por meio de instrumentos que variam, indo desde entrevistas até a análise de currículo, formulários de proposta de emprego, busca de referências, dinâmicas de grupo entre outros.

Em particular, os métodos de recrutamento e seleção *on-line* são descritos como *sites* destinados ao cadastramento de currículos. Neles os usuários digitam suas experiências, aptidões, preferências, conhecimentos e pretensões para as empresas que procuram candidatos. Em contrapartida, aqueles que acessarem estes sites encontram informações sobre as empresas, oportunidades de trabalho, desenvolvimento de carreira, etc (CHIAVENATO, 2004). Entretanto, com o avanço da tecnologia os *sites* de recrutamento e seleção já se caracterizam como parte de sistemas computacionais maiores, capazes de permitir aos gestor de pessoas, por exemplo, registrar os laudos de cada candidato em todas as etapas, aplicar provas, avaliar perfil comportamental, fazer entrevistas *on-line* e consultar a qualidade de inscritos em gráficos 3D, dentre outras possibilidades (ABRH Nacional, 2011).

Cabe ressaltar aqui a importância que a internet tem assumido nos últimos tempos nos processos de recrutamento e seleção, até mesmo dentro do grupo de métodos citados por Lancome e Heilborn. Autores como Gontijo (2005), afirmam que embora muitas empresas permaneçam utilizando as técnicas tradicionais de recrutamento e seleção, há indicativos que apontam para a chegada da supremacia da terceirização e, principalmente, dos recursos *on-line*, pela agilização do processo e baixo custo às organizações.

Segundo uma pesquisa realizada em 2011 pela empresa Catho — dona do maior site de recrutamento e seleção da América Latina —, 11% dos empregados (dentre 46.067 respondentes) foram contratados por sites de recrutamento e seleção para o emprego atual, mostrando-se o segundo meio mais efetivo de contratação, sendo ultrapassado somente por recomendações e indicações. Se comparados os resultados com os anos anteriores, em 2011 este meio apresentou um expressivo crescimento, aumentando de 5,9% em 2007, para 11,11% nesta última edição da

pesquisa. Outras empresas do segmento como Vagas Tecnologia e Elancers, também identificaram um aumento de 75% no volume de anúncios de vagas em 2010 na comparação com 2009 (CATHO, 2011; ABRH Nacional, 2011).

De acordo com Silva (2011), boa parte desse crescimento se deve ao um aquecimento da economia brasileira, a conseqüente necessidade de agilizar a busca de novos profissionais e a consolidação das soluções de *e-recruitment* como uma ferramenta fundamental e estratégica para o RH das empresas.

2.2 SOBRE AS FERRAMENTAS DE RECRUTAMENTO E SELEÇÃO ON-LINE

Nesta subcategoria serão apresentadas as empresas de recrutamento e seleção *on-line* a quem pertencem os *sites* selecionados para a análise. Do mesmo modo será mostrado como os *sites* escolhidos configuram-se como peças dentro de um contexto maior, ou seja, como partes integrantes de sistemas computacionais complexos dotados de interfaces gráficas.

2.2.1 Empresa A (Vagas Tecnologia)

A empresa Vagas atua há 13 anos no mercado de tecnologia para gestão de processos de recrutamento e seleção. Para auxiliar as organizações, possui o Vagas *e-partner*, um *software* de gestão de todo o processo de recrutamento e seleção, em que as empresas podem prospectar profissionais e gerenciar todas as etapas de um processo seletivo.

Outro produto ofertado é o site vagas.com.br. Este *site* configura um banco de candidatos onde as empresas podem recorrer para encontrar e selecionar profissionais. Por sua vez, os candidatos também têm acesso às oportunidades de trabalho. De acordo com o gerente Luiz Testa da empresa Vagas, o diferencial do *software Vagas e-partner* é ser um *software* de gestão de todo o processo de seleção conectado a um *site* de candidatos com mais de cinco milhões de currículos cadastrados o que, na opinião do gerente, configura a ferramenta como uma plataforma completa (VAGAS, 2012; SILVA, 2012).

2.2.2 Empresa B (Elancers)

A empresa Elancers atua no mercado brasileiro há 12 anos e possui uma linha de produtos para recrutamento e seleção *on-line* que atende todos os portes de empresas e segmentos do mercado.

De acordo com o seu presidente, Cezar Antonio Tegon, a Elancers possui uma ferramenta com inteligência sistêmica que faz com que os processos da área de recrutamento e seleção sejam otimizados, as etapas reduzidas e o retrabalho eliminado. Para conseguir unir esses fatores, a empresa atua com um modelo de negócio em que o sistema é oferecido na forma de serviço *on-line*, ou seja, através do site elancers.com.br, com uma equipe de suporte em contato com os clientes diariamente. Este site, assim como o vagas.com.br, configura um banco de candidatos onde as empresas podem recorrer para encontrar e selecionar profissionais. Nele, os candidatos também têm acesso às oportunidades de trabalho. (ELANCERS, 2012; SILVA, 2012).

2.2.3 Empresa C (Catho)

A Catho Online, com mais de 15 anos de atuação no Brasil, oferece através do site catho.com.br serviços de recrutamento e seleção direcionados aos profissionais e às empresas. Entre os serviços que abrangem todo o processo de recrutamento e seleção estão: análise e elaboração de currículo, simulação de entrevista e consultor virtual, cursos *on-line*, testes *on-line*, entre outros.

Com um modelo de negócios similar a empresa Elancers e Vagas, este site configura, além dos serviços supracitados, um banco de candidatos onde as empresas podem recorrer para encontrar e selecionar profissionais e os candidatos também têm acesso às oportunidades de trabalho.

2.2.4 Sites como parte de ferramentas ou sistemas computacionais

De acordo com Leite (2000), um *software* automatiza ou apóia a realização de atividades humanas através do processamento de informações. Desse modo pode-se afirmar que as os *softwares* de recrutamento e seleção são uma versão

computacional deste processo. Isso faz com que os *sites* de recrutamento e seleção, por conseqüência, configurem-se como parte de um sistema e, por isso, podem ser avaliados através das diretrizes de usabilidade e avaliações heurísticas.

2.3 INTERFACE

Uma interface, por ser o meio de comunicação visível entre usuário e um sistema computacional, precisa ser de fácil utilização. Ela deve possibilitar a realização de tarefas e o direcionamento certo para busca e reconhecimento de informações. Caso contrário, fará do sistema computacional ao qual pertence uma ferramenta pouco eficiente, já que não possibilita ao sistema representar-se a si mesmo para o ser humano numa linguagem que este compreenda (JOHNSON, 2001). Segundo Alan Kay, "para os usuários, a interface é o programa" (SEBESTA, 2003, p.97).

Desse modo, verifica-se que as interfaces são essenciais para os sistemas computacionais e, conseqüentemente, para as ferramentas (*sites*) de seleção e recrutamento *on-line*.

Moran (1981) afirma que interface é a parte de um sistema computacional com a qual a pessoa entra em contato física, perceptiva ou conceitualmente. Já Norman e Draper (1986) exploram este conceito em detalhes, afirmando que interface é a parte de um artefato que permite a um usuário controlar e avaliar o funcionamento deste através de dispositivos sensíveis às suas ações e capazes de estimular sua percepção. Os mesmos autores também afirmam que as interfaces que permitem interação entre usuários e sistemas computacionais diferenciam-se das interfaces de máquinas convencionais, uma vez que exigem um esforço cognitivo maior dos usuários em atividades de interpretação e expressão das informações que o sistema processa.

Pesquisadores mais contemporâneos como Johnson (2011), vêem as interfaces como um tradutor entre a linguagem do homem e da máquina, sendo mediadora entre as duas partes e tornando uma sensível para a outra.

Para o autor, uma interface é constituída de diversas metáforas gráficas que devem ser representadas por modelos mentais, ou seja, modelos produzidos a partir de experiências com a realidade através do tratamento e produção de

conhecimentos de natureza simbólica para os usuários, como corrobora o entendimento de Galvis acerca do termo:

"Interface é a zona de comunicação em que se realiza a interação entre o usuário e o programa. Nela estão contidos os tipos de mensagens compreensíveis pelos usuários (verbais, icônicas, pictóricas ou sonoras) e pelo programa (verbais, gráficas, sinais elétricos e outras), os dispositivos de entrada e saída de dados que estão disponíveis para a troca de mensagens (teclado, mouse, tela do monitor, microfone) e ainda as zonas de comunicação habilitadas em cada dispositivo (as teclas no teclado, os menus no monitor, barras de tarefas, área de trabalho)" (GALVIS, 1992, p.163)

Para Pereira, a interface é o ponto de acesso tanto ao *hardware* quanto ao *software*, assumindo dois papéis fundamentais: "permite a especificação das tarefas que serão realizadas pela máquina e nos permite visualizar os resultados dessas tarefas" (2003, p.2).

Preece et al (2005, p. 124) afirmam que "a forma como uma interface é projetada pode afetar muito o modo como as pessoas podem perceber, acessar, aprender e lembrar como realizar suas tarefas".

Sendo assim — através dos vários entendimentos do termo interface mostrados neste capítulo —, conclui-se que as interfaces digitais são o canal de comunicação entre o homem e sistemas computacionais, no qual são feitas as interações visando executar uma tarefa ou atingir um objetivo em comum. Portanto, a necessidade da construção de interfaces amigáveis ao usuário é fundamental em um sistema, uma vez que é através delas que os usuários poderão controlar e avaliar o funcionamento deste (Engenharia de *Software Magazine*, 2012).

Quando uma interface é bem projetada, ela é agradável, compreensível e propicia uma experiência satisfatória e segura aos usuários, ou seja, propicia qualidade de interação que também pode ser chamada de usabilidade conforme a ISO 9241-11 regulamentada pela Organização Internacional de Padronização (1998).

2.4 USABILIDADE

Existem várias definições para o termo usabilidade que, desde a sua criação na década de 80 como substituição para o termo "*user friendly*", foi explorado por inúmeros autores (DIAS, 2003).

De acordo com a Organização Internacional de Padronização, o termo usabilidade pode ser compreendido através de duas normas distintas. Consta na ISO/IEC 9126 (1991), que usabilidade é à "capacidade de um sistema ser compreendido, aprendido, utilizado e atrativo para o usuário, em condições específicas de utilização". Por sua vez na ISO 9241-11, citada anteriormente, consta que usabilidade também pode ser definida como "o alcance para o qual um produto pode ser utilizado por determinados usuários para atingirem metas específicas com efetividade, eficiência e satisfação dentro de um contexto específico". Preece et al. (2002) corroboram este entendimento, afirmando que usabilidade é um fator que assegura aos produtos serem eficientes, eficazes, fáceis de usar e agradáveis.

Outros autores como Bastien e Scapin (1993), tem para si um entendimento parecido, tendo como usabilidade a capacidade do *software* em permitir que o usuário alcance suas metas de interação com o sistema. Para Bevan (1995), o termo usabilidade descreve a qualidade da interação dos usuários com uma determinada interface.

Nielsen e Loranger (2007), definem usabilidade como um atributo intrinsecamente relacionado à rapidez com que os usuários podem aprender a usar alguma coisa, a eficiência dos usuários ao usá-la, o quanto estes usuários memorizaram durante seu uso, seu índice de propensão a erros e o quão agradável foi a experiência ao usá-la. Nielsen (1996, p. 26), particularmente, desmembra o termo usabilidade em 4 (quatro) atributos principais: 1) fácil aprendizado; 2) capacidade de memorização; 3) baixo índice de erros; e 4) satisfação subjetiva do usuário ao uso.

Rubin (1994) também define usabilidade como um conjunto de quatro fatores reunidos: 1) capacidade de ser usado com sucesso; 2) facilidade de ser usado; 3) capacidade de o usuário aprender a usar o dispositivo de forma simples e rápida e 4) Provocar satisfação visual ao usuário.

Já Gentil (2003, p. 4 *apud* Moraes e Mont'Alvão, 2003), além de definir um conjunto de 6 (seis) fatores destaca-os de forma mais abrangente:

"1) Facilidade de aprendizagem: os usuários devem alcançar níveis de desempenho aceitáveis dentro de um tempo especificado;

- 2) Efetividade: um desempenho aceitável deve ser alcançado por um proporção definida da população usuária, em relação a um limite de variação de tarefas e um limite de variação de ambientes;
- 3) Atitude: um desempenho aceitável deve ser atingido considerando os custos humanos aceitáveis, em termo de fadiga stress, frustração, desconforto e satisfação;
- 4) Flexibilidade: o produto deve ser capaz de lidar com um limite de variação de tarefas além daquelas inicialmente especificadas.
- 5) Utilidade percebida no produto: o maior indicador é se ele é realmente usado;
- 6) Adequação a tarefa: deve se apresentar adequação aceitável entre as funções oferecidas pelo sistema e as necessidades e requisitos do usuário".

A usabilidade é determinante para o desenvolvimento eficaz de *softwares* e *websites*, uma vez que tem como meta focar o usuário no trabalho a ser feito e menos em como trabalhar (BERGAMO, 2000).

Desse modo, considera-se que uma interface tem problemas de usabilidade quando ela impede ou atrapalha o uso de um sistema, ou seja, quando ela tira o foco do usuário da tarefa a ser cumprida. Interfaces ruins aborrecem e frustram os usuários podendo ocasionar perda de dados, diminuição da produtividade e completa rejeição aos *softwares* — ou *sites* — por parte dos mesmos (CYBIS et al, 2007; WINCKLER e PIMENTA, 2002)

Os problemas de usabilidade podem ser detectados por 3 (três) técnicas de avaliação conforme a literatura: 1) técnicas prospectivas 2) técnicas analíticas e 3) técnicas empíricas (CYBIS, 2002). Dentro destas técnicas existem métodos distintos, sendo que nenhum deles é mais eficaz que o outro como afirma Moraes (1999) ao considerar resultados "mais confiáveis" aqueles oriundos da conjunção das potencialidades de vários métodos.

2.5 MÉTODOS DE AVALIAÇÃO DE USABILIDADE

Para realizar a avaliação heurística dos *sites* de recrutamento e seleção, optou-se pelo método "lista de verificação". Este método não exige especialistas em IHC para que problemas sejam encontrados nas interfaces. Tanto este método

quanto a própria avaliação heurística pertencem ao conjunto de técnicas analíticas e serão abordados neste capítulo.

2.5.1 Avaliação Heurística

A avaliação heurística é um método de inspeção pertencente as técnicas analíticas. As técnicas analíticas buscam prever erros de projeto de interfaces dispensando o envolvimento dos usuários. Já os métodos de inspeção são aqueles que empregam especialistas em interface na busca de possíveis problemas de usabilidade (WINCKLER e PIMENTA, 2002).

Sendo assim, entende-se por avaliação heurística a inspeção sistemática da interface por especialistas com base em um conjunto de critérios de usabilidade (NILSEN e MOLICH, 1990).

Os critérios de usabilidade, também chamados de heurísticas, configuram conjuntos de diretrizes — próprios ou desenvolvidos por especialistas em interação humano-computador (IHC) — que descrevem características desejáveis da interação e da interface (Barbosa e Silva, 2010). Um conjunto de critérios proposto por Nielsen (1993), por exemplo, inclui apenas 10 recomendações para guiar uma avaliação, como é mostrado a seguir:

Heurística	Descrição
1. Visibilidade e status do sistema	O sistema deve manter o usuário informado sobre o que está acontecendo através de <i>feedback</i> adequado e no tempo certo.
2. Compatibilidade do sistema com o mundo real	O sistema deve utilizar uma linguagem comum aos usuários, em vez de termos técnicos e específicos orientados a ele mesmo ou a desenvolvedores. As informações devem aparecer em uma ordem natural e lógica dentro das expectativas dos usuários.
3. Controle e liberdade do usuário	O sistema deve oferecer saídas de emergência claramente identificadas ao usuário quando este encontrar-se em uma situação indesejada ou inesperada sem ter que percorrer um diálogo extenso. O sistema também deve permitir que o usuário possa desfazer e refazer suas ações durante o uso.
4. Consistência e padronização	O sistema deve evitar ambigüidades, de forma que o usuário <u>não</u> tenha que pensar se ações ou situações diferentes significam a mesma coisa.

5. Boas mensagens de erros	O sistema deve dar mensagens de erro com uma linguagem simples descrevendo a natureza do problema e como resolvê-lo.
6. Prevenção de erros	Sempre que possível, o sistema deve prevenir a ocorrência de erros.
7. Reconhecimento em vez de memorização	O sistema deve tornar visível qualquer objeto, ação e opções da interface. O usuário não deve esforçar-se para lembrar a função de um elemento cujo símbolo não é reconhecido diretamente, tampouco obrigar o usuário a transportar informações de uma tela para outra. O sistema deve fornecer opções de ajuda claramente indicadas.
8. Flexibilidade e eficiência de uso	O sistema deve fornecer atalhos aos usuários mais avançados de forma a ser eficiente tanto para eles quanto para os usuários novatos. O sistema também deve oferecer, quando possível, formas de se customizar as ações mais freqüentes.
9. Estética e design minimalista	Não inserir nas interfaces do sistema unidades extras de informação que compitam com as unidades de informação relevantes e diminuam a visibilidade destas.
10. Ajuda e documentação	O sistema deve fornecer informações de ajuda claramente indicadas na interface. Estas informações devem orientar os usuários através de passos simples.

Tabela 1 - As 10 Heurísticas de usabilidade de Nielsen
Fonte: Nielsen (1993)

Além das heurísticas propostas por Nielsen, outras diretrizes de usabilidade são freqüentemente utilizadas para a avaliação de interfaces como, por exemplo, as heurísticas de Bastien e Scapin (1993) e os Princípios de Diálogo, propostos pela norma ISO 9241:10 (LABUTIL, 2012).

Segundo Nielsen (1994), a avaliação Heurística pode ser aplicada em qualquer fase do ciclo de desenvolvimento de um *software*. Contudo, afirma o autor, é aconselhável o seu uso nas fases iniciais permitindo ao método dar suporte ao desenvolvimento do sistema.

As avaliações heurísticas, assim como qualquer outro método, exigem preparação por parte daqueles que farão seu uso:

"A aplicação deste método em um sistema de conhecimento geral permite ao avaliador conduzir o seu teste sem ajuda adicional. Porém, se o sistema pertence a um domínio de aplicação específico, é necessário apoiar o avaliador de forma que ele tenha condições de utilizar o sistema corretamente. Uma forma de apoio ao avaliador seria usar cenários de uso baseados em passos reais que os usuários seguiriam" (NIELSEN, 1994, p. 35).

Também de acordo com Nielsen (1990), a avaliação heurística — dada a subjetividade do método — deve ser realizada ao menos por dois avaliadores, de forma que se torne mais fácil aos desenvolvedores (e/ou a comunidade científica) confiar nos resultados.

O artigo "*Heuristic Evaluation of user interfaces*", publicado no início da década de noventa por Nielsen e Morich, aponta um melhor custo-benefício em avaliações realizadas por grupos de três a cinco pessoas. Anos mais tarde, Nielsen (1993) apontaria a eficiência do método da seguinte forma:

- para 3 avaliadores aproximadamente 60% de problemas identificados;
- para 4 avaliadores aproximadamente 70% de problemas identificados;
- para 5 avaliadores aproximadamente 75% de problemas identificados.

Shneiderman e Plaisant (2004) crêem que o elemento fundamental da avaliação heurística é o avaliador que, a princípio, pode ser qualquer pessoa. Contudo Desurvire (MACIEL ET AL apud DESURVIRE, 1994) constatou que o método era muito mais eficiente quando aplicado por especialistas.

De acordo com Maciel et al. (2004, p. 6), as fases a serem seguidas pela equipe de especialistas durante uma Avaliação Heurística são as seguintes:

- a. "Preparação da instrução específica quando a compreensão do sistema computacional é dependente de um domínio específico;
- b. Acompanhamento da execução do teste;
- c. Consolidação da lista de problemas anotados na sessão de avaliação;
- d. Análise dos problemas encontrados segundo o grau de severidade, documentação e apresentação dos resultados".

Sendo assim, através da definição dos autores supracitados e suas considerações acerca das avaliações heurísticas, pode-se compreender que este método é de ampla aplicabilidade. Isso ocorre devido ao caráter generalista das diretrizes de usabilidade que o compõe.

Muitos pesquisadores tem tentado adaptar este método de forma a ajudar desenvolvedores *web* a aprimorarem seus *sites*. Contudo, a avaliação dos *sites* de recrutamento e seleção realizada neste trabalho teve como base essencialmente as heurísticas propostas por Bastin e Scapin (1993), Nielsen (1993) e Preece et

al.(2005) voltadas a sistemas computacionais. Esta decisão foi tomada pois entendeu-se que o sites de *e-recruitment* são bancos de currículos integrados a *softwares* de gestão do processo de recrutamento e seleção, uma vez que envolvem o apoio e automatização de atividades humanas através do processamento de informações.

2.5.2 Lista de verificação (*checklist*)

Para Jefries et al. (1991), as inspeções por lista são vistorias feitas em interfaces com base em recomendações de usabilidade, através das quais profissionais (não necessariamente especialistas em ergonomia) diagnosticam rapidamente problemas gerais e repetitivos encontrados nas mesmas.

Cybis et al. (2010) corroboram este entendimento, afirmando que as inspeções por meio de *checklists* são averiguações através de listas de qualidades explícitas de uma ferramenta pelas quais é possível diagnosticar rapidamente problemas gerais e repetitivos das interfaces (ruídos em geral). Também é considerado pelos autores que, ao contrário das avaliações heurísticas, não são utilizados neste tipo de inspeção os conhecimentos implícitos dos avaliadores para determinar as possibilidades da avaliação.

Já Heenann (1997), entende por listas de verificação ou *checklists* uma ferramenta para a avaliação da qualidade ergonômica de um *software* que se caracteriza pela verificação da conformidade da interface de um sistema interativo com recomendações ergonômicas provenientes de pesquisas aplicadas.

Voltando ao entendimento de Cybis et al. (2010) acerca de listas de verificação, afirma-se que a qualidade do *checklist* deve ser baseada no rigor da organização do conteúdo a ser averiguado e na elaboração das questões, de modo a identificar problemas de usabilidade em abrangência. Uma recomendação dos autores é que os itens do *checklist* venham acompanhados de notas explicativas, exemplos ou até mesmo glossários para esclarecer dúvidas que venham a surgir durante a inspeção. Também deve-se evitar questões subjetivas e conteúdos incompletos de forma a facilitar o uso da ferramenta por profissionais não especialistas.

Segundo Cybis (2003), as vantagens da utilização de *checklists* são:

1. Possibilidade de ser realizada por projetistas: a verificação por lista não exige especialistas em interação humano-computador (IHC), uma vez que todos os conhecimentos necessários estão embutidos no próprio *checklist*. Isto possibilita o uso da ferramenta por desenvolvedores, programadores, entre outros profissionais envolvidos no ciclo de vida do desenvolvimento do sistema.

2. Sistematização da avaliação: a verificação por lista garante resultados mais estáveis mesmo se for aplicada separadamente por avaliadores com perfis distintos, considerando que as questões e ou recomendações constantes no *checklist* sempre serão efetivamente verificadas;

3. Facilidade na identificação de problemas de usabilidade: a especificidade das questões do *checklist* garantem a identificação de problemas de usabilidade sem dificuldades;

4. Aumento da eficácia: a verificação por lista reduz a subjetividade na hora de se avaliar as interfaces de um sistema, garantindo bons resultados;

5. Redução de custo da avaliação: a verificação por lista é um método barato e de rápida aplicação.

Através dos vários entendimentos acerca do método de verificação por lista, pode-se concluir que a averiguação de interfaces através de *checklists* ergonômicos tem o objetivo de sistematizar e facilitar as avaliações de usabilidade de um sistema. Estas *checklists*, quando devidamente aplicadas, geram sistemas alinhados as diretrizes básicas de IHC e ergonomia melhorando a experiência de interação e uso.

Diferente da avaliação heurística, uma vez que o método de verificação por lista não é necessariamente aplicado por especialistas, os *checklists* dificilmente possuem itens definidos pelos próprios avaliadores. Segundo Parizotto (1997), estes itens são geralmente desenvolvidos por especialistas em ergonomia, IHC ou em recomendações publicadas, como por exemplo, as do W3C (*World Wide Web Consortium*) para avaliação de *websites*.

No caso deste trabalho, em primeira instância, estudou-se o processo de recrutamento e seleção dentro da gestão de recursos humanos objetivando entender o contexto onde as ferramentas de *e-recruitment* estão inseridas. Tendo essa percepção, foi-se em busca do entendimento de interface e usabilidade para, embasando-se em conjuntos de diretrizes de usabilidade, compor uma *checklist* com a função de avaliar interfaces de sistemas para recrutamento eletrônico. O objetivo final deste processo é constatar se sites de recrutamento e seleção *online* prejudicam ou não os usuários em suas atividades, trazendo prejuízos ao seu uso.

3 METODOLOGIA

Esta pesquisa tem por objetivo o levantamento e a análise dos problemas de usabilidade em interfaces que compõe tarefas básicas oferecidas por *sites* de recrutamento e seleção *on-line*; são elas: 1) busca por vagas, 2) cadastro de currículo e 3) candidatar-se a uma vaga.

Desse modo, foram selecionados 3 (três) sites em função de sua popularidade na *web* para uma avaliação heurística fundamentada nos critérios apresentados por Bastien e Schapin (1993), Nielsen (2003) e Preece et al. (2005).

A pesquisa foi realizada em 3 (três) etapas principais: seleção dos sites de *e-recruitment*, avaliação heurística das interfaces (com base em uma *checklist* de critérios de usabilidade que usa como referência os autores supracitados) e, tabulação para análise dos dados.

3.1 SELEÇÃO DOS SITES DE *E-RECRUITMENT*

O levantamento dos sites analisados foi realizado através do serviço "*Google Search*" da empresa Google. Ele foi escolhido, pois, seu motor de busca utiliza uma família de algoritmos conhecida como *PageRank* que através da análise da rede dá pesos numéricos a cada site, indicando a importância (popularidade) dos mesmos dentro da *web* (Google, 2012).

Dos resultados de busca originados pelo uso do *Google Search* — onde foram buscadas palavras relacionadas ao termo *e-recruitment* ("vagas online, busca de vagas e vagas de trabalho") entre os dias 3 e 7 de Setembro de 2012, foram

elaboradas tabelas com o posicionamento de cada site. Estes sites foram pontuados de 1 a 10, sendo 1 o site menos popular e 10 o mais popular. Dentre 10 sites com mais pontos, selecionou-se 3 (três) que ofereciam temporária ou permanentemente serviços gratuitos e que faziam parte de softwares de gestão de R&S. Os sites selecionados foram www.catho.com.br, www.vagas.com.br e www.elancers.net.

DIA 1		DIA 2		DIA 3		DIA 4		DIA 5	
Sites	Pont.	Sites	Pont.	Sites	Pont.	Sites	Pont.	Sites	Pont.
Curriculum	26	Catho	19	Catho	19	Catho	19	Indeed	18
Elancers	17	Infojobs	19	Infojobs	19	Infojobs	19	InfoJobs	18
Catho	17	Indeed	17	Indeed	17	Indeed	18	Catho	17
InfoJobs	16	ZAP	11	ZAP	11	ZAP	11	BNE	16
BNE	16	BNE	10	BNE	10	Curriculum	10	ZAP	11
Emprego certo	14	Elancers	10	Elancers	10	Elancers	10	Elancers	10
Vagas	10	Manager	9	Curriculum	9	Vagas	9	Vagas	9
Indeed	10	Vagas	9	Vagas	9	Emprego certo	8	Curriculum	9
Manager	7	Curriculum	8	Manager	8	Manager	8	Manager	9
Wow	7	Wow	8	Wow	8	Wow	8	Vagas online	8

3.2 CHECKLIST E AVALIAÇÃO HEURÍSTICA

Visando uma melhor avaliação heurística das interfaces, fez-se o levantamento de critérios de usabilidade com base em Bastien e Schapin (1993), Nielsen (2003) e Preece et al. (2005) para composição de uma *checklist*. Esta lista, com um total de 93 critérios, dividida em 8 tópicos (anexo 1) serviu como base para o levantamento e análise dos problemas de usabilidade dentro das interfaces integrantes das tarefas básicas dos sites www.catho.com.br, www.vagas.com.br e www.elancers.net.

Outros tipos de dados também foram coletados durante a avaliação heurística usando critérios de categorização apontados por Cybis (2007). Os problemas levantados foram categorizados pelo tipo de impacto que tem sobre a produtividade das tarefas e com base no tipo de usuário que mais afeta. Outro dado coletado foi quanto ao local onde problemas se deram, usando critérios de Prates e Barbosa (2003).

Sendo assim, os resultados coletados da avaliação heurística — devido a sua natureza qualitativa — se deram em forma de lista, contendo as seguintes informações:

a) **Situação inadequada** (problemas identificados): de acordo com os 93 critérios listados a partir de Bastien e Schapin (1993), Nielsen (2003) e Preece et al (2005);

b) **Local onde o problema se dá**: segundo com os critérios de Prates e Barbosa (2003), conforme o resumo abaixo:

- Pontual: quando o problema aparece em um local do sistema;
- Ocasional: quando aparece em 2 ou mais lugares do sistema;
- Sistemático: quando o problema aparece na interface de modo geral;
- Não existe: quando há falta de algo que deveria ser incluído na interface.

c) **Grau de severidade do problema**: conforme Cybis (p. 205, 2007). Este autor afirma que os problemas de usabilidade podem ser classificados como:

- Barreira: aspecto da interface que impede a realização de uma tarefa temporária ou definitivamente. O usuário esbarra em um problema diversas vezes e não aprende a suplantá-lo sem uma ajuda externa.
- Obstáculo: aspecto da interface no qual o usuário esbarra algumas vezes, tendo perda de desempenho, mas aprende a suplantar o problema;
- Ruído: aspecto da interface que causa diminuição no desempenho da tarefa sem consistir em barreira ou obstáculo ao usuário;

d) **Tipo de usuário afetado**: também de acordo com Cybis (p. 2008, 2007) com base no tipo de usuário afetado, um problema de usabilidade pode ser classificado da seguinte maneira:

- Geral: aspecto da interface que atrapalha qualquer tipo de usuário;
- Especializado: aspecto da interface que atrapalha o usuário especialista durante a realização da tarefa;
- De intuitividade: aspecto da interface que atrapalha o usuário novato ou intermitente durante a realização de sua tarefa;
- De acessibilidade: aspecto da interface que atrapalha tipos de usuários portadores de deficiência durante a realização da tarefa, mas que outros usuários são capazes de contornar sem prejuízos;

e) **Recomendação para solução** ou redução do problema encontrado;

3.3 TABULAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS

Tendo a lista de verificação sido composta com base nos critérios de Bastien e Schapin (1993), Nielsen (2003) e Preece et al. (2005), a avaliação heurística foi realizada por um especialista.

Os dados originados desta avaliação foram apresentados por meio de tabelas e gráficos de forma a identificar os sites mais problemáticos e, através de comparações, constatar em qual critério de usabilidade os sites de *e-recruitment* apresentam maior necessidade de melhorias. Desse modo, ficarão explícitos os indícios que comprovam ou não o problema levantado por esta pesquisa, ou seja, que os sites de recrutamento e seleção online não estão adequados as necessidades de seus usuários, trazendo prejuízos a navegabilidade e usabilidade.

4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

Este capítulo apresenta os resultados obtidos na avaliação heurística por lista de verificação realizada durante a pesquisa.

São apresentadas 93 situações de inadequação dos sites analisados a partir das recomendações de usabilidade de Bastin e Scapin (1993), Nielsen (1993) e Preece et. al. (2005). Ao final do capítulo os resultados foram tabulados para visualização dos sites de seleção e recrutamento mais problemáticos e em qual critério de usabilidade estes sites apresentam maior necessidade de melhorias.

4.1 RESULTADOS DAS AVALIAÇÕES HEURÍSTICAS

4.1.1 Tarefa 1: Busca por vagas

Conforme descrito na metodologia, a pesquisa tem por objetivo o levantamento e a análise dos problemas de usabilidade apresentados pelas telas que compõe as tarefas básicas oferecidas por sites de vagas de trabalho. A primeira dentre estas tarefas é a *busca por vagas*.

Tabela 2 - Número de passos para realização da tarefa "busca por vagas"

TAREFA 1: BUSCA POR VAGAS	
Site	Número de passos para realização da tarefa
Catho	2
Vagas	3
E-lancers	4

4.1.1.1 Site Catho.com.br

O site Catho apresenta 2 (dois) passos na tarefa 1 que podem ser descritos como: 1) pesquisa e 2) leitura dos resultados. Seguem os problemas de usabilidade encontrados:

4.1.1.1.1 Problemas de condução

Problema 1: O site não fornece opções de ajuda claramente indicadas (figura 1);

- Local: Sistemático (o problema aparece na interface de modo geral);
- Nível de severidade 1: Ruído (causa uma diminuição de desempenho na tarefa);
- Tipo de usuário afetado: De intuitividade (aspecto da interface que atrapalha o usuário novato);
- Recomendação: apresentar um botão com maior presença na interface e com contraste adequado em relação ao fundo da página e/ou caixa;

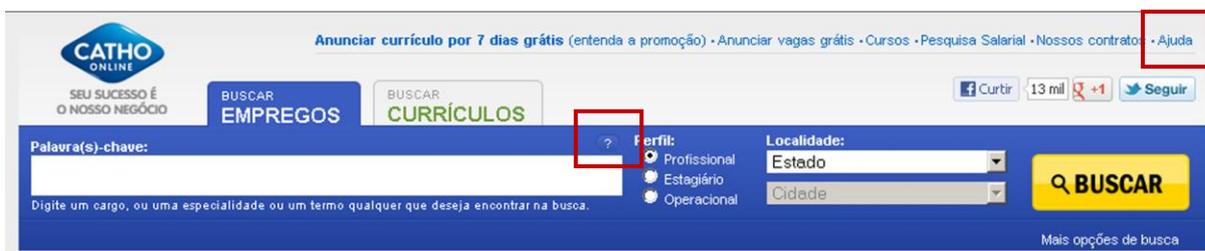


Figura 1 - Menu global da homepage catho.com.br
Fonte: Autor (2012)

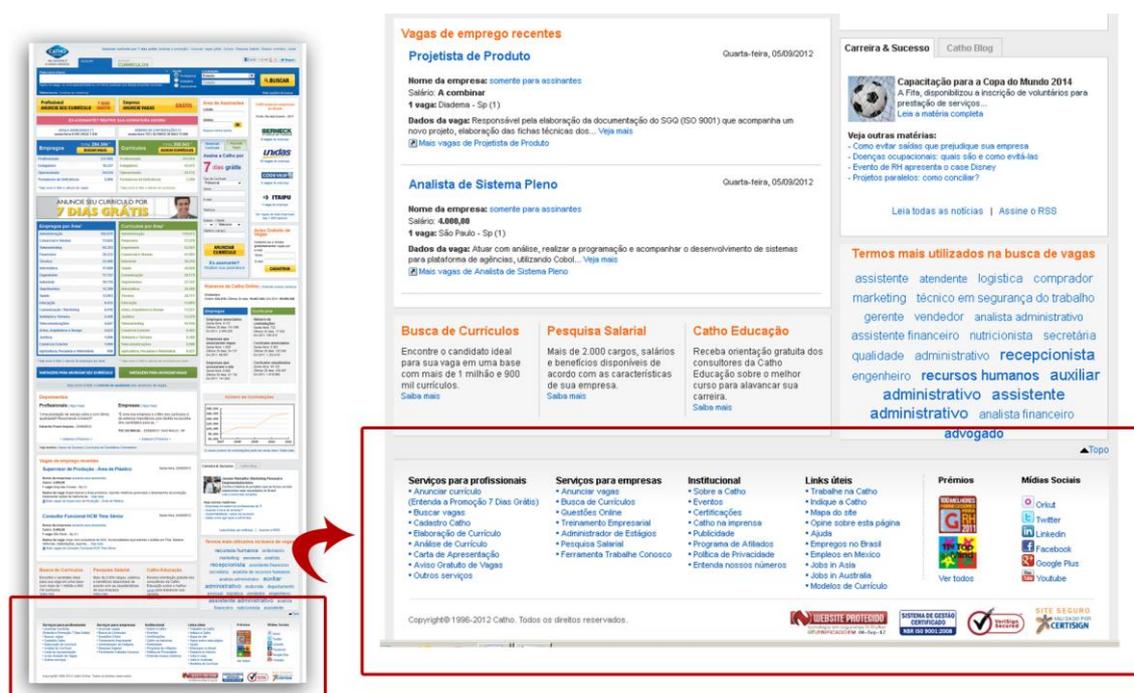


Figura 2 - Mapa do site Catho.com.br
Fonte: Autor (2012)

Problema 2: O site não fornece de forma adequada suporte a navegação. O usuário deve usar a barra de rolagem para encontrar o *mapa do site* no rodapé da página (figura 2);

- Local: Sistemático (o problema aparece nas interfaces de modo geral);
- Nível de severidade 2: Obstáculo (aspecto da interface no qual o usuário esbarra algumas vezes, mas aprende a suplantá-lo);
- Tipo de usuário afetado: Geral (aspecto da interface que atrapalha qualquer tipo de usuário);
- Recomendação: apresentar o acesso ao *mapa do site* no menu global ou encurtar a página de forma que o *mapa do site* possa ser visto sem o uso da barra de rolagem;

Problema 3: O site não usa padrões verbais e não-verbais para construção de uma estrutura intuitiva (figura 1 e 3). Os botões de acesso aos balões de ajuda e a documentação possuem diversos formatos no decorrer do site (não tem consistência);

- Local: Sistemático (o problema aparece nas interfaces de modo geral);
- Nível de severidade 1: Ruído (causa uma diminuição de desempenho na tarefa);
- Tipo de usuário afetado: De intuitividade (aspecto da interface que atrapalha o usuário novato);
- Recomendação: padronizar todos os botões de acesso a documentação e balões de ajuda;



Figura 3 - Botões de ajuda - site Catho.com.br
Fonte: Autor (2012)

Problema 4: O site não fornece informações claras sobre o estado dos componentes do sistema (item disponível, em foco selecionado, entre outros).

Somente a mudança do cursor do mouse de "seta" para "pointer" sinaliza a seleção dos botões;

- Local: Sistemático (o problema aparece nas interfaces de modo geral);
- Nível de severidade 1: Ruído (causa uma diminuição de desempenho na tarefa);
- Tipo de usuário afetado: De intuitividade (aspecto da interface que atrapalha o usuário novato);
- Recomendação: reforçar o *feedback* dado pelos botões através de mudança de cor de fundo ou borda;

The screenshot shows the Catho.com.br homepage with several key elements highlighted by red boxes:

- Search Bar:** A search bar with a "BUSCAR" button and a "Mais opções de busca" link below it.
- Navigation:** Buttons for "BUSCAR EMPREGOS" and "BUSCAR CURRÍCULOS".
- Professional Job Postings:** A yellow button "ANUNCIE SEU CURRÍCULO 7 DIAS GRÁTIS".
- Company Job Postings:** A yellow button "ANUNCIE VAGAS GRÁTIS".
- Assinantes Area:** A section for subscribers with a login form and an "Anunciar Vagas" button.
- Job Listings:** Two tables showing "Empregos" (286,915) and "Currículos" (381,910) with sub-categories and "BUSCAR" buttons.
- Footer/Bottom:** A "CATHO FUNCIONA." banner and two tables for "Empregos por Área" and "Currículos por Área".

Área	Quantidade
Administração	195.416
Comercial e Vendas	71.913
Telemarketing	62.568
Financeira	26.433
Técnica	22.772
Informática	18.146
Engenharia	17.843

Área	Quantidade
Administração	180.274
Financeira	72.828
Engenharia	52.911
Comercial e Vendas	41.755
Industrial	38.654
Saúde	28.977
Comunicação	28.098

Figura 4 - Hiperlinks sem padrão site Catho.com.br
Fonte: Autor (2012)

Problema 5: O site não possui cores padronizadas para *links*. A *homepage* apresenta várias cores e formas de *hiperlinks* (figura 4 - hiperlinks nas cores azul, branco, verde e preto). Na área de "Refine os resultados da sua busca" dentro

página de resultados, as opções de filtro possuem a mesma cor e formato dos *hiperlinks* (figura 5);

- Local: Sistemático (o problema aparece nas interfaces de modo geral);
- Nível de severidade 1: Ruído (causa uma diminuição de desempenho na tarefa);
- Tipo de usuário afetado: De intuitividade (aspecto da interface que atrapalha o usuário novato);
- Recomendação: Padronizar as cores dos hiperlinks. Colocar as opções de filtro em outra cor (de modo que não se possa contundi-los com *links*, ou seja, insinuar que eles carregam uma função que não possuem);

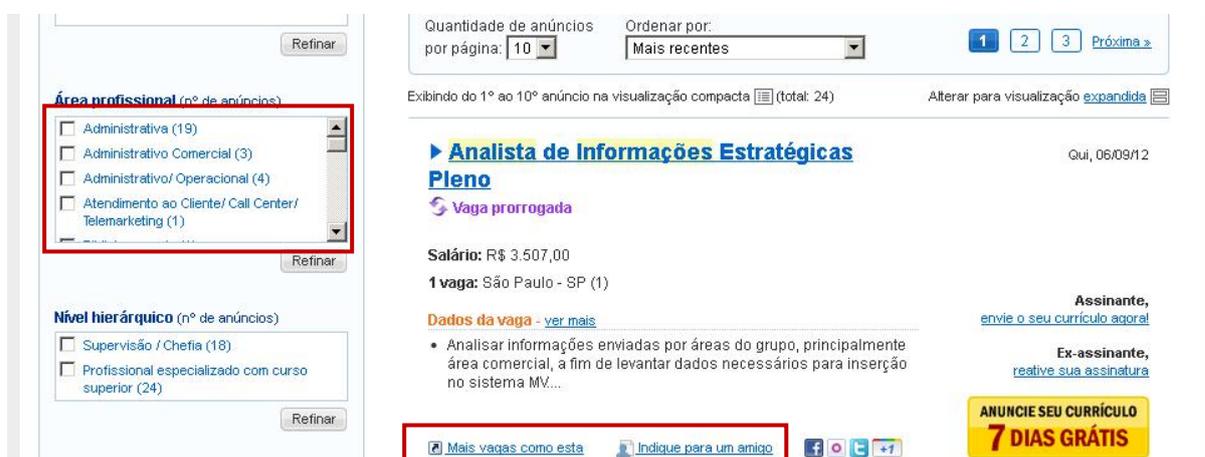


Figura 5 - Hiperlinks e itens do filtro site Catho.com.br
Fonte: Autor (2012)

4.1.1.1.2 Problemas de Carga de trabalho

Problema 6: O site não apresenta tamanhos adequados de letras dificultando a leitura dos balões de ajuda, instruções sobre preenchimento de formulários de busca e *hiperlinks* (figura 6);

- Local: Sistemático (o problema aparece nas interfaces de modo geral);
- Nível de severidade 2: Obstáculo (aspecto da interface no qual o usuário esbarra algumas vezes, mas aprende a suplantá-lo);
- Tipo de usuário afetado: Geral (aspecto da interface que atrapalha qualquer tipo de usuário);
- Recomendação: Aumentar o corpo das letras ou permitir que o usuário tenha controle sobre o tamanho das mesmas;

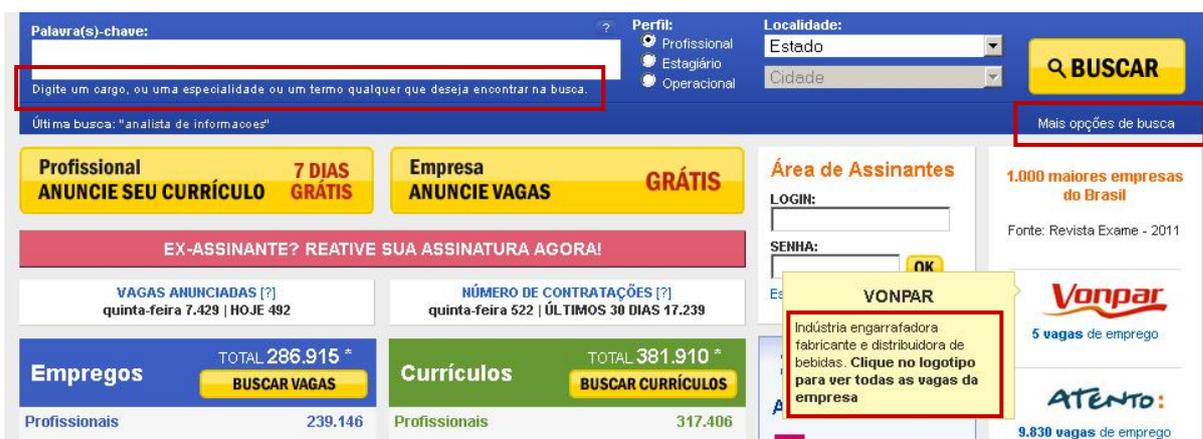


Figura 6 - Corpo de letra inadequados site Catho.com.br
Fonte: Autor (2012)

Problema 7: O site não apresenta espaçamento adequado de entrelinhas (figura 7);

- Local: Sistemático (o problema aparece nas interfaces de modo geral);
- Nível de severidade 1: Ruído (causa uma diminuição de desempenho na tarefa);
- Tipo de usuário afetado: Geral (aspecto da interface que atrapalha qualquer tipo de usuário);
- Recomendação: Aumentar o espaçamento entrelinhas entre os itens dos "dados das vagas";

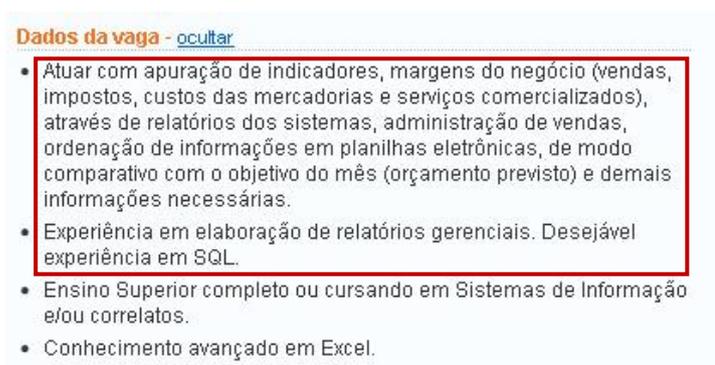


Figura 7 - Espaço de entrelinha entre os itens inadequado
Fonte: Autor (2012)

Problema 8: O site não economiza leitura e memorização desnecessárias (figura 8).

Informações repetem-se ao longo da descrição das vagas;

- Local: Pontual (o problema aparece em um local do sistema - "resultado da busca de vagas");

- Nível de severidade 1: Ruído (causa uma diminuição de desempenho na tarefa);
- Tipo de usuário afetado: Geral (aspecto da interface que atrapalha qualquer tipo de usuário);
- Recomendação: Retirar as informações duplicadas;

▼ **Analista de Informações Gerenciais** Gui, 06/09/12

Vaga prorrogada

Salário: De R\$ 1.001,00 a R\$ 2.000,00
1 vaga: São Paulo - SP (1)

Dados da vaga - ocultar

- Atuar com acompanhamento de indicadores, desenvolvimento de relatórios e apresentações gerenciais.
- Ensino Superior completo ou cursando.
- Conhecimentos em pacote Office avançado (planilha de Excel).

Benefícios: Seguro saúde, Tiquete-refeição, Vale-transporte
Regime de contratação: CLT (Efetivo)
Horário: Das 8h às 18h, de segunda a sexta.
Informações adicionais: Local de trabalho: Moema.
Idiomas: Inglês - Básico

Dados da empresa onde o candidato vai trabalhar: [?]

Nome da empresa: Nome confidencial

Envie o seu currículo agora: [Apenas para assinantes](#)

Nacionalidade e porte da empresa: [Apenas para assinantes](#)

Ramo da empresa: [Apenas para assinantes](#)

Sede da empresa: [Apenas para assinantes](#)

Qualificações da empresa: [?]

👤 Já contratou candidatos pela Catho.
 ⌚ Utiliza a Catho há 12 meses e 2 dias.
 ⭐ Já anunciou 29 vagas nos últimos 6 meses.

[Indique para um amigo](#) f o t +7

Para enviar o seu currículo para esta e outras vagas, escolha uma das três opções abaixo:

Assinante,
[envie o seu currículo agora](#)

Ex-assinante,
[reative sua assinatura](#)

ANUNCIE SEU CURRÍCULO
7 DIAS GRÁTIS

Figura 8 - Informações repetidas na descrição de vagas
 Fonte: Autor (2012)

Problema 9: O site não apresenta títulos com denominações curtas. As abas da caixa "buscar vagas" possuem títulos extensos (figura 9);

- Local: Pontual (o problema aparece em um local do sistema - "buscar vagas");
- Nível de severidade 1: Ruído (causa uma diminuição de desempenho na tarefa);
- Tipo de usuário afetado: Geral (aspecto da interface que atrapalha qualquer tipo de usuário);

- Recomendação: Diminuir o títulos das abas para um leitura e compreensão mais rápida;



Figura 9 - Denominações extensas das abas de busca
Fonte: Autor (2012)

Problema 10: O site sobrecarrega a página inicial e a página de resultados a ponto de dificultar a busca por informações específicas (figura 10 e 11);

- Local: Sistemático (o problema aparece nas interfaces de modo geral);
- Nível de severidade 1: Ruído (causa uma diminuição de desempenho na tarefa);
- Tipo de usuário afetado: Geral (aspecto da interface que atrapalha qualquer tipo de usuário);
- Recomendação: Remover das telas tudo aquilo que não tem relação direta com a tarefa "buscar vagas", ou seja, não incluir informações que sejam irrelevantes, desnecessárias, ou raramente procuradas. Colocar espaçamento adequado entre os blocos de informação e distinguir melhor os mesmos;

Problema 11: O site inclui informações irrelevantes, desnecessárias, ou raramente procuradas durante a tarefa (figura 10);

- Local: Sistemático (o problema aparece nas interfaces de modo geral);
- Nível de severidade 1: Ruído (causa uma diminuição de desempenho na tarefa);
- Tipo de usuário afetado: Geral (aspecto da interface que atrapalha qualquer tipo de usuário);
- Recomendação: Apresentar somente os itens relacionados a tarefa no decorrer dos passos que a constituem;

The image shows a screenshot of a job search results page from Catho Educação. The page is cluttered with various elements. On the left, there's a sidebar with 'CURSOS RELACIONADOS' and a form to 'ANUNCIAR SEU CURRÍCULO POR 7 DIAS GRATUITOS!'. The main content area shows two job listings for 'Analista de Informações Gerenciais Júnior'. Each listing includes details like salary, location, and a 'Dados da vaga' section. There are also several 'ANUNCIAR SEU CURRÍCULO POR 7 DIAS GRATUITOS!' buttons scattered throughout the page, some highlighted with red boxes. A banner for 'A Catho funciona' is also visible.

Figura 10 - Propagandas na área de resultados
Fonte: Autor (2012)

Problema 12: O site possui páginas muito longas que fornecem o uso da barra de rolagem e dificultam a navegação (figura 11);

- Local: Sistemático (o problema aparece nas interfaces de modo geral);
- Nível de severidade 1: Ruído (causa uma diminuição de desempenho na tarefa);
- Tipo de usuário afetado: Geral (aspecto da interface que atrapalha qualquer tipo de usuário);
- Recomendação: Reduzir a carga de textos e imagens de modo a encurtar a página favorecendo a navegação e diminuindo a sobrecarga mental;

Problema 13: O site insere unidades extras de informação que competem com as unidades de informação relevantes e diminuem a visibilidade destas (figura 10 e 11);

- Local: Sistemático (o problema aparece nas interfaces de modo geral);
- Nível de severidade 1: Ruído (causa uma diminuição de desempenho na tarefa);
- Tipo de usuário afetado: Geral (aspecto da interface que atrapalha qualquer tipo de usuário);
- Recomendação: Diminuir a carga de dados e rearranjar os blocos de informação de modo a priorizar os mais relevantes;

The screenshot displays the Catho website homepage, characterized by a high density of information. At the top, there is a navigation bar with the Catho logo and various menu options. Below this, the main content area is divided into several sections:

- Profissionais:** A section with a search bar and a '7 dias grátis' offer.
- Empresas:** A section with a search bar and a '7 dias grátis' offer.
- Cursos:** A section with a search bar and a '7 dias grátis' offer.
- Área de Assinantes:** A section with a search bar and a '7 dias grátis' offer.
- Depositemos:** A section with a search bar and a '7 dias grátis' offer.
- Vagas de emprego recentes:** A section with a search bar and a '7 dias grátis' offer.
- Busca de Currículos:** A section with a search bar and a '7 dias grátis' offer.
- Preços e Salários:** A section with a search bar and a '7 dias grátis' offer.
- Cursos Educação:** A section with a search bar and a '7 dias grátis' offer.

 The page also features a sidebar on the right with various advertisements and a footer with contact information and legal notices. The overall design is complex and cluttered, with many elements competing for the user's attention.

Figura 11 - Alta densidade informacional na homepage do site Catho
Fonte: Autor (2012)

4.1.1.1.3 Problemas de Gestão de erros

Problema 14: O site não detecta erros no momento da digitação de uma entrada individual, o faz apenas no momento de validação do formulário inteiro (figura 12);

- Local: Pontual (o problema aparece em um local do sistema - "busca por vagas");
- Nível de severidade 2: Obstáculo (aspecto da interface no qual o usuário esbarra algumas vezes, mas aprende a suplantá-lo);
- Tipo de usuário afetado: Geral (aspecto da interface que atrapalha qualquer tipo de usuário);
- Recomendação: implantar um corretor ortográfico e fazer com que o sistema detecte erros no momento da digitação. Implementar uma caixa de alerta perguntando ao usuário o que ele realmente quis dizer com sugestões de resposta antes do retorno da busca;

Busca de Vagas por PALAVRA-CHAVE: Perfil Profissional [Como funciona](#) | [Ver exemplos](#)

Escolha o perfil: **Profissional** | [Estagiário](#) | [Operacional](#) | [PPD](#) | [Mais perfis](#) [?]

Palavra(s)-chave [?] [\[x\] Limpar o formulário](#)

analista de marcketi
 Digite um cargo, ou uma especialidade ou um termo qualquer que deseja encontrar.

Localidade [?]
 Brasil
 Todos os estados
 Selecione quantas opções desejar

Salário [?]
 Indiferente
 Exibir vagas com salário a combinar

Data do anúncio [?]
 Indiferente

Onde buscar: [?]
 Apenas no título da vaga
 Em todos os campos *
*A busca de vagas pelo nome das empresas está disponível apenas para assinantes.

Como buscar: [?]
 Todas as palavras
 Frase exata

Figura 12 - Erro não identificado durante a digitação
 Fonte: Autor (2012)

Problema 15: O site não fornece ligação direta entre o relatório de erro e o local onde ele se produz (figura 13);

- Local: Pontual (o problema aparece em um local do sistema - "resultados da busca de vagas");
- Nível de severidade 2: Obstáculo (aspecto da interface no qual o usuário esbarra algumas vezes, mas aprende a suplantá-lo);
- Tipo de usuário afetado: Geral (aspecto da interface que atrapalha qualquer tipo de usuário);
- Recomendação: Oferecer na mensagem uma ligação direta entre erro e local onde ele se produz dando, posteriormente, uma sugestão de como corrigi-lo;

Resultado da busca de vagas

 **Sua busca não encontrou nenhum anúncio de vaga para "analista de marketing"**. Por favor, leia as dicas abaixo e refaça sua busca.

- 1 - Cuidado com os erros de digitação.**
 Certifique-se de que todas as palavras estejam escritas corretamente.
- 2 - Não utilize abreviações nas palavras buscadas.**
 Por exemplo, utilize "representante comercial", não "rep comercial".
- 3 - Evite especificar muito a sua busca.**
 Caso esteja utilizando muitas palavras, experimente remover ou mudar algumas delas.
 Por exemplo: ao vez de "assistente comércio exterior senior", utilize "assistente comércio exterior" ou "assistente exportação".
- 4 - Não digite o nome da cidade ou estado em que deseja trabalhar no campo "Cargo".**
 Para buscar vagas em uma determinada região, utilize os filtros de Localidade.
 Por exemplo: ao invés de "Analista Financeiro Ubatuba", utilize "Analista Financeiro" e, nos filtros de Localidade, selecione o estado "São Paulo" e a cidade "Ubatuba".
- 5 - Evite buscar nome de empresa ou especificar o ramo de atividade no campo "Cargo".**
 Avalie todas as oportunidades para aumentar as suas chances de ser contatado pelos empregadores.
 Por exemplo: ao invés de "analista financeiro siderúrgica", utilize "analista financeiro".

Figura 13 - Mensagem de erro do site catho.com.br
 Fonte: Autor (2012)

4.1.1.2 Site Vagas.com.br

O site Vagas apresenta 3 (três) passos podendo chegar a 5 (cinco) caso o usuário decida por uma busca avançada ou por descrições mais detalhadas da vaga. Estes passos distribuem-se em 4 (quatro) telas e podem ser descritos como: 1) acesso ao conteúdo de candidatos; 2) pesquisa; 3) Leitura dos resultados retornados; 4) Busca avançada (filtragem dos resultados retornados) e 5) Descrição detalhada da vaga. Seguem os problemas de usabilidade encontrados:

4.1.1.2.1 Problemas de condução

Problema 16: O site não usa de forma adequada padrões verbais e não-verbais para construção de uma estrutura intuitiva. Na página inicial não existe nenhuma indicação que o grupo de imagens na base da tela são links (figura 14). Um usuário menos experiente pode acreditar que elas são meramente parte do *layout*.

- Local: Ocasional (quando aparece em 2 ou mais lugares do sistema);
- Nível de severidade 3: Barreira (aspecto da interface que impede a realização de uma tarefa - visualização de vagas em destaque de empresas parceiras do Vagas);
- Tipo de usuário afetado: De intuitividade (aspecto da interface que atrapalha o usuário novato);
- Recomendação: reforçar o *feedback* dado ao arrastar o *mouse* sobre as imagens por meio da mudança de cor das bordas ou da própria cor da imagem. Intitular o grupo como "Vagas em destaque" ou "Conheça as vagas oferecidas por nossas empresas parceiras" sugerindo a função do mesmo;

Problema 17: O site não fornece informações claras sobre o estado dos componentes do sistema (item disponível, em foco selecionado, entre outros), — figuras 15 e 16 —;

- Local: Ocasional (quando aparece em 2 ou mais lugares do sistema - página inicial e páginas de vagas em destaque);
- Nível de severidade 1: Ruído (causa uma diminuição de desempenho na tarefa);

- Tipo de usuário afetado: De intuitividade na página inicial (aspecto da interface que atrapalha o usuário novato) e geral na página de vagas em destaque (aspecto da interface que atrapalha qualquer tipo de usuário);
- Recomendação: Fazer com que os botões retornem o feedback em toda a sua extensão; reforçar o *feedback* dado ao arrastar o *mouse* sobre os botões por meio da mudança de cor das bordas ou da própria cor da imagem;

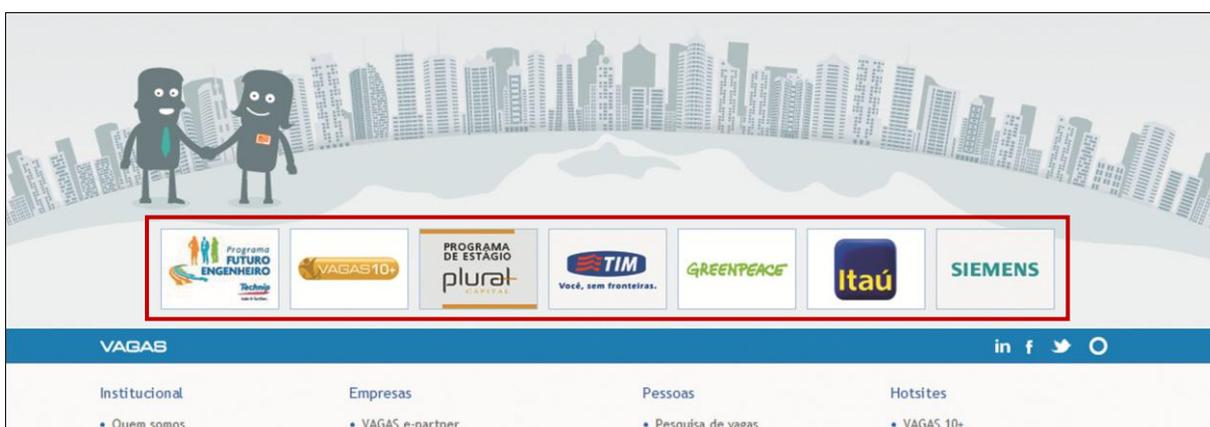


Figura 14 - Grupo de links "vagas em destaque"
Fonte: Autor (2012)



Figura 15 - Botões de acesso as áreas do site
Fonte: Autor (2012)

Se você está interessado em se candidatar a esta vaga pressione o botão **candidatura** no final desta página.

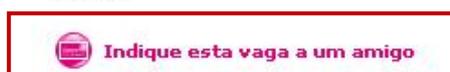


Figura 16 - Botão da página de vagas em destaque
Fonte: Autor (2012)

Problema 18: O site não fornece títulos claros para as suas áreas. Usa-se somente a predominância do verde e do vermelho para informar ao usuário em que área ele se encontra (figura 17). É possível que usuários daltônicos percam esta informação devido a sua condição visual.

- Local: Sistemático (o problema aparece nas interfaces de modo geral);
- Nível de severidade 2: Obstáculo para usuários daltônicos (aspecto da interface no qual o usuário esbarra algumas vezes, mas aprende a suplantá-lo);
- Tipo de usuário afetado: De acessibilidade (aspecto da interface que atrapalha tipos de usuários especiais — portadores de deficiência — durante a realização de sua tarefa, mas que os outros são capazes de suplantar, sem prejuízos para sua tarefa);
- Recomendação: complementar as áreas com outras pistas visuais que não dependessem de cores. Colocar o título "conteúdo para candidatos" no topo da página;

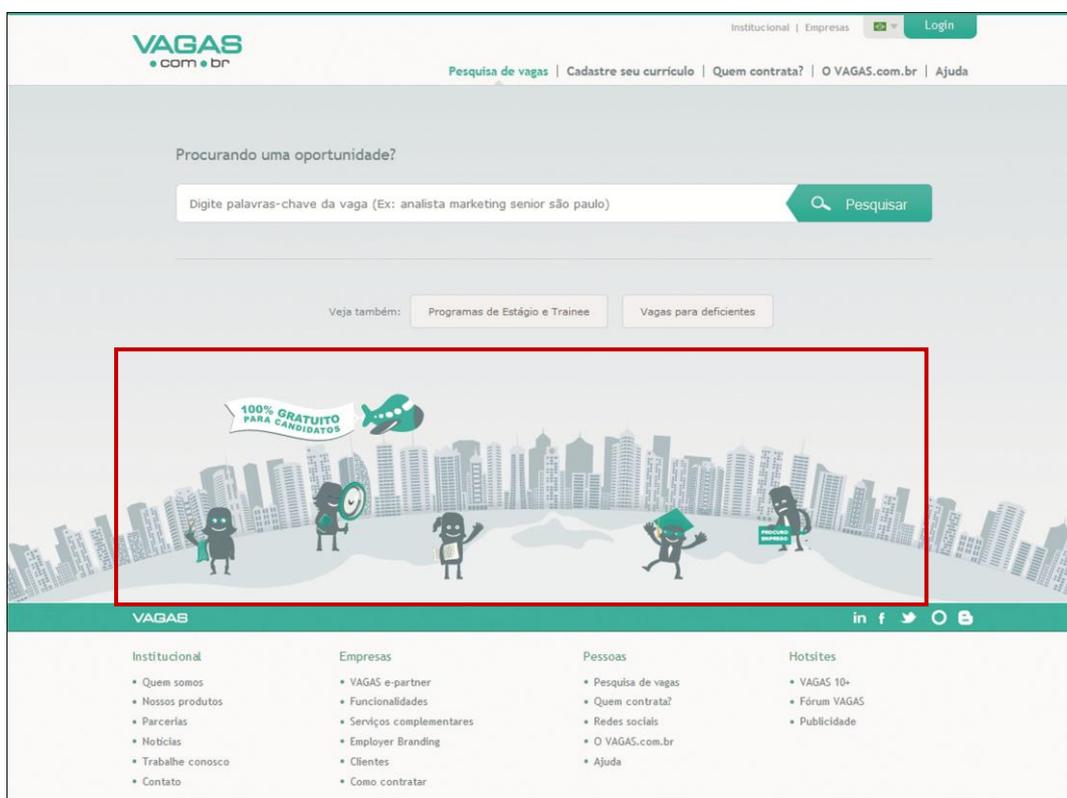


Figura 17 - Área "conteúdo para candidatos"
 Fonte: Autor (2012)

Problema 19: O site não usa de forma adequada padrões verbais e não-verbais para construção de uma estrutura intuitiva. Na página de pesquisa não existe nenhuma indicação que o grupo de personagens animados na base da tela são balões de dicas com links (figura 17 e 18). Um usuário novato ou intermitente pode acreditar que elas são meramente parte do *layout*.

- Local: Ocasional (quando aparece em 2 ou mais lugares do sistema);
- Nível de severidade 3: Barreira (aspecto da interface que impede a realização de uma tarefa - acessar dicas);
- Tipo de usuário afetado: De intuitividade (um aspecto da interface que atrapalha o usuário novato ou intermitente durante a realização de sua tarefa);
- Recomendação: intitular o grupo como "Veja nossas dicas" sugerindo a função do mesmo, inserir um botão "dicas" no menu global, realocar as dicas em outra tarefa ou passo da tarefa "buscar vagas" para garantir maior visibilidade;



Figura 18 - Balões contendo dicas
Fonte: Autor (2012)

4.1.1.2.2 Problemas de Carga de trabalho

Problema 20: O site não permite o controle do tamanho das letras pelos usuários;

- Local: Sistemático (o problema aparece nas interfaces de modo geral);
- Nível de severidade 2: Obstáculo (aspecto da interface no qual o usuário esbarra algumas vezes, mas aprende a suplantá-lo);

- Tipo de usuário afetado: Geral (aspecto da interface que atrapalha qualquer tipo de usuário);
- Recomendação: Aumentar o corpo das letras ou permitir que o usuário tenha controle sobre o tamanho das mesmas;

Problema 21: O site faz uso gratuito de animações. Na página de pesquisa (abaixo do campo de entrada) existe um grupo de personagens animados e um "aviãozinho" que atravessa a tela de um lado a outro constantemente (figura 17). Segundo Nielsen (1996), para garantir o foco do usuário nas informações relevantes e uma leitura tranqüila, nunca devemos inserir elementos que piscam ou se movem incessantemente na página, uma vez que imagens em movimento tem um efeito avassalador em nossa visão periférica. Desse modo é possível que as animações como as do site Vagas estejam interferindo na concretização das tarefas;

- Local: Ocasional (quando aparece em 2 ou mais lugares do sistema);
- Nível de severidade 1: Ruído (causa uma diminuição de desempenho na tarefa);
- Tipo de usuário afetado: Geral (aspecto da interface que atrapalha qualquer tipo de usuário);
- Recomendação: retirar as animações;

Problema 22: O site não apresenta textos com comprimentos de linha adequados (menores que 75 caracteres) na descrição das atividades (figura 19);

- Local: Ocasional (quando aparece em 2 ou mais lugares do sistema);
- Nível de severidade 1: Ruído (causa uma diminuição de desempenho na tarefa);
- Tipo de usuário afetado: Geral (aspecto da interface que atrapalha qualquer tipo de usuário);
- Recomendação: reduzir a quantidade de caracteres por linha do resumo das vagas, de forma a priorizar a performance do usuário;

Problema 23: O site insere unidades extras de informação que competem com as unidades de informação relevantes e diminuem a visibilidade destas. No caso da descrição de vaga da Meta RH, o anúncio do Google chama mais atenção que a própria logo da empresa (figura 20);

- Local: Pontual (quando o problema aparece em um local do sistema);
- Nível de severidade 1: Ruído (causa uma diminuição de desempenho na tarefa);

- Tipo de usuário afetado: Geral (aspecto da interface que atrapalha qualquer tipo de usuário);
- Recomendação: apresentar somente os itens relacionados a tarefa, diminuir o tamanho dos anúncios ou realocá-los para áreas de menor destaque;

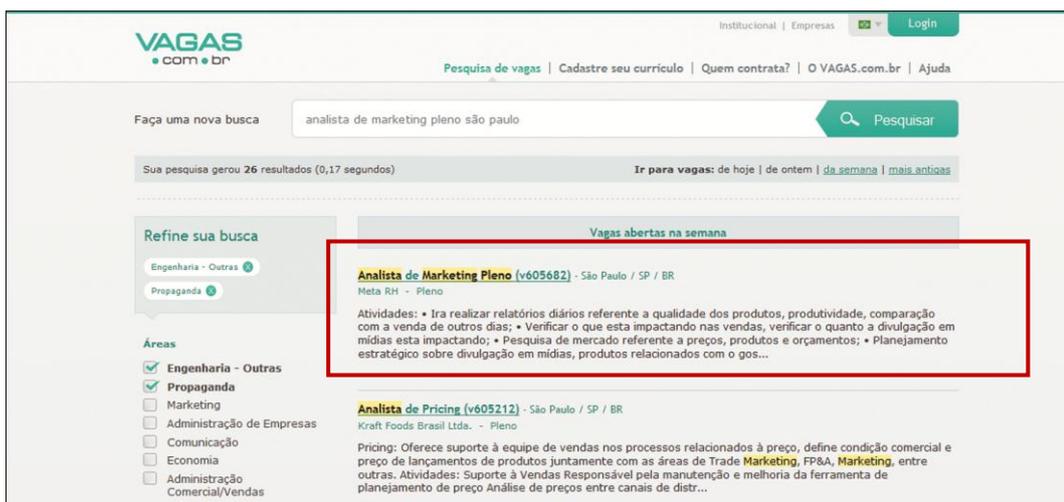


Figura 19 - Página com resultados da busca por vagas
Fonte: Autor (2012)



Figura 20 - Anúncios publicitários na página do site Vagas.com.br
Fonte: Autor (2012)

4.1.1.2.3 Problemas de Gestão de erros

Problema 24: O site possui páginas órfãs, isto é, páginas que não estão vinculadas a *homepage*, e conduzem os usuários a becos sem saída (figura 22);

- Local: Pontual (o problema aparece em um local do sistema - página de vagas em destaque);
- Nível de severidade 1: Ruído (causa uma diminuição de desempenho na tarefa);
- Tipo de usuário afetado: Geral (aspecto da interface que atrapalha qualquer tipo de usuário);
- Recomendação: abrir a página de "vagas em destaque" na mesma janela que a *homepage* e incluir um botão de "voltar" ou "voltar para página inicial". Também seria interessante incluir um botão "buscar outras vagas" flexibilizando a forma de chegar ao segundo passo da tarefa "busca de vagas".

Problema 25: O site não detecta erros no momento da digitação de uma entrada individual, o faz apenas no momento de validação do formulário inteiro (figura 21);

- Local: Pontual (o problema aparece em um local do sistema - "pesquisa");
- Nível de severidade 2: Obstáculo (aspecto da interface no qual o usuário esbarra algumas vezes, mas aprende a suplantá-lo);
- Tipo de usuário afetado: Geral (aspecto da interface que atrapalha qualquer tipo de usuário);
- Recomendação: implantar um corretor ortográfico e fazer com que o sistema detecte erros no momento da digitação. Implementar uma caixa de alerta perguntando ao usuário o que ele realmente quis dizer com sugestões de resposta antes do retorno da busca;



Figura 21 - Erro não identificado durante a digitação
Fonte: Autor (2012)

Problema 26: O site não fornece ligação direta entre o relatório de erro e o local onde ele se produz (figura 23);

- Local: Pontual (o problema aparece em um local do sistema - "resultados da pesquisa");
- Nível de severidade 2: Obstáculo (aspecto da interface no qual o usuário esbarra algumas vezes, mas aprende a suplantá-lo);
- Tipo de usuário afetado: Geral (aspecto da interface que atrapalha qualquer tipo de usuário);
- Recomendação: Oferecer na mensagem uma ligação direta entre erro e local onde ele se produz dando, posteriormente, uma sugestão de como corrigi-lo;

4.1.1.2.4 Problemas de Coerência

Problema 27: Na página de vagas em destaque o site não posiciona de forma consistente os menus e links utilizados nas páginas anteriores impedindo uma navegação confortável para os usuários (figura 22);

- Local: Pontual (o problema aparece em um local do sistema - página de vagas em destaque);
- Nível de severidade 1: Ruído (causa uma diminuição de desempenho na tarefa);
- Tipo de usuário afetado: Geral (aspecto da interface que atrapalha qualquer tipo de usuário);
- Recomendação: manter a mesma estrutura de menu e links de outras páginas do site para garantir consistência e unidade ao mesmo;



Figura 22 - Página sem posição consistente de menu
Fonte: Autor (2012)

Problema 28: O site não garante a consistência/unidade adequada, pois, não utiliza a mesma logo na página inicial e nas páginas internas (figura 24). Usuários menos experientes podem não entender que ainda estão no mesmo *site*;

- Local: Ocasional (quando aparece em 2 ou mais lugares do sistema);
- Nível de severidade 1: Ruído (causa uma diminuição de desempenho na tarefa);
- Tipo de usuário afetado: De intuitividade (um aspecto da interface que atrapalha o usuário novato durante a realização de sua tarefa);
- Recomendação: manter a mesma logo em todas as páginas;

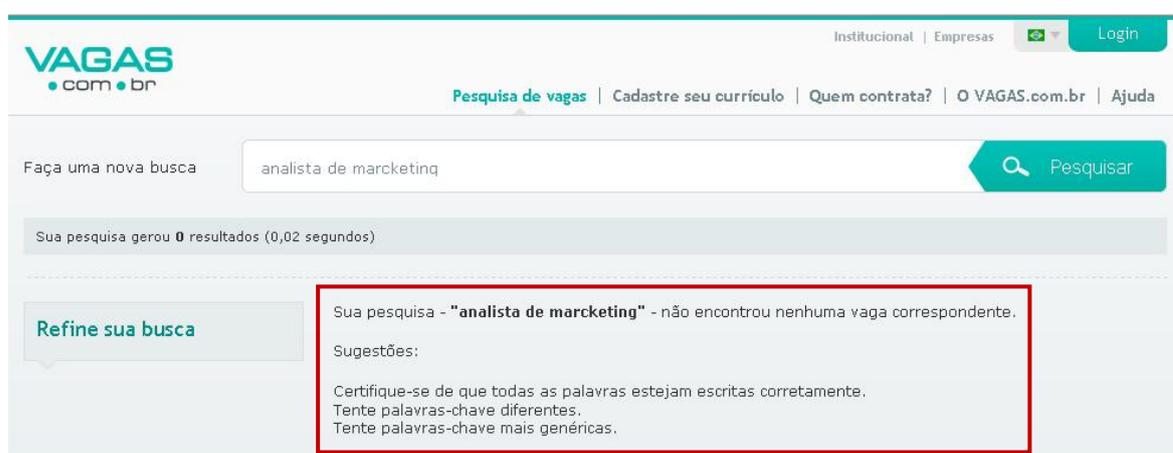


Figura 23 - Mensagem de erro do site vagas.com.br
Fonte: Autor (2012)



Figura 24 - As duas logos do site Vagas.com.br
Fonte: Autor (2012)

4.1.1.3 Site Elancers.com.br

O site Elancers apresenta 4 (quatro) passos distribuídos em 4 (quatro) telas e podem ser descritos como: 1) acesso ao conteúdo de candidatos; 2) Optar por buscar vagas; 3) pesquisa; 4) resultados da busca. Seguem os problemas de usabilidade encontrados:

4.1.1.3.1 Problemas de Condução

Problema 29: O site não fornece opções de ajuda como complemento da interface;

- Local: Sistemático (o problema aparece nas interfaces de modo geral);
- Nível de severidade 3: Barreira (aspecto da interface que impede a realização de uma tarefa);
- Tipo de usuário afetado: Geral (aspecto da interface que atrapalha qualquer tipo de usuário);
- Recomendação: fornecer opções de ajuda claramente indicadas através de botões de acesso a documentação ou balões de ajuda;



Figura 25 - Homepage Elancers.net
Fonte: Autor (2012)

Problema 30: O site não fornece suporte a navegação através de um *site map*;

- Local: Sistemático (o problema aparece nas interfaces de modo geral);
- Nível de severidade 3: Barreira (aspecto da interface que impede a realização de uma tarefa);

- Tipo de usuário afetado: Geral (aspecto da interface que atrapalha qualquer tipo de usuário);
- Recomendação: fornecer suporte a navegação com um mapa do site que esteja sempre presente. O acesso ao mesmo pode ser dar pelo menu global ou no rodapé da página onde possa ser visto sem o uso da barra de rolagem;

Problema 31: O site não faz uso adequado de padrões verbais e não-verbais para construção de uma estrutura intuitiva. Usuários novatos podem não reconhecer o banner "Candidatos:cadastre seu currículo grátis" como uma entrada para a área de candidatos — página intermediária entre a *home* e a página que contém a busca por vagas — (figura 25);

- Local: Ocasional (quando aparece em 2 ou mais lugares do sistema);
- Nível de severidade 2: Obstáculo (aspecto da interface no qual o usuário esbarra algumas vezes, mas aprende a suplantá-lo);
- Tipo de usuário afetado: Geral (aspecto da interface que atrapalha qualquer tipo de usuário);
- Recomendação: colocar em posição de destaque o *hiperlink* para busca de vagas e criar um botão para explicitar onde se dá o acesso a área de candidatos e ou empresas;

Problema 32: O site não fornece informações claras sobre o estado dos componentes do sistema (item disponível, em foco selecionado, entre outros). Somente a mudança do cursor do mouse de "seta" para "pointer" sinaliza a seleção dos botões;

- Local: Sistemático (o problema aparece nas interfaces de modo geral);
- Nível de severidade 1: Ruído (causa uma diminuição de desempenho na tarefa);
- Tipo de usuário afetado: De intuitividade (aspecto da interface que atrapalha o usuário novato);
- Recomendação: reforçar o *feedback* dado pelos botões e banners através de mudança de cor de fundo ou borda;

Problema 33: O site não separa adequadamente itens e grupos nas telas conforme as relações lógicas que se estabelecem entre eles (figura 25). Os *banners* sobre

produtos encontram-se misturados ao *banner* que carrega um *link* para página de busca e á anúncios pagos dificultando ao usuário encontrar informações específicas;

- Local: Ocasional (quando aparece em 2 ou mais lugares do sistema);
- Nível de severidade 1: Ruído (causa uma diminuição de desempenho na tarefa);
- Tipo de usuário afetado: De intuitividade (um aspecto da interface que atrapalha o usuário novato durante a realização de sua tarefa);
- Recomendação: separar acessos aos serviços básicos oferecidos em um menu global, separar os anúncios de serviços dos anúncios patrocinados e formar um único bloco de informações com itens relacionados a redes sociais;



Figura 26 - Animações dentro da área de candidatos
Fonte: Autor (2012)

Problema 34: O site realiza mudanças constantes e rápidas na tela de forma que o usuário possa se sentir estressado. Na área do candidato existe um "carrossel de notícias" — onde as notícias ficam rodando verticalmente, assim como imagens em um caça-níqueis (figura 26);

- Local: Pontual (quando o problema aparece em um local do sistema — área de candidatos);
- Nível de severidade 1: Ruído (causa uma diminuição de desempenho na tarefa);

- Tipo de usuário afetado: Geral (aspecto da interface que atrapalha qualquer tipo de usuário);
- Recomendação: retirar a animação da área de notícias e diminuir a quantidade de *banners* animados;

The image shows the Elancers.net website interface. At the top, there is a navigation bar with links like 'Home', 'Logon', 'Cadastre-se', 'Alterar currículo', 'Buscar vagas', 'Como funciona', and 'Home Empresas'. Below this is a search bar and a navigation menu. The main content area features a search form titled 'Pesquisa gratuita de vagas'. The form includes the following fields and options:

- Código da vaga (caso você possua):** Input field.
- Estado:** Dropdown menu.
- Título (ou parte do título) da vaga:** Input field.
- Nível de hierarquia:** Dropdown menu.
- Palavra Chave:** Input field.
- Área da vaga:** Dropdown menu.
- Profissionais com necessidades especiais
- Pesquise também por:** Section with a '+1' button and a 'Ok' button.

The page is heavily cluttered with advertisements and banners, including 'Kraft Consulting', 'bomnegócio.com', 'Você sabe o que é Coaching Online?', 'Procurar emprego da Trabalho', 'Seguro de Automóvel', 'Seguro de Residência', 'Seguro de Vida', 'Seguro de Portáteis e muito mais...', 'Informações', 'Confira mais de 500 CURSOS ONLINE', and 'chrome apresenta'. The search form is highlighted with a red border, indicating the focus of the problem.

Figura 27 - Formulário de busca de vagas do site Elancers.net
Fonte: Autor (2012)

Problema 35: O site não apresenta os campos do formulário de busca em seqüência lógica (em função da ordem da tarefa, de sua importância ou frequência de uso) — figura 27;

- Local: Pontual (quando o problema aparece em um local do sistema — formulário de busca);
- Nível de severidade 1: Ruído (causa uma diminuição de desempenho na tarefa);

- Tipo de usuário afetado: Geral (aspecto da interface que atrapalha qualquer tipo de usuário);
- Recomendação: um arranjo mais adequado seria um grupo de entradas composto por "área", nível de hierarquia" e "estado"; e outro composto por "palavra-chave" e "código da vaga". O botão em forma de mapa possui uma função que não está ligada a tarefa de busca e não deveria estar junto aos campos da mesma;

4.1.1.3.2 Problemas de Carga de trabalho

Problema 36: O site sobrecarrega suas páginas a ponto de dificultar a busca por informações específicas (figura 28);

- Local: Sistemático (o problema aparece nas interfaces de modo geral);
- Nível de severidade 1: Ruído (causa uma diminuição de desempenho na tarefa);
- Tipo de usuário afetado: Geral (aspecto da interface que atrapalha qualquer tipo de usuário);
- Recomendação: apresentar somente os itens relacionados as tarefas (o restante deve ser removido da tela);

The screenshot shows the Elancers.net website interface. At the top, there is a navigation bar with links like 'Home', 'Login', 'Cadastrar-se', 'Alterar currículo', 'Buscar vagas', 'Como funciona', and 'Minha Empresa'. Below this, there are several sections: 'Busque mais vagas' with filters for 'Carregando vagas', 'Vagas que você viu', 'Posturas que você viu', and 'Empresas de Empresas'; 'Nossos clientes' featuring 'rhway' with 295 vagas; 'Notícias' with a headline 'Clique aqui e cadastre seu currículo Grátis'; 'Estadísticas' showing 3,097 vagas abertas; 'Seu Consultor de Coaching online'; and 'Informações' about 'ELANCERS CURSOS ONLINE'. The page is heavily cluttered with various advertisements and promotional banners, making it difficult to find specific job information.

The screenshot shows a cleaner version of the Elancers.net website interface. At the top, there is a navigation bar with links like 'HOME', 'CADASTRE-SE', 'ASSINATURA', 'PLANOS', and 'ACESSO EMPRESA'. Below this, there is a search bar with the text 'Palavra-chave' and a search button. The main content area is organized into sections: 'Anunciar Vagas Grátis', 'Benefícios para Empresas', 'Benefícios aos Candidatos', and 'Atrair de Candidatos'. There are several bullet points and text blocks providing information about the service, including a 'Palavra-chave' search bar and a 'Seu Consultor de Coaching online' section. The layout is much cleaner and more focused on the user's search and registration process.

Figura 28 - Páginas internas Elancers.net
Fonte: Autor (2012)

Problema 37: O site insere unidades extras de informação que competem com as unidades de informação relevantes e diminuem a visibilidade destas (figura 29);

- Local: Sistemático (o problema aparece nas interfaces de modo geral);
- Nível de severidade 1: Ruído (causa uma diminuição de desempenho na tarefa);
- Tipo de usuário afetado: Geral (aspecto da interface que atrapalha qualquer tipo de usuário);
- Recomendação: diminuir o tamanho e a quantidade dos anúncios e realocá-los para áreas de menor destaque;

The screenshot displays the ELANCERS.NET website interface. At the top, there is a navigation bar with links: Home, Login, Cadastrar-se, Alterar currículo, Buscar vagas, Como funciona, and Home Empresas. A secondary bar features a date '07 de Setembro' and 'Independência do Brasil' with a Brazilian flag. Below this, a search bar is visible. The main content area is divided into several sections: 'Busque mais vagas' with a list of job categories; 'Nossos clientes' featuring a 'rhway' logo and '205 vagas veja detalhes'; 'Notícias' with a headline 'Pagar bons salários não é suficiente para que os profissionais...'; and 'Estatísticas' showing metrics like 'Selecionadores on-line: 3.097', 'Candidatos on-line: 23.436', 'Total de vagas abertas', and 'Currículos base pública Elancers: 5.055.923'. The right side of the page is dominated by several advertisements: 'O Seguro ficou caro?' with a car image and phone number '0800-604 4016'; 'Você sabe o que é Coaching Online?'; 'Procurar emprego da Grabe'; 'Informações ELANCERS CURSOS ONLINE em parceria com o PORTAL EDUCAÇÃO'; and 'Pós-Graduação IBPEX Construindo histórias pelo Brasil'. At the bottom, there is a large banner for 'Clique aqui e cadastre seu currículo Grátis' and another for 'bomnegocio.com' with the text 'O QUE VOCÊ TEM PRA VENDER?' and 'Anuncie Grátis'.

Figura 29 - Unidades extras de informação
Fonte: Autor (2012)

Problema 38: O site força os usuários a transportar mentalmente dados de uma tela para outra (da caixa de e-mail para o formulário de busca);

- Local: Pontual (o problema aparece em um local do sistema - formulário de busca);

- Nível de severidade 1: Ruído (causa uma diminuição de desempenho na tarefa);
- Tipo de usuário afetado: Geral (aspecto da interface que atrapalha qualquer tipo de usuário);
- Recomendação: poder-se-ia auxiliar o usuário através de uma lista de seleção com os códigos de vagas enviados a ele, caso este possuísse um cadastro prévio no Elancers e estivesse "logado" no sistema. Direcionar o candidato do e-mail para a página de descrição da vaga;

4.1.1.3.3 Problemas de Controle

Problema 39: O site não limita ambigüidades (figura 28). O botão que carrega o acesso a página de busca (*homepage*) remete o usuário a busca do Google através das cores e tipografia, podendo dar a impressão de que a busca se dará no Google e não dentro do conteúdo do site. O mesmo botão simula uma entrada de texto, quando na realidade não o é;

- Local: Pontual (quando o problema aparece em um local do sistema - *homepage*);
- Nível de severidade 1: Ruído (causa uma diminuição de desempenho na tarefa);
- Tipo de usuário afetado: De intuitividade (um aspecto da interface que atrapalha o usuário novato durante a realização de sua tarefa);
- Recomendação: fazer um botão sem características que remetam a identidade do Google com o título "buscar vagas" ou inserir uma entrada de texto e um botão para validação da busca;



Figura 30 - Botão de acesso a página de busca
Fonte: Autor (2012)

4.1.1.3.4 Problemas de Gestão de erros

Problema 40: O site não detecta erros no momento da digitação de uma entrada individual, o faz apenas no momento de validação do formulário inteiro (figura 31);

- Local: Pontual (o problema aparece em um local do sistema - formulário de busca);
- Nível de severidade 2: Obstáculo (aspecto da interface no qual o usuário esbarra algumas vezes, mas aprende a suplantá-lo);
- Tipo de usuário afetado: Geral (aspecto da interface que atrapalha qualquer tipo de usuário);
- Recomendação: implantar um corretor ortográfico e fazer com que o sistema detecte erros no momento da digitação. Implementar uma caixa de alerta perguntando ao usuário o que ele realmente quis dizer com sugestões de resposta antes do retorno da busca;

The image shows the job search interface of Elancers.net. The search form is the central focus, with a red border highlighting its fields: 'Código da vaga (caso você possua)', 'Estado', 'Título (ou parte do título) da vaga', 'Nível de hierarquia', 'Palavra Chave', and 'Área da vaga'. A checkbox for 'Profissionais com necessidades especiais' is located below the 'Palavra Chave' field. To the right of the search form is a 'Pesquise também por:' section with a '+ mais recentes' button and a map of Brazil. The page is cluttered with various advertisements, including 'Kraft Consulting', 'bomnegócio.com', and 'Seguro de Automóvel'. The top navigation bar includes links for 'Home', 'Logon', 'Cadastre-se', 'Alterar currículo', 'Buscar vagas', 'Como funciona', and 'Home Empresas'. The top right corner shows social media icons for 'Seguir', 'Curtir', and '+1'.

Figura 31 - Formulário de busca de vagas do site Elancers.net
Fonte: Autor (2012)

Problema 41: O site não fornece ligação direta entre o relatório de erro e o local onde ele se produz (figura 32);

- Local: Pontual (o problema aparece em um local do sistema - resultados da busca);
- Nível de severidade 2: Obstáculo (aspecto da interface no qual o usuário esbarra algumas vezes, mas aprende a suplantá-lo);
- Tipo de usuário afetado: Geral (aspecto da interface que atrapalha qualquer tipo de usuário);
- Recomendação: Oferecer na mensagem uma ligação direta entre erro e local onde ele se produz dando, posteriormente, uma sugestão de como corrigi-lo. Permitir ao usuário refazer apenas a parte errada de uma entrada (manter o restante intacto);

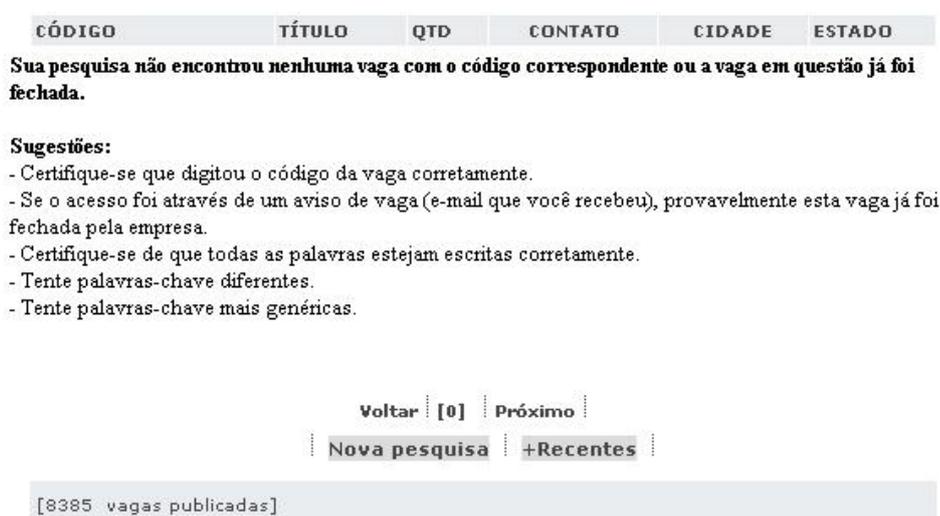


Figura 32 - Mensagem de erro
Fonte: Autor (2012)

4.1.1.3.5 Problemas de Significado dos códigos e denominações

Problema 42: O site não apresenta botões que sejam representativos de seus conteúdos. O botão em forma de mapa do Brasil (figura 33) não possui um título adequado impedindo ao usuário entender para que serve dentro do formulário de busca. A figura de uma lâmpada pode não indicar claramente ao usuário a presença de um balão de ajuda;

- Local: Pontual (o problema aparece em um local do sistema - formulário de busca);
- Nível de severidade 1: Ruído (causa uma diminuição de desempenho na tarefa);
- Tipo de usuário afetado: Geral (aspecto da interface que atrapalha qualquer tipo de usuário);

- Recomendação: representar o acesso ao balão de ajuda através de um ponto de interrogação ou outro símbolo que remeta a função de suporte a interface. Mudar o formato de mapa para um formato mais característico de botão e nomeá-lo com base na sua função "Ver gráfico comparativo de quantidade de vagas por nível hierárquico no Brasil";



Figura 33 - Botão do formulário de busca do site Elancers.net
Fonte: Autor (2012)

4.1.2 Tarefa 2: Cadastro de currículo

A segunda tarefa consiste no *cadastro de currículo*. Segue a análise dos problemas de usabilidade apresentados pelas interfaces que a compõe.

Tabela 3 - Número de passos para realização da tarefa "Cadastro de currículo"

TAREFA 2: CADASTRO DE CURRÍCULOS	
Site	Número de passos para realização da tarefa
Catho	3
Vagas	4
E-lancers	4

4.1.2.1 Site Catho.com.br

O site Catho apresenta 3 (três) passos na tarefa 2 que podem ser descritos como: 1) cadastrar dados pessoais e 2) escolher o plano e 3) preencher currículo. Seguem os problemas de usabilidade encontrados:

4.1.2.1.1 Problemas de Condução

Problema 43: O site não fornece de forma adequada suporte a navegação. O usuário deve voltar a *homepage* e usar a barra de rolagem para encontrar o *mapa do site* no rodapé da página;

- Local: Ocasional (quando aparece em 2 ou mais lugares do sistema - neste caso, durante os 3 (três) passos do cadastro de currículo);
- Nível de severidade 2: Obstáculo (aspecto da interface no qual o usuário esbarra algumas vezes, mas aprende a suplantá-lo);
- Tipo de usuário afetado: Geral (aspecto da interface que atrapalha qualquer tipo de usuário);
- Recomendação: apresentar o acesso ao *mapa do site* no menu global ou encurtar a página de forma que o *mapa do site* possa ser visto sem o uso da barra de rolagem;

4.1.2.1.2 Problemas de Carga de trabalho

Problema 44: O site não permite o controle do tamanho das letras pelos usuários;

- Local: Sistemático (o problema aparece nas interfaces de modo geral);
- Nível de severidade 2: Obstáculo (aspecto da interface no qual o usuário esbarra algumas vezes, mas aprende a suplantá-lo);
- Tipo de usuário afetado: Geral (aspecto da interface que atrapalha qualquer tipo de usuário);
- Recomendação: Aumentar o corpo das letras ou permitir que o usuário tenha controle sobre o tamanho das mesmas;

Problema 45: O site não apresenta espaçamento adequado de entrelinhas, o que pode comprometer a performance do usuário (figura 34);

- Local: Sistemático (o problema aparece nas interfaces de modo geral);
- Nível de severidade 1: Ruído (causa uma diminuição de desempenho na tarefa);
- Tipo de usuário afetado: Geral (aspecto da interface que atrapalha qualquer tipo de usuário);

- Recomendação: Aumentar o espaçamento entrelinhas dos textos "Para participar da promoção" e instrução sobre "Vaga de interesse".


Cadastro inicial

[★ Vantagens](#)
[? Ajuda](#)

1 - Cadastrar dados pessoais
Você está nesta etapa
2 - Escolher o plano
Próxima etapa
3 - Preencher o currículo



Primeira vez na Catho?

Assine agora e participe da promoção 7 DIAS GRÁTIS*

Em poucos passos o seu currículo estará pronto para ser enviado para as empresas.

Para participar da promoção é necessário assinar a Catho Online, escolhendo um plano e uma forma de pagamento. Você não será cobrado se fizer o cancelamento até o 7º dia corrido.
*Entenda a promoção 7 dias grátis

EX- ASSINANTE
Aproveite o seu currículo já cadastrado

REATIVE A SUA ASSINATURA

ASSINANTE

FAÇA O SEU LOGIN

Dados Pessoais

Os campos com * (asterisco) são obrigatórios.

IMPORTAR DADOS:
[Linked in](#) [facebook](#) [f](#)

* Nome completo:	<input type="text"/>	Digite o seu nome completo sem abreviações. Exemplo: Antônio da Silva Lima.
* E-mail:	<input type="text"/>	
* CPF:	<input type="text"/>	Essa informação não será exibida em seu currículo.
* Telefone para contato: <small>(Informe ao menos 1 telefone)</small>	Celular: <input type="text"/> Residencial: <input type="text"/>	
* Estado:	<input type="text" value="Selecione"/>	
* Pessoa com deficiência?	<input checked="" type="radio"/> Não <input type="radio"/> Sim	
* Login:	<input type="text"/>	
* Senha:	<input type="text"/>	
* Confirme sua senha:	<input type="text"/>	

Cargo de interesse

Informe apenas um cargo desejado para receber por e-mail o nosso Aviso de Vagas com as oportunidades de emprego mais adequadas ao seu perfil. Após cadastrar o seu currículo, você poderá configurar até 10 Avisos de Vagas diferentes.

* Cargo de interesse:	<input type="text"/>	CONFIRMAR O CARGO
	Caracteres digitados: 0	
* Está empregado atualmente?	<input checked="" type="radio"/> Não <input type="radio"/> Sim	
	Essa informação não será exibida em seu currículo.	

CONTINUAR INCLUSÃO

▲ TOPO

CERTIFICADOS de segurança





Copyright © 1996-2012 Catho Online. Todos os direitos reservados. [Política de privacidade](#)

Figura 34 - Espaço inadequado de entrelinhas
Fonte: Autor (2012)

Problema 46: O site não apresenta textos com comprimentos de linha adequados (menores que 75 caracteres) na descrição das atividades (figura 34);

- Local: Ocasional (quando aparece em 2 ou mais lugares do sistema);
- Nível de severidade 1: Ruído (causa uma diminuição de desempenho na tarefa);
- Tipo de usuário afetado: Geral (aspecto da interface que atrapalha qualquer tipo de usuário);
- Recomendação: reduzir a quantidade de caracteres por linha do resumo das vagas, de forma a priorizar a performance do usuário;

Problema 47: O site força o usuário a realizar caminhos para alcançar seus objetivos (figura 35);

- Local: Pontual (o problema aparece em um local do sistema - formulário de cadastro);
- Nível de severidade 1: Ruído (causa uma diminuição de desempenho na tarefa);
- Tipo de usuário afetado: Geral (aspecto da interface que atrapalha qualquer tipo de usuário);
- Recomendação: permitir ao usuário avançar ou retroceder nos passos de cadastro, permitir ao usuário flexibilizar a tarefa, ou seja, optar por qual formulário pretende começar seu cadastramento, permitir ao usuário visualizar as ações futuras;



Figura 35 - Passos em ordem obrigatória para cadastro de currículo
Fonte: Autor (2012)

Problema 48: O site possui páginas muito longas que fornecem o uso da barra de rolagem e dificultam a navegação (figura 34);

- Local: Sistemático (o problema aparece nas interfaces de modo geral);
- Nível de severidade 1: Ruído (causa uma diminuição de desempenho na tarefa);

- Tipo de usuário afetado: Geral (aspecto da interface que atrapalha qualquer tipo de usuário);
- Recomendação: retirar o *banner* cujo título é "Primeira vez na Catho?" a encurtar a página favorecendo a navegação;

Problema 49: O site insere unidades extras de informação que competem com as unidades de informação relevantes e diminuem a visibilidade destas (figura 36). O *banner* cujo título é "Primeira vez na Catho?" diminui a visibilidade de acessos a tarefas importantes como "reative sua assinatura" e "faça o seu login";

- Local: Pontual (o problema aparece em um local do sistema - formulário de cadastro de dados pessoais);
- Nível de severidade 1: Ruído (causa uma diminuição de desempenho na tarefa);
- Tipo de usuário afetado: De intuitividade (um aspecto da interface que atrapalha o usuário novato durante a realização de sua tarefa);
- Recomendação: retirar o *banner* supracitado ou realocar as informações de modo que o convite às tarefas de "reative sua assinatura" e "faça o seu login" tenham mais relevância;



Figura 36 - Banner compete com botões de tarefas importantes
Fonte: Autor (2012)

Problema 50: O site exige o uso da barra de rolagem no momento do cadastro do currículo para seleção de área de interesse o que dificulta a navegação e diminui a performance do usuário (figura 37);

- Local: Pontual (o problema aparece em um local do sistema - plano e forma de pagamento);
- Nível de severidade 2: Obstáculo (aspecto da interface que ocasiona perda de desempenho nas próximas realizações da tarefa);
 - Tipo de usuário afetado: Geral (aspecto da interface que atrapalha qualquer tipo de usuário);
- Recomendação: colocar todas as opções acessíveis sem a necessidade da barra de rolagem para garantir performance na navegação; trocar a barra de rolagem por paginação;



Figura 37 - Escolha de área profissional desejada
Fonte: Autor (2012)

4.1.2.1.3 Problemas de Controle

Problema 51: O site não limita ambigüidades e erros no sistema (figura 38). Quando o usuário indica estar fazendo pós-graduação, mestrado, doutorando ou pós-doutorado o site obriga-o a escolher um ano de curso, quando estes níveis de graduação não possuem este tipo de divisão;

- Local: Pontual (o problema aparece em um local do sistema - cadastro de currículo);
- Nível de severidade 2: Obstáculo (aspecto da interface no qual o usuário esbarra algumas vezes, mas aprende a suplantá-lo);
- Tipo de usuário afetado: Geral (aspecto da interface que atrapalha qualquer tipo de usuário);
- Recomendação: incluir na caixa de opções divisão por semestres ou opções mais genéricas como "em andamento" ou "último período" ;

Última Formação / Formação Atual

Remover esta formação

* Grau de formação: Pós-graduação

* Nome do curso: Desenvolvimento web

* Nome da instituição: UTFPR - Universidade tecnológica federal do Paraná

Data de início: 03/2011

Data de conclusão: 03/2013

* Ano que está cursando: 6º Ano

Selecione em que período do curso você está. Ex.: se estiver no 5º semestre, selecione a opção "3º ano".

Selecione

1º Ano

2º Ano

3º Ano

4º Ano

5º Ano

6º Ano

* Grau de formação: Pós-graduação

Figura 38 - Opções inadequadas para o grau de formação do usuário
 Fonte: Autor (2012)

4.1.2.1.4 Problemas de Adaptabilidade

Problema 52: O procedimento do site não é compatível aos procedimentos necessários ao cumprimento da tarefa. O site Catho coloca todo o documento de contrato dentro de uma área de texto que só pode ser acessada através de uma barra de rolagem, prejudicando a leitura, a compreensão e a navegação do documento (figura 39);

- Local: Pontual (o problema aparece em um local do sistema - plano e forma de pagamento);
- Nível de severidade 2: Obstáculo (aspecto da interface que ocasiona perda de desempenho nas próximas realizações da tarefa);

- Tipo de usuário afetado: Geral (aspecto da interface que atrapalha qualquer tipo de usuário);
- Recomendação: colocar um *hiperlink* que dê acesso a uma página contendo o documento de contrato de prestação de serviços integralmente, com corpo de letra adequado, entrelinhas adequadas e números de caracteres por linhas adequados de forma a priorizar a performance e navegação do usuário;



Figura 39 - Contrato de prestação de serviço
 Fonte: Autor (2012)

4.1.2.1.5 Problemas de Gestão de erros

Problema 53: O site não detecta erros no momento da digitação de uma entrada individual, o faz apenas no momento de validação do formulário inteiro (figura 40);

- Local: Pontual (o problema aparece em um local do sistema - cadastro de currículo);
- Nível de severidade 2: Obstáculo (aspecto da interface no qual o usuário esbarra algumas vezes, mas aprende a suplantá-lo);
- Tipo de usuário afetado: Geral (aspecto da interface que atrapalha qualquer tipo de usuário);
- Recomendação: implantar um corretor ortográfico e fazer com que o sistema detecte erros no momento da digitação;

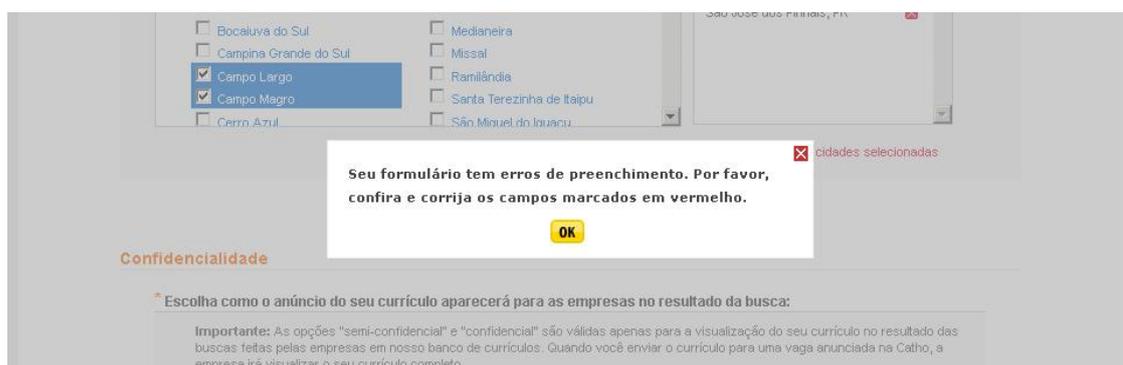


Figura 40 - Mensagem após validação de formulário
Fonte: Autor (2012)

4.1.2.2 Site Vagas.com.br

O site Vagas apresenta 4 (quatro) passos na tarefa 2 que podem ser descritos como: 1) acessar área de candidatos, 2) Optar por "cadastrar currículo", 3) realizar o cadastramento e 4) preencher currículo. Os passos 1 (um) e 2 (dois) constam na análise da tarefa 1 e por este motivo não serão considerados na análise da tarefa 2. Seguem os problemas de usabilidade encontrados nos demais passos:

4.1.2.2.1 Problemas de Condução

Problema 54: O site não fornece de forma adequada opções de ajuda durante o cadastramento e preenchimento do currículo (figura 41). Existem dicas de como preencher os dados exigidos, porém, a localização pode fazer com que sejam ignoradas pelo usuário ou não relacionadas as entradas existentes;

- Local: Ocasional (quando aparece em 2 ou mais lugares do sistema);
- Nível de severidade 1: Ruído (causa uma diminuição de desempenho na tarefa);
- Tipo de usuário afetado: De intuitividade (aspecto da interface que atrapalha o usuário novato);
- Recomendação: colocar as dicas mais próximas das entradas de forma que o usuário perceba a relação entre ambas ou colocar as dicas em balões de ajuda que apareçam no momento da digitação para orientar o usuário;

VAGAS.com.br

cadastramento de candidato

serviços vagas

No Blog do VAGAS! Clique e veja aqui as novidades para você :)

Antes de iniciar o cadastramento

- Se você já se cadastrou anteriormente no VAGAS.com.br, não se cadastre novamente! [Clique aqui](#), para acesso à página de serviços ao candidato, onde você pode atualizar os seus dados. Se você esqueceu a sua identificação ou senha, nós o [ajudaremos a lembrá-los](#).
- É conveniente ter à mão os dados relevantes de sua formação e histórico profissional, pois você fornecerá informações para compor um currículo completo. Se você já preparou um currículo no computador, você pode usar os recursos de "copiar e colar" para copiar trechos de um para o outro.

Inicie o cadastramento criando uma identificação

Sua identificação

Sua senha

Repita a senha

Lembrete da senha

Documento

Idioma do currículo

selecione o tipo de documento

português (Brasil)

ATENÇÃO
Todos os serviços ao candidato são gratuitos.

Escolha uma palavra como sua identificação no site. Use apenas letras e algarismos.

Cuidado! Escreva algo que só você entenda, que será apresentado a quem informar que esqueceu a senha.

continua limpa desiste

Figura 41 - Site Vagas, passo 3: área de cadastramento
Fonte: Autor (2012)

Problema 55: O site não fornece de forma adequada suporte a navegação. O usuário deve voltar a área de busca por vagas para encontrar o *mapa do site* no rodapé da página;

- Local: Ocasional (quando aparece em 2 ou mais lugares do sistema - área de cadastro);
- Nível de severidade 2: Obstáculo (aspecto da interface no qual o usuário esbarra algumas vezes, mas aprende a suplantá-lo);
- Tipo de usuário afetado: Geral (aspecto da interface que atrapalha qualquer tipo de usuário);
- Recomendação: apresentar o acesso ao *mapa do site* em menu global que se repita em toda a extensão do site ou apresentá-lo no rodapé durante toda a extensão do Vagas de forma a mantê-lo sempre presente;

Problema 56: O site não usa de forma adequada padrões verbais e não-verbais para construção de uma estrutura intuitiva. O logotipo do site ao invés de carregar um link para a página principal leva o usuário (mesmo os não cadastrados) para

uma página de "sessão interrompida", o que não se encontra de acordo com que o usuário pode esperar do sistema já que este tipo de função do logotipo é algo estabelecido como padrão na *web* (figura 42).

- Local: Ocasional (quando aparece em 2 ou mais lugares do sistema);
- Nível de severidade 2: Obstáculo (aspecto da interface no qual o usuário esbarra algumas vezes, mas aprende a suplantá-lo);
- Tipo de usuário afetado: Geral (aspecto da interface que atrapalha qualquer tipo de usuário);
- Recomendação: colocar um *link* no logotipo para a página inicial do *site*;



Figura 42 - Página com aviso "sessão interrompida"
Fonte: Autor (2012)

4.1.2.2.2 Problemas de Carga de trabalho

Problema 57: O site não apresenta tamanhos adequados de letras dificultando a leitura das dicas (suporte a interface), instruções sobre preenchimento do cadastro no site e cadastro de currículo (figura 38 e 39);

- Local: Ocasional (quando aparece em 2 ou mais lugares do sistema - área de cadastro e preenchimento de currículo);
- Nível de severidade 2: Obstáculo (aspecto da interface no qual o usuário esbarra algumas vezes, mas aprende a suplantá-lo);
- Tipo de usuário afetado: Geral (aspecto da interface que atrapalha qualquer tipo de usuário);
- Recomendação: Aumentar o corpo das letras ou permitir que o usuário tenha controle sobre o tamanho das mesmas;

Problema 58: O site não permite o controle do tamanho das letras pelos usuários. Instruções sobre o preenchimento do formulário e dicas podem estar em um tamanho de corpo pequeno prejudicando a leitura (figura 43 e 44);

- Local: Sistemático (o problema aparece nas interfaces de modo geral);
- Nível de severidade 2: Obstáculo (aspecto da interface no qual o usuário esbarra algumas vezes, mas aprende a suplantá-lo);
- Tipo de usuário afetado: Geral (aspecto da interface que atrapalha qualquer tipo de usuário);
- Recomendação: Aumentar o corpo das letras ou permitir que o usuário tenha controle sobre o tamanho das mesmas;

The screenshot shows a user profile form with several sections. The 'Deficiências' section is highlighted with a red box, containing checkboxes for Auditiva, Fala, Física, Mental, and Visual, each followed by a dropdown menu. The 'Mental' section includes sub-options like 'Comunicação', 'Cuidado pessoal', 'Habilidade social', 'Utilização de recursos da comunidade', 'Saúde e segurança', 'Habilidade acadêmica', 'Lazer', and 'Trabalho'. To the right, a red box highlights a sidebar with instructions: 'Informe o endereço completo. Ex: http://...', 'Informe o tipo e número de documento que você possui. Caso deseje incluir mais documentos, clique aqui.', 'Aqui você especifica se possui alguma deficiência.', 'Aqui a sua privacidade é respeitada. Saiba mais.', and 'Você pode sempre alterar essas escolhas. Basta acessar a página de serviços ao candidato.' At the bottom right, there are three small icons: a speech bubble, a checkmark, and an 'X'.

Figura 43 - Letras com tamanho de corpo inadequado
Fonte: Autor (2012)

The screenshot shows a registration form with fields for 'Sua identificação', 'Sua senha', 'Repita a senha', 'Lembrete da senha', 'Documento', and 'Idioma do currículo'. The 'Documento' field is highlighted with a red box, showing a dropdown menu with the option 'português (Brasil)'. To the right, a red box highlights a sidebar with instructions: 'Escolha uma palavra como sua identificação no site. Use apenas letras e algarismos.', 'Cuidado! Escreva algo que só você entenda, que será apresentado a quem informar que esqueceu a senha.', and two small icons: a speech bubble and an 'X'.

Figura 44 - Letras com tamanho de corpo inadequado
Fonte: Autor (2012)

Problema 59: O site não apresenta espaçamentos adequados entre blocos de informação. Os grupos de entradas encontram-se muito próximos uns dos outros no formulário de cadastro de currículo, o que pode dificultar a distinção dos mesmos por parte do usuário. As dicas de preenchimento de formulário encontram-se muito distantes das entradas, assim como os botões de validação/envio e descarte dos formulário. Usuários podem demorar para compreender a relação dos botões e dicas com partes específicas do formulário (figura 45);

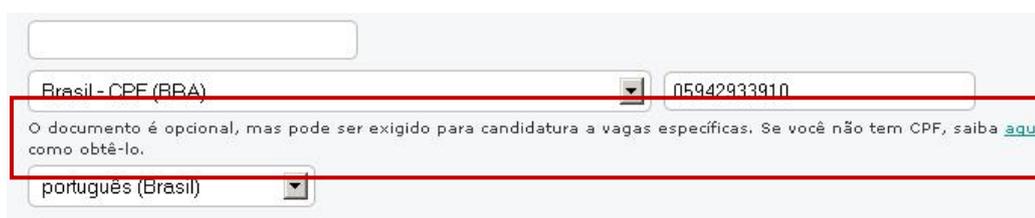
- Local: Ocasional (quando aparece em 2 ou mais lugares do sistema - área de cadastro);
- Nível de severidade 1: Ruído (causa uma diminuição de desempenho na tarefa);
- Tipo de usuário afetado: Geral (aspecto da interface que atrapalha qualquer tipo de usuário);
- Recomendação: Aumentar o espaço entre os grupos de entradas no formulário de cadastro de currículo. Aproximar as dicas das entradas as quais elas se referem e realocar os botões de validação e descarte dos dados de modo que fiquem mais próximos do final do formulário

The image shows a web form for user registration. The form is divided into several sections: 'dados pessoais', 'objetivos profissionais', 'histórico profissional', 'formação', and 'adendos'. The 'dados pessoais' section is the most prominent, containing fields for E-mail, Name, Address, Phone, and Social Media. A red box highlights a specific section of the form, which includes fields for 'Celular', 'Pais', 'Área', 'Fone', 'Data de Nascimento', 'Sexo', 'Estado civil', and 'Incluir meu perfil'. The sidebar on the right contains several tips and instructions, such as 'Dicas: durante o preenchimento, use sempre que quiser visualizar o seu currículo "em construção", nos formatos normal e confidencial.' and 'Informe o endereço completo. Ex: http://...'. The form is densely packed, with many fields and labels in close proximity, making it difficult to distinguish between different sections of information.

Figura 45 - Espaçamento inadequado entre blocos de informação.
Fonte: Autor (2012)

Problema 60: O site não apresenta textos com comprimentos de linha adequados (menores que 75 caracteres) nas informações sobre o preenchimento do formulário de cadastro (figura 46);

- Local: Pontual (o problema aparece em um local do sistema - área de cadastro);
- Nível de severidade 1: Ruído (causa uma diminuição de desempenho na tarefa);
- Tipo de usuário afetado: Geral (aspecto da interface que atrapalha qualquer tipo de usuário);
- Recomendação: reduzir a quantidade de caracteres por linha de forma a melhorar a leitura e desempenho do usuário;



A captura de tela mostra um formulário de cadastro. No topo, há um campo de entrada vazio. Abaixo dele, há um menu suspenso com o texto "Brasil - CPF (BBA)" e uma seta para baixo. À direita deste menu, há um campo de entrada contendo o número "05942933910". Abaixo desses elementos, há uma linha de texto muito longa que se estende quase toda a largura da tela. Esta linha de texto está destacada por uma caixa vermelha. O texto dentro desta caixa é: "O documento é opcional, mas pode ser exigido para candidatura a vagas específicas. Se você não tem CPF, saiba [aqui](#) como obtê-lo." Abaixo desta linha de texto, há outro menu suspenso com o texto "português (Brasil)" e uma seta para baixo.

Figura 46 - Entrada de CPF no formulário de cadastro Vagas
Fonte: Autor (2012)

Problema 61: O site sobrecarrega a página de cadastros de currículo e dificulta a busca por informações específicas (figura 47);

- Local: Pontual (o problema aparece em um local do sistema - cadastro de currículo);
- Nível de severidade 2: Obstáculo (aspecto da interface no qual o usuário esbarra algumas vezes, mas aprende a suplantá-lo);
- Tipo de usuário afetado: Geral (aspecto da interface que atrapalha qualquer tipo de usuário);
- Recomendação: dividir o formulário de cadastro de currículo em várias páginas, poupando o usuário de uma sobrecarga mental e priorizando a navegação ao limitar o fornecimento da barra de rolagem ;

The image shows a web-based form for registering professional experience. It is divided into several sections:

- Informar o seu último salário:** Includes a dropdown for currency (Real - R\$), a text input for the amount (1000,00), and a date of reference section with radio buttons for 'Atual' and 'Em' (with a date selector).
- Outros benefícios:** A text area for listing benefits like health plan, life insurance, etc.
- Empresa 1:** Details for 'FH Consulting', including nationality (Multinacional), country (Alemanha, Brasil, Espanha), segment (Tecnologia e Informática), and company size (Empresa de médio porte). It includes a start date (fevereiro / 2012) and a job description in Portuguese.
- Classificação das ocupações:** A table for classifying the three main occupations with columns for 'Nível' (Pleno), 'Área' (Design Gráfico, Web Design, Propaganda), and 'Ano Inicial' (2012).
- Empresa 2:** Details for 'Positivo Informática - Portal Educacional', including nationality (Nacional), country (Brasil), segment (Tecnologia e Informática), and company size (Empresa de grande porte). It includes a start date (Março / 2011) and a job description.
- Classificação das ocupações:** A table for classifying the three main occupations with columns for 'Nível' (Júnior/Trainee, Pleno), 'Área' (Web Design, Design Gráfico), and 'Ano Inicial' (2011).
- Empresa 3:** Partial details for 'Franco Multidesign', including nationality (Nacional) and country (Brasil).

Figura 47 - Trecho do formulário de cadastro de currículo
Fonte: Autor (2012)

Problema 62: O site possui páginas longas com muito espaço em branco que fornecem o uso da barra de rolagem e dificultam a navegação (figura 48);

- Local: Sistemático (o problema aparece nas interfaces de modo geral);
- Nível de severidade 1: Ruído (causa uma diminuição de desempenho na tarefa);
- Tipo de usuário afetado: Geral (aspecto da interface que atrapalha qualquer tipo de usuário);
- Recomendação: diminuir o espaço abaixo do formulário em relação aos botões de validação do mesmo;

Inicie o cadastramento criando uma identificação

Sua identificação

Sua senha

Repita a senha

Lembrete da senha

Documento

Idioma do currículo

Brasil - CPF (BRA)

O documento é opcional, mas pode ser exigido para candidatura a vagas específicas. Se você não tem CPF, saiba [como obtê-lo](#).

português (Brasil)

Escolha uma palavra como sua identificação no site. Use apenas letras e algarismos.

Cuidado! Escreva algo que só você entenda, que será apresentado a quem informar que esqueceu a senha.

continua limpa desiste

Figura 48 - Grandes áreas sem informação no site Vagas
Fonte: Autor (2012)

4.1.2.2.3 Problemas de Controle

Problema 63: O site possui ambigüidades. Existem 2 (dois) conjuntos de botões na interface e em ambos existem botões cuja função é validar o formulário e descartá-lo. Isto pode confundir o usuário, pois, não há como saber qual dos botões se deve usar (figura 49);

- Local: Pontual (o problema aparece em um local do sistema - área de cadastro);
- Nível de severidade 2: Obstáculo (aspecto da interface no qual o usuário esbarra algumas vezes, mas aprende a suplantá-lo);
- Tipo de usuário afetado: Geral (aspecto da interface que atrapalha qualquer tipo de usuário);
- Recomendação: retirar um dos conjuntos de botões e denominá-los corretamente;

Inicie o cadastramento criando uma identificação

Sua identificação

Sua senha

Repita a senha

Lembrete da senha

Documento

Idioma do currículo

Brasil - CPF (BRA)

O documento é opcional, mas pode ser exigido para candidatura a vagas específicas. Se você não tem CPF, saiba [como obtê-lo](#).

português (Brasil)

Escolha uma palavra como sua identificação no site. Use apenas letras e algarismos.

Cuidado! Escreva algo que só você entenda, que será apresentado a quem informar que esqueceu a senha.

continua limpa desiste

Figura 49 - Botões replicados para validação de formulário
Fonte: Autor (2012)

Problema 64: O site não possui diálogos para encerrar as ações. O site não deixa claro quando o cadastramento de currículo foi realizado com sucesso;

- Local: Ocasional (quando aparece em 2 ou mais lugares do sistema - área de cadastro);
- Nível de severidade 1: Ruído (causa uma diminuição de desempenho na tarefa);
- Tipo de usuário afetado: Geral (aspecto da interface que atrapalha qualquer tipo de usuário);
- Recomendação: prevenir os erros através de alertas informando ao usuário a consequência de sua ação e perguntando se realmente ele deseja realizá-la;

4.1.2.2.4 Problemas de Gestão de erros

Problema 65: O site não detecta erros no momento da digitação de uma entrada individual, o faz apenas no momento de validação do formulário inteiro (figura 50);

- Local: Ocasional (quando aparece em 2 ou mais lugares do sistema);
- Nível de severidade 2: Obstáculo (aspecto da interface no qual o usuário esbarra algumas vezes, mas aprende a suplantá-lo);
- Tipo de usuário afetado: Geral (aspecto da interface que atrapalha qualquer tipo de usuário);
- Recomendação: implantar um corretor ortográfico e fazer com que o sistema detecte erros no momento da digitação;

Figura 50 - Campos preenchidos de forma incorreta
Fonte: Autor (2012)

Problema 66: O site não fornece ligação direta entre o relatório de erro e o local onde ele se produz (figura 50);

- Local: Ocasional (quando aparece em 2 ou mais lugares do sistema);
- Nível de severidade 2: Obstáculo (aspecto da interface no qual o usuário esbarra algumas vezes, mas aprende a suplantá-lo);
- Tipo de usuário afetado: Geral (aspecto da interface que atrapalha qualquer tipo de usuário);
- Recomendação: Oferecer na mensagem uma ligação direta entre erro e local onde ele se produz dando, posteriormente, uma sugestão de como corrigi-lo;

4.1.2.2.5 Problemas de Coerência

Problema 67: O site não posiciona de forma consistente na área de cadastro os menus e links utilizados nas páginas anteriores impedindo uma navegação confortável para os usuários (figura 51);

- Local: Pontual (o problema aparece em um local do sistema - área de cadastro);
- Nível de severidade 1: Ruído (causa uma diminuição de desempenho na tarefa);
- Tipo de usuário afetado: Geral (aspecto da interface que atrapalha qualquer tipo de usuário);
- Recomendação: manter a mesma estrutura de menu e links de outras páginas do site para garantir consistência e unidade ao mesmo;

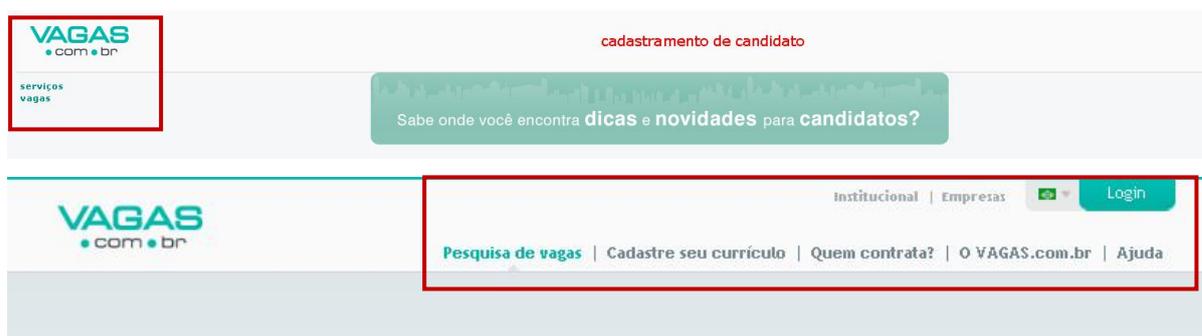


Figura 51 - Comparação entre menus de topo
Fonte: Autor (2012)

Problema 68: O site não informa ao usuário sobre o risco de perda de dados não gravados quando este opta por "limpa" ou "desiste" (não possui prevenção de erro);

- Local: Ocasional (quando aparece em 2 ou mais lugares do sistema - área de cadastro);
- Nível de severidade 2: Obstáculo (aspecto da interface no qual o usuário esbarra algumas vezes, mas aprende a suplantá-lo);
- Tipo de usuário afetado: De intuitividade (um aspecto da interface que atrapalha o usuário novato ou intermitente durante a realização de sua tarefa);
- Recomendação: prevenir os erros através de alertas informando ao usuário a consequência de sua ação e perguntando se realmente ele deseja realizá-la;

4.1.2.2.6 Problemas de Significado dos códigos e denominações

Problema 69: O site não apresenta botões que sejam representativos de seus conteúdos. Os botões cujas funções são validar formulário, limpar formulário e abandonar o cadastro não possuem nomenclatura e formas adequadas podendo gerar dúvida ou insegurança na hora do uso (figura 52). O mesmo ocorre com os botões no final do cadastro de currículo. Uma vez que não possuem nomenclatura e não apresentam formas que sejam adequadamente representativas podem causar ao usuário dificuldade de relacionar sua ligação e função junto ao formulário de cadastro de currículo (figura 49);

- Local: Ocasional (quando aparece em 2 ou mais lugares do sistema - área de cadastro no site e cadastro de currículo);
- Nível de severidade 2 e 3: Obstáculo para usuários em geral (aspecto da interface no qual o usuário esbarra algumas vezes, mas aprende a suplantá-lo) e Barreira para usuários novatos (aspecto da interface que impede a realização de uma tarefa. O usuário nele esbarra sucessivas vezes e não aprende a suplantá-lo sem uma ajuda externa);
- Tipo de usuário afetado: Geral e de intuitividade;
- Recomendação: melhorar a nomenclatura e forma dos botões de forma a deixar explícitas suas funções. Por exemplo, no lugar de "limpa" colocar "limpar formulário", no lugar de "continua" colocar "enviar dados de cadastro" e no lugar de "desiste" colocar "abandonar cadastro". Colocar o nome do botão dentro dele ou ao lado para explicitar sua função dentro da interface no caso do formulário para cadastro de currículo;



Figura 52 - Botões não são representativos de seus conteúdo
Fonte: Autor (2012)

4.1.2.3 Site Elancers.com.br

O site Elancers apresenta 4 (quatro) passos na tarefa 2 que podem ser descritos como: 1) acessar área de candidatos, 2) Optar por "cadastre-se", 3) optar por tipo de cadastro e 4) preencher currículo. Os passos 1 (um) e 2 (dois) envolvem telas que já foram analisadas durante tarefa 1 e por isso, não serão considerados na análise da tarefa 2. Seguem os problemas de usabilidade encontrados nos demais passos:

4.1.2.3.1 Problemas de Condução

Problema 70: O site não mantém o usuário informado sobre o que está acontecendo através de *feedback* adequado e no tempo certo. Não há distinção quando os botões de acesso aos balões de ajuda estão em foco ou não. Os balões de ajuda demoram a aparecer quando os botões são acessados (de 2 a 3 segundos) (figura 53);

- Local: Pontual (o problema aparece em um local do sistema - área de cadastro);
- Nível de severidade 2: Obstáculo (aspecto da interface que ocasiona perda de desempenho nas próximas realizações da tarefa);
- Tipo de usuário afetado: Geral (aspecto da interface que atrapalha qualquer tipo de usuário);
- Recomendação: fornecer informações claras sobre o estado dos componentes do sistema (item disponível, em foco selecionado, entre outros);

Figura 53 - Balões de ajuda demoram de 2 a 3 segundos para aparecer
Fonte: Autor (2012)

4.1.2.3.2 Problemas de Carga de trabalho

Problema 71: O site não apresenta tamanhos adequados de letras dificultando a leitura das instruções sobre o cadastramento no site, condições de uso e políticas de privacidade (figura 54);

- Local: Sistemático (o problema aparece nas interfaces de modo geral);
- Nível de severidade 2: Obstáculo (aspecto da interface no qual o usuário esbarra algumas vezes, mas aprende a suplantá-lo);
- Tipo de usuário afetado: Geral (aspecto da interface que atrapalha qualquer tipo de usuário);
- Recomendação: Aumentar o corpo das letras ou permitir que o usuário tenha controle sobre o tamanho das mesmas;

Problema 72: O site não permite o controle do tamanho das letras pelos usuários. Instruções sobre cadastro, condições de uso e políticas de provacidade podem estar em um tamanho de corpo pequeno prejudicando a leitura (figura 54);

- Local: Sistemático (o problema aparece nas interfaces de modo geral);
- Nível de severidade 2: Obstáculo (aspecto da interface no qual o usuário esbarra algumas vezes, mas aprende a suplantá-lo);
- Tipo de usuário afetado: Geral (aspecto da interface que atrapalha qualquer tipo de usuário);
- Recomendação: Aumentar o corpo das letras ou permitir que o usuário tenha controle sobre o tamanho das mesmas;

ELANCERS.NET
VAGAS ONLINE.COM.BR
12 ANOS

Home | Login | Cadastre-se | Alterar currículo | Buscar vagas | Como funciona | Home Empresas

93.556 árvores salvas

ESTÁ ESPERANDO O QUE PARA PEDIR O SEU CARTÃO DE CRÉDITO CREDICARD?
Clique e peça o seu por apenas **3x R\$ 11,00**

Cadastre-se agora

Lembre-se que suas informações pessoais, profissionais, seus conhecimentos e suas habilidades são, a princípio, o seu maior patrimônio, por este motivo, durante o preenchimento do seu currículo tome o máximo cuidado para não cometer erros.

No Portal Elancers.net, após o cadastro dos dados básicos, você poderá a qualquer momento alterar ou adicionar informações do seu currículo, inclusive podendo imprimi-lo para conferência das informações inseridas, ou mesmo para enviá-lo a um interessado, dispensando desta forma a necessidade de mantê-lo em arquivo World.

Você também pode disponibilizar com apenas um clique seu currículo nas redes sociais LinkedIn, Facebook, Orkut e Twitter.

Antes de prosseguir, leia atentamente o contrato abaixo:

CONDIÇÕES DE USO DO SISTEMA E POLÍTICA DE PRIVACIDADE

ESTE DOCUMENTO INDICA COMO SUAS INFORMAÇÕES SERÃO UTILIZADAS E COMO SÃO PROTEGIDAS PELA ELANCERS LTDA. E PELAS EMPRESAS QUE UTILIZAM A TECNOLOGIA ELANCERS PARA BANCO DE DADOS CURRICULARES E ADMINISTRAÇÃO DE PROCESSOS SELETIVOS.

A ELANCERS mantém estrutura de serviços adequada e segura para a prestação dos serviços, além da certificação de site-seguro conferida pela CERTISIGN. Um site validado pela FIELLION.

Não existe nenhum custo ao cadastrar seu currículo.

Escolha, nas opções abaixo, o seu perfil e inicie seu cadastramento.

Profissionais
Estagiários
Trainees
Aprendiz
Estrangeiro

Dicas valiosas para preencher um currículo no site.

Profissionais Portadores de Necessidades Especiais (PNE)

Cadastre-se agora

Formação e Certificação em Coaching Integrado
Credenciamento Internacional pelo ICF

Saiba Mais

© Copyright ELANCERS - 2000/2012 | Novo Acordo Ortográfico | Termos de uso

Google AdWords | Apareça no Google | Comece com R\$100

Figura 54 - Cadastro no site Elancers
Fonte: Autor (2012)

Cadastre-se agora

Lembre-se que suas informações pessoais, profissionais, seus conhecimentos e suas habilidades são, a princípio, o seu maior patrimônio, por este motivo, durante o preenchimento do seu currículo tome o máximo cuidado para não cometer erros.

No Portal Elancers.net, após o cadastro dos dados básicos, você poderá a qualquer momento alterar ou adicionar informações do seu currículo, inclusive podendo imprimi-lo para conferência das informações inseridas, ou mesmo para enviá-lo a um interessado, dispensando desta forma a necessidade de mantê-lo em arquivo World.

Você também pode disponibilizar com apenas um clique seu currículo nas redes sociais LinkedIn, Facebook, Orkut e Twitter.

Antes de prosseguir, leia atentamente o contrato abaixo:

Figura 55 - Espaçamento de entrelinhas inadequado
Fonte: Autor (2012)

Problema 73: O site não apresenta espaçamento adequado de entrelinhas (figura 54 e 55);

- Local: Sistemático (o problema aparece nas interfaces de modo geral);
- Nível de severidade 1: Ruído (causa uma diminuição de desempenho na tarefa);

- Tipo de usuário afetado: Geral (aspecto da interface que atrapalha qualquer tipo de usuário);
- Recomendação: Aumentar o espaçamento entrelinhas do texto "cadastre-se agora", condições de uso e políticas de privacidade;

Problema 74: O site não apresenta textos com comprimentos de linha adequados (menores que 75 caracteres) durante o cadastramento (figura 55 e 56);

- Local: Sistemático (o problema aparece nas interfaces de modo geral);
- Nível de severidade 1: Ruído (causa uma diminuição de desempenho na tarefa);
- Tipo de usuário afetado: Geral (aspecto da interface que atrapalha qualquer tipo de usuário);
- Recomendação: reduzir a quantidade de caracteres por linha de forma a priorizar a performance do usuário;



Figura 56 - Linhas de texto com quantidade de caracteres inadequados
Fonte: Autor (2012)

Problema 75: O site não apresenta títulos de janelas e caixas de diálogo com denominações curtas. Na área de cadastro a janela para dicas de preenchimento chama-se "Dicas valiosas para preencher um currículo via site" (figura 58);

- Local: Pontual (o problema aparece em um local do sistema);
- Nível de severidade 1: Ruído (causa uma diminuição de desempenho na tarefa);
- Tipo de usuário afetado: Geral (aspecto da interface que atrapalha qualquer tipo de usuário);
- Recomendação: encurtar os nomes e denominações dados aos itens do sistema;

Problema 76: O site exige o uso da barra de rolagem para leitura das "Condições de uso e políticas de privacidade", assim como para a leitura das "Dicas valiosas para preencher um currículo via site" o que dificulta a navegação e diminui a performance do usuário (figura 57 e 58);

- Local: Pontual (o problema aparece em um local do sistema - área de cadastro);
- Nível de severidade 1: Ruído (causa uma diminuição de desempenho na tarefa);
- Tipo de usuário afetado: Geral (aspecto da interface que atrapalha qualquer tipo de usuário);
- Recomendação: evitar ao máximo o uso da barra de rolagem para garantir performance na navegação; trocar a barra de rolagem por paginação;

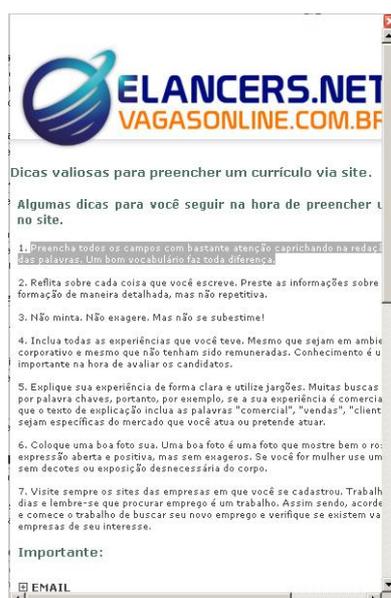


Figura 57 - Situação inadequada: uso da barra de rolagem
Fonte: Autor (2012)

Problema 77: O site não fornece o preenchimento automático de pontos decimais nos campos de dados (figura 59);

- Local: Pontual (o problema aparece em um local do sistema);
- Nível de severidade 1: Ruído (causa uma diminuição de desempenho na tarefa);
 - Tipo de usuário afetado: Geral (aspecto da interface que atrapalha qualquer tipo de usuário);
- Recomendação: fornecer o preenchimento adequado dos pontos decimais colocando um ponto nos campos de dados. ex: em vez "2200,00/mês" colocar "2.200,00/mês" para que erros sejam prevenidos;

Remuneração atual/última:	Remuneração pretendida:
R\$ 2200,00 /mês	R\$ 2500,00 /mês
R\$ 6,00 /hora	R\$ 8,00 /hora

*Qual a localidade de preferência para trabalhar?

Figura 58 - Site não fornece preenchimento automático
 Fonte: Autor (2012)

4.1.2.3.3 Problemas de Adaptabilidade

Problema 78: O procedimento do site não é compatível aos procedimentos necessários ao cumprimento da tarefa. O site Elancers coloca todo o documento de condições de uso e políticas de provacidade dentro de uma área de texto que só pode ser acessada através de uma barra de rolagem, prejudicando a leitura, a compreensão e a navegação do documento (figura 57);

- Local: Pontual (o problema aparece em um local do sistema - condições de uso e políticas de provacidade);
- Nível de severidade 2: Obstáculo (aspecto da interface que ocasiona perda de desempenho nas próximas realizações da tarefa);
 - Tipo de usuário afetado: Geral (aspecto da interface que atrapalha qualquer tipo de usuário);
- Recomendação: colocar um *hiperlink* que dê acesso a uma página contendo o documento supracitado integralmente, onde todos os parágrafos contenham letras,

maiúsculas e minúsculas misturadas naturalmente, com corpo de letra adequado, entrelinhas adequadas e números de caracteres por linhas adequados de forma a priorizar a performance e navegação do usuário;

4.1.2.3.4 Problemas de Gestão de erros

Problema 79: O site não detecta erros no momento da digitação de uma entrada individual, o faz apenas no momento de validação do formulário inteiro (figura 60);

- Local: Sistemático (o problema aparece nas interfaces de modo geral);
- Nível de severidade 2: Obstáculo (aspecto da interface no qual o usuário esbarra algumas vezes, mas aprende a suplantá-lo);
- Tipo de usuário afetado: Geral (aspecto da interface que atrapalha qualquer tipo de usuário);
- Recomendação: implantar um corretor ortográfico e fazer com que o sistema detecte erros no momento da digitação;

*Sexo
 Feminino Masculino

Pais de origem
Brasil

*Telefones (Informar somente números, com DDD):

Telefone preferencial:
(33) 3555-5555

Telefone celular:
(33) 9999-9999

Telefone residencial:
(32) 2222-2222

Telefone comercial: Ramal:
(33) 3333-3333 ABCD

Telefone: (Fax)
(22) 2222-2222

Skype:
camila@

MSN:
camila@hotmail.com

Figura 59 - Erros não detectados no momento da digitação
Fonte: Autor (2012)

Problema 80: O site fornece mensagens de erros pouco precisas (códigos obscuros), figura 61;

- Local: Pontual (o problema aparece em um local do sistema);

- Nível de severidade 2: Obstáculo (aspecto da interface no qual o usuário esbarra algumas vezes, mas aprende a suplantá-lo);
- Tipo de usuário afetado: Geral (aspecto da interface que atrapalha qualquer tipo de usuário);
- Recomendação: dar mensagens com uma linguagem simples para descrever a natureza do problema e como resolvê-lo;

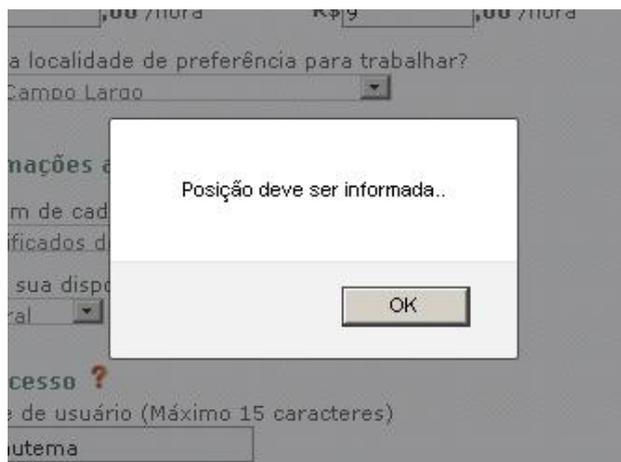


Figura 60 - Mensagens obscuras para relatar erros
Fonte: Autor (2012)

4.1.3 Tarefa 3: Candidatura as vagas

A terceira tarefa consiste em *candidatar-se a vagas*. Segue a análise dos problemas de usabilidade apresentados pelas interfaces que a compõe.

Tabela 4 - Número de passos para realização da tarefa "Candidatura a vagas"

TAREFA 3: CANDIDATURA A VAGAS	
Site	Número de passos para realização da tarefa
Catho	4
Vagas	5
E-lancers	4

4.1.3.1 Site Catho.com.br

O site Catho apresenta 4 (quatro) passos na tarefa 3 que podem ser descritos como: 1) acessar o link "envie o seu currículo agora!", 2) Fazer *login*, 3) pressionar o botão "enviar currículo" e 4) fechar tela de diálogo de encerramento da tarefa. Seguem os problemas de usabilidade encontrados nos passos supracitados:

4.1.3.1.1 Problemas de Carga de trabalho

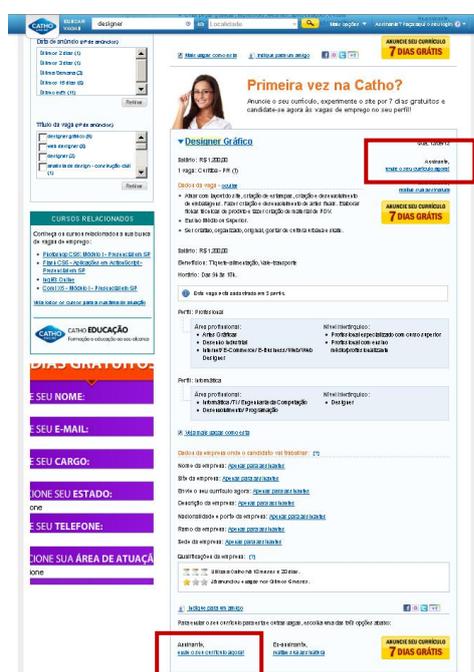


Figura 61 - Área informacional densa
Fonte: Autor (2012)

Problema 81: O site sobrecarrega a tela a ponto de dificultar a busca por informações específicas. A quantidade de informações na descrição da vaga pode tornar difícil para o usuário encontrar o *link* "envie o seu currículo agora!" (figura 62);

- Local: Pontual (o problema aparece em um local do sistema - descrição de vagas);
- Nível de severidade 1: Ruído (causa uma diminuição de desempenho na tarefa);
- Tipo de usuário afetado: De intuitividade (aspecto da interface que atrapalha o usuário novato);

- Recomendação: realocar o link "envie o seu currículo agora" para que ele tenha mais destaque dentro do fluxo de leitura e/ou transformar o link em um botão para que se destaque das outras âncoras dentro da descrição da vaga.

Problema 82: O site insere unidades extras de informação que competem com as unidades de informação relevantes e diminuem a visibilidade destas (figura 63). Os *banners* cujos títulos são "Primeira vez na Catho?" e "Anuncie seu currículo: 7 dias grátis" diminuem a visibilidade de acessos importantes como "assinante, envie o seu currículo agora" e "ex-assinante, reative sua assinatura";

- Local: Pontual (o problema aparece em um local do sistema - descrição de vagas);
- Nível de severidade 1: Ruído (causa uma diminuição de desempenho na tarefa);
- Tipo de usuário afetado: De intuitividade (um aspecto da interface que atrapalha o usuário novato durante a realização de sua tarefa);
- Recomendação: retirar os *banners* citados ou realocar as informações de modo que o convite às tarefas "assinante, envie o seu currículo agora" e "ex-assinante, reative sua assinatura" tenham mais relevância dentro da área informacional;

Primeira vez na Catho?
Anuncie o seu currículo, experimente o site por 7 dias gratuitos e candidate-se agora às vagas de emprego no seu perfil!

Designer Gráfico Qua, 12/08/12

Salário: R\$ 1.200,00 Assinante,
[envie o seu currículo agora!](#)

1 vaga: Criciúba - PR (1) Ex-assinante,
[reative sua assinatura](#)

Dedo da vaga - oculto

- Atuar com layout do site, criação de estampas, criação e desenvolvimento de embalagem etc. Fazer criação e desenvolvimento de artes finais. Elaborar folhas, folhas de produto e fazer criação de material de P.D.V.
- Ensino Médio ou Superior.
- Ser criativo, organizado, original, gostar de colorir e pintar.

Salário: R\$ 1.200,00

Benefícios: Ticket-alimentação, Vale-transporte

Horário: Das 9h às 18h.

**ANUNCIE SEU CURRÍCULO
7 DIAS GRÁTIS**

Esta vaga e cada criada em 2 perfis.

Figura 62 - Unidades extras de informação
Fonte: Autor (2012)

4.1.3.2 Site Vagas.com.br

O site Vagas apresenta 5 (cinco) passos na tarefa 3 que podem ser descritos como: 1) acessar descrição detalhada da vaga, 2) pressionar o botão "candidatar-se a essa vaga", 3) Fazer *login* e 4) Confirmar candidatura e 5) fechar tela de diálogo de encerramento da tarefa. Seguem os problemas de usabilidade encontrados nos passos supracitados:

4.1.3.2.1 Problemas de condução

Problema 83: O site não fornece de forma adequada suporte a navegação. O usuário deve usar a barra de rolagem para encontrar o botão "candidatar-se a essa vaga" no rodapé da página (figura 64);

- Local: Pontual (o problema aparece em um local do sistema - descrição de vagas);
- Nível de severidade 1: Ruído (causa uma diminuição de desempenho na tarefa);
- Tipo de usuário afetado: De intuitividade (um aspecto da interface que atrapalha o usuário novato durante a realização de sua tarefa);
- Recomendação: apresentar o botão de "candidatar-se a essa vaga" no começo da página" ou encurtar o comprimento da mesma usando recursos como "expandir/encurtar" as áreas que contém informações extensas diminuindo a densidade informacional da página;

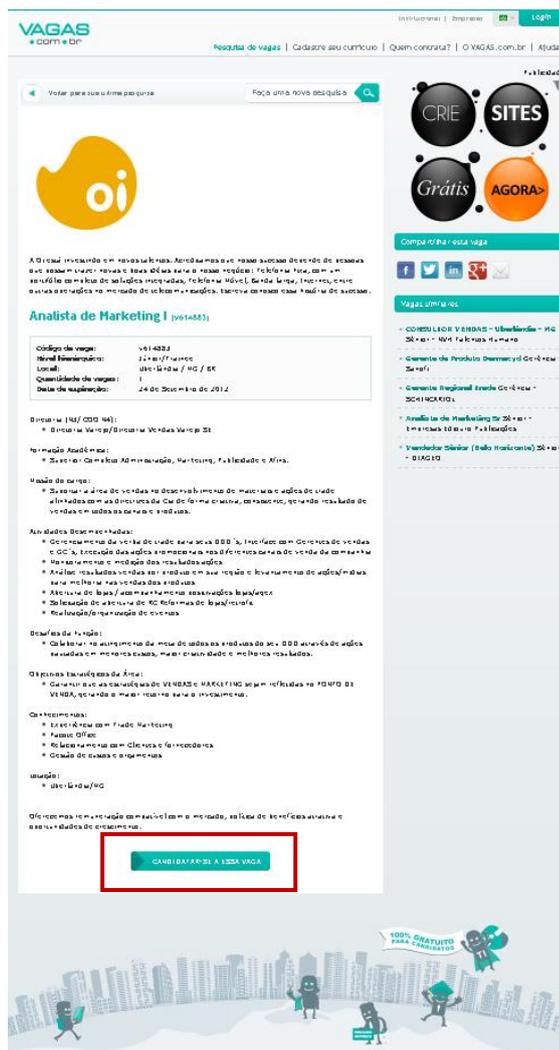


Figura 63 - Suporte inadequado a navegação
 Fonte: Autor (2012)

Problema 84: O site não fornece opções de ajuda claramente indicadas através de balões de ajuda na área de acesso a assinantes (figura 60);

- Local: Pontual (o problema aparece em um local do sistema - fazer *login*);
- Nível de severidade 1: Ruído (causa uma diminuição de desempenho na tarefa);
- Tipo de usuário afetado: De intuitividade (um aspecto da interface que atrapalha o usuário novato durante a realização de sua tarefa);
- Recomendação: apresentar balões de ajuda descrevendo a entrada esperada em cada um dos campos de texto da interface "*fazer login*";

Problema 85: O site não fornece um título claro para a tela de acesso a "conta" do candidato. Usuários novatos ou que não estejam familiarizados com o termo em inglês "*login*" podem não entender a que área terão acesso após realizarem o cadastro (figura 65);

- Local: Pontual (o problema aparece em um local do sistema - fazer *login*);
- Nível de severidade 1: Ruído (causa uma diminuição de desempenho na tarefa);
- Tipo de usuário afetado: De intuitividade (um aspecto da interface que atrapalha o usuário novato durante a realização de sua tarefa);
- Recomendação: dar outro nome a tela como, por exemplo, "Área de usuários cadastrados" ou "Área de assinantes";

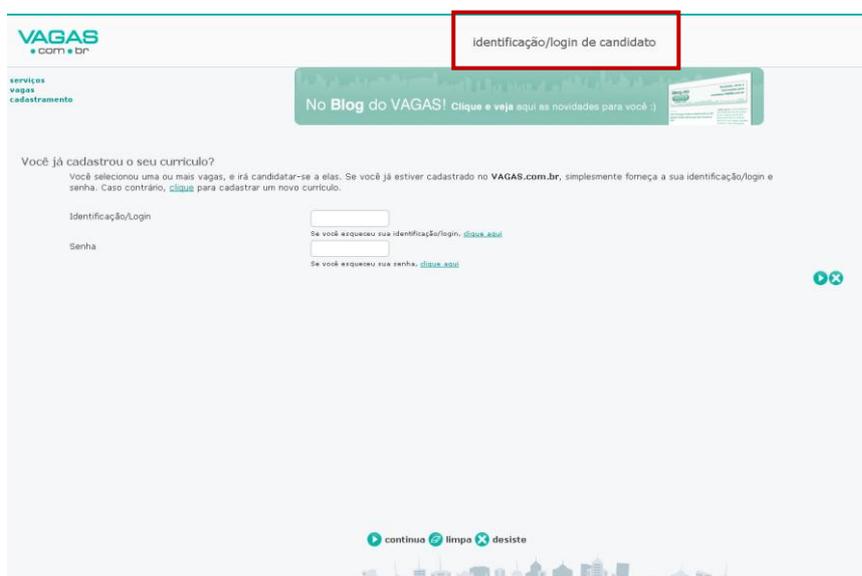


Figura 64 - Botões sem nome
Fonte: Autor (2012)

Problema 86: O site não faz uso de padrões verbais e não-verbais para construção de uma estrutura intuitiva. O usuário cadastrado que pressionar o botão "candidatar-se a essa vaga" é convidado a conferir a vaga a qual se candidatou. Contudo, isso não significa que ele tenha terminado o processo. O usuário ainda deve confirmar a candidatura o que nem sempre pode ficar claro para ele. O site Vagas contorna este problema com uma caixa de alerta com os seguintes dizeres "ATENÇÃO: Para completar a sua candidatura você DEVE PRESSIONAR o botão "confirma

candidatura", ao final da página, após o preenchimento das fichas das vagas desejadas." (figura 66);

- Local: Pontual (o problema aparece em um local do sistema);
- Nível de severidade 3: Barreira (aspecto da interface que impede a realização de uma tarefa. O usuário nele esbarra sucessivas vezes e não aprende a suplantá-lo sem uma ajuda externa — caixa de alerta —);
- Tipo de usuário afetado: Geral (aspecto da interface que atrapalha qualquer tipo de usuário);
- Recomendação: pedir a confirmação da candidatura no momento que o usuário clicar no botão "candidatar-se a essa vaga" para, posteriormente, requisitar a identificação e senha e encerrar o diálogo;

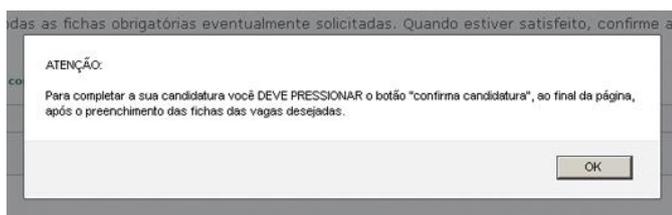


Figura 65 - Caixa de alerta para contornar estrutura não-intuitiva
Fonte: Autor (2012)

4.1.3.2.2 Problemas de Carga de trabalho

Problema 87: O site possui páginas muito longas, com muitos espaços em branco que fornecem o uso da barra de rolagem e dificultam a navegação (figura 60);

- Local: Pontual (o problema aparece em um local do sistema - acesso a área de assinantes);
- Nível de severidade 1: Ruído (causa uma diminuição de desempenho na tarefa);
- Tipo de usuário afetado: Geral (aspecto da interface que atrapalha qualquer tipo de usuário);
- Recomendação: Reduzir a quantidade de espaços em branco para encurtar as páginas e, conseqüentemente, melhorar a navegação;

4.1.3.2.3 Problemas de Gestão de erros

Problema 88: O site fornece mensagens de erros inadequadas. Quando um usuário coloca identificação e/ou senha errados o site mostra a seguinte mensagem "Seu acesso foi recusado. A senha não confere. Tente novamente";

- Local: Pontual (o problema aparece em um local do sistema - acesso a assinantes);
- Nível de severidade 1: Ruído (causa uma diminuição de desempenho na tarefa);
- Tipo de usuário afetado: Geral (aspecto da interface que atrapalha qualquer tipo de usuário);
- Recomendação: dar uma mensagem de erro adequada indicando somente o erro a ser corrigido, exemplo: " O nome de usuário ou a senha inserido está incorreto";

4.1.3.2.4 Problemas de Significado dos códigos e denominações

Problema 89: O site não apresenta títulos de botões de forma adequada. Na tela de acesso a área de assinantes existem dois botões sem nome e cuja forma pode não ser intuitiva o suficiente para que o candidato entenda a função que eles carregam (figura 67);

- Local: Pontual (o problema aparece em um local do sistema - tela de *login*);
- Nível de severidade 1: Ruído (causa uma diminuição de desempenho na tarefa);
- Tipo de usuário afetado: De intuitividade (um aspecto da interface que atrapalha o usuário novato durante a realização de sua tarefa);
- Recomendação: eliminar um dos grupos de botões, aproximá-los do formulário de acesso e nomeá-los adequadamente;

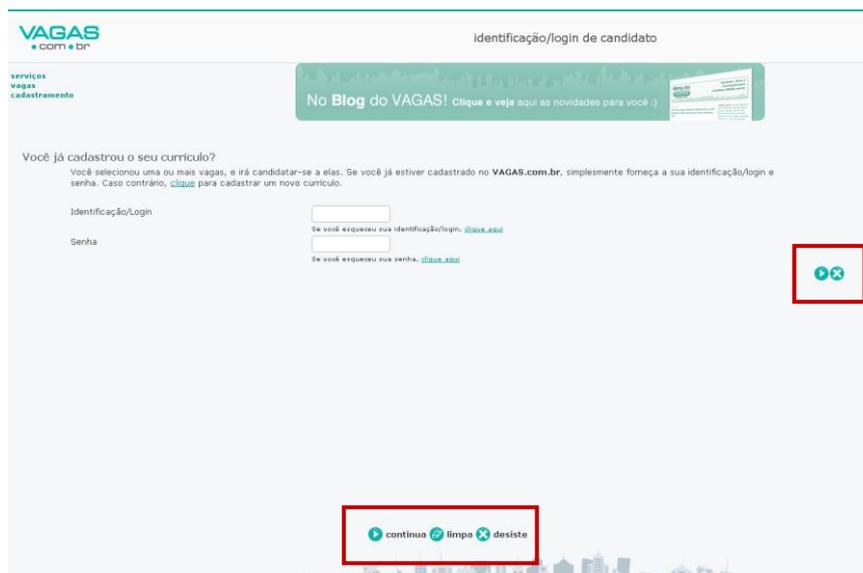


Figura 66 - Botões sem nome
Fonte: Autor (2012)

4.1.3.3 Site Elancers.com.br

O site Elancers apresenta 3 (três) passos na tarefa 3 que podem ser descritos como: 1) acessar o link "candidatar-se", 2) Fazer *logon* e 3) fechar tela de diálogo de encerramento da tarefa. Seguem os problemas de usabilidade encontrados nos passos supracitados:

4.1.3.3.1 Problemas de Condução

Problema 90: O site não fornece títulos claros para as janelas. No caso da vaga aberta pela empresa Grupo CETEFE (figura 68) o título da janela que comporta sua descrição é um código obscuro para o usuário: "vaga CEJMA 1044806"

- Local: Sistemático (o problema aparece nas interfaces de modo geral);
- Nível de severidade 1: Ruído (causa uma diminuição de desempenho na tarefa);
- Tipo de usuário afetado: Geral (aspecto da interface que atrapalha qualquer tipo de usuário);
- Recomendação: nomear as janelas com o nome da vaga e da empresa que esta oferecendo a mesma;



Figura 67 - Nomes inadequados para as telas
Fonte: Autor (2012)

4.1.3.3.2 Problemas de Carga de trabalho

Problema 91: O site insere unidades extras de informação que competem com as unidades de informação relevantes e diminuem a visibilidade destas (figura 69). Os banners publicitários marcam mais presença na interface do que o próprio botão "candidatar-se".

Local: Sistemático (o problema aparece nas interfaces de modo geral);

- Nível de severidade 1: Ruído (causa uma diminuição de desempenho na tarefa);
- Tipo de usuário afetado: De intuitividade (um aspecto da interface que atrapalha o usuário novato durante a realização de sua tarefa);
- Recomendação: retirar o *banners* publicitários ou realocar as informações de modo que o link "candidate-se" tenha mais relevância;

Problema 92: O site não apresenta tamanhos adequados de letras dificultando a leitura dos *links* que carregam ações relacionadas as tarefas (figura 70);

- Local: Sistemático (o problema aparece nas interfaces de modo geral);
- Nível de severidade 2: Obstáculo (aspecto da interface no qual o usuário esbarra algumas vezes, mas aprende a suplantá-lo);
- Tipo de usuário afetado: Geral (aspecto que atrapalha qualquer tipo de usuário);
- Recomendação: Aumentar o corpo das letras ou permitir que o usuário tenha controle sobre o tamanho das mesmas;

ELABORATA INFORMÁTICA Faça o curso mais completo de Adobe Fireworks
Institutores qualificados e atuantes no mercado de trabalho!
www.elaborata.com.br

Candidatar-se Indicar vaga Imprimir

(BCE) DESIGN + MKT + Publi E Propaganda - Estágio
Empresa: GRUPO CETEFE

Nível hierárquico
Estagiário

Descrição
Auxiliar na criação de campanhas institucionais, promocionais e de relacionamento.
Auxiliar no tratamento de imagens;
Auxiliar na diagramação;
Auxiliar na alteração de layouts;
Auxiliar na busca de imagens em websites e defação de peças.

Informações referentes à empresa
Empresa de uma grande rede de empreendimentos no estado do Paraná

Tipo de Oportunidade
Vaga

Formação desejada
Superior Cursando

Remuneração oferecida
R\$935,00

Competências e habilidades desejadas
Conhecimento em Illustrator; Photoshop e Corel Draw

Qualificações e conhecimentos desejados
Superior Cursando em Designer Gráfico, Marketing ou Publicidade e Propaganda

Local de trabalho
Curitiba

Benefícios da vaga
Vale transporte

Observações complementares
Segunda a Sexta - 6h a combinar

Candidatar-se Indicar vaga Imprimir

Olá, camila botelho.
1 vaga aberta em: 18/9/2012

Você sabe o que é Coaching Online?

Seguro de Vida

Figura 68 - Unidades extras de informação
Fonte: Autor (2012)

Observações complementares
Segunda a Sexta - 6h a combinar

Candidatar-se Indicar vaga Imprimir

Olá, camila botelho.
1 vaga aberta em: 18/9/2012

Figura 69 - Corpo de letra em tamanho inadequado
Fonte: Autor (2012)

4.1.3.3.3 Problemas de Coerência

Problema 93: O site não apresenta coerência. A configuração da tela que compõe o encerramento do diálogo não apresenta a mesma unidade (cor de link, imagens e formato de botões) que o restante do site (figura 71);

- Local: Pontual (o problema aparece em um local do sistema);
- Nível de severidade 1: Ruído (causa uma diminuição de desempenho na tarefa);
- Tipo de usuário afetado: De intuitividade (um aspecto da interface que atrapalha o usuário novato durante a realização de sua tarefa);
- Recomendação: Usar as mesmas cores de link, formato de botões e demais elementos de layout que compõe as demais telas do sistema para garantir consistência;



Figura 70 - Tela sem consistência com o restante do site
Fonte: Autor (2012)

4.2 TABULAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS

Durante a avaliação heurística foram encontrados 93 problemas de usabilidade categorizados por "recomendação de usabilidade infringida", "local de ocorrência", "nível de severidade" e "tipo de usuário que afeta". As tabelas a seguir sintetizam estes dados coletados e apresentam as diferenças de desempenho dos 3 (três) sites analisados, assim como, tornam explícitos em quais critérios de usabilidade estes sites apresentam maiores problemas resultando no comprometimento da navegabilidade e satisfação de seu público.

4.2.1 ANÁLISE DOS DADOS: TAREFA 1

Na tarefa "busca por vagas" foram encontrados 42 problemas de usabilidade distribuídos em números semelhantes nos sites A, B e C. Como será mostrado a seguir, o impacto gerado por estes problemas nos sites não foi o mesmo apesar da semelhança nos números.



Figura 71 - Quantidade de problemas encontrados na tarefa "buscar vagas"

O site C (Catho) apresentou a maior quantidade de problemas de usabilidade com um total de 15 problemas encontrados. Dentre eles, nenhum mostrou-se grave, ou seja, (dentro dos parâmetros de Prates e Barbosa) apresentou perigo a conclusão da tarefa como ocorre nos sites A e B.

No geral, os problemas de usabilidade do *site* C violam o critério "Carga de trabalho" (53%). Isto demonstra que o *site* carrega suas páginas com informações que tem pouca ou nenhuma relação com a busca o que pode acarretar em uma sensação de sobrecarga perceptiva durante todos os passos da tarefa pelo usuário.

Para melhorar a usabilidade, recomenda-se remover todos os itens não relacionados as tarefas ou realocá-los em áreas de menor destaque dentro das interfaces, de modo a diminuir a densidade informacional e minimizar o uso da barra de rolagem. Também sugere-se padronizar as cores de links e dar *feedbacks* mais expressivos e consistentes quando os elementos das telas estiverem em foco para sanar os problemas de condução (33%). Outra melhoria sugerida refere-se as mensagens de erro (14%) que apresentaram explicações rasas ou muito amplas

sobre os erros ocorridos. Mensagens de erros bem elaboradas dão a possibilidade ao usuário de aprender mais sobre o sistema e, conseqüentemente, poupar esforços cognitivos futuros.

Antes da análise do site B (Elancers), vale ressaltar que os *sites* de recrutamento e seleção são sistemas utilizados de vez em quando. Isto significa que depois de certo tempo, a maioria dos usuários precisa reaprender a utilizá-los. Sendo assim, caso um deles apresente muitos problemas de condução, consistência e significado dos códigos, os usuários tem que se esforçar uma vez mais para contornar determinados obstáculos, o que pode ocasionar estresse, baixa auto-estima e até mesmo desestimular o uso.

Tendo isso em mente, o *site* B (Elancers) configurou-se como a ferramenta menos eficiente durante a tarefa "busca por vagas" já que, dentre os problemas de usabilidade encontrados, apresenta problemas graves no critério Condução e é o único que apresenta situações de inadequação no critério significado dos códigos.

Tabela 5 - Número de problemas por nível de impacto na produtividade

TAREFA 1 - Busca por Vagas									
Critérios de usabilidade	Número de problemas por nível de impacto nos sites								
	Catho			Vagas			Elancers		
	Barreira	Obstáculo	Ruído	Barreira	Obstáculo	Ruído	Barreira	Obstáculo	Ruído
Condução		1	4	2	1	1	2	1	4
Carga de trabalho		1	7		1	3			3
Controle									1
Adaptabilidade									
Gestão de erros		2			1	2		2	
Coerência						2			
Significado dos códigos									1
Compatibilidade									
TOTAL DE ERROS	0	4	11	2	3	8	2	3	9

Em outras palavras, pode-se afirmar que o site B devido ao mau agrupamento, posicionamento e distinção de itens em suas interfaces pode vir a exigir um esforço cognitivo maior por parte do usuário na busca e reconhecimento de informações dificultando o aprendizado e diminuindo a utilidade percebida no produto. Para melhorar a usabilidade, sugere-se separar e distinguir o que é

conteúdo publicitário das informações relevantes, assim como, manter os elementos de navegação na mesma posição e forma (assumindo um único menu) e, principalmente, apresentar botões e links explícitos na interface que representem as funções que carregam para que o uso seja mais intuitivo.

Por sua vez, o site A (Vagas) também apresentou problemas graves no critério condução. Apesar da interface organizada e com menor carga informacional, várias funcionalidades e áreas do site não ficam explícitas já que se misturam com a ilustração de fundo. A distinção entre outras áreas também é feita somente pelas cores vermelho e verde que podem não ser percebidas por usuários com alguma deficiência na visão, como os daltônicos. Ambas as situações podem ocasionar uma interação ruim com o sistema, já que não propiciam uma compreensão integral do mesmo.

Para melhorar a usabilidade sugere-se aperfeiçoar a distinção entre botões da interface e ilustrações de fundo, assim como, nomear as telas pertencentes a busca de vagas e aquelas que pertencem a busca de candidatos. As mensagens de erros também devem ser revistas, sendo menos amplas e mais relacionadas ao tipo de erro cometido pelos usuários de forma que eles possam aprender mais sobre o sistema.

É importante ressaltar que nenhum dos 3 sites analisados detectava erros no momento da digitação no campo de busca. Do mesmo modo, as mensagens de erro não possuíam exatidão sobre a natureza do erro cometido. Estes problemas de usabilidade podem ter conseqüências negativas sobre a atividade do usuário, prolongando e perturbando a atividade de busca por uma vaga. Verifica-se a necessidade de mensagens de erros com maior qualidade de forma que o desempenho do usuário dos sites de R&S não possa ser comprometido.

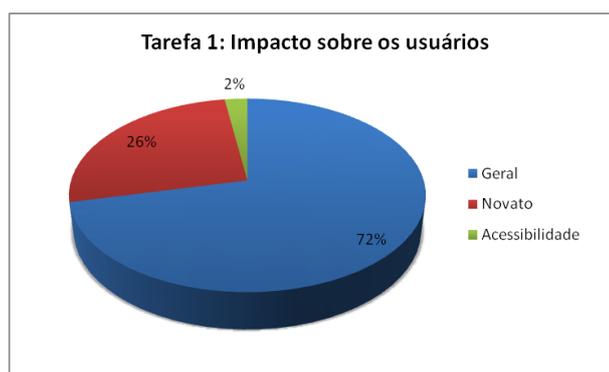


Figura 72 - Impacto dos problemas em tipos de usuários

Outro aspecto evidenciado pela comparação dos dados neste capítulo, se dá em relação ao tipo de usuário mais prejudicado pelos problemas de usabilidade encontrados na tarefa 1. Conforme mostra o gráfico 2, estes problemas atingem, em sua maioria, os usuários em geral.

4.3 ANÁLISE DOS DADOS: TAREFA 2

Na tarefa "cadastro de currículo" foram encontrados 38 problemas de usabilidade. Estes distribuíram-se em quantidades iguais nos sites C e B (11 problemas cada) e em quantidade maior no site A que apresentou 16 situações de inadequação. Apesar de em número os problemas de usabilidade serem similares entre os sites C e B, o impacto gerado por estes em cada um dos sites não foi o mesmo (como será mostrado a seguir).

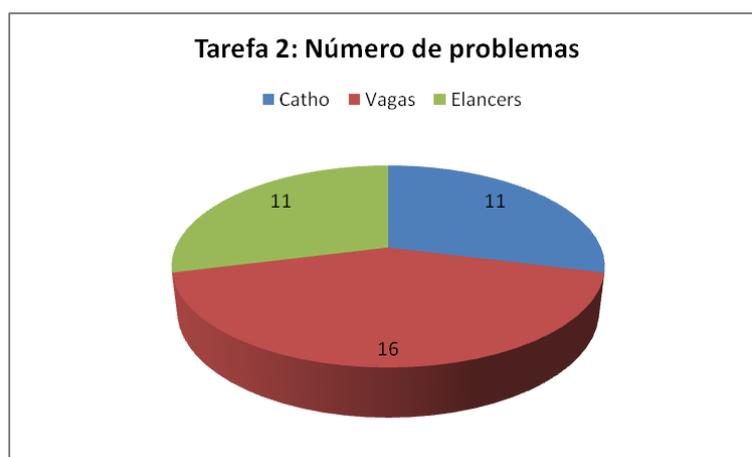


Figura 73 - Quantidade de problemas encontrados na tarefa "cadastro de currículo"

Considerando o contexto de uso (descrito no capítulo anterior), o site A configurou-se como a ferramenta menos eficiente durante a tarefa "cadastro de currículo". Quando comparado aos demais, este site apresenta o maior número de problemas (e com maior gravidade) no critério Condução, assim como nos critérios de Coerência e Significado dos códigos.

Isto ocorre porque além de comandos ambíguos para validação de *login* e formulários, o site A não deixa claro quando os passos que compõe a tarefa foram realizados com sucesso. Problemas de usabilidade desta natureza podem ocasionar insegurança ao usuário que, após cadastrar várias informações em formulários

extensos, não sabe se está no controle das interações devido a falta de *feedback* apropriado; desfavorecendo a exploração da ferramenta (aprendizado) e aumentando a probabilidade de erros.

Outras situações de usabilidade inadequadas encontradas durante a avaliação do site A - desta vez em relação aos critérios Coerência e Significado dos códigos - é a falta de unidade entre as telas que compõe a tarefa. Elementos importantes como menu global e botões mudam de posição e formato, o que pode dificultar a interação com o sistema. As mensagens de erro deste site também não são precisas, o que pode exigir do usuário mais tempo do que o necessário para alterar os dados, diminuindo sua performance.

Para melhorar a usabilidade, sugere-se a padronização das telas (posição e formato de elementos como botões e menu), assim como a redução do número de formulários (concisão) para minimizar a carga perceptiva. Também seria interessante, na tentativa de otimizar a performance, fornecer valores default (para os campos de dados, listas, check boxes) capazes de acelerar as entradas individuais. As mensagens de erros também devem ser revisadas, de forma a fornecerem uma ligação direta entre o relatório de erro e local onde ele se produz.

O site B (Elancers), por sua vez, apresentou somente um problema de usabilidade no critério condução devido a falta de lógica no posicionamento de seus itens de menu. Entretanto, o excesso de informações não relacionadas a tarefa em suas interfaces podem dificultar a filtragem de informações por parte do usuário.

Sugere-se a realocação destas informações para áreas de menor visibilidade, assim como, uma revisão das mensagens de erros que devem fornecerem uma ligação direta entre o relatório de erro e local onde ele se produz.

O site C apresentou problemas de usabilidade similares ao site B, mas, distribuídos de forma mais pontual (isolada) através dos passos que configuram a tarefa. A organização lógica e distinção explícita entre seus itens também permitiu que o impacto gerado pelo excesso de informação fosse menor do que o percebido nos demais sites. Além disso, o site C oferece ao usuário meios de acelerar as entradas de dados através da seleção de valores (*checkboxes*) o que pode aumentar a performance do mesmo. Por estes motivos, o site C foi considerado como o mais eficiente dentro do contexto de uso.

Tabela 6 - Número de problemas por nível de impacto na produtividade

TAREFA 2 - Cadastro de currículo									
Critérios de usabilidade	Número de problemas por nível de impacto nos sites								
	Catho			Vagas			Elancers		
	Barreira	Obstáculo	Ruído	Barreira	Obstáculo	Ruído	Barreira	Obstáculo	Ruído
Condução		1			2	1		1	
Carga de trabalho		2	5		3	3		2	5
Controle		1			1	1			
Adaptabilidade		1						1	
Gestão de erros		1			2			2	
Coerência					1	1			
Significado dos códigos					1				
Compatibilidade									
TOTAL DE ERROS	0	6	5	0	10	6	0	6	5

Analisando os problemas de usabilidade por tipo de usuário que mais afeta, pode-se constatar que os usuários em geral são os mais prejudicados pelos problemas de usabilidade encontrados na tarefa 2, seguidos pelos novatos.

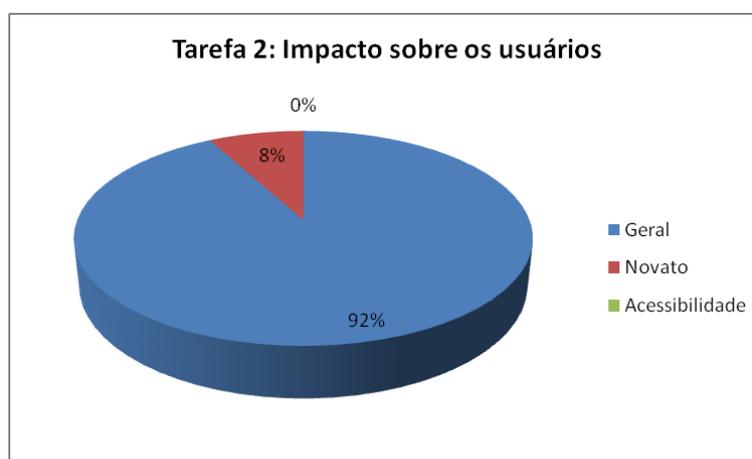


Figura 74 - Impacto dos problemas em tipos de usuários

Todos os 3 (três) sites apresentam um número maior de situações inadequadas durante o cadastro de currículo do que nas tarefas 1 e 3, caracterizando esta tarefa como a mais problemática.

4.4 ANÁLISE DOS DADOS: TAREFA 3

Conforme mostra o gráfico 5, o *site* que apresenta a maior quantidade de problemas de usabilidade durante a realização da tarefa "Candidatar-se a vagas" é o site A. Este site também é o único que apresenta um problema grave de usabilidade enquanto os outros apresentam somente ruídos, configurando-o como a ferramenta menos eficiente das três dentro do contexto de uso.

O problema grave ocorre devido a um erro de condução, que segue da seguinte maneira: o usuário cadastrado pressiona o botão "candidatar-se a essa vaga" e é convidado a conferir a vaga a qual se candidatou. Contudo, isso não significa que ele tenha terminado o processo. O usuário ainda deve confirmar a candidatura, o que nem sempre pode ficar claro para ele. O site A tenta contornar este problema com uma caixa de alerta com os seguintes dizeres "ATENÇÃO: Para completar a sua candidatura você DEVE PRESSIONAR o botão "confirma candidatura". Contudo, esse alerta é uma paliativo e não uma correção desta situação inadequada que induz o usuário ao erro.



Figura 75 - Quantidade de problemas encontrados na tarefa "candidatar-se a vaga"

Os *sites* B e C apresentam poucos problemas de usabilidade na tarefa 3. Estes estão relacionados ao critério condução - devido falta de unidade entre as telas que compõe a tarefa - e ao critério carga de trabalho, uma vez que inserem informações nas interfaces não relacionadas a tarefa. Todavia, estes problemas configuram-se apenas ruídos (problemas de pouca gravidade). Para melhorar a

usabilidade sugere-se manter a mesma linguagem visual entre os elementos de uma tela para outra e a retirada de unidades extras de informação que competem com as informações relevantes, já que isto pode dificultar a filtragem das informações por parte do usuário ocasionando leitura e memorizações desnecessárias.

Tabela 7 - Número de problemas por nível de impacto na produtividade

TAREFA 3 - Candidatar-se a vagas									
Critérios de usabilidade	Número de problemas por nível de impacto nos sites								
	Catho			Vagas			Elancers		
	Barreira	Obstáculo	Ruído	Barreira	Obstáculo	Ruído	Barreira	Obstáculo	Ruído
Condução			2	1		3			1
Carga de trabalho						2		1	1
Controle									
Adaptabilidade									
Gestão de erros									
Coerência									1
Significado dos códigos						1			
Compatibilidade									
TOTAL DE ERROS	0	0	2	1	0	6	0	1	3

Os dados do gráfico 6 demonstram que na tarefa "candidatar-se a vaga" os usuários mais impactados são os novatos, sendo o *site* A aquele que menos propicia desempenho aos seus usuários durante a aprendizagem do sistema.

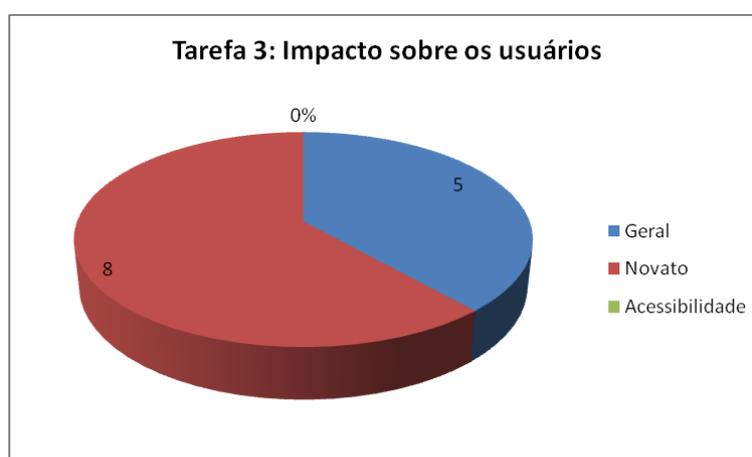


Figura 76 - Impacto dos problemas em tipos de usuários

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Como resultado da avaliação, verificou-se a necessidade de melhorias nos modelos de *sítes* já estabelecidos como ferramentas de recrutamento e seleção. Ao todo, foram encontrados 93 problemas de usabilidade nos *sítes* analisados, sendo a maioria dos problemas relacionados ao critério "Carga de trabalho" (35%) e os mais graves relacionados ao critério "Condução".

Isto significa que, no geral, os *sítes* de R&S não se configuram como sistemas confortáveis, ou seja, não economizam leitura e memorização desnecessárias, assim como, repetição de entradas. Do mesmo modo, estes *sítes* apresentam risco a conclusão das tarefas dos usuários por não aconselhar, informar e conduzir a interação com o sistema de forma adequada.

Dos três *sítes* analisados - considerando que os sites de R&S são utilizados de vez em quando e, por conta deste contexto, devem priorizar os critérios de condução, consistência e significado dos códigos e denominações -, o site Catho se mostrou a ferramenta mais eficiente, devido ao menor número de problemas encontrados nos critérios supracitados e ao menor índice de problemas graves. Sugere-se, entretanto, retirar o excesso de informações não relacionadas as tarefas de modo a facilitar a busca (filtragem) de informações.

O site Elancers, por outro lado, se mostrou a ferramenta menos eficiente dentro do contexto de uso por conta do grande número de problemas de usabilidade dispersos de modo sistemático nas interfaces e da gravidade dos mesmos. Mais do que retirar o excesso de informações das telas, é sugerido que este site reavalie os elementos de ação, como botões e menus, de forma que estes possam representar aos usuários as funções que carregam sem possibilidade de dúvida. A intenção é tornar o site mais intuitivo, possibilitando o direcionamento certo para a busca e reconhecimento de informações.

Ao site Vagas é sugerido uma revisão na unidade de suas páginas, de forma que os elementos de ação mantenham a mesma linguagem visual no decorrer da tarefa permitindo ao usuário identificar o estado ou o contexto no qual ele se encontra com mais naturalidade.

Um fato relevante é que nenhum dos três *sítes* analisados apresentou uma boa gestão de erros. Sugere-se a implementação de corretores ortográficos e de detecção de erros no momento da digitação de uma entrada individual, protegendo o

usuário de erros no preenchimento de seu currículo *on-line*. Outro aspecto a ser considerado é a reformulação de mensagens de erro, pois, da mesma maneira, nenhum dos *sites* relaciona o erro com o lugar onde este ocorre durante o cadastramento de currículo.

No caso de uma avaliação heurística, devido a subjetividade do método, é aconselhado por Nielsen (2003) a avaliação por três ou mais especialistas. Desse modo, acredita-se que esta pesquisa deva ter o envolvimento de outros pesquisadores numa segunda fase, de forma que seus resultados pudessem ser validados ou revistos. Ainda assim, também é visto pelo pesquisador a necessidade de verificar junto aos usuários a eficácia dos sites analisados.

Durante este trabalho muito tempo foi gasto na pesquisa das heurísticas e composição da lista de verificação. Contudo, o uso de uma lista extensa resultou, somente, no levantamento de outras facetas dos mesmos problemas. Acredita-se que no futuro, assumir as heurísticas de um único autor para a verificação resultará em uma pesquisa mais rica, pois, permitirá mais tempo para refletir em cima dos resultados.

Acredita-se também que, se superados os problemas de usabilidade apontados, os serviços *on-line* de recrutamento e seleção poderão exponencialmente ajudar a agilizar etapas do processo de gestão de pessoas, aproximando empresas e candidatos rumo a organizações mais produtivas e funcionários mais satisfeitos. Entretanto, entende-se que também é responsabilidade dos desenvolvedores de *softwares* e *sites* criar sistemas com interfaces agradáveis, compreensíveis e seguras que propiciem essa produção de forma amigável. Assim, a tecnologia poderá construir ferramentas que — priorizando a performance de seus usuários — encurtem distancias, economizem tempo e permitam o investimento no pensamento estratégico das organizações.

REFERÊNCIAS

ALVES, R (2004). **eRecruitment: novos desafios para o recrutamento on-line**. Disponível em: <http://www.janelanaweb.com/reinv/rui_alves6.html>. Acesso em: 13 out. 2012.

ARAÚJO, Sandely Fernandes de; RAMOS, Anatólia Saraiva M. **Recrutamento Online: estudo da percepção de utilização da internet em empresa de consultoria e recursos humanos**. XXII Encontro Nacional de Engenharia de Produção, Curitiba, v.1, n.1, p.1-8, out. 2002. Disponível em: <http://www.abepro.org.br/biblioteca/ENEGEP2002_TR80_1106.pdf>. Acesso em: 08 out. 2012.

ARIERIA, J; GUIMARÃES, M. **O processo de recrutamento e seleção como uma ferramenta de gestão**. Revista Científica Empresariais da UNIPAR. Toledo, v.6, n.2, jul./dez., 2005. p. 203-214

ABRH NACIONAL (Associação Brasileira de Recursos Humanos). **Recrutamento e seleção: tecnologia para que te quero?** Informativo ABRH-Nacional. São Paulo, n. 1171, ano 24. abr. 2011. Disponível em: <http://www.abrhrj.org.br/typo/fileadmin/user_upload/ABRHNACIONAL/ABRH-nacional_07-4-2011.pdf>. Acessado dia: 03. nov. 2012.

BAGARAI. **Lei da oferta e demanda movimenta recrutamento online**. Disponível em: < <http://bagarai.com.br/lei-da-oferta-e-demanda-movimenta-recrutamento-online.html>>. Acesso em: 08 out. 2012.

BERGAMO, M. L; MELO W. **TUS: Tutorial de Usabilidade de Software**. Departamento de Ciência da Computação. Universidade católica de Brasília. DF, 2000. Disponível em: <<http://blogs.anhembri.br/congressodesign/anais/artigos/69778.pdf>>. Acesso em: 27 out. 2012.

BEVAN, NIGEL (1995). **Usability is quality of use**. In: Anzai & Ogawa (eds) **Proc. 6th International Conference on Human Computer Interaction**, Elsevier. Julho, 1995. Disponível em: <<http://nigelbevan.com/papers/usabis95.pdf>>. Acesso em: 17 out. 2012.

BEVAN, N. Usability issues in web site design (1998). In: **Proceeding of UPA'98**, Washington, Junho (1998). Disponível em: < <http://usability.serco.com/papers/usweb98.pdf> >. Acessado dia: 02 de nov. 2012

BOHMERWALD, Paula. **Uma proposta metodológica para avaliação de bibliotecas digitais**: usabilidade e comportamento de busca por informação na Biblioteca Digital da PUC/Minas. Revista Ciência da Informação, Brasília, v. 34, n. 1, p. 95-103, 2005. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v34n1/a11v34n1.pdf>>. Acesso em: 20 out. 2012.

BRASIL. **Panorama das telecomunicações e comunicações no Brasil 2011-2012: tendências.** Brasília, DF. Instituto de pesquisa econômica aplicada, 2012. vol. 4, p.13

CARVALHO, I; PASSOS, A.; SARAIVA, S. **Recrutamento e seleção por competências.** Rio de Janeiro: FGV, 2011.

CATHO. **Catho Online lança nova pesquisa e destaca principais meios efetivos de contratação.** Disponível em: <<http://www3.catho.com.br/institucional/2011/08/catho-online-lanca-nova-pesquisa-e-destaca-principais-meios-efetivos-de-contratacao/>>. Acesso em: 08 out. 2012.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de Pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações.** Rio de Janeiro: Elsevier, 2004. p. 80-90

CHIAVENATO, Idalberto. **Recursos humanos.** 7. ed. – ed. comp. São Paulo: Atlas, 2002.

CYBIS, W.A.; MATIAS, M. & HEENANN, V. (1998). Avaliação Ergonômica de Interfaces de Bases de Dados Por Meio de Checklist Especializado, 8o. Congresso Brasileiro de Ergonomia.

CYBIS, Walter A (2002). **Ergonomia de interfaces homem-computador.** Apostila para curso de Pós-graduação em Engenharia de Produção. Universidade de Santa Catarina, Florianópolis. Disponível em: <<http://www.labiutil.inf.ufsc.br/>>. Acesso em: 27 out. 2012.

CYBIS, Walter A (2003). **Engenharia de usabilidade: uma abordagem ergonômica.** LabUtil - laboratório de usabilidade e informática. Universidade de Santa Catarina, Florianópolis. Disponível em: <<http://www.labiutil.inf.ufsc.br/apostila.htm>> Acesso em: 01 nov. 2012.

CYBIS, W.; HOLTZ, A; FAUST, R (2010). **Ergonomia e usabilidade: conhecimentos, métodos e aplicações.** São Paulo: Novatec, 2010.

DIAS, Cláudia. **Usabilidade na web: criando portais mais acessíveis.** Editora Alta Books: Rio de Janeiro, 2003.

DEVMEDIA. Interface Homem-Máquina. **Revista Engenharia de Software Magazine.** v. 47, ano 4, dez. 2011. Disponível em: <<http://www.devmedia.com.br/interface-homem-maquina-revista-engenharia-de-software-magazine-47/24013>>. Acesso em: 08 out. 2012.

EIRAS, R. (2001). **Como Recrutar na Nova Economia.** Disponível em: <<http://www.janelanaweb.com/reinv/recrutamento.html>>. Acesso em: 13 out. 2012.

GALVIS-PANQUEVA, Alvaro .H. **Ingenieria de Software educativo**. Santafé de Bogotá: Ediciones Uniandes, 1992. p. 349 Disponível em: <<http://www.slideshare.net/algavis50/ise1992-parte-0-inicio-y-fin>>. Acesso em: 17 out. 2012. p.163

GENTIL, Breno. **Usabilidade e interação homem-computador**. In: Estudo de usabilidade de ambientes virtuais tridimensionais através do second life. 163f. Dissertação (Mestrado em Artes e Design) - Departamento de Artes e Design, PUCRio, Rio de Janeiro: 2008. Disponível em: <http://www.maxwell.lambda.ele.puc-rio.br/12044/12044_1.pdf>. Acesso em: 23 out. 2012.

GONTIJO, C. L. **Captação e seleção de talentos para as organizações**. In: Gestão e Conhecimento. PUC Minas Gerais: Poços de caldas v. 2, n.1, art 3, jul/nov, 2005.

HEEINANN, Vivian. **Avaliação ergonômica de base de dados através de checklist especializado**. Dissertação (Mestrado em engenharia de produção) – Mestrado em engenharia de produção, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 1997. Disponível em: < <http://www.eps.ufsc.br/disserta97/heemann/> >. Acesso em: 04 mar. 2012.

INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION (1991). **International Standarts: ISO/IEC 9126**. Disponível em: <http://www.dis.uniroma1.it/~monscan/Didattica/progsw08/slide08/S.I.4%20-%20Lo%20standard%20ISO%209126%20sulle%20qualita%27%20del%20software,%201991%20-%20ProSW.pdf> >. Acesso em: 27 out. 2012. p. 2-6

INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION (1998). **Usability definitions: ISO 9241-11 Guidance on Usability**. Disponível em: < http://www.usabilitynet.org/tools/r_international.htm#9241-11>. Acesso em: 22 out. 2012. p.163

JEFFRIES, R.; MILLER, J.; WHARTON, C. & UYEDA, K.(1991). **User Interface evaluation in the real world: a comparison of four techniques**. Em CHI 91 Human Factors in Computing Systems, New Orleans. Disponível em: < <http://www.hpl.hp.com/techreports/91/HPL-91-03.pdf>>. Acessado dia: 02 nov. 2012

JOHNSON, Steven. **Cultura da interface: como o computador transforma nossa maneira de criar e comunicar**. Trad. Maria Luiza X. de A. Borges. RJ – Jorge Zahar Editor Ltda. 2001. p. 18

LACOMBE, Francisco J. M.; HEILBORN, Gilberto Luiz J. **Administração: princípios e tendências**. São Paulo: Saraiva, 2003.

LEAL, Wesley Leopoldo Feitosa; AGRA, Fernanda Silva Luna. **A utilização do recrutamento online em empresas de recolocação profissional na região Cariri**. 2011. 90 f. Monografia (Graduação em Administração) – Curso de administração, Faculdade Leão Sampaio, Juazeiro do Norte, 2011. Disponível em:

<<http://www.artigonal.com/negocios-online-artigos/a-utilizacao-do-recrutamento-online-em-empresas-de-recolocacao-profissional-na-cidade-de-juazeiro-do-norte-4830512.html>>. Acesso em: 08 out. 2012.

LEITE, J. **Notas de aula de Engenharia de Software**. Universidade Federal do Rio Grande do Norte: Natal, 2000. Disponível em: <<http://www.dimap.ufrn.br/~jair/ES/c1.html> >. Acessado dia 02 nov. 2012

LEI 9609, ART. 1. **Definição legal Software ou programa de computador (1998)**. Disponível em: < http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L9609.htm>. Acessado dia 02 nov. 2012.

LIMA, Sérgio Luiz dos Santos. **Estratégias operatórias em navegabilidade**. 107 f. Tese (Doutorado em Engenharia de Produção) – Doutorado em Engenharia de Produção, Universidade Federal de Santa Catarina. Santa Catarina: Florianópolis, 2009. Disponível em: <<http://www.slideshare.net/sergiolima/doc-usabilidade-santoslima>>. Acessado em:28 out. 2012

LOUREIRO, R. **Como competir na era do capital humano**. s. d. Disponível em: < <http://www.guiarh.com.br/p91.htm> >. Acessado dia 02. nov. 2012

MACIEL, C ET AL. **Avaliação Heurística de Sítios na Web**. Instituto de Computação - Universidade Federal Fluminense (UFF). Rio de Janeiro: Niterói. Disponível em: < www.addlabs.uff.br/Novo_Site_ADDLabs/images/.../ac1_55.pdf>. Acessado em:31 out. 2012

MILKOVICH, G. T.; BOUDREAU, J. W. **Administração de recursos humanos**. São Paulo: Atlas, 2006.

MORAES, Ana Maria de; MONT'ALVÃO, Cláudia. **Ergonomia: usabilidade de interfaces, interação humano-computador, arquitetura de informação**. In: Anais 2º Congresso Internacional de Ergonomia e Usabilidade, Design de Interfaces e Interação Homem-Computador (USIHC). Rio de Janeiro: Jun. 2003.

MORAES, A.; SANTOS, R.; EUSTÁQUIO, J.R. **Usabilidade de Interfaces: Ergonomização do Diálogo Pesquisador-Computador**. In: CONGRESSO LATINO AMERICANO DE ERGONOMIA, 5., 1999.

MORAN, T. (1981). **"The Command Language Grammars: a representation for the user interface of interactive computer systems**. International Journal of Man-Machine Studies, 15, p.3-50.

NIELSEN, Jakob. **Usability Engineering**. California: Elsevier, 1993.

NIELSEN, J.; LORANGER, H. **Usabilidade na Web**. Trad. Edson Furmankiewicz & Carlos Schafranski. Rio de Janeiro: Elsevier, 2007

NIELSEN, J; MOLISH, R. (1990). **Heuristic Evaluation of user interfaces**. CHI'90 Conference. Seattle, WA: Abril, 1990. v.1-5, p. 249-256. Disponível em (Google Scholar): <

watinha.googlecode.com/svn/trunk/hci/monografia/artigosUtilizados/revisao/p249-nielsenAvaHeu.pdf&sa=X&scisig=AAGBfm31yPnkTsA2UEhmRosP2wyzHW1sBA&oi=scholar&ei=zXyNUMySOYv69gSwkYCADA&ved=0CB4QgAMoADAA>. Acessado em: 28 out. 2012

NIELSEN, J. (1994). **Heuristic evaluation**. In Nielsen, J., and Mack, R. L.; Usability Inspection Methods, John Wiley & Sons, New York, 25-64.

NIELSEN, J.; SANO, D. (1995) **Sun Web: User Interface Design for Sun Microsystem's Internal Web**. Computer Networks and ISDN Systems (artigo selecionado no 2º WWW Conference, 1994). Amsterdam, v.28, n.1&2. 1995, p.179-188. Disponível em: < <http://www.useit.com/papers/sunweb/>>. Acessado em: 28 out. 2012.

NIELSEN, J.(1995a). **Usability inspection methods**. Disponível em: <<http://www.acm.org/dl>>. Acessado em: 31 out. 2012

NIELSEN, J.(1995b). **Technology Transfer of Heuristic Evaluation and Usability Inspection..** Disponível em: <<http://www.useit.com>>. Acessado em: 31 out. 2012

NIELSEN NORMAN GROUP. **Course Outline**. In: Fundamental Guidelines for Web Usability. Disponível em: <<http://www.nngroup.com/events/tutorials/usability.html>>. Acessado dia 01 de nov. 2012

NORMAN, Donald; DRAPER, Stephen W. .(1986). **Cognitive Engineering: New Perspectives on Human-Computer Interaction**. In D. Norman & S. Draper (eds.) User Centered System Design. Hillsdale, NJ. Lawrence Erlbaum. p.31-61.

NUNES, Francimar Lima de Andrade. **A importância de um bom recrutamento e seleção para uma gestão estratégica da empresa**. 2012. 58 f. Monografia (Pós-graduação em Gestão de Recursos Humanos) – Opis-grad. Gestão de Recursos Humanos, Univesidade Cândido Mendes, 2012. Disponível em: <http://www.avm.edu.br/docpdf/monografias_publicadas/K221420.pdf >. Acesso em: 13 out. 2012.

PARIZOTTO, Rosamélia. **Elaboração de um guia de estilos para serviços de informação em ciência e tecnologia via web**. Florianópolis: UFSC, 1997. Dissertação de mestrado de Engenharia de Produção. Disponível em: <<http://www.labiutil.inf.ufsc.br/estilo/Guia.htm>>. Acessado dia 02 de nov. 2012; última atualização 29 de mai. 1999.

PATI, Camila. Revista Exame.com: **Internet é principal fonte de contratação para recrutadores**. Disponível em: <<http://exame.abril.com.br/carreira/noticias/linkedin-ja-e-fonte-de-contratacoes-para-42-dos-recrutadore>>. Acesso em: 08 out. 2012.

PRATES, R. O.; BARBOSA, S. D. J. **Avaliação de interfaces de usuário: conceitos e métodos**. Anais da Jornada de Atualização em Informática, XIX Congresso da Sociedade Brasileira de Computação, Campinas, 2003.

PREECE, Jenifer; ROGERS, Yvonne; SHARP, Helen. **Design de interação: além da interação homem-computador**. Porto Alegre: Bookman, 2005.

QUEIROZ, J. E. **Abordagem Híbrida para a avaliação de usabilidade de interfaces com o usuário**. 2001. 410f. Tese (Doutorado em Engenharia Elétrica), Universidade Federal da Paraíba, Campina Grande, 2001. Disponível em: <<http://dl.acm.org/citation.cfm?id=2254531> >. Acesso em: 22 out. 2012.

Rocha, O. (1997). **Gestão de Recursos Humanos**. Lisboa: Editorial Presença.

SEBESTA, Robert W. **Conceitos de linguagens de programação**. Porto Alegre: Bookman, 2003.

SILVESTRIN, Eduardo José Tonson. **Futuro do recrutamento e seleção online**. Disponível em: <http://www.rh.com.br/Portal/Recrutamento_Selecao/Artigo/7383/futuro-do-recrutamento-e-selecao-online.html>. Acesso em: 13 out. 2012.

SHNEIDERMAN, B.; PLAISANT, C. **Designing the user interface: Strategies for effective human-computer interaction**. 4 ed. Addison Wesley. 2004.

WINCKLER, M. A. ; PIMENTA, M. S. **Avaliação de Usabilidade de Sites Web**. In: Luciana Porcher nedel. (Org.). Escola de Informática da SBC SUI (ERI 2002). Escola de Informática da SBC SUI (ERI 2002). Porto Alegre: Sociedade Brasileira de Computação (SBC), 2002, v. 1, p. 85-137.

EXAME. **Internet é principal fonte de contratação para recrutadores**. São Paulo: Abril, v.1, n. 10, p. 12-20, ago. 2012.

APENDICE A - CHECKLIST

1. CONDUÇÃO

1.1 Qualidade da ajuda e da documentação:

- Fornecer ajuda e documentação como complemento da interface;
- Fornecer opções de ajuda claramente indicadas através de botões de acesso a documentação ou balões de ajuda;
- Fornecer suporte a navegação, como um bom mapa do site que esteja sempre presente;

1.2 Adequação ao aprendizado

- Uso de padrões verbais e não-verbais para construção de uma estrutura intuitiva;

1.3 Apresentação do estado do sistema

- Manter o usuário informado sobre o que está acontecendo através de feedback adequado e no tempo certo;

1.4 Convite

- Evitar menus hierárquicos estreitos e profundos que forcem os usuários a mergulhar em sua estrutura;
- Fornecer títulos claros para as telas, janelas e caixas de diálogo;
- Fornecer informações claras sobre o estado dos componentes do sistema (item disponível, em foco selecionado, entre outros);
- Fornecer informações sobre o preenchimento de um formulário (sobre entradas esperadas como seu nome, sua descrição, seu formato e as unidades de medida);

1.4.1 Agrupamento e distinção por localização

- Apresentar grupos e opções de menu definidos logicamente (em função das ações e dos objetos que a eles se aplicam);
- Apresentar os campos de um formulário em seqüência lógica (em função da ordem da tarefa, de sua importância ou freqüência de uso);
- Apresentar lista de dados ou informações coesas (somente informações de um mesmo tipo dentro de determinada lista) e ordenadas logicamente;

- Separar e aproximar itens e grupos nas telas conforme as relações lógicas que se estabelecem entre eles;

1.4.2 Agrupamento por distinção e formato

- Estabelecer uma distinção visual entre áreas abrigando elementos de funções diferentes (comandos, ferramentas, dados, informações, etc) em grupos diferentes;
- Distinguir graficamente rótulos e dados em um formulário de entrada;
- Evitar cores não padronizadas para *links*;

1.5 Feedback imediato

- Informar ao usuário o recebimento de todas as entradas por ele efetuadas;
- Oferecer reações claras a qualquer ação que o usuário tenha realizado;
- Relatar informações confidenciais de modo a não revelar seu conteúdo (ex: uso de asteriscos);
- Indicar a um usuário quando um tratamento demorado está sendo realizado;
- Usar barras de progresso para indicar operações que levem mais de 10 segundos;
- Evitar mudanças constantes e rápidas na tela de forma que o usuário sinta-se estressado;

2. CARGA DE TRABALHO

1.6 Legibilidade

- Apresentar brilho adequado dos caracteres;
- Apresentar contraste letra/fundo efetivos;
- Apresentar tamanhos adequados de letras;
- Permitir o controle do tamanho das letras pelos usuários;
- Apresentar espaçamento adequados de entrelinhas;

- Apresentar espaçamentos adequados entre palavras, parágrafos e blocos de informação;
- Apresentar textos com comprimentos de linha adequados (entre 40 a 75 caracteres);
- Apresentar textos longos com letras minúsculas e maiúsculas misturadas naturalmente (para maior rapidez de leitura);
- Economizar leitura e memorização desnecessárias;

1.6.1 Brevidade das entradas individuais (concisão)

- Apresentar títulos (de telas, janelas e caixas de diálogo), rótulos (de campos, de botões e de comandos) e denominações curtas;
- Apresentar códigos arbitrários curtos (nome de usuário, senha);
- Fornecer valores default (para os campos de dados, listas, check boxes capazes de acelerar as entradas individuais);
- Fornecer o preenchimento automático de vírgulas, pontos decimais e zeros à direita da vírgula nos campos de dados;

1.6.2 Ações mínimas

- Não solicitar dados que podem ser deduzidos pelo sistema;
- Não forçar o usuário a percorrer em seqüência todas as páginas de um documento de modo a alcançar uma página específica (não forçar o usuário a realizar caminhos para alcançar seus objetivos);
- Não solicita ao usuário o mesmo dado diversas vezes em uma mesma seqüência de diálogo (evitar repetições de entradas);

1.7 Densidade informacional

- Não sobrecarregar a tela a ponto de dificultar a busca por informações específicas;
- Apresentar somente os itens relacionados as tarefas (o restante deve ser removido da tela);
- Não forçar o usuário a realizar procedimentos complicados, como a transformação de unidade de medida;
- Não forçar os usuários a transportar mentalmente dados de uma tela para outra;

- Não colocar os usuários diante de tarefas cognitivas complexas, como as de especificação de buscas avançadas;
- Não incluir informações que sejam irrelevantes, desnecessárias, ou raramente procuradas. O diálogo deve ser simples, ou seja, apresentado em termos familiares aos usuários, e não orientado ao sistema;
- Evitar páginas muito longas, com muito espaço em branco, que fornecem o uso da barra de rolagem e dificultam a navegação;

1.8 Design minimalista e estético

- Não inserir unidades extras de informação que compitam com as unidades de informação relevantes e diminuam a visibilidade destas;
- Evitar o uso gratuito de gráficos e animações;
- Evitar o uso excessivo de cores;

3. CONTROLE

- Evitar e limitar ambigüidades e erros no sistema;
- Apontar saídas fáceis para os usuários quando estes se encontrarem em estados indesejáveis;

1.9 Ações explícitas do usuário

- Solicitar uma ação explícita do usuário de validação global em um formulário para entrada de diversos dados ou parâmetros;
- Separar as ações de seleção de uma opção e de ativação dessa opção quando se referir a um tratamento demorado;
- Não colocar o usuário diante de comandos de dupla repercussão (por exemplo, salvar + fechar);

1.10 Controle do usuário

- Não deslocar o cursor de um campo para outro do formulário sem uma ação explícita do usuário (uso do tab);

- Não promover a validação do formulário sem uma ação explícita do usuário (uso do enter ou botão de validação);
- Permitir ao usuário comandar o avanço, o recuo, a interrupção, a retomada ou a finalização de tratamentos demorados;
- Permitir ao usuário comandar o avanço, o recuo, a interrupção, a retomada ou a finalização de um diálogo seqüencial;
- Projetar diálogos para encerrar as ações (por exemplo: deixar claro quando uma ação foi realizada com sucesso);

4. ADAPTABILIDADE

- Permitir que o sistema seja compatível as características do usuário resultando no aumento da eficiência;

1.11 Flexibilidade

- Permitir diferentes maneiras de realizar a entrada de dados (por digitação, por seleção, por manipulação direta);
- Dar diferentes caminhos para chegar a uma funcionalidade freqüentemente utilizada (ícone na barra de ferramentas, opção em painel de menu, atalho de teclado);
- Dar diferentes opções de formato de arquivos e de unidades para os dados;

1.12 Personalização

- Permitir ao usuário a possibilidade de personalizar as telas (escolhendo estilos diferentes, inserindo ou retirando ícones, dados ou comandos);
- Definir seqüência de ações automáticas (macro);
- Permitir a alteração de valores default oferecidos pelo sistema;

1.13 Consideração da experiência do usuário

- Fornecer aos usuários experientes atalhos de acesso rápido as funções do sistema;
- Fornecer aos usuários novatos diálogos passo-a-passo;
- Fornecer aos usuários totalmente inexperientes diálogos sob a iniciativa do computador;

5. GESTÃO DE ERROS

1.14 Proteção contra erros

- Informar ao usuário sobre o risco de perda de dados não gravados ao final de uma sessão de trabalho;
- Não oferecer um comando destrutivo como opção default;
- Detectar erros já no momento da digitação de uma entrada individual em vez de fazê-lo apenas no momento de validação do formulário inteiro;
- Evitar páginas orfãs, isto é, páginas que não estejam vinculadas a *homepage*, pois, conduzem os usuários a becos sem saída;

1.15 Tolerância aos erros

- Ajudar os usuários a se recuperarem dos erros que venham a ocorrer;

1.16 Qualidade das mensagens de erro

- Dar mensagens de erros precisas e sem códigos obscuros;
- Permitir aos usuários através das mensagens de erro aprender mais e melhor sobre o sistema;
- Dar mensagens de erros educadas e não intimidadoras;
- Dar mensagens com uma linguagem simples para descrever a natureza do problema e como resolvê-lo;

1.17 Correção de erros

- Fornecer função desfazer e refazer;
- Permitir ao usuário refazer apenas a parte errada de uma entrada (indica o dado errado em um formulário, mantendo todos os outros intactos);
- Fornecer ligação direta entre o relatório de erro e o local onde ele se produz;

6. COERÊNCIA

— Conservar idênticos itens como códigos, denominações, formatos, procedimentos entre outros em contextos idênticos e diferentes para contextos diferentes;

1.18 Homogeneidade/coerência

— Definir códigos e denominações pelos mesmos critérios em contextos idênticos (o usuário não deve ter de especular se expressões ou ações diferentes carregam o mesmo significado);

— Padronizar a distribuição, a apresentação e a denominação dos objetos nas telas;

— Padronizar a sintaxe dos procedimentos (utilizar os mesmos meios para obter os mesmos resultados);

— Garantir a consistência/unidade do site ou sistema utilizando os mesmo botões, fontes e números, estilos de menu, etc. no decorrer das páginas;

— Posicionar de forma consistente os menus utilizados, denominados e posicionados, assim como os *links* para garantir uma navegação confortável;

7. SIGNIFICADO DOS CÓDIGOS E DENOMINAÇÕES

— Adequar o objeto ou a informação apresentada ou pedida a sua referência na interface;

— Fazer com que nomes de funções e objetos de interação sejam familiares para os usuários;

— Apresentar códigos que sejam representativos de seus conteúdos (por exemplo: M - Masculino e F - Fêmeo, em vez de 1 - Homens e 2 - Mulheres);

— Fazer abreviações de imediata interpretação;

8. COMPATIBILIDADE

1.19 Compatibilidade com o usuário

— Garantir a compatibilidade dos procedimentos necessários ao cumprimento da tarefa com as características psicológicas do usuário;

1.20 Compatibilidade com a tarefa do usuário

— Garantir que transferência de informações do contexto da tarefa para o sistema seja rápida e eficaz;

— Dar consistência externa entre aplicativos de um mesmo ambiente;

1.21 Compatibilidade com a cultura do usuário

— Os procedimentos e as tarefas são organizados de maneira a respeitar as expectativas ou costumes do usuário

APENDICE B – RESULTADO DAS BUSCAS

Tabela 1A – Resultados de busca

DIA 1 (03/09/12) – Palavra-chave Vagas online		
Posição	Site	Pontos
1	Elancers	10
2	Curriculum	9
3	Vagas	8
4	Wow	7
5	BNE	6
6	Catho	5
7	Manager	4
8	Canal	3
9	RH Link	2
10	InfoJobs	1

Tabela 2A – Resultados de busca

DIA 1 (03/09/12) – Palavra-chave Vagas de trabalho		
Posição	Site	Pontos
1	BNE	10
2	InfoJobs	9
3	Curriculum	8
4	Elancers	7
5	Emprego Certo	6
6	Catho	5
7	Catraca Livre	4
8	Trabalhoja	3
9	Vagas	2
10	Manager	1

Tabela 3A – Resultados de busca

DIA 1 (03/09/12) – Palavra-chave Busca de vagas		
Posição	Site	Pontos
1	Indeed	10
2	Curriculum	9
3	Emprego Certo	8
4	Catho	7
5	InfoJobs	6
6	Emprego	5
7	ZAP	4
8	HAYS	3
9	Manager	2
10	RH Link	1

Tabela 1B – Resultados de busca

DIA 2 (04/09/12) – Palavra-chave Vagas online		
Posição	Site	Pontos
1	Elancers	10
2	Vagas	9
3	Wow	8
4	Curriculum	7
5	Catho	6
6	Manager	5
7	RH Link	4
8	HILTI Online	3
9	InfoJobs	2
10	Central Empregos	1

Tabela 2B – Resultados de busca

DIA 2 (04/09/12) – Palavra-chave Vagas de trabalho		
Posição	Site	Pontos
1	BNE	10
2	InfoJobs	9
3	Trabalhando.com	8
4	Indeed	7
5	Menu Novo Trabalho	6
6	ZAP	5
7	Catho	4
8	Emprego Certo	3
9	Catraca Livre	2
10	Manager	1

Tabela 3B – Resultados de busca

DIA 2 (04/09/12) – Palavra-chave Busca de vagas		
Posição	Site	Pontos
1	Indeed	10
2	Catho	9
3	InfoJobs	8
4	Empregos.com.br	7
5	ZAP	6
6	Emprego Certo	5
7	HAYS	4
8	Manager	3
9	RH Link	2
10	Curriculum	1

Tabela 1C – Resultados de busca

DIA 3 (05/09/12) – Palavra-chave Vagas online		
Posição	Site	Pontos
1	Elancers	10
2	Vagas	9
3	Wow	8
4	Curriculum	7
5	Catho	6
6	Manager	5
7	RH Link	4
8	HILTI Online	3
9	InfoJobs	2
10	Central Empregos	1

Tabela 2C – Resultados de busca

DIA 3 (05/09/12) – Palavra-chave Vagas de trabalho		
Posição	Site	Pontos
1	BNE	10
2	InfoJobs	9
3	Trabalhando.com	8
4	Indeed	7
5	Menu Novo Trabalho	6
6	ZAP	5
7	Catho	4
8	Emprego Certo	3
9	Catraca Livre	2
10	Curriculum	1

Tabela 3C – Resultados de busca

DIA 3 (05/09/12) – Palavra-chave Busca de vagas		
Posição	Site	Pontos
1	Indeed	10
2	Catho	9
3	InfoJobs	8
4	Empregos.com.br	7
5	ZAP	6
6	Emprego Certo	5
7	HAYS	4
8	Manager	3
9	RH Link	2
10	Curriculum	1

Tabela 1D – Resultados de busca

DIA 4 (06/09/12) – Palavra-chave Vagas online		
Posição	Site	Pontos
1	Elancers	10
2	Vagas	9
3	Wow	8
4	Curriculum	7
5	Catho	6
6	Manager	5
7	RH Link	4
8	HILTI Online	3
9	InfoJobs	2
10	Central Empregos	1

Tabela 2D – Resultados de busca

DIA 4 (06/09/12) – Palavra-chave Vagas de trabalho		
Posição	Site	Pontos
1	BNE	10
2	InfoJobs	9
3	Indeed	8
4	Trabalhando.com	7
5	Menu Novo Trabalho	6
6	ZAP	5
7	Catho	4
8	Emprego Certo	3
9	Catraca Livre	2
10	Curriculum	1

Tabela 3D – Resultados de busca

DIA 4 (06/09/12) – Palavra-chave Busca de vagas		
Posição	Site	Pontos
1	Indeed	10
2	Catho	9
3	InfoJobs	8
4	Empregos.com.br	7
5	ZAP	6
6	Emprego Certo	5
7	HAYS	4
8	Manager	3
9	Curriculum	2
10	RH Link	1

Tabela 1E – Resultados de busca

DIA 5 (07/09/12) – Palavra-chave Vagas online		
Posição	Site	Pontos
1	Elancers	10
2	Vagasonline.com.br	9
3	Vagas	8
4	Wow	7
5	BNE	6
6	Curriculum	5
7	Catho	4
8	Manager	3
9	RH Link	2
10	InfoJobs	1

Tabela 2E – Resultados de busca

DIA 5 (07/09/12) – Palavra-chave Vagas de trabalho		
Posição	Site	Pontos
1	BNE	10
2	InfoJobs	9
3	Indeed	8
4	Trabalhando.com	7
5	Menu Novo Trabalho	6
6	ZAP	5
7	Catho	4
8	Emprego Certo	3
9	Manager	2
10	Curriculum	1

Tabela 3E – Resultados de busca

DIA 5 (07/09/12) – Palavra-chave Busca de vagas		
Posição	Site	Pontos
1	Indeed	10
2	Catho	9
3	InfoJobs	8
4	Empregos.com.br	7
5	ZAP	6
6	HAYS	5
7	Manager	4
8	Curriculum	3
9	RH Link	2
10	Emprego Certo	1