

## ANEXO A – Heurísticas de Nielsen

Ítem	Heurística	Descrição
1	Visibilidade do <i>status</i> do sistema	O sistema deve sempre manter os usuários informados a respeito do que está acontecendo, por meio de <i>feedback</i> apropriado em tempo razoável.
2	Equivalência entre o sistema e o mundo real	O sistema deve falar a linguagem do usuário, com palavras, frases e conceitos familiares, ao invés de utilizar termos orientados ao sistema. Deve-se seguir convenções do mundo real, fazendo a informação aparecer em uma ordem natural e lógica ao usuário.
3	Controle do usuário e liberdade	Os usuários podem escolher funções do sistema por engano e precisarão de uma “saída de emergência” bem marcada para deixar o estado não desejado sem ter que passar por um extenso diálogo
4	Consistência e padrões	Usuários não devem ter que imaginar se palavras, situações, ou ações diferentes significam a mesma coisa. Devem-se seguir as convenções da plataforma. Usar palavras de forma consistente no conteúdo e nos botões. Deve-se verificar os títulos e cabeçalhos das páginas confrontando-os com os <i>links</i> que apontam para eles.
5	Prevenção de erro	Muito melhor que boas mensagens de erro é um projeto cuidadoso que, em primeiro lugar, previna a ocorrência de problemas através de orientação e apresentação de recursos que facilitem a navegação.
6	Reconhecer ao invés de relembrar	Deve-se tornar objetos, ações e opções visíveis. O usuário não deve ter que relembrar informação de uma parte do diálogo em outra parte. Instruções para uso do sistema devem estar visíveis ou facilmente recuperáveis sempre que necessário.
7	Flexibilidade e eficiência de uso	Aceleradores de tarefa – não vistos pelo novato – podem ainda aumentar a velocidade de interação para o usuário experiente de forma que o sistema possa atender tanto aos usuários experientes quanto aos inexperientes.
8	Estética e design minimalista	Diálogos não devem conter informação que seja irrelevante ou raramente necessária. Toda unidade de informação extra em um diálogo compete com unidades de informação relevantes e diminui sua visibilidade relativa.
9	Auxiliar usuários a reconhecer, diagnosticar e recuperar ações erradas	Mensagens de erro devem ser expressas em linguagem clara (sem códigos), indicar precisamente o problema, e sugerir construtivamente uma solução.
10	Ajuda e documentação	Ainda que seja melhor que o sistema possa ser usado sem documentação, pode ser necessário prover ajuda. Qualquer informação deste tipo deve ser fácil de buscar, ser focada na tarefa do usuário, relacionar passos concretos a serem desenvolvidos, e não ser muito longa. A documentação deve estar integrada ao <i>site</i> .

Fonte: Santos (2002:62-63)