

Otávio Augusto de Abreu e Souza Horácio

**Itaú – Internet Banking:
Recomendações de usabilidade e prototipagem de nova
interface baseada na construção de wireframes**

Monografia para Pós-Graduação

Pós-Graduação em Ergonomia, Usabilidade e IHC,
Ergodesign e avaliação de interfaces do
Departamento de Artes & Design da PUC-Rio.

Orientador: Prof. Eduardo Rangel Brandão

Rio de Janeiro, 04 de abril de 2007

Todos os direitos reservados. É proibida a reprodução total ou parcial do trabalho sem autorização da universidade, do autor e do orientador.

Otávio Augusto de Abreu e Souza Horácio

Graduou-se em Desenho Industrial na Univercidade, em Programação Visual (2005). Participou de diversos Workshops na área de Webdesign e cursos como de Direção de Arte na Facha (2004) Animação em 3d no Senac (2006) entre outros . Trabalha com internet desde 2002, atuando em empresas como a Secti – Secretária de Estado de Ciência e Inovação do Rio de Janeiro, Marlin e-solutions e Oficina da Imagem. Atualmente é Webdesigner da Oficina da Imagem (2006)

Ficha Catalográfica

HORÁCIO, Otávio Augusto de Abreu e Souza

Itaú – Internet Banking: Recomendações de usabilidade e prototipagem de nova interface baseada na construção de wireframes / Otávio Augusto de Abreu e Souza Horácio ; orientador: Anamaria de Moraes . – Rio de Janeiro : PUC-Rio, Departamento de Artes e Design, 2006.

2 v., 400 f.: il ; 29,7 cm

Pós Graduação em Ergonomia, Usabilidade e IHC, Ergodesign e Avaliação de interfaces) – Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro, Departamento de Artes e Design

Inclui referências bibliográficas.

1. Artes – Teses. 2. Design. 3. Ergonomia. 4. Usabilidade. 5. Interação

humano-computador. 6. Propaganda. 7. Publicidade. 8. Internet. 9. Banner. I.
Moraes, Anamaria de. II. Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro.
Departamento de Artes e Design. III. Título.

CDD: 150

Para a minha mãe Teresa, minha namorada Renata e em memória de meu Avô
meu eterno Pai, sempre presentes em todos momentos de minha vida e a quem
devo muito por sempre estar batalhando. Amo todos vocês.

Agradecimentos

Obrigado ao Professor Eduardo Brandão, pela orientação, parceria, ajuda, atenção, dedicação, paciência, colaboração para a minha formação sempre disposto a ajudar e incentivar a conclusão desta.

Obrigado à minha namorada Renata Britto, pelo apoio, paciência e amizade em momentos como esse e muitos outros onde sempre está presente, cúmplice de todos os meus atos, derrotas e vitórias.

Obrigado a minha mãe Teresa, pelo apoio, sempre apostando e interessada num futuro melhor para mim e por ser minha eterna amiga e companheira.

Obrigado ao meu amigo Leonardo Simões, pela ajuda em meus trabalhos pessoais, onde sem ele não conseguiria e não teria tempo hábil para concluir diversas etapas em minha pós-graduação.

Obrigado ao professor Giuseppe Amado, que desde o início do curso mostrou-se interessado e presente em todas as etapas e necessidades do aluno

Obrigado aos companheiros de classe da PUC-Rio, que, de forma voluntária, participaram de diversos trabalhos e testes para minhas avaliações.

Obrigado à todos os professores da Pós-Graduação, que através de aulas eficazes e construtivas transmitiram tão bem o valor e intuito de nosso curso.

Obrigado à todos os familiares e amigos que me estimularam ou me ajudaram.

Um Obrigado a meu Avô em especial, que infelizmente não está presente em vida para mais uma etapa que concluo, mas estará sempre em meu coração em todos os momentos que passo e passarei, inclusive neste em que ele me apoiou e incentivou , como sempre o fez e fará para sempre.

Resumo

HORÁCIO, Otávio Augusto de Abreu e Souza Horácio. **Itaú – Internet Banking: Recomendações de usabilidade e prototipagem de nova interface baseada na construção de wireframes**. Rio de Janeiro, 2006. Monografia de Pós-Graduação em Ergonomia, Usabilidade e IHC, Ergodesign e Avaliação de interfaces - Departamento de Artes & Design, Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro.

Cada vez mais as pessoas procuram conforto, comodidade e rapidez em um dos segmentos que mais crescem neste sentido, que são os serviços de Bankline. Este trabalho consiste em gerar recomendações para que estes serviços atendam os requisitos propostos de conveniência, disponibilidade, praticidade, baixo custo e alta padronização, propondo que a interface contenha informações apresentadas de uma maneira melhor estruturada, permitindo que o usuário conclua seus objetivos de maneira eficiente. Através da aplicação de questionários para 60 pessoas, indentificou-se usuários com perfil de uso desse serviço. Em seguida, foram selecionados 10 participantes que apontaram quais áreas do site eram mais significativas. Também realizou-se a uma avaliação de perito, tabulando os dados de acordo com a tabela GxUxT (Gravidade Urgência e Tendência), pontuando os problemas mais graves da interface.

A Página Inicial da interface foi indicada como a mais problemática, devido a má distribuição dos elementos, menu confuso e informações desnecessárias. A área de Conta Corrente, também apresentou altos índices de descontentamento dos usuários, pelo fato dos mesmos não conseguirem concluir perfeitamente as tarefas no internet banking. Para validação da análise e prototipagem da interface, utilizou-se o Card-sorting como base, porém com adaptações que seguiram as necessidades da pesquisa. Em seguida, construiu-se um wireframe, utilizando-se o resultado obtido com a aplicação das técnicas descritas acima. Posteriormente, este wireframe foi validado através de um

