

**MESTRADO EM DESIGN E MULTIMÉDIA  
FACULDADE DE CIÊNCIAS E TECNOLOGIA  
UNIVERSIDADE DE COIMBRA  
ANO LECTIVO 2018 - 2019**

# **Website e conteúdos multimédia para plataforma de E-commerce**

**Redesign e comunicação da plataforma  
digital: Advogados 24 Horas**

**Por Ângela Torres sob a orientação dos  
professores João Bicker e Pedro Martins**





MESTRADO EM DESIGN E MULTIMÉDIA  
FACULDADE DE CIÊNCIAS E TECNOLOGIA  
UNIVERSIDADE DE COIMBRA  
ANO LECTIVO 2018 - 2019

# **Website e conteúdos multimédia para plataforma de E-commerce**

**Redesign e comunicação da plataforma  
digital: Advogados 24 Horas**

Por Ângela Torres sob a orientação dos  
professores João Bicker e Pedro Martins

# RESUMO

Esta dissertação teve como base o desenvolvimento e implementação *front-end* da plataforma “Advogados 24 Horas”, inserida no estágio da empresa *Inweb Solutions*, sediada na cidade de Coimbra.

O desafio lançado consistiu no *redesign* da plataforma com o objetivo de a tornar mais moderna, apelativa, acessível e eficaz na sua comunicação. “Advogados 24 Horas” é um diretório com foco em advogados. Por vezes, o utilizador necessita da ajuda de um profissional e pretende encontrar, de imediato, aquilo que procura. “Advogados 24 Horas” surge, assim em 2005, para colmatar esta necessidade do utilizador.

A plataforma, atualmente, funciona apenas como um diretório, mas fomos desafiados a evoluir para algo mais abrangente. Desta forma, ambiciona-se, reunir nesta plataforma uma comunidade interessada pela mesma temática, ou seja, temas jurídicos - advogados, estudantes de direito e potenciais clientes. Foi elaborada uma campanha de comunicação e promoção da plataforma. Para tal, desenvolveu-se uma *landing page* com o intuito de comunicar as alterações que a plataforma sofreu e ensinar o utilizador, com mais dificuldades, como e onde deve procurar o que pretende. A par desta, foi também desenvolvida uma proposta de conteúdos para a sua comunicação nas redes sociais, onde a plataforma poderá encontrar novos utilizadores e reforçar a proximidade com os atuais.

Desta forma, foi realizada uma investigação de áreas específicas relacionadas com a execução deste projeto - Design Gráfico, Design de Interação, Design de Interface e *Web Design*, sendo que estudos de caso também fazem parte do processo de investigação efetuado para consolidar esta proposta.

## Palavras-Chave:

Web Design; Design Gráfico; Comunicação;

# ABSTRACT

This thesis was based on development and front-end implementation of the “Advogados 24 Horas” platform, inserted in the internship of the company Inweb Solutions, based in the city of Coimbra.

The challenge was the redesign of the platform to make it more modern, attractive, accessible and effective communication-wise. “Advogados 24 Horas” is a directory focused on lawyers. Sometimes, the user needs the help of a professional and wants to find what he’s looking for right away. “Advogados 24 horas” was created in 2005 to fill this user’s need.

The platform currently works only as a directory, but we have been challenged to evolve into something more comprehensive.

Thus, this aims to bring together in this platform a community interested in the same subject, that is legal issues - lawyers, law students, and potential clients. A campaign of communication and promotion of the platform was formulated. To this end, a landing page was developed to communicate the changes the platform has undergone and to teach the user, with more difficulties, how and where to look for what they intend. Alongside, a social media communication content proposal was also developed, where the platform could reach new users and reinforce the bond with the current ones. So, an investigation of specific areas related to the execution of this project was carried out - Graphic Design, Interaction Design, Interface Design, and Web Design, and case studies are also part of the research process to consolidate this proposal.

## **Keywords:**

Web Design; Graphic Design; Communication;

# LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Diagrama de Gantt do plano de trabalhos previsto	8
Figura 2. Diagrama de Gantt do plano de trabalhos executado	9
Figura 3. <i>Homepage</i> da plataforma "Advogados 24 Horas".	14
Figura 4. Atual página do diretório da plataforma "Advogados 24 Horas".	14
Figura 5. Atual página de perfil do advogado na plataforma "Advogados 24 Horas" (parte 1).	15
Figura 6. Atual página de perfil do advogado na plataforma "Advogados 24 Horas" (parte 2).	16
Figura 7. Atual página de subscrição da plataforma "Advogados 24 Horas" (parte 1).	18
Figura 8. Atual página de subscrição da plataforma "Advogados 24 Horas" (parte 2).	19
Figura 9. Página do diretório "Advogados 24 Horas" sem resultados.	21
Figura 10. Verificação de <i>website</i> com AChecker.	30
Figura 11. Verificação de <i>website</i> com WAVE ( <i>Web Accessibility Evaluation Toll</i> ).	30
Figura 12. "Affordance", ícone lupa e carrinho de compras no site <a href="https://pt.gearbest.com">https://pt.gearbest.com</a> .	32
Figura 13. Mensagens de erro num formulário.	35
Figura 14. <i>Homepage</i> da plataforma <i>User Inyerface</i> .	40
Figura 15. <i>Pop-up</i> "This site uses cookies" da plataforma <i>User Inyerface</i>	41
Figura 16. Formulário da plataforma <i>User Inyerface</i> .	41
Figura 17. <i>Pop-up</i> "Are you sure want to cancel?" .	42
Figura 18. Versão <i>responsive</i> da plataforma <i>User Inyerface</i> .	43
Figura 19. Página inicial da plataforma JusAdvisor. Retirado de <a href="https://jusadvisor.com/advogado-online">https://jusadvisor.com/advogado-online</a> .	49
Figura 20. Filtro de resultados. Retirado de <a href="https://jusadvisor.com/advogado-online">https://jusadvisor.com/advogado-online</a> .	50
Figura 21. Perfil do Advogado na Plataforma JusAdvisor. Retirado de <a href="https://jusadvisor.com/advogado-online">https://jusadvisor.com/advogado-online</a> .	50
Figura 22. Página Pergunte a um Advogado. Retirado de <a href="https://jusadvisor.com/advogado-online">https://jusadvisor.com/advogado-online</a> .	51
Figura 23. Perguntas e respostas. Retirado de <a href="https://jusadvisor.com/advogado-online">https://jusadvisor.com/advogado-online</a> .	51
Figura 24. Página inicial da plataforma Jusbrasil. Retirado de <a href="https://www.jusbrasil.com.br/">https://www.jusbrasil.com.br/</a> .	52
Figura 25. <i>Bot</i> de ajuda. Retirado de <a href="https://www.jusbrasil.com.br/">https://www.jusbrasil.com.br/</a> .	52
Figura 26. Página de Diretório de Advogados da plataforma Juasbrasil. Retirado de <a href="https://www.jusbrasil.com.br/">https://www.jusbrasil.com.br/</a> .	53
Figura 27. Perfil do Advogado na plataforma jusbrasil. Retirado de <a href="https://www.jusbrasil.com.br/">https://www.jusbrasil.com.br/</a> .	54
Figura 28. Página inicial da plataforma Jurídico Certo. Retirado de <a href="https://juridicocerto">https://juridicocerto</a> .	

<i>com.</i>	55
Figura 29. Página de Diretório de Advogados e Correspondentes Jurídicos. Retirado de <a href="https://juridicocerto.com">https://juridicocerto.com</a> .	56
Figura 30. Página de perfil do Advogado na plataforma Jurídico Certo. Retirado de <a href="https://juridicocerto.com">https://juridicocerto.com</a> .	57
Figura 31. Caminho realizado pelo utilizador até chegar à página de perfil de um Advogado na plataforma Jurídico Certo. Retirado de <a href="https://juridicocerto.com">https://juridicocerto.com</a> .	58
Figura 32. Página inicial da plataforma Dubbio. Retirado de <a href="https://www.dubbio.com.br">https://www.dubbio.com.br</a> .	59
Figura 33. Página inicial da plataforma Dubbio. Retirado de <a href="https://www.dubbio.com.br">https://www.dubbio.com.br</a> .	60
Figura 34. Página inicial da plataforma Dubbio. Retirado de <a href="https://www.dubbio.com.br">https://www.dubbio.com.br</a> .	61
Figura 35. Tabela com as páginas que diferenciam as plataformas.	63
Figura 36. Gráfico representativo do número de plataformas que utiliza as páginas que os diferenciam.	63
Figura 37. Tabela representativa das plataformas <i>responsive</i> .	64
Figura 38. Gráfico das plataformas <i>responsive</i> .	64
Figura 39. Tabela representativa das funcionalidades das plataformas.	65
Figura 40. Gráfico representativo do número de plataformas que utiliza cada funcionalidade.	65
Figura 41. Tabela dos parâmetros que as plataformas utilizam na filtragem de resultados.	66
Figura 42. Gráfico dos parâmetros que as plataformas mais utilizam na filtragem de resultados.	66
Figura 43. Tabela de Presença Online das Plataformas.	67
Figura 44. Gráfico de Presença Online das Plataformas.	67
Figura 45. Quadro resumo da <i>Persona</i> - Ricardo Martins .	74
Figura 46. Quadro resumo da <i>Persona</i> - Joana Silva.	75
Figura 47. Quadro resumo da <i>Persona</i> - Tiago Ferreira.	76
Figura 48. Estrutura da Plataforma Sem <i>Login</i> Efetuado.	77
Figura 49. Estrutura da Plataforma Sem <i>Login</i> Efetuado.	78
Figura 50. Estrutura da <i>Dashboard</i> do Advogado.	79
Figura 51. Estrutura da <i>Dashboard</i> do Estudante de Direito.	80
Figura 52. Estrutura do <i>Footer</i> .	80
Figura 53. <i>Wireframe</i> da <i>homepage</i> versão <i>mobile</i> e <i>desktop</i> .	82
Figura 54. <i>Wireframe</i> da <i>página artigos</i> versão <i>mobile</i> e <i>desktop</i> .	83
Figura 55. <i>Wireframe</i> da <i>página artigos</i> versão <i>mobile</i> e <i>desktop</i> .	84
Figura 56. <i>Wireframe</i> da <i>página artigos</i> versão <i>mobile</i> e <i>desktop</i> .	85
Figura 57. <i>Wireframe</i> da <i>página artigos</i> versão <i>mobile</i> e <i>desktop</i> .	86
Figura 58 . <i>Wireframe</i> da página de registo.	87
Figura 59 . <i>Wireframe</i> de Subscrição.	89
Figura 60 . <i>Wireframe</i> da página perguntas frequentes versão <i>mobile</i> e <i>desktop</i> .	90

Figura 61 . <i>Wireframe</i> da página perguntas frequentes versão <i>mobile</i> e <i>desktop</i> .	91
Figura 62. Atual marca da plataforma.	92
Figura 63. <i>Brainstorming</i> dos vários conceitos para a criação do novo logótipo da plataforma.	93
Figura 64. <i>Wireframe</i> da <i>página artigos</i> versão <i>mobile</i> e <i>desktop</i> .	94
Figura 65. Nova marca da plataforma "Advogados 24 Horas".	95
Figura 66. Novo símbolo da plataforma "Advogados 24 Horas", utilizando apenas o ícone.	95
Figura 67. Grelha da plataforma "Advogados 24 Horas" (versão <i>desktop</i> ).	97
Figura 68. <i>Mockup da homepage</i> da Plataforma (Parte 1).	98
Figura 69. <i>Slideshow</i> apresentação do advogado.	99
Figura 70. <i>Slideshow</i> apresentação do estudante de direito..	99
Figura 71. <i>Mockup da homepage</i> da Plataforma (Parte 2)	100
Figura 72. <i>Mockup da</i> Página de Artigos da Plataforma (Parte 1).	101
Figura 73. <i>Mockup da</i> Página de Artigos da Plataforma (Parte 2).	102
Figura 74. <i>Mockup da</i> Página Individual do Artigo (Parte 1).	103
Figura 75. <i>Mockup da</i> Página Individual do Artigo (Parte 2).	104
Figura 76. <i>Mockup da</i> Página Diretório de Advogados.	105
Figura 77. <i>Mockup</i> do Perfil do Advogado (Parte 1).	106
Figura 78. <i>Mockup</i> do Perfil do Advogado (Parte 2).	107
Figura 79. <i>Mockup da</i> Página Perguntas Frequentes.	108
Figura 80. <i>Mockup da</i> Página de <i>Login</i> .	109
Figura 81. <i>Mockup da</i> Página de Registo.	110
Figura 82. <i>Mockup da</i> Página de Registo com o único passo necessário para o estudante de direito.	111
Figura 83. <i>Mockup da</i> Página de Registo com solicitação do nº de cédula profissional	111
Figura 84. <i>Mockups da</i> Subscrição do plano para o advogado.	112
Figura 85. <i>Mockup da</i> Página Diretório de Estágios.	114
Figura 86. Detalhe do Formulário de candidatura a estágio.	115
Figura 87. <i>Mockup da</i> Página de Edição do Perfil do Advogado (Parte 1).	116
Figura 88. <i>Mockup da</i> Página de Edição do Perfil do Advogado (Parte 2).	117
Figura 89. <i>Mockup da</i> Página de Gestão de Artigos publicados.	118
Figura 90. <i>Mockup da</i> Página para edição e publicação de um artigo.	119
Figura 91. <i>Mockup da Homepage</i> versão <i>mobile</i> .	120
Figura 92. Menu na sua versão <i>mobile</i> .	121
Figura 93. <i>Mockup da</i> Página de Artigos da Plataforma versão <i>mobile</i> .	122
Figura 94. <i>Mockup</i> do Artigo versão <i>mobile</i> .	123
Figura 95. <i>Mockup da</i> Página Diretório de Advogados versão <i>mobile</i> .	124
Figura 96. <i>Mockups das</i> Páginas de Registo e <i>Login</i> versão <i>mobile</i> .	125
Figura 97. <i>Mockup da</i> Página de Perguntas Frequentes versão <i>mobile</i> .	126
Figura 98. <i>Mockup da</i> Página Diretório de Estágios versão <i>mobile</i> .	127
Figura 99. <i>Mockup da Landing page</i> (Parte 1).	129
Figura 100. <i>Mockup da Landing page</i> (Parte 2).	130
Figura 101. <i>Mockup da Landing page</i> (Parte 3).	131

## VIII Lista de Figuras

Figura 102. <i>Mockup</i> do guia passo a passo da plataforma (Parte 1).	132
Figura 103. <i>Mockup</i> do guia passo a passo da plataforma (Parte 2).	133
Figura 104. Atual página da plataforma Advogados 24 Horas e algumas das suas publicações.	135
Figura 105. Simulação da página de <i>Facebook</i> .	136
Figura 106. Algumas propostas de conteúdos para publicação no <i>Facebook</i> .	137
Figura 107. Simulação da página de perfil do <i>Instagram</i> .	138
Figura 108. Algumas propostas de conteúdos para publicação no <i>Instagram</i> .	139
Figura 109. Dados gerais dos participantes dos testes de usabilidade.	149
Figura 110. Dados gerais dos participantes dos testes de usabilidade.	149
Figura 111. Tabela de conclusão e tempo gasto na tarefa nº1.	150
Figura 112. Tabela de conclusão e tempo gasto na tarefa nº2.	150
Figura 113. Tabela de conclusão e tempo gasto na tarefa nº3.	151
Figura 114. Tabela de conclusão e tempo gasto na tarefa nº4.	151
Figura 115. Tabela de conclusão e tempo gasto na tarefa nº5.	151
Figura 116. Tabela de conclusão e tempo gasto na tarefa nº6.	152
Figura 117. Tabela de conclusão e tempo gasto na tarefa nº7.	152
Figura 118. Realização dos Testes de Usabilidade.	154





# ÍNDICE

## I. LISTA DE FIGURAS

### 1. INTRODUÇÃO

1.1 Motivação

1.2 Objetivos

### 2. PLANO DE TRABALHO

### 3. ADVOGADOS 24 HORAS

3.1 Atividade

3.2 E-commerce na plataforma  
Advogados 24 horas

3.3 Promoção / Comunicação

3.4 Perspetivas

### 4. ESTADO DA ARTE

4.1 Design de Interação e Interface

4.2 Usabilidade

4.3 Acessibilidade

4.4 Layout e Legibilidade

4.4.1 Navegação

4.4.2 Ajuda

4.4.3 Formulários

4.4.4 Tipografia para a Web

4.5 Linguagens de Programação

4.6 Responsive Web Design

4.7 Caso User Inyerface

4.8 Conclusões

## **5. ESTUDO DE CASO / TRABALHO RELACIONADO**

5.1 JusAdvisor

5.2 Jusbrasil

5.3 Jurídico Certo

5.4 Dubbio

5.5 Conclusões

## **6. PROJETO**

6.1 Redesign da Plataforma

Advogados 24h

6.1.1 - Público-Alvo

6.1.2 - Personas

6.1.3 - Estrutura

6.1.4 - Wireframing

6.3 Identidade Gráfica

6.2 Mockups e Implementação da  
Plataforma

6.4 Comunicação

6.4.1 Desenvolvimento  
de Landing Page para  
comunicação da Plataforma

6.4.2 Comunicação para redes  
sociais

## **7. TESTES DE USABILIDADE**

7.1 Plano de Testes

7.2 Resultados

7.3 Conclusões

## **8. CONCLUSÃO E PERSPETIVAS FUTURAS**

8.1 Conclusão

8.2 Perspetivas Futuras

## **II. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

## **III. ANEXOS**



# 1

## **INTRODUÇÃO**

- 1.1 Motivação
- 1.2 Objetivos



# 1. Introdução

O presente relatório surge no âmbito do estágio na empresa *Inweb Solutions* intitulado: *Website e conteúdos multimédia para plataforma de e-commerce*, integrado no Mestrado Design e Multimédia da Faculdade de Ciências e Tecnologia da Universidade de Coimbra.

As duas últimas décadas foram de grandes evoluções tecnológicas, que geram um impacto direto no nosso dia a dia, provocando mudanças de comportamento que, muitas vezes, nem nos apercebemos. Por exemplo, o *smartphone* ou o computador, que há alguns anos, pareciam distantes e inacessíveis para a maioria das pessoas, hoje são equipamentos comuns e praticamente indispensáveis. Podendo-nos mesmo questionar quantos de nós não só tem um, mas vários *smartphones* [1]. Esta evolução constante fez com que criássemos uma dependência sob o que se foi desenvolvendo. Isto fez com que, por exemplo, nos fosse proporcionado ter nos *smartphones* inúmeras *apps* com fins muito diferentes e adaptadas ao perfil de cada utilizador. Existem milhares de *apps* com os mais diversos objetivos, estas permitem a consulta do e-mail, previsão meteorológica, redes sociais, aceder a álbuns de fotografias ou até mesmo a audição das suas músicas favoritas sem que as mesmas tenham de ser descarregadas para o *smartphone*.

Esta evolução tecnológica aliada à Internet veio revolucionar a forma como comunicamos e interagimos uns com os outros. Se antes para comunicar com um familiar ou amigo que, por exemplo, vivia noutra país, tínhamos de comunicar por carta e, mais tarde, por chamada de voz. Hoje, devido à evolução tecnológica podemos comunicar através de uma videochamada, o que nos permite não só ouvir, mas ver também a pessoa em tempo real. Ao mesmo tempo, surgiram redes sociais como o *Facebook* (criado em 2004, por Mark Zuckerberg) e o *Instagram* (criado em 2010), que foram desenvolvidos com o objetivo de conectar e aproximar pessoas.

Do mesmo modo que a *Internet* veio revolucionar a forma como comunicamos e nos relacionamos, também veio alterar o modo como fazemos as nossas compras. Podemos estar confortavelmente no sofá das nossas casas e, através de um computador ou de um *tablet*, fazer as compras para a casa ou comprar um lugar online para guardar todas as nossas fotografias. A esta atividade de venda e troca de serviços online, damos o nome de *e-commerce* (comércio eletrónico) ou *marketplace*. O que diferencia o *e-commerce* do *marketplace*, de uma forma geral, é o facto de no primeiro se tratar apenas de uma empresa a vender o produto ou a oferecer um serviço enquanto o *marketplace*

funciona como um “*online shopping*” [2] (várias empresas podem estar presentes, não existindo exclusividade, por exemplo *Amazon.com* ou o *olx.com*).

O comércio eletrônico veio criar uma forma rápida, simples e prática de realizarmos a compra e venda de bens e serviços através de tecnologias [3]. Foi exatamente a partir destes princípios que a *Inweb Solutions* teve a ideia de criar a plataforma digital “Advogados 24 Horas”.

“Advogados 24 Horas” é uma plataforma de *e-commerce* que consiste num diretório de advogados online, que se encontra disponível 24 horas por dia, sete dias por semana, ao longo do ano. Esta plataforma tem como seu principal objetivo agregar o maior número de advogados e sociedades de advogados de modo a facilitar a sua procura sem que o cliente tenha de sair da comodidade do seu lar ou do seu local de trabalho.

Atualmente, a plataforma resume-se apenas ao diretório de advogados. Mas objetiva-se reunir nesta plataforma uma comunidade interessada por temas jurídicos. Aqui, o cidadão poderá manter-se atualizado sobre temas jurídicos e os estudantes de direito terão ao seu dispor um diretório de estágios com foco nas suas áreas de estudo. Um dos propósitos deste estágio passa por desenvolver o redesign e implementação (*front-end*) da plataforma, bem como toda a sua comunicação.

## 1.1 Motivação

A sociedade hoje em dia vive demasiado atarefada, tendo de dividir esse tempo pelas diversas atividades do dia a dia, sejam estas ligadas à empresa, à família, *hobbies*, entre outros, o que pode acabar por causar a sensação de falta de tempo. O aparecimento do *e-commerce*, veio facilitar e poupar tempo nos processos de compra, venda e troca de bens e serviços [4].

Hoje podemos estar na viagem de metro para casa e com recurso a um *smartphone* com ligação à Internet, aceder a uma plataforma *online* e reservar um bilhete de cinema para depois do jantar, ou estarmos no nosso local de trabalho com uma indisposição e marcar uma consulta no médico de família.

É aqui que entra o meu papel como designer e a minha maior motivação: criar uma solução para resolver uma necessidade da sociedade.



É meu dever como designer não só desenvolver algo esteticamente interessante e funcional mas principalmente desenvolver algo que venha acrescentar uma mais-valia, resolver um problema ou facilitar o dia a dia de alguém.

A *Inweb Solutions* apresentou-me um projeto que corresponde àquilo que eu procurava. Foi-me proposto redesenhar e implementar (*front-end*) uma plataforma digital que visasse facilitar a procura de um advogado em qualquer dia do ano, a qualquer hora e em qualquer parte do país.

Esta plataforma é pensada para facilitar a vida de pessoas cuja agenda não lhes permite recorrer a um advogado dentro do horário normal ou simplesmente não sabem onde os encontrar.

Foi bastante gratificante para mim trabalhar neste projeto, onde deixei de parte os *briefings* escolares e passei a trabalhar num contexto real. Desta forma, pude colocar em prática todo o conhecimento que tinha vindo a adquirir ao longo dos anos e foi também uma oportunidade de trabalhar numa área em clara expansão, o web design.

1. *Landing page* - No mundo do marketing e comunicação, *landing page* refere-se a uma página única de um *website*, que foi desenhada para levar o utilizador a um objetivo/ação específica.

## 1.2 Objetivos

O objetivo principal desta dissertação é redesenhar e implementar o componente *front-end* da plataforma “Advogados 24 Horas”.

O *website* é a face visível da marca, pelo que renovar a sua imagem irá mostrar que a empresa está em evolução e que não estagnou no tempo, mesmo sendo esta a atual líder de mercado. Neste caso, será uma mudança visual e funcional do site, melhorando a sua usabilidade, acrescentando novas páginas e funcionalidades, assim como inserir o site nos padrões atuais de design, *layout* e navegabilidade.

A estética do *website* é importante, mas não se deve sobrepor ao objetivo principal de um *website*: comunicar. O que se pretende é que este seja útil, funcional, acessível e credível.

Será desenvolvida ainda a comunicação da plataforma, através da criação de uma *landing page*<sup>1</sup> e conteúdo multimédia para a sua comunicação nas redes sociais.



2

**PLANO DE TRABALHO**



## 2. PLANO DE TRABALHO

Quando começamos o desenvolvimento desta dissertação achamos por bem a definição de metas e objetivos para facilitar a execução do projeto. Desta forma, começamos por definir um plano de trabalho de setembro até julho com recurso ao diagrama de Gantt, tal pode ser observado na Fig. 1. Este permite a organização e gestão de tempo, através da definição de uma data inicial e de término para cada tarefa. Porém, apesar do seu planeamento, não nos foi possível antever problemas e atrasos na sua execução e este teve de sofrer algumas alterações (ver Fig. 2). Desta forma, o desenvolvimento do projeto principiou com o estado da arte em setembro, com a pesquisa de informação relativa ao *web design* e às melhores práticas a serem adotadas, servindo assim como base para a vertente prática deste projeto. Esta tarefa prolongou-se até à terceira semana de março, porque após a defesa intermédia foram feitas pesquisas complementares, relacionadas com a importância de definir quais os utilizadores alvo desta plataforma (público-alvo e *personas*), preparação e organização dos testes de usabilidade. Simultaneamente, foi realizada uma pesquisa e análise de plataformas que atuam no mesmo setor de mercado, culminando na segunda semana de novembro. Depois de efetuada a análise, foram desenvolvidos gráficos e tabelas que permitiram compreender os pontos fortes e fracos de cada plataforma, o que estas tinham em comum e o que as destacava, estas revelaram-se úteis por exemplo, para compreender que tipo de funcionalidades atualmente estão a ser utilizadas e a que os utilizadores deste tipo de plataformas estão habituados, que tipo de filtros de pesquisa são usados, entre outros.

No mês de março, após a defesa intermédia, foi importante definir quem era o público-alvo desta plataforma e criar *personas* para que na fase de desenvolvimento se saiba exatamente para quem se está a projetar a plataforma. Para isso era necessário conseguir responder a algumas questões como: o que fazem, o que procuram, quais os seus problemas ou como a plataforma lhes será uma mais-valia.

Estas informações foram fundamentais para colocar em prática o desenvolvimento de uma nova interface<sup>2</sup> para a plataforma.

Tendo em conta os objetivos do *website*, a partir da terceira semana de novembro, foram criados os primeiros *wireframes*<sup>3</sup> de baixa fidelidade da interface, apenas com recurso a papel e caneta, para uma melhor compreensão e otimização da sua usabilidade. Esta tarefa estendeu-se até à terceira semana de fevereiro porque foram feitos vários ajustes e alterações de páginas. Estes protótipos iniciais são importantes porque auxiliam no visionamento e disposição das principais secções no *layout*<sup>4</sup> do *website* e podem ser facilmente des-

2. *Interface* - é o modo através do qual o utilizador consegue, usando um computador, interagir com um programa ou com um sistema operativo.

3. *Wireframes* - são protótipos usados em design de interface para sugerir a estrutura de um *website* e o relacionamento das suas páginas.

4. *Layout* - é o modo de distribuição e arranjo dos elementos gráficos num determinado espaço ou superfície.

cartados se existir a detecção de falhas, secções pouco funcionais ou desnecessárias.

O desenvolvimento da identidade gráfica coincidiu com o criação de *wireframes* de forma a agilizar o trabalho, dado que era necessária a aprovação dos mesmos por parte da empresa. A partir daqui, houve vários aspetos que começaram a ficar por resolver, atrasando o projeto. Do final do mês de fevereiro até ao mês de março foi elaborada uma proposta de design que fosse de encontro à identidade gráfica que estava a ser desenvolvida em simultâneo.

O mês de abril iniciou-se com a implementação *front-end* do *website*. Para a elaboração desta tarefa, recorreu-se às linguagens de programação web *HTML5*, *CSS3*, *JavaScript* e *PHP*. Esta tarefa prolongou-se até ao mês de agosto devido ao aparecimento de problemas durante a programação, que refletem a ainda pouca experiência nesta área. Paralelamente com esta tarefa foram desenvolvidas outras, nomeadamente a comunicação da plataforma, que implica a criação de uma *landing page*, com a função de comunicar a existência da plataforma e as novas mudanças, e por fim a sua comunicação para redes sociais, que se iniciou no final da primeira semana de junho até à terceira de julho, que tendo em conta que a implementação da plataforma estava atrasada e a mesma apenas teria implementação *front-end*, sem recurso a base de dados, os testes de usabilidade foram realizados, apenas, no final do mês de julho e início do mês de agosto. Para a sua elaboração, recorreu-se à ferramenta de prototipagem *Figma* que permitiu a execução das tarefas delineadas, de modo a determinar se o utilizador conseguia executar todas as tarefas e qual o grau de facilidade e rapidez com que as efetuou.

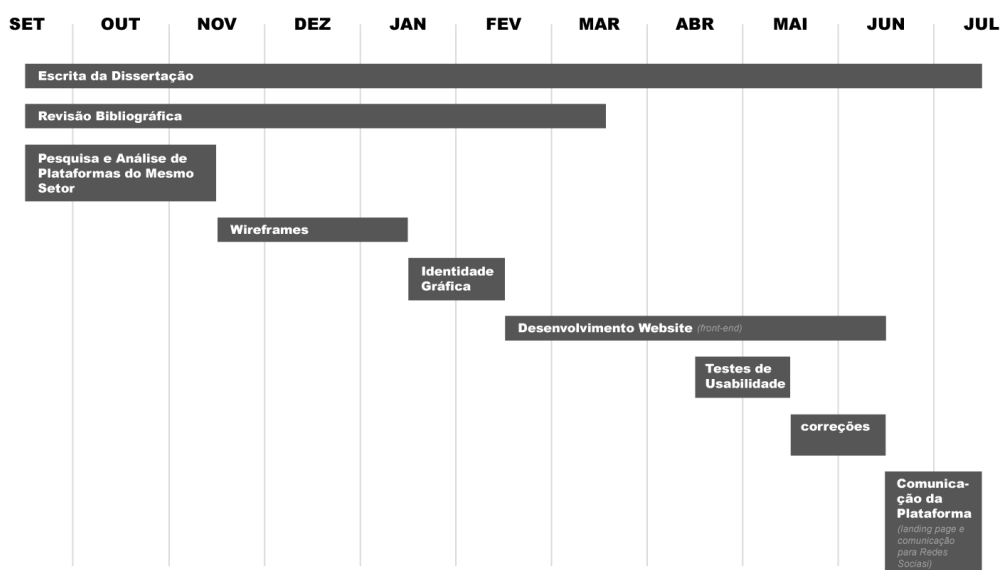


Figura 1. Diagrama de Gantt do plano de trabalhos previsto

## 8 Plano de Trabalho

Após a realização dos testes de usabilidade existiu um período para a análise dos resultados obtidos, de modo a garantir que definimos todos os pontos que deverão ser alvo de refinamento e alterações para que a plataforma fique devidamente implementada, funcional e útil ao utilizador. Apesar de estar previsto um período para a realização destas correcções/refinamentos, devido aos atrasos que já mencionamos estes passaram para trabalhos futuros.

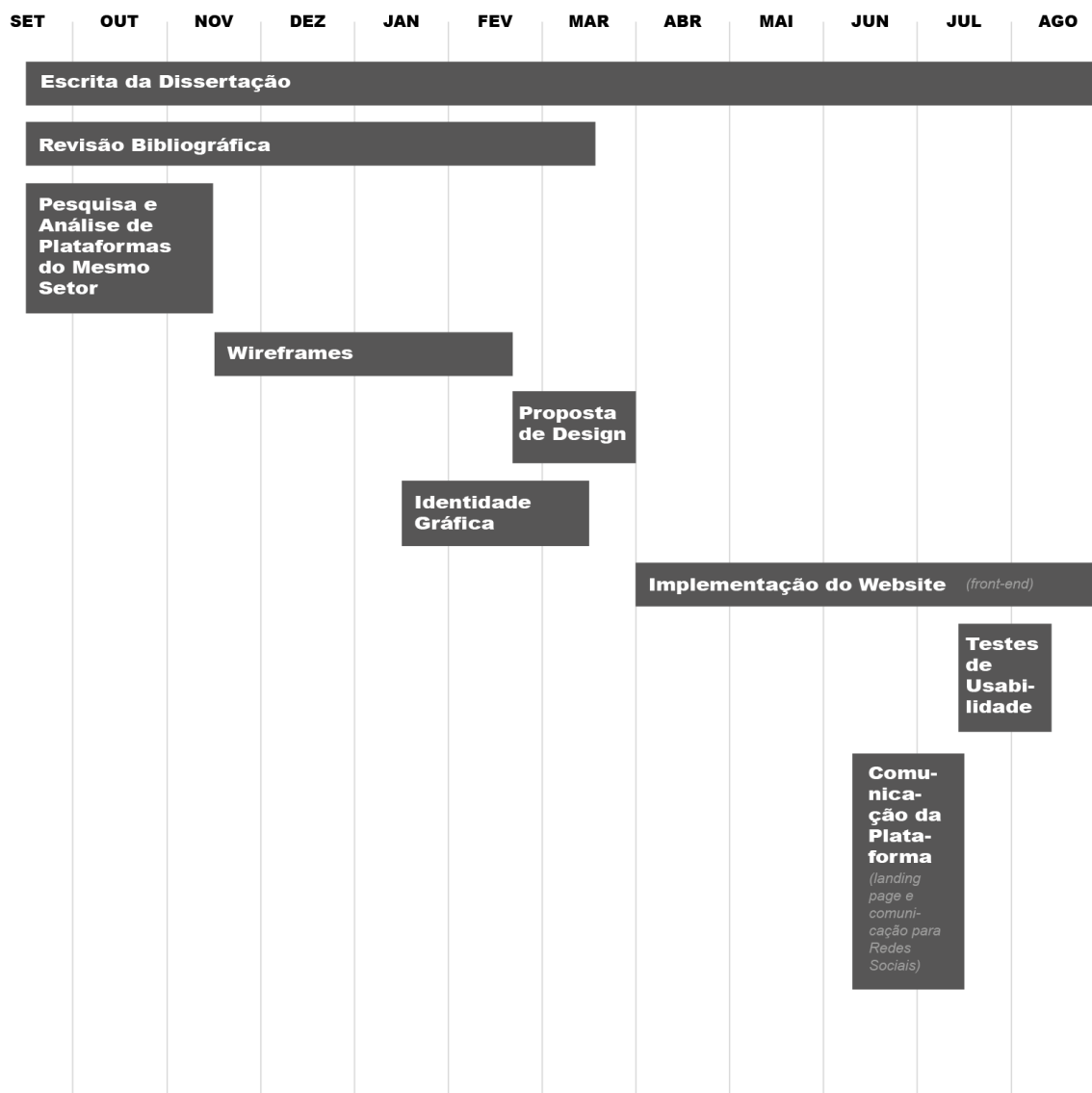


Figura 2. Diagrama de Gantt do plano de trabalhos executado





# 3

## **ADVOGADOS 24 HORAS**

3.1 Atividade

3.2 E-commerce na Plataforma Advogados 24 Horas

3.3 Promoção / Distribuição

3.4 Perspetivas



## 3. Advogados 24 horas

Este capítulo apresenta a plataforma digital “Advogados 24 Horas” num contexto de *e-commerce*.

Antes de começar a projetar e desenvolver este projeto, é importante perceber o que é e para que serve a plataforma, qual a sua importância e como beneficiamos com a sua existência.

### 3.1 Atividade

Quando pensamos num diretório, é provável que a nossa memória nos remeta de imediato para Páginas Amarelas, uma pesada lista telefónica que nos habituámos a ver nas nossas casas e na qual era possível encontrar o nome, morada ou número de telefone de qualquer serviço ou empresa.

Durante muito tempo, estas listas foram bastante úteis, mas o seu elevado peso, letra demasiado pequena e a facilidade do acesso à *internet* fizeram com que estas se tornassem obsoletas.

A migração das pessoas para o mundo digital fez com que surgisse uma oportunidade de negócio e especialização de mercado.

A plataforma “Advogados 24 Horas” surge em 2005, criada pela empresa *Inweb Solutions*, sediada em Coimbra, sendo, atualmente, o maior diretório Português dedicado exclusivamente à área da Advocacia (Fig. 3).

“Advogados 24 Horas” é uma plataforma *online* que visa promover de forma simplificada, com rapidez e com a vantagem de não se ter de deslocar a um espaço físico, o contacto com um advogado.

Sendo uma plataforma especializada na área jurídica esta pretende garantir contactos mais qualificados às pessoas que procuram os serviços de um Advogado.

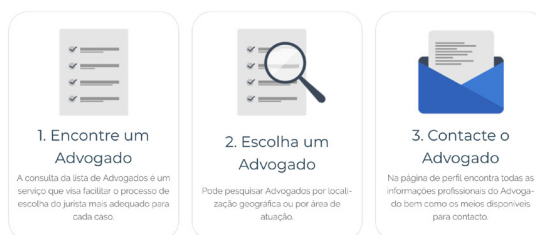
Esta é um diretório de advogados líder de mercado em Portugal e o único diretório dedicado exclusivamente à área da advocacia com o parecer favorável da Ordem de Advogados Portugueses.

O processo na plataforma é simples, passa por se escolher a área de atuação que o cliente necessita ou a área geográfica e selecionar o Advogado pretendido consoante as informações que este dispõe na plataforma (Fig. 4).



### Veja como funciona

Utilize o diretório para encontrar um Advogado ou Sociedade de Advogados



### Procure Advogados por Área de Atuação

Escolha uma área

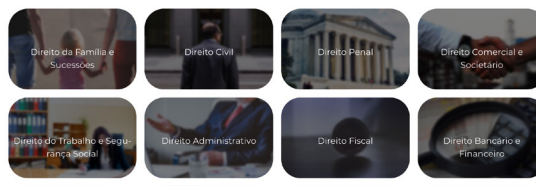


Figura 3. Homepage da plataforma "Advogados 24 Horas".

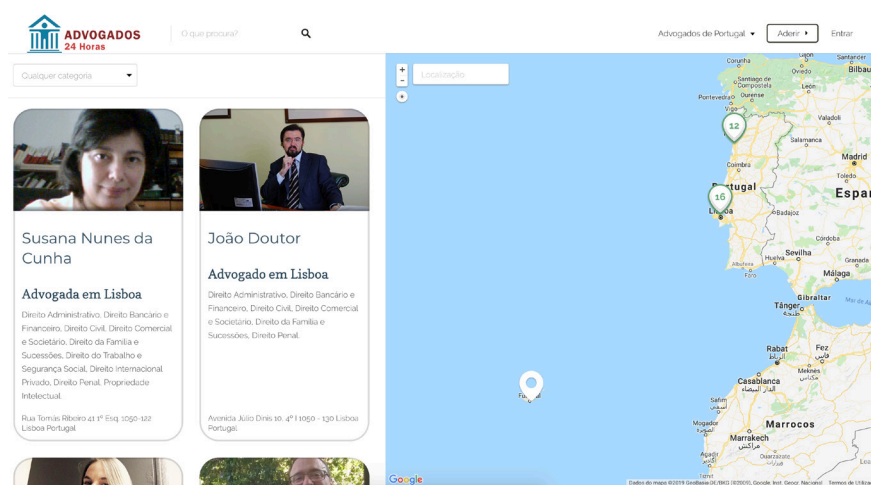


Figura 4. Atual página do diretório da plataforma "Advogados 24 Horas".

Uma vez apresentados os advogados correspondentes à filtragem criada. O utilizador passa a ter acesso à página de perfil do advogado escolhido. Nesta página, tal como podemos observar na Fig. 5, constam as informações académicas e profissionais do advogado, bem como as áreas de atuação e o número de cédula profissional. O preenchimento destas informações é fundamental, pois são estas que os diferenciarão uns dos outros e fará com que a escolha do utilizador recaia em si ou continuem a pesquisa por outro advogado.

**ADVOGADOS**  
24 Horas

O que procura?

Advogados de Portugal

## Paula Vieira de Almeida

**Áreas de Atuação:** Direito Administrativo, Direito Civil, Direito da Família e Sucessões, Direito do Trabalho e Segurança Social, Direito Penal.  
**Cédula:** 83681.

Partilhe: [Twitter](#) [Facebook](#) [Google+](#) [LinkedIn](#)

SOBRE | CONTACTOS

### Advogada em Lisboa, Paula Vieira de Almeida

Licenciatura em Direito pela Universidade Clássica de Lisboa terminada em 2 de Outubro de 1987.  
Estágio de Advocacia realizado na sociedade de advogados Laureano Santos & Associados.  
Inscrição na Ordem dos Advogados em Fevereiro de 1990.  
Frequência do Curso de Direito do Processo Fiscal realizado pela Ordem dos Advogados (1991/92).  
Participação em colóquios e seminários na área do Direito Tributário promovidos pela Ordem dos Advogados (1991/93).  
Frequência do I Curso de Direito Bancário realizado pela Universidade Clássica de Lisboa (1997).  
Visita de estudo às Instituições Europeias e Colégio da Europa, com participação nas conferências e colóquios realizados nessas Instituições (1996/98).  
Participação em conferências organizadas pela Associação de Direito e Economia Europeia de Coimbra, designadamente:  
- Seminário sobre a Conferência Inter-Governamental de 1995 - Aspectos Institucionais  
- Debate sobre questões jurídicas do desenvolvimento da Integração Europeia  
- Debate sobre Portugal e a União Europeia  
- Conferência "Os três pilares da Integração Europeia"  
- Conferência "Interrogações sobre a Europa" Pós-graduação em Direito da Medicina pela Faculdade de Direito da Universidade de Coimbra no ano lectivo de 1996/97.  
Conhecimentos regulares de francês e inglês, falado e escrito.  
Conhecimentos de informática na óptica do utilizador.

Parece ótimo, mas quer saber mais?  
[Contacte agora Paula Vieira de Almeida](#)

### Cargos Desempenhados por Paula Vieira de Almeida

Exercício da actividade de advocacia desde 1988 numa Sociedade de advogados primeiro como advogada estagiária e depois como advogada.  
Exercício da actividade de advocacia em regime liberal em escritório próprio desde 1993.  
Exercício da actividade de consultoria jurídica em regime de avença junto de algumas empresas e instituições nas áreas do direito civil, comercial, direito laboral e administrativo.  
Exercício da advocacia em regime de avença no âmbito do direito do trabalho desde 1992.

NA ÁREA DA FORMAÇÃO

Realização de dois cursos de formação profissional no âmbito do direito do trabalho, um dos quais dirigido a quadros de hotéis.  
Realização de dois cursos de "Direitos Cívicos" no âmbito de cursos de Formação Profissional dirigidos a Animadores Culturais e Técnicos no ano de 1995 e a Administrativos, numa empresa de formação profissional, cursos estes dirigidos a cidadãos oriundos de países africanos (1995/97).  
Docente das cadeiras de Direito Penal e Direito Processual Penal no Curso de Solicitadores no ano de 1998.  
Desempenho das funções de Patrona Formadora nos Cursos de Estágio da Ordem dos Advogados desde 2000 e até 2003.  
Curso sobre Divórcio no âmbito das acções de Formação do Conselho Distrital de Lisboa da Ordem dos Advogados.  
Curso sobre Noções de Direito da Medicina, Responsabilidade Civil e penal dos profissionais e instituições de saúde.  
Cursos de formação sobre Publicidade dos Medicamentos, Relações entre Médicos e Indústria Farmacéutica em laboratórios da indústria farmacéutica.

Figura 5. Atual página de perfil do advogado na plataforma "Advogados 24 Horas" (parte 1).

Após a tomada de decisão de qual o advogado mais indicado para o seu caso o utilizador terá disponível na parte inferior da página a um formulário para contacto com o advogado. Nessa mesma secção o utilizador encontrará os contactos pessoais do advogado como o número de telefone e/ou telemóvel e morada. Mas quando previamente preenchido pelo advogado poderão surgir outras informações pertinentes como o horário de atendimento, idiomas falados e coordenadas GPS para facilitar a deslocação ao escritório do advogado caso necessário (Fig. 6).

**Advogada Paula Vieira de Almeida**  
Entre em contacto connosco

Note que os Advogados são profissionais que normalmente cobram honorários pelos serviços prestados!

**ENVIE UMA MENSAGEM**

Mensagem \*

Nome \*

Telefone \*

E-Mail \*

Carregue no quadrado antes de continuar

Enviar

**FALE CONNOSCO**

☎ +351 21 790 1500  
☎ +351 925 469 007

Idiomas que Falamos: Português

**VISITE-NOS**

Avenida 5 de Outubro 55, 3º andar  
1050-058 Lisboa, Portugal  
Coordenadas GPS: 38.7366204, -9.1473881

Mostrar direções

Mapa de localização do escritório

Alameda 300º, Parque Eduardo VII, Instituto Superior Técnico, Museu Nacional, CHELAS, Cais de Alorna

Anúncios > Direito Administrativo > Direito Civil > Direito da Família e Sucessões > Direito do Trabalho e Segurança Social > Direito Penal

← Maria José Barros

Ortina de Sousa →

Copyright Inweb Solutions © 2011 - 2019  
Web Design By Inweb Solutions

Figura 6. Atual página de perfil do advogado na plataforma "Advogados 24 Horas" (parte 2).

## 3.2 E-commerce na plataforma Advogados 24 Horas

O comércio de produtos e serviços remonta ao início da história do Homem, mesmo antes da invenção do dinheiro, como atualmente é conhecido [5]. Nos primórdios o modelo de transação utilizado era um sistema de comércio através de trocas. O objetivo subjacente a toda essa transação comercial passava por dar algo que se tinha em abundância em troca de algo que se queria ou necessitava [6][7].

Com o progresso do Homem também as formas como o comércio é efetuado se foram alterando, passando então da troca direta, para a criação de uma moeda que se dá em troca pelo bem que queremos adquirir [8]. Mas nos últimos anos, como temos vindo a assistir, houve um grande avanço tecnológico e com o mundo cada vez mais globalizado, a Internet transformou-se numa das ferramentas mais importantes de acesso à informação, comunicação e também de compras, o que levou ao desenvolvimento de um novo modelo de comercialização, o *e-commerce* (comércio eletrónico).

Segundo Hortinha, o *e-commerce* é o conjunto de transações comerciais de produtos e serviços efetuados através da Internet ou de outros meios digitais, ou seja, trata-se de um procedimento equivalente ao comércio tradicional, mas utilizando diferentes meios [9].

Assim, tendo em conta este avanço tecnológico e a falta de tempo das pessoas, a comodidade de poder fazer compras ou aceder a determinados serviços a qualquer hora do dia e sem ter de sair de casa, faz com que o *e-commerce* se torne uma tendência [10].

Cada vez mais surgem *websites* e aplicações de serviços que permitem facilitar e agilizar muitas das tarefas que temos de realizar no nosso dia a dia.

Bill Gates, em 1999, já tinha previsto que iríamos poder pagar as nossas contas, administrar as nossas finanças, comunicar com o médico ou realizar qualquer outro negócio [1].

Hoje, 20 anos depois, podemos efetivamente marcar uma consulta no médico, entregar o IRS, renovar o cartão de cidadão ou reclamar de um serviço. Tudo isto pode ser feito através de plataformas *online* criadas especificamente para esses serviços, o que já não exige ir para as longas e habituais filas de espera.

A elaboração de plataformas de serviços *online* vêm assim simplificar muitas das tarefas do quotidiano.

Deste modo, a *Inweb Solutions* criou o “Advogados 24 Horas”, que é

um serviço *online* que pretende ligar os seus públicos - o Consumidor, o Advogado e o Estudante de Direito. Aos consumidores oferece um meio que permite contactar um ou mais Advogados, segundo o critério de pesquisa determinado pelo próprio. Simultaneamente, visa prestar um serviço a todos os Advogados que pretendam ter uma presença *online* divulgando as suas informações profissionais

A plataforma apresenta-se assim, como sendo uma ferramenta de auxílio no processo de procura e escolha do advogado mais adequado a cada caso, sem implicar qualquer deslocação por parte do potencial cliente. A pesquisa de um advogado pode ser feita por área geográfica ou por área de atuação. Na sua página de perfil, podemos encontrar todas as informações profissionais do advogado, bem como os meios disponíveis para proceder ao seu contacto. Enquanto que, no que respeita aos Estudantes de Direito pretende-se facilitar-lhes a procura de um estágio na área e promover o primeiro contacto com a plataforma antes destes se tornarem profissionais.

“Advogados 24 Horas” é uma plataforma paga por parte dos advogados que pretendem ser apresentados neste diretório exclusivo. Existem dois modelos de subscrição: (i) anual ou (ii) com duração de 3 anos (Fig. 8). Como benefício pela subscrição, a plataforma oferece presença destacada nas listagens da categoria, áreas de atuação ilimitadas e direito a uma galeria de imagens. Ambos os planos incluem ainda destaque nos resultados de pesquisa consoante o plano subscrito, um micro-site otimizado para gerar oportunidades de negócios, canais de comunicação com o advogado e suporte ao cliente (Fig. 7). Com estes benefícios, os advogados irão ganhar mais visibilidade e reforçar a sua presença *online*. Ao conter todas as suas informações profissionais ganhará a confiança dos utilizadores, que desta forma reverterá no contacto de um novo cliente.

Figura 7. Atual página de subscrição da plataforma "Advogados 24 Horas" (parte 1).



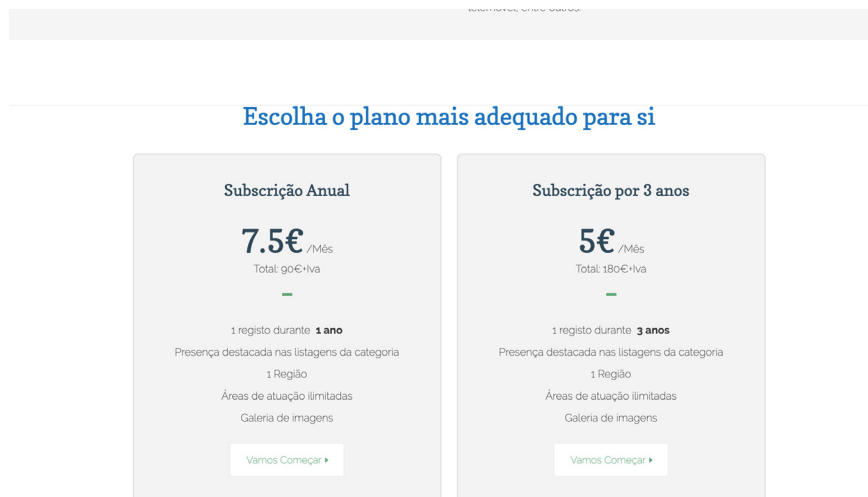


Figura 8. Atual página de subscrição da plataforma "Advogados 24 Horas" (parte 2).

A existência da plataforma é importante mas inútil se o público-alvo não souber da sua existência. Deste modo, é importante compreender e analisar quem é o público-alvo e onde se encontra de forma a ser desenvolvida uma campanha de promoção/comunicação desta plataforma.

O principal motivo para “Advogados 24 Horas” estar presente nas redes sociais deve-se ao facto de as pessoas, em especial os seus utilizadores/público-alvo, terem contas em determinadas redes sociais. Por isso, é importante estar presente acima de tudo para expor a marca e reforçar a proximidade com os seus atuais utilizadores [11].

Ao estar presente neste tipo de plataformas, a “Advogados 24 Horas” não só ganha proximidade com os seus utilizadores, como poderá criar campanhas de angariação, a partir dos dados que estas plataformas guardam acerca do seu público.

As redes sociais permitem criar anúncios altamente segmentados para atingir o seu público-alvo e estes podem ser personalizados de acordo com as necessidades da marca. Por exemplo, é possível segmentar clientes por fatores como: género, idade, localização, nível de educação e até mesmo pelo comportamento, ao mostrar o tipo de páginas web que um utilizador gosta [12].

Hoje, estar presente nas redes sociais é uma ação quase obrigatória

para entender melhor todo o comportamento e perfil do seu público-alvo.

Atualmente, a plataforma "Advogados 24 Horas" está presente no *facebook* e no *linkedin*. Sendo que a última atividade registada no *facebook* diz respeito a junho de 2016 e no *linkedin* não existe qualquer registo de atividade. Estar presente nas plataformas sociais é importante, mas criar conteúdos próprios e disseminar informação é essencial para os objetivos deste tipo de plataformas ser atingido..

Aproveitando o atual momento de inovação e reformulação da plataforma, através do seu *redesign*, decidimos que seria a altura ideal para fazer algumas propostas de conteúdos a serem publicados no futuro. O objetivo é envolver o público com a marca criando conteúdos com que este se possa identificar.

### **3.4 Perspetivas**

Com a renovação da plataforma, pretende-se dar atenção a novos públicos e criar novas páginas. Com a integração de estudantes de direito no seu público-alvo, iremos expandir a comunidade jurídica presente na plataforma. Além de beneficiarem da procura de estágios exclusivos na sua área, terão também acesso a artigos publicados por advogados no ativo. A inclusão deste público-alvo na plataforma proporcionará um primeiro contacto deste utilizador com a mesma, acarretando consigo vários benefícios, tais como o conhecimento e promoção da marca, e estabelecem relações de proximidade e confiança com a mesma. Mais tarde, quando estes estudantes entrarem no mercado de trabalho já saberão da existência desta plataforma e poderão beneficiar com a sua subscrição.

Tal como pudemos ver, a plataforma apresentava algumas incongruências no seu *layout*, uma vez que se denota uma inconsistência visual entre as diferentes páginas. Há vários aspetos que chamaram à atenção, nomeadamente a existência de uma paleta de cores variada, impossibilitando a compreensão dos estilos utilizados. Por exemplo, existem títulos a branco, a azul escuro e a azul claro; os seus elementos tanto aparecem alinhados ao centro, como colados às margens do ecrã. Neste sentido, o que se pode concluir é que não houve um planeamento e utilização de uma grelha. Com o desenvolvimento deste projeto, perspectiva-se solucionar todas estas questões de forma a tornar a plataforma visualmente mais agradável para o utilizador. Com as novas alterações, a plataforma passa a ter uma hierarquia visual e uma paleta de cores bem definida.

A página do diretório estava dividida de igual modo entre a apre-

sentação dos advogados e o mapa. Esta divisão pareceu-nos desproporcional, uma vez que a informação sobre os advogados tem maior relevância do que o mapa para utilizador, visto que o requisito de pesquisa deste não se foca exclusivamente na localização do advogado. Por exemplo, se o utilizador apenas pesquisou por área de atuação, é questionável o porquê do mapa ocupar uma área tão considerável do ecrã.

Ao testar a plataforma, decidimos experimentar todos os filtros que esta continha. Ao serem pesquisados advogados na Madeira, não foram encontrados resultados e o mapa apresentado localizava-se em Londres (Fig. 9), não fazendo qualquer tipo de sentido e deixando o utilizador a questionar-se do porquê desse resultado. Neste sentido, criou-se uma nova abordagem, centramos o diretório nos filtros de pesquisa e numa breve apresentação dos advogados, tentando assim solucionar este problema. No filtro de pesquisa só aparecerão as cidades dos advogados presentes na plataforma para que existam sempre resultados. Se o utilizador recorrer ao filtro de pesquisa de localização, só lhe serão apresentados resultados para essa mesma localização. Deste modo, ao eliminar o mapa da página principal do diretório, o utilizador poderá focar-se nos outros elementos que os diferenciam, como área de atuação, experiência profissional, formação académica, entre outros. Assim, o utilizador beneficiará de uma escolha mais assertiva para o seu caso. No entanto, a utilização do mapa não será totalmente despropositada, uma vez que o advogado pretende garantir que todos os seus dados e contactos se encontrem *online* de modo a não perder nenhum possível cliente independentemente da via de comunicação que o utilizador pretenda utilizar.

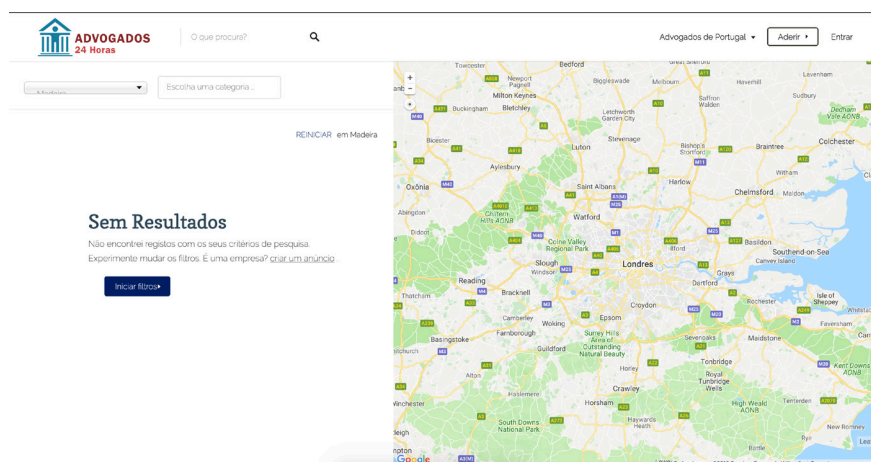


Figura 9. Página do diretório "Advogados 24 Horas" sem resultados.



# 4

## **ESTADO DA ARTE**

- 4.1 Design de Interação e Interface
- 4.2 Usabilidade
- 4.3 Acessibilidade
- 4.4 Layout e Legibilidade
  - 4.4.1 Navegação
  - 4.4.2 Ajuda
  - 4.4.3 Formulários
  - 4.4.4 Tipografia para Web
- 4.5 Linguagens de Programação
- 4.6 Responsive Web Design
- 4.7 Caso User Interface
- 4.8 Conclusões



## 4. Estado da Arte

Neste capítulo são abordados vários temas que servirão como base de compreensão às necessidades do desenvolvimento deste projeto. É importante refletir e compreender o que é o Design de Interação e Interface, introduzir e discutir a usabilidade e a importância da acessibilidade antes da projeção e implementação *front-end* da plataforma.

Será também necessário ter noção de como desenvolver o *layout*, quais as melhores práticas para o seu desenvolvimento e entender a importância da tipografia para a *web*.

Este capítulo servirá também para investigar quais as linguagens de programação *web* que estão a ser utilizadas atualmente e a importância do *Responsive Web Design*.

### 4.1 Design de Interação e Interface

Atualmente, são inúmeros os produtos interativos inseridos no nosso quotidiano, sendo que alguns deles acabam por passar despercebidos, de tantas as vezes que os utilizámos. O telemóvel, o computador, a impressora, o comando da televisão, a máquina de café, o microondas, entre outros, fazem parte de uma lista tão vasta que parece interminável. Porém, são poucos os que realmente cumprem o seu papel de forma fácil e eficiente. Isso acontece porque muitos dos produtos que exigem a interação dos utilizadores para a realização de tarefas, não foram projetados a pensar no utilizador, foram projetados principalmente como sistemas para executar funções definidas [13].

O Design de Interação surge assim, com o objetivo de facilitar a experiência do utilizador com todo o tipo de tecnologias (preocupando-se com os utilizadores e com a sua interação).

A interação é o processo de comunicação que se estabelece entre o utilizador e o sistema, através da interface. Esta é indispensável para a utilização do mesmo.

Uma interface bem projetada é a principal responsável para a manutenção de um utilizador na navegação de um *website*, facilitando o seu dia-a-dia e tornando-se numa ferramenta indispensável na sua vida. Também é objetivo da interface incentivar e garantir a fidelização desse utilizador. Assim, ignorar a importância do design de

interface pode ser um fator decisivo na rejeição de um *website*, como veremos no caso *User Interface* mais à frente.

O que importa para o utilizador é que o sistema seja de fácil uso e que cumpra a função para a qual foi criado. Por exemplo, o utilizador instala a aplicação do seu banco, abre a aplicação e espera que a mesma lhe permita realizar transações de dinheiro, evitando assim a sua deslocação até à agência bancária. Se esta for de difícil utilização ou estiver constantemente com problemas e a dar erros, o utilizador irá sentir uma enorme frustração na sua utilização e irá deixar de a utilizar, o mesmo se passa com o *website*.

Desta forma, o design de interface tem a finalidade de auxiliar na criação de algo que seja esteticamente atraente, acima de tudo, útil e eficaz na resolução de problemas e não na criação de outros.

Com isto, percebemos que estas disciplinas centram toda a sua atenção nas necessidades do utilizador. Tendo em conta os critérios de usabilidade e acessibilidade.

## 4.2 Usabilidade

A usabilidade é uma componente muito importante de um *website* e que pode determinar o sucesso ou insucesso deste junto dos seus utilizadores. Uma má experiência do utilizador no *website* poderá fazer com que este desista de usar o *website*, acabando por utilizar um concorrente [14]. Desta forma, além de garantir uma boa experiência de utilização, é essencial que o *website* cumpra com os seus objetivos, isto é, que a plataforma seja capaz de responder às necessidades do utilizador. No caso deste projeto, a plataforma redesenhada é um diretório de advogados, se o objetivo do utilizador for encontrar um advogado, espera-se que esta seja uma ação fácil de executar. .

Tendo em conta a importância da usabilidade assume num *website*, é importante que as funcionalidades oferecidas pelo mesmo sejam úteis aos utilizadores. Neste sentido, reforça-se a ideia de que não é a quantidade de funcionalidades que a plataforma web oferece, mas a utilidade e facilidade com que o utilizador interage com a mesma.. Não interessa desenvolver um *website* ou aplicação móvel que apresenta múltiplas funcionalidades se depois a sua utilização gera dúvidas ou deixa o utilizador inseguro, o que fará com que o utilizador abandone o site ou desinstale a aplicação [15].

Normalmente, as formas mais comuns de identificar problemas num *website* são através de avaliações heurísticas e testes com utilizadores.

Jakob Nielsen (1995) na sua página “Nielsen Norman Group” apresenta as 10 heurísticas para a avaliação da usabilidade [16]:

1. Visibilidade do status do sistema: o utilizador deve ter *feedback* do que está a acontecer em tempo real.
2. Correspondência entre o sistema e mundo real: o sistema deve utili-



zar a linguagem do utilizador em vez de termos técnicos.

3. Controlo e liberdade do utilizador: o utilizador deve ter o poder de decidir quando quer cancelar uma ação ou voltar atrás, retornando ao estado anterior.

4. Consistência e padrões: ações semelhantes devem ser desempenhadas de forma semelhante. Não é suposto o utilizador precisar de adivinhar que diferentes palavras, situações ou ações significam a mesma coisa.

5. Prevenção de erros: é bom existirem mensagens de erro, quando estes ocorrem, mas o ideal é impedir que o erro ocorra.

6. Reconhecimento em vez de recordação: o utilizador deve ser capaz de desempenhar ações naturalmente, sem ter de se lembrar como executou a mesma tarefa numa ação anterior.

7. Flexibilidade e eficiência de utilização - Atalhos: os atalhos servem para agilizar a interação com o sistema dos utilizadores mais experientes. Já aos utilizadores inexperientes, estes mesmos atalhos devem de ser invisíveis. O sistema deve de ser capaz de atender a ambos os utilizadores.

8. Estética e design minimalista: só deve ser mostrado o essencial. Informações irrelevantes ou desnecessárias não devem ocorrer.

9. Reconhecer, Diagnosticar e Resolver erros: devem existir mensagens de erro e sugestões para uma solução; estas devem ser expressas numa linguagem clara e de fácil compreensão para o utilizador.

10. Ajuda e documentação: uma boa interface não deve necessitar de ajuda. Se o utilizador necessitar de ajuda, a mesma deve estar facilmente acessível .

As dez heurísticas são o método através do qual podemos avaliar uma interface.

Enquanto que os testes com utilizadores são a forma mais fiável de identificar problemas de usabilidade num *website*. Colocar utilizadores reais a testar uma plataforma web, pedindo-lhes para realizar determinadas tarefas e observar o seu comportamento - como navegam e se conseguem ou não atingir os objetivos definidos para cada uma.

Deste modo, os testes de usabilidade permitirão avaliar e identificar os pontos críticos onde é preciso intervir para melhorar a experiência do utilizador. Ainda assim, não existe uma forma de quantificar o grau de usabilidade que um *website* oferece, mas segundo Nielsen (2012) podemos avaliar a sua qualidade através de cinco componentes [17]:

1. Aprendizagem: quão fácil é para os utilizadores realizarem tarefas básicas, quando entram pela primeira vez no *website*?

2. Eficiência: quando os utilizadores aprendem o funcionamento do *website*, com que rapidez eles conseguem executar

tarefas?

3. Memorabilidade: após um período sem visitarem o *website*, com que facilidade o utilizador consegue utilizar o *website* com sucesso?

4. Erros: quantos erros os utilizadores cometem, quão graves são esses erros e com que facilidade o utilizador consegue resolvê-lo?

5. Satisfação: quão agradável é usar o *website*?

Por fim, o *website* deve ser útil. A sua usabilidade e a sua utilidade são igualmente importantes e, em conjunto, podem determinar a permanência do utilizador na plataforma web.

## 4.3 Acessibilidade

Acessibilidade significa acesso. É a possibilidade de todos os seres humanos, independentemente da sua deficiência ou necessidades especiais, usufruírem dos benefícios de uma vida em sociedade. Isso significa que a acessibilidade permite que todas as pessoas possam participar em todas as atividades, até as que incluem o uso de produtos, serviços e informação, com o mínimo de barreiras possíveis [18].

As barreiras de acessibilidade estão presentes em todos os contextos, quer sejam ambientes físicos, onde os problemas na sua grande maioria, são problemas arquitectónicos, por exemplo a falta de rampas, a falta de casas de banho públicas adaptáveis, entre outros. Quer sejam barreiras de acessibilidade tecnológicas, como por exemplo, as plataformas *web* não pensarem na disponibilização de conteúdos para todos. A introdução do atributo " *alt= ' '*" no *HTML*, que é a descrição de uma imagem, faz a diferença para que um invisual possa compreender o que a plataforma *web* lhe está a apresentar.

Esta preocupação em projetar algo para todos é abordada pelo conceito de Design Universal, que visa projetar um produto ou um ambiente para ser utilizado por todas as pessoas, respeitando a diversidade humana e promovendo a inclusão de todos os seres humanos nas atividades do seu dia-a-dia [18].

Ao relacionar a acessibilidade com este projeto, as deficiências que podem condicionar o acesso a uma plataforma *web* estão classificadas em cinco diferentes tipos: visuais, auditivas, fala, motoras e cognitivas.

A *web* é um importante meio de comunicação que promove o rápido acesso à informação sem que seja necessária a deslocação física das pessoas.

Por exemplo, uma pessoa invisual, ao utilizar a Internet para fazer compras *online* beneficia do facto de deixar de estar dependente de terceiros ou dos ainda existentes obstáculos físicos. No entanto, podem surgir outros desafios, na medida em que se a loja *online* não estiver preparada para funcionar com navegadores que lêem o texto da página, sintetizadores de voz, o utilizador não conseguirá realizar as suas compras de uma forma autónoma.

Cabe ao *webdeveloper* garantir que o seu *website* está acessível a todos. Existem diversas ferramentas no mercado, algumas gratuitas, que ajudam a garantir que a plataforma *web* está acessível a todos.

Estas ferramentas automatizadas validam as regras e recomendações para promover a acessibilidade *web* (WCAG 1.0 e WCAG 2.0). Estas analisam o código *HTML* das páginas *web* e identificando todas as suas falhas de acessibilidade e dando recomendações de como as solucionar. Por exemplo: *AChecker* (Figura 10), *WAVE* (Figura 11), entre outras.

WCAG (*Web Content Accessibility Guidelines*) versão 1.0 foi criada, em 1999, com recomendações e normas de acessibilidade para conteúdos na *web* e mais tarde em 2008, foram atualizadas para a sua versão 2.0.

Como podemos verificar em Directrizes de Acessibilidade para o Conteúdo da Web WCAG 2.0 [19], no total são doze recomendações, divididas em quatro princípios, que apresentam os objetivos básicos que os *developers* devem atingir para tornar o conteúdo mais acessível aos utilizadores com as mais diversas incapacidades.

Estas normas estabelecem três níveis de prioridade.

Problemas de Prioridade I - Não garante um site altamente acessível. A conformidade com este nível é descrita como A.

Problemas de Prioridade II - O site será acessível para a maioria dos utilizadores. A conformidade com este nível é descrita como AA.

Problemas de Prioridade III - Garante um nível otimizado de acessibilidade. A conformidade com este nível é descrita como AAA.

Assim é importante garantir que a plataforma *web* esteja em conformidade pelo menos com nível AA, sendo a situação ideal o nível AAA para que haja a inclusão de todos.

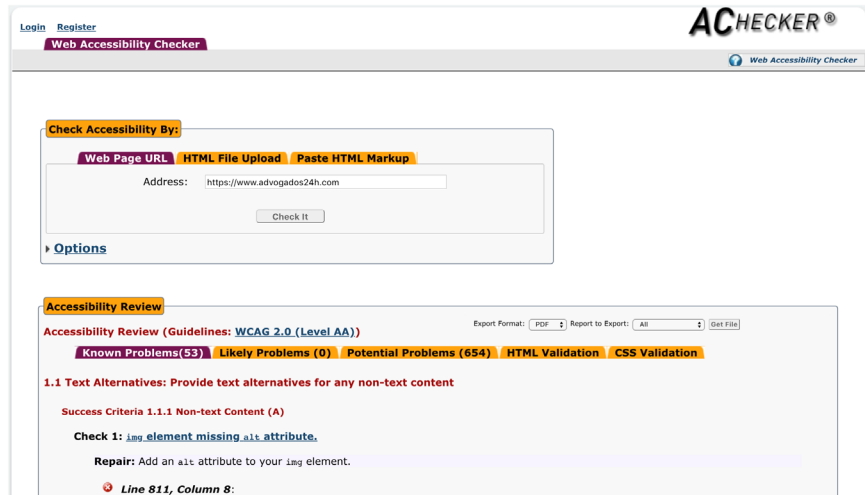


Figura 10. Verificação de *website* com AChecker.



Figura 11. Verificação de *website* com WAVE (Web Accessibility Evaluation Toll).

## 4.4 Layout e Legibilidade

Os conteúdos são o componente mais importante de uma página *web*, é deles que o utilizador vai à procura. Fornecer os conteúdos de forma legível é um dos principais pontos a ter em conta na criação de uma plataforma *web* para que a mesma ofereça uma boa experiência de navegação ao utilizador. Isto implica que os textos tenham um tamanho de letra que permita uma leitura confortável, espaçamentos e entrelinha que permitam ler o conteúdo sem cansar a vista e um bom contraste entre a cor do texto e o fundo para que não haja um esforço da vista por parte do utilizador.

É recomendado que seja estabelecido um nível hierárquico e grau de importância da informação disponível em cada uma das páginas. O *layout* das páginas deve orientar os utilizadores a encontrar a informação mais importante de forma rápida e direta [20].

A forma como os conteúdos estão organizados e a sua disposição na página, também devem ajudar a tornar a interface mais simples e a melhorar a procura de informação na página. Ao ser mantida a coerência visual e funcional de todas as páginas, os utilizadores aprendem as sequências de comportamento nas páginas e realizam-nas melhor quando as mesmas podem ser repetidas sem que tenham de parar para pensar [20].

As tarefas que os utilizadores podem realizar no *website* devem de se assemelhar à forma como as executam noutros *websites* ou até mesmo na vida real. Deste modo, entender o conceito de "affordance" é essencial para desenhar interfaces mais claras e intuitivas. Este pode ser entendido como o potencial que um objeto ou parte de uma interface tem de passar a informação ao utilizador e de como pode ser usado, sem a necessidade de uma explicação prévia.

Por exemplo, a maçaneta de uma porta não é requer de uma explicação prévia para o utilizador saiba que ao girá-la irá abrir a porta. A forma do objecto indica como ele deve ser usado. Numa plataforma *web* também podemos aproveitar o conceito de "affordance".

É sempre uma boa prática associar as ações que queremos que o utilizador realize no *website* às mesmas ações da vida real. Por exemplo, o facto de existir um campo com um ícone de uma lupa faz com que o utilizador recorra à sua memória e experiência e compreenda que naquele campo o pretendido é que se procure algo. Outro exemplo é o carrinho de compras nos sites de *e-commerce*. Tanto na vida real como na experiência *web*, o utilizador sabe que deve adicionar os

produtos ao carrinho de compras e, no final, efetuar o pagamento (Fig. 12). Utilizar este tipo de associações irá minimizar a curva de aprendizagem do utilizador, uma vez que o mesmo já está habituado à mesma ação na vida real.

Com visitas frequentes ao *website*, o utilizador habitua-se a que um elemento no *website* com um determinado aspeto realize sempre a mesma ação, acabando por a executar sem sequer ler o que está escrito, através de associação e recurso à sua memória. Se criarmos uma má associação, tal poderá trazer resultados que não pretendíamos.

Vejamos, por exemplo, o caso dos botões para apagar, remover ou cancelar. Se este tipo de botões com uma ação que pode levar à perda de dados tiver um aspeto igual ao resto dos botões, poderá fazer com que o utilizador apague, remova ou cancele algo sem que isso fosse realmente o pretendido. Mas se estes botões tiverem uma cor diferente, por exemplo, a cor vermelha, cor que associamos a ações negativas, o utilizador irá criar a "affordance" de que todos os botões com aquela cor executam a mesma ação (perda ou remoção de dados). Desta forma, o utilizador terá muito mais cuidado quando encontrar botões com a cor vermelha, evitando um clique por engano.

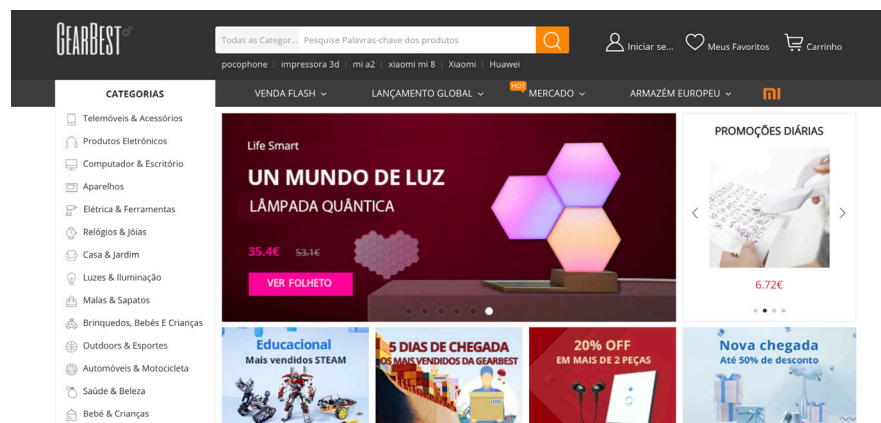


Figura 12."Affordance", ícone lupa e carrinho de compras no site <https://pt.gearbest.com>.

## 4.4.1 Navegação

A navegação de um *website* deve permitir que os utilizadores tenham acesso aos seus conteúdos de forma eficiente e eficaz. Esta deve estar bem visível e deve-se manter igual ao longo de todas as páginas, pois esta é a principal forma que os utilizadores têm para navegar entre todas páginas do *website* [21].

A permanência constante do menu de navegação principal em todas as páginas do *website* é essencial, porque não devem de existir páginas sem elementos de navegação. Caso isso aconteça, fará com que o utilizador acabe encurralado, o que não é algo positivo nem desejado [21].

Os utilizadores, à medida que começam a conhecer o *website*, antecipam a localização da informação no ecrã e começam a procurar os conteúdos, mesmo antes da página estar completamente carregada [21]. Quando a localização destes itens se mantém constante, os utilizadores aprendem essa localização e usam esse conhecimento para navegar mais rapidamente.

É importante também que seja dado *feedback* aos utilizadores sobre a sua localização no *website*, para que este não tenha dúvidas em que página é que se encontra.

A distinção entre os botões e os restantes elementos, também é importante. Por norma, esta identificação passa pela utilização de uma forma ou cor diferente, por exemplo, usar cores que os destaquem do restante texto. A utilização do negrito para identificar *links* não é aconselhada pelo facto de poder criar conflito entre diferentes elemento. Por exemplo, poderemos querer destacar uma palavra ou frase a negrito e isso poderia confundir o utilizador pela incoerência entre frases ou palavras a negrito que são clicáveis e frases ou palavras que também estão a negrito e não são clicáveis.

Definido o aspeto dos links, esse aspeto deve ser mantido em todas as restantes páginas do *website*, é importante que os utilizadores possam olhar para os mesmos e entender imediatamente que estes são clicáveis e compreender qual o seu destino mesmo antes de clicarem.



## 4.4.2 Ajuda

Muitos dos utilizadores *web* não costumam ler as instruções de ajuda antes de começar a usar um *website*. A melhor forma de ajudar os utilizadores a navegar e a ultrapassar situações que podem ser mais complicadas, é fornecer ajuda contextual, na altura e no local certo, onde sabemos de antemão que o utilizador irá necessitar dela[22]. Esta ajuda pode ser dada através de pequenas mensagens ao longo da plataforma *web*, como por exemplo nas mensagens de erro, de modo a ajudar utilizador a ultrapassar o erro ou nas mensagens de sucesso, para indicar quais os passos seguintes, caso estes existam.

Recomenda-se a existência de uma página de FAQ (*Frequently Asked Questions*), com as respostas às questões que podem surgir ao utilizador. Algumas plataformas também já apostam em prestar ajuda através de um *chatbot*. Os *chatbots* surgem muitas vezes em forma de janela *pop-up* onde se podem fazer perguntas e pedir ajuda como se de pessoas reais se tratassem. Eles são uma forma interativa de o utilizar se conectar com o serviço e pedir informações sem que tenha que andar à procura. Quando a inteligência artificial do *chatbot* não é capaz de ajudar normalmente existem duas possibilidades: a primeira passa por aparecer uma mensagem de erro e indisponibilidade de ajuda e a segunda, se o serviço estiver disponível, passa por falar com um assistente real ou enviar um email com um pedido de ajuda específico para o serviço.

## 4.4.3 Formulários

Os formulários são a principal forma de interação dos utilizadores com um *website* e também o local onde normalmente ocorrem os principais problemas de usabilidade [23].

A norma ISO 9241 define que a usabilidade de um *website* é medida pela eficácia, eficiência e satisfação com que os utilizadores atingem os seus objetivos. Quando estão a navegar num *website*, os utilizadores têm sempre um objetivo a atingir: ou pretendem encontrar algum tipo de informação ou realizar alguma tarefa. Se o *website* estiver bem concebido, irá cumprir as necessidades do utilizador e permitir que ele atinja o seu objetivo [23].

Desta forma, o facto de os formulários serem o mais simples e diretos possível, fará com que os utilizadores cumpram sempre o seu objeti-

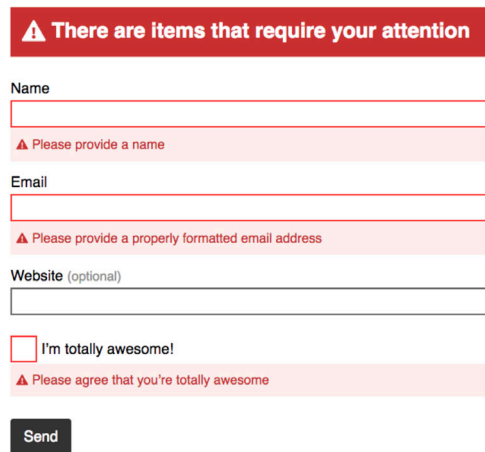


vo. Por isso, o sucesso ou o insucesso da interação dos utilizadores num formulário é definida pela facilidade com que o utilizador consegue perceber o modo como se deve preencher em cada campo. Neste sentido, é fundamental que se consiga distinguir as várias ações, por exemplo, o botão de “Enviar” do botão de “Cancelar”, para que os utilizadores não cliquem no botão errado por engano e assim percam todos os dados que tinham preenchido.

Também a diferenciação entre os campos de preenchimento obrigatório dos que não o são, é essencial para o utilizador. Existem muitos *websites* que fazem essa distinção com recurso ao uso do asterisco à frente do nome do campo, para os identificar como obrigatórios. Outra alternativa é usar a palavra “obrigatório” em vez do asterisco. Ambas as soluções são válidas.

As mensagens de erro também ajudam o utilizador a perceber se estão a preencher corretamente o formulário. Por exemplo, num campo onde se pedem números de telefone, o ideal é que sejam apenas aceites números e não letras, para que seja respondido corretamente. No caso de estar mal preenchido, as mensagens de erro devem de aparecer nesse campo. Como a cor vermelha é associada às mensagens de erro só deve de ser utilizada caso exista erros de preenchimento (Fig. 13).

Por fim, refere-se que é fulcral para o utilizador receber *feedback* de que a sua ação foi realizada com sucesso, sendo que este não deve ser intrusivo e não deve ser um beco sem saída.



The image shows a web form with a red header bar containing a warning icon and the text "There are items that require your attention". Below the header, there are three input fields: "Name", "Email", and "Website (optional)". Each field has a red border and a red error message below it: "Please provide a name", "Please provide a properly formatted email address", and "Please agree that you're totally awesome". The "I'm totally awesome!" message is preceded by an unchecked checkbox. At the bottom of the form is a "Send" button.

Figura 13. Mensagens de erro num formulário.

## 4.4.4 Tipografia para Web

A tipografia está presente em todos os lugares. Todos os dias, somos confrontados por milhares de mensagens tipográficas, a maioria das quais ignoramos ou nem vemos dada a imersão nos nossos afazeres diários. Ela está presente nas embalagens que utilizamos no nosso dia a dia, na televisão ou na Internet [24].

A tipografia é, muitas vezes, a base para trabalhos gráficos, seja o trabalho executado para um ambiente físico ou digital. Mas é completamente diferente utilizar a tipografia para um suporte em papel, onde esta é estática, do que utilizá-la para uma plataforma *web* onde a mesma se tem de adaptar à variedade de tamanhos de ecrãs.

Hoje, grande parte dos *websites* que são desenvolvidos estão preparados para alterar as formas e escalas quando o tamanho dos navegadores mudam. Estas alterações incluem o reposicionamento e ajuste de imagens, a substituição de menus por ícones, múltiplas colunas que se transformam em apenas uma e os tipos de letra que são reposicionados e redimensionados.

É tão importante que um *website* seja fácil de usar como de ler. Se o utilizador não se sentir confortável com a leitura, existe uma forte possibilidade que este abandone o *website* e vá procurar a informação noutra local. A tipografia assume um papel preponderante na informação e na forma como os utilizadores percebem o conteúdo que se pretende transmitir.

A tipografia não se resume simplesmente à escolha de um tipo de letra, implica a análise de todo o conteúdo textual que será apresentado: o contraste, o comprimento, o tamanho, a hierarquia, a legibilidade, o espaçamento e a composição final da estrutura do texto. Num projeto gráfico com grande volume textual, é essencial que a leitura seja acessível. Portanto é imperativo ter em atenção o comprimento de linha e, conseqüentemente, o tamanho da coluna de texto. Linhas mais curtas são mais simples de ler. Linhas mais longas, obrigam o utilizador a percorrer da extremidade de uma linha para o início da próxima, dificultando a leitura e fazendo com que o utilizador se perca constantemente no texto, perdendo o raciocínio.

A cor do tipo de letra também influencia a leitura. A escolha do *background* de um *website* deve ter em consideração uma cor que permita um bom contraste e leitura do texto, o que irá facilitar imenso pessoas que possuem daltonismo ou que tenham baixa visão.

O trabalho com tipografia na *web* tem vindo a ser facilitado pelos sistemas de incorporação de fontes que possuem uma vasta gama de diferentes tipos de letra. Hoje, existe a possibilidade de carregar tipos de letra nas plataformas *web* com recurso ao *@font-face*.

O *@font-face* permite utilizar tipos de letra que não estão instaladas

no computador do utilizador, para isso bastará manter o ficheiro do tipo de letra disponível no servidor web, para que o navegador faça o download e o execute.

É também possível utilizar serviços como o Google Fonts que possibilitam incorporar fontes tipográficas nos nossos *websites* e com licença gratuita. Se todos estes pontos forem tomados em atenção e respeitados, eles terão um grande impacto no resultado final do *website* e farão com que a mensagem seja bem transmitida.

## 4.5 Linguagens de Programação

Neste ponto, pretende-se apresentar as principais tecnologias utilizadas para desenvolvimento *web*. A programação para a *web*, está dividida em duas partes: *front-end* e *back-end*. *Front-end* diz respeito à parte visual dos *websites*, ou seja, tudo aquilo que está visível para o utilizador. Neste projeto, será esta a parte a ser trabalhada. Desta forma, iremos analisar os conceitos de estruturação, estilização e interação, através das suas principais linguagens *HTML5*, *CSS3*, *JavaScript* e *PHP*.

Surgido a partir de um consórcio entre a *W3C (World Wide Web Consortium)* e a *WHATWG (Web Hypertext Application Technology Working Group)*, o *HTML5 (HyperText Markup Language)* é uma linguagem de marcação e é utilizada para a estruturação e apresentação de conteúdo na *World Wide Web*. *HTML5* permite identificar cada parte da plataforma *web* por exemplo: o cabeçalho, corpo, títulos, rodapé, entre outros. Havendo *tags (etiquetas)* específicas para o efeito: `<head>`, `<body>`, `<title>`, `<footer>`. Não esquecendo que as mesmas devem ser fechadas da seguinte forma: `</>` para que o sistema saiba exatamente onde termina cada conteúdo e organize todos os componentes que farão parte do *website*. Para além de possuir funcionalidades de semântica, também contem funcionalidades de acessibilidade como por exemplo o uso do atributo `lang="pt"` que irá indicar em que linguagem se encontra o *website*, permitindo que as tecnologias assistivas consigam escolher o perfil correto de voz ou conjunto de caracteres [25]. Outro exemplo é a utilização do atributo `"alt"` numa imagem para que a mesma possa ser transcrita através de palavras para pessoas que possuem uma deficiência visual.

*HTML5* também dá suporte ao conteúdo multimédia, mantendo-o facilmente legível para o ser humano e simultaneamente compreendida para os computadores.

Desta forma, o *HTML5* é a linguagem responsável pela estruturação de conteúdos na *web*, enquanto o *CSS3* é o responsável pela atribui-

ção de características de estilo desses conteúdos. O *CSS3* (*Cascading Style Sheet*) é utilizado para definir a aparência de um *website* e criar *layouts web*. Por exemplo, serve para alterar o tipo de letra, a cor, o tamanho e o espaçamento do conteúdo, divide o conteúdo em múltiplas colunas, ou adiciona outros componentes decorativos.

Por fim, o *JavaScript* é a linguagem de programação responsável pelo controlo e manipulação do comportamento do *HTML5* e do *CSS3*. O *JavaScript* funciona como uma linguagem complementar que serve para executar novas funcionalidades no código, estabelecendo, assim, mais dinamismo nos projetos *web*. Esta linguagem também permite criar efeitos especiais nas páginas de modo a criar conteúdos mais dinâmicos, como por exemplo animações e movimentação de objetos, mudança de cores, entre outras funcionalidades. Se quisermos criar uma analogia destas linguagens em relação ao corpo humano, o *HTML5* seria o nosso esqueleto, o *CSS3* seria a nossa roupa/o nosso estilo e o *JavaScript* seria o que nos faz ganhar movimento [26].

## 4.6 Responsive Web Design

Com a chegada da *World Wide Web*, surgiu um novo conceito de acesso à informação e o uso de *websites* tornou-se algo comum nas nossas vidas. O modo de acesso à *Internet* tem vindo a evoluir e se, antes, se fazia unicamente através de um computador e inicialmente fixo, agora, pode fazer-se através de qualquer lugar, utilizando dispositivos móveis (*tablets*, telemóveis, computadores portáteis e seus derivados).

A diversidade de dispositivos que têm vindo a surgir mudou por completo a forma como acedemos e partilhamos informação. O facto de existir uma grande diversidade de ecrãs torna-se desafiante, pois é necessário desenvolver um *website* que se adapte a cada uma dessas resoluções. Neste sentido, fala-se do *responsive web design*, que oferece um conjunto de ferramentas que permitem criar páginas *web* que se adaptam a qualquer ecrã, proporcionando, assim, uma melhor experiência ao utilizador, que poderá continuar a ter acesso à informação [27].

É fulcral que o utilizador consiga aceder aos conteúdos nos dispositivos móveis com a mesma qualidade e legibilidade que iria ter se estivesse a aceder através de um computador fixo. A distribuição da informação adapta-se devido à utilização das *media queries* do CSS3.

Os *media queries* são expressões utilizadas para mudar o *layout* em diferentes dispositivos sem alterar o seu conteúdo. O *layout* é construído com recurso a uma ou mais grelhas de colunas definidas em percentagens. Assim, é definida uma largura máxima e uma mínima e quando ajustamos o ecrã para uma largura maior ou mais pequena as colunas ajustam-se a essas novas dimensões. Além do *layout* fluído, é necessário que o conteúdo, as imagens e os vídeos também sejam *responsive* e se adaptem ao *layout* [27].

Um princípio fundamental do *responsive web design*, vem de uma filosofia de desenvolvimento denominada por *mobile-first*. Segundo esta filosofia o *layout* deve ser criado a partir da versão para dispositivos móveis e, a partir dela, desenvolvem-se as restantes versões para ecrãs maiores [27].

## 4.7 Caso User Inyerface

Recentemente foi lançada a plataforma *User Inyerface*, um *website* propositadamente mal feito que nos mostra a importância da usabilidade [28]. Aqui, todos os parâmetros que vimos anteriormente estão errados, a começar pelo próprio nome da plataforma, um verdadeiro caso de estudo do que não se deve fazer no desenvolvimento *web*.

Nesta plataforma, a sua usabilidade é posta à prova e facilmente podemos compreender o quanto a navegação se pode tornar frustrante quando os padrões do design não são respeitados.

A plataforma apresenta-se desde logo como sendo um desafio, o utilizador ao aceitar o desafio irá tentar clicar no elemento com maior destaque e com cor afirmativa, mas cuja mensagem é contraditória dizendo "No" e deixando o utilizador confuso. Ao não existir correspondência ao clique, tentará avançar em "*next page*" ou em "*click*", um por ter uma cor diferente e o outro por estar sublinhado, mas, na realidade, para avançar para a próxima página o utilizador terá que clicar em "*Here*" (Fig. 14).

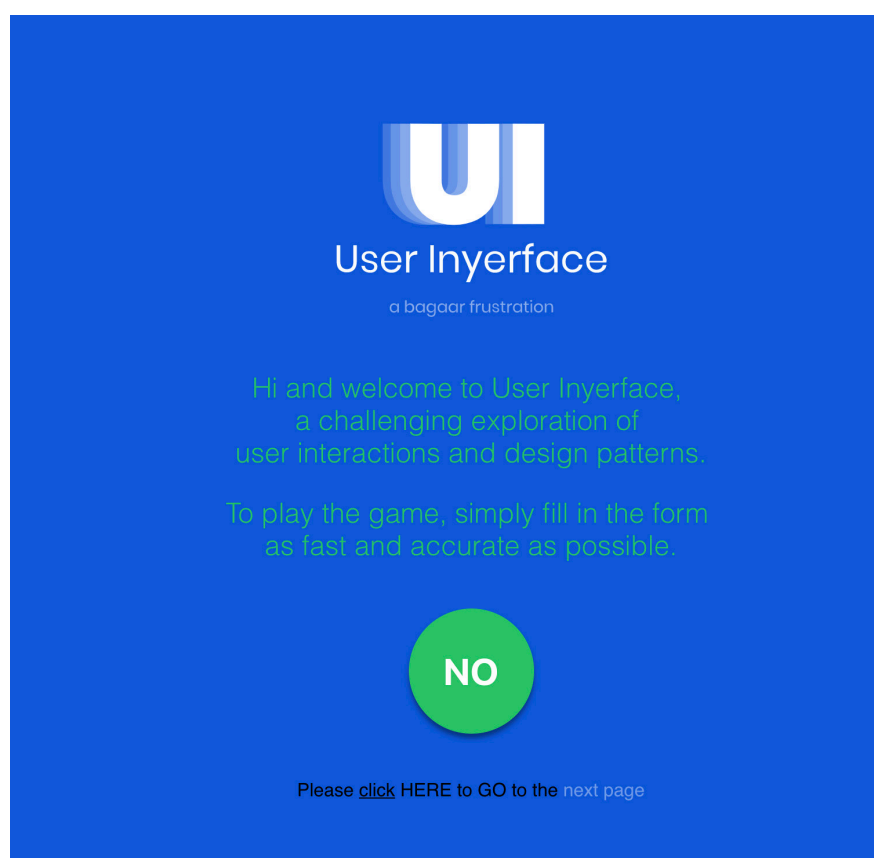


Figura 14. Homepage da plataforma *User Inyerface*.

Ao mudar de página, surge ao utilizador o típico *pop-up* para o informar de que a plataforma utiliza *cookies*. Habituação a dar autorização, o utilizador irá carregar automaticamente em "Yes". Contudo, o que foi perguntado ao utilizador, foi se a utilização de *cookies* por parte da plataforma seria um problema. Perante esta situação, o que o utilizador queria responder era que não (Fig.15).

Cookies - armazena as preferências do utilizador, o que evita que o mesmo não necessite de preencher tudo de novo cada vez que acessa o site



Figura 15. *Pop-up* "This site uses cookies" da plataforma *User Inyerface*

Na Figura 16, o utilizador é convidado a preencher um formulário. Para este compreender em que parte do formulário está, é apresentada uma barra de estado. Mas, ao invés de, ser dado destaque ao número do estado atual, esse destaque vai-se alterando aleatoriamente.

É possível reparar na inexistência de uma *label* para informar o utilizador o campo acabou de preencher. Mas os problemas não terminam por aqui, quando é suposto o utilizador aceitar os termos e condições no *selectbox* mais uma vez a mensagem apresentada é contraditória. A mensagem apresentada é "Eu não aceito os termos e condições" o que significa que para aceitar os termos e condições, o *selectbox* não deverá estar selecionado. Já o botão de cancelar está destacado, quando na realidade o utilizador quer seguir em frente.

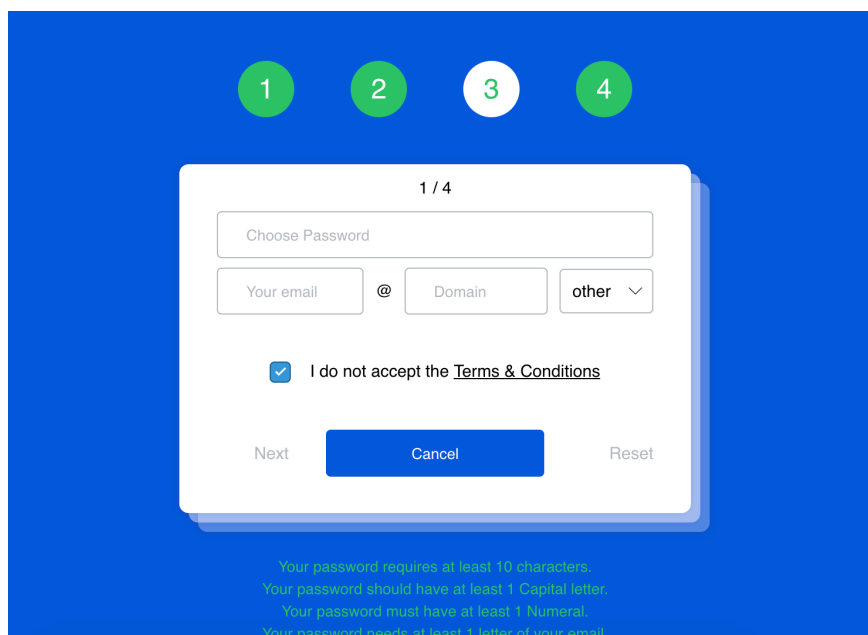


Figura 16. Formulário da plataforma *User Inyerface*.

Depois de ter carregado em cancelar por engano, surge um *pop-up* onde é perguntado ao utilizador se este tem a certeza de que quer cancelar o preenchimento do formulário (Fig. 17). A resposta afirmativa seria o "Yes", mas como o utilizador está habituado a que ações afirmativas sejam apresentadas com a cor verde e ações negativas sejam apresentadas com a cor vermelha, este terá tendência a selecionar o botão "Cancel" involuntariamente. Os botões têm cores opostas à intenção da função do botão o que causa esta troca de associações.

Por outro lado, o local onde o utilizador está habituado a fechar páginas e *pop-ups* é na realidade um botão para o modo de *fullscreen*.

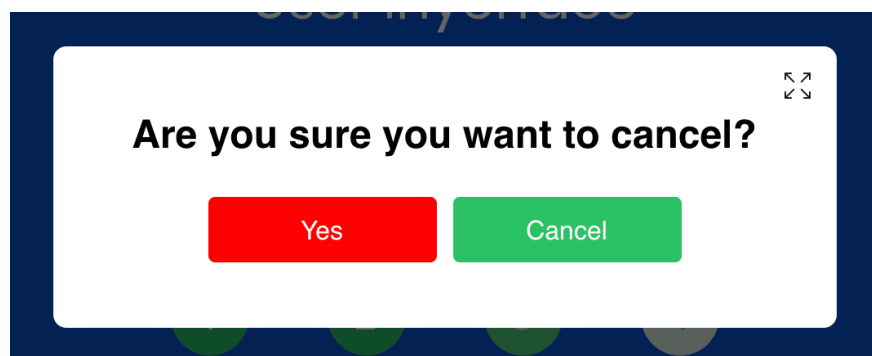


Figura 17. *Pop-up* "Are you sure want to cancel?".

Quando inspecionado o *responsive web design* da plataforma (Fig. 18), as coisas não melhoram. As secções encontram-se desformatadas. Em cima do formulário, cujo o objetivo principal do utilizador na página é o seu preenchimento aparece um *chatbox* fixo. A função deste na plataforma deveria ser a de ajuda ao utilizador, mas desta forma este apenas está atrapalhar a visualização do formulário e o seu preenchimento. O utilizador tenta fechar a caixa de ajuda, mas no local onde está habituado a clicar para fechar está uma seta para fazer subir a caixa. Decide então preenchê-la para fazer um pedido de ajuda, mas o habitual botão de enviar é, na realidade, o botão que faz a caixa descer. Demonstrando que os tempo das animações também são importantes, a caixa irá descer muito lentamente.



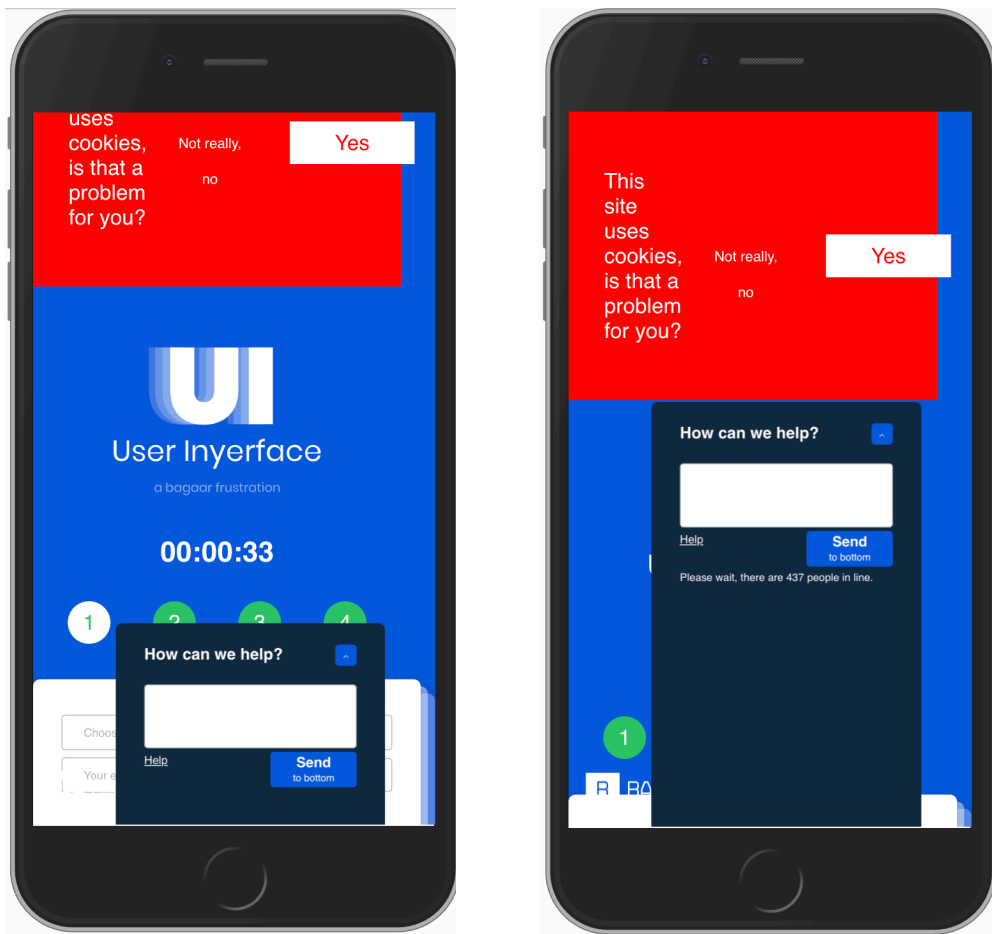


Figura 18. Versão *responsive* da plataforma *User Inyerface*.

## 4.8 Conclusões

Resumidamente, a partir deste estudo mais aprofundado, foi-nos possível compreender a importância do design de interação e interface no desenvolvimento *web*. Entender que quando a interface é bem pensada e projetada, esta torna-se a principal responsável por manter um utilizador na plataforma *web*.

Se esta interface for projetada tendo em conta a interação e no utilizador, esta tem a capacidade de facilitar o dia a dia de qualquer pessoa e tornar-se-á numa ferramenta indispensável.

Sabemos que a *web* é um importante meio de comunicação e, como tal, os *websites* devem ser desenvolvidos a pensar na inclusão de todos, sem discriminar ninguém. O direito à informação é um direito de todos, independentemente das suas capacidades, isto é, se é portador de deficiência ou não.

Uma forma de confirmar se efetivamente o *website* está bem projetado e implementado é colocar utilizadores reais a utilizá-lo, pedindo-lhes para realizar tarefas e observar como é que estes navegam, tal como perceber se conseguem ou não atingir os objetivos de cada tarefa. Esta análise permitirá identificar os pontos críticos onde é preciso intervir para melhorar a experiência do utilizador.

Houve também uma necessidade em entender o poder que a tipografia acarreta num *website*, pois se o utilizador não se sentir confortável com a leitura, existe uma forte possibilidade de que este abandone o *website* e vá procurar informação noutra local.

Para finalizar, a análise da plataforma *User Interface* foi crucial para explicitar os erros a não cometer. Erros que, à partida, são básicos, mas uma pequena desatenção do designer poderá condicionar a usabilidade do *site*. Uma mensagem contraditória ou até mesmo uma simples troca de cor irá fazer com que o utilizador cometa erros e feche a página.

Todos estes conceitos, ideias e boas práticas servirão agora como um bom auxílio para a fase prática do projeto e foram tomados em conta para o desenvolvimento e implementação *front-end* da nova plataforma “Advogados 24 Horas”.





# 5

## **ESTUDO DE CASO / TRABALHO RELACIONADO**

- 5.1 JusAdvisor
- 5.2 Jusbrasil
- 5.3 Jurídico Certo
- 5.4 Dubbio
- 5.5 Conclusões



## 5. Estudo de Caso/ Trabalho Relacionado

Foi realizado um levantamento de plataformas dentro do mesmo setor e de seguida a análise desses mesmos *websites*. Os objetivos principais é compreender quais as melhores técnicas e formas de apresentação, perceber o que está em falta na atual versão da plataforma Advogados 24 horas, de modo que possamos fazer as melhorias corretas tanto a nível visual como de funcionalidades.

### 5.1 JusAdvisor

JusAdvisor (Fig. 19) é uma plataforma do Brasil, direcionada para qualquer pessoa que tenha dúvidas jurídicas, facilitando a ligação entre o cliente e o advogado. Quem procura ajuda jurídica pode encontrar esses profissionais, utilizando o filtro de pesquisa e filtrando os resultados através do nome do advogado, áreas de atuação, estado e cidade onde residem (Fig. 20).

Quando o Cliente solicita o agendamento de uma consulta jurídica, o Advogado escolhido, recebe uma notificação sobre a marcação e pode aceitar ou cancelar a solicitação, até 48 horas antes do início da consulta. A consulta é realizada através de videoconferência e, 10 minutos antes da hora da consulta, tanto o cliente como o advogado recebem um e-mail com um *link* que os redirecionará para a sala de videoconferência, que não requer instalação de nenhum recurso extra. Tudo se passa no *browser* e estes apenas terão de dar permissão ao *browser* para a utilização da câmara e do microfone. No final, é pedido ao cliente que avalie o grau de satisfação da consulta jurídica.

Cada advogado tem direito à sua própria página de perfil que contém: nome, fotografia, áreas de atuação, localização (estado e cidade), um espaço "Sobre" o advogado (onde se pretende que o mesmo faça uma breve apresentação), formação académica, nota dos clientes (avaliação de 1 a 5 estrelas) e um botão para

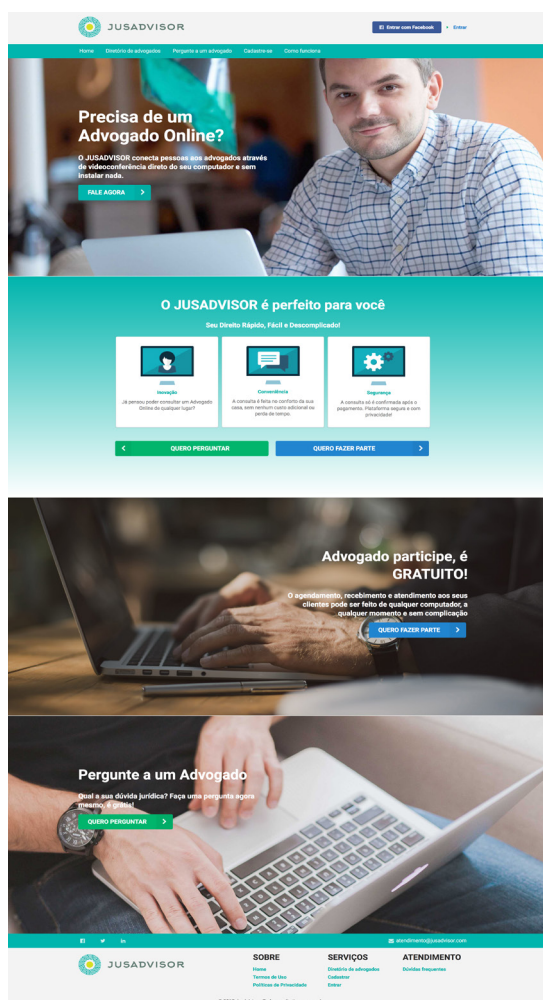


Figura 19. Página inicial da plataforma JusAdvisor. Retirado de <https://jusadvisor.com/advogado-online>.

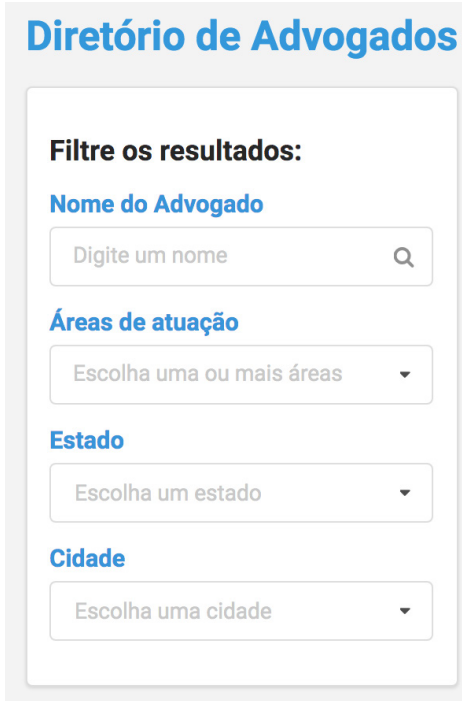


Figura 20. Filtro de resultados. Retirado de <https://jusadvisor.com/advogado-online>.

agendar uma consulta jurídica.

Este perfil contém também um gráfico com percentagens das áreas de atuação, cuja finalidade é que o cliente compreenda a área de foco do advogado que deseja contratar. Ao nível de visualização da informação, nem sempre este gráfico funciona, o que seria interessante explorar outra forma de comunicar esta informação (ver Fig. 21).

JusAdvisor contém também uma área de perguntas e respostas. As perguntas e respostas estão divididas em 3 secções: Recentes, Mais visualizadas e Mais respondidas (Fig. 22 e 23).

Para poder realizar uma pergunta, o Cliente necessita ter o registo efetuado mas não é cobrado qualquer tipo de valor monetário por realizar uma ou mais questões, do mesmo modo que os juristas

também não recebem qualquer tipo de comissão por responderem. Esta secção serve apenas para esclarecimento de dúvidas e as informações contidas nesta secção de perguntas e resposta servem apenas para fins informativos e não como aconselhamento jurídico. As respostas por parte de um advogado não requerem obrigatoriedade de contacto por parte do utilizador, mas é uma boa estratégia para a aproximação ao utilizador e na aquisição de novos clientes.

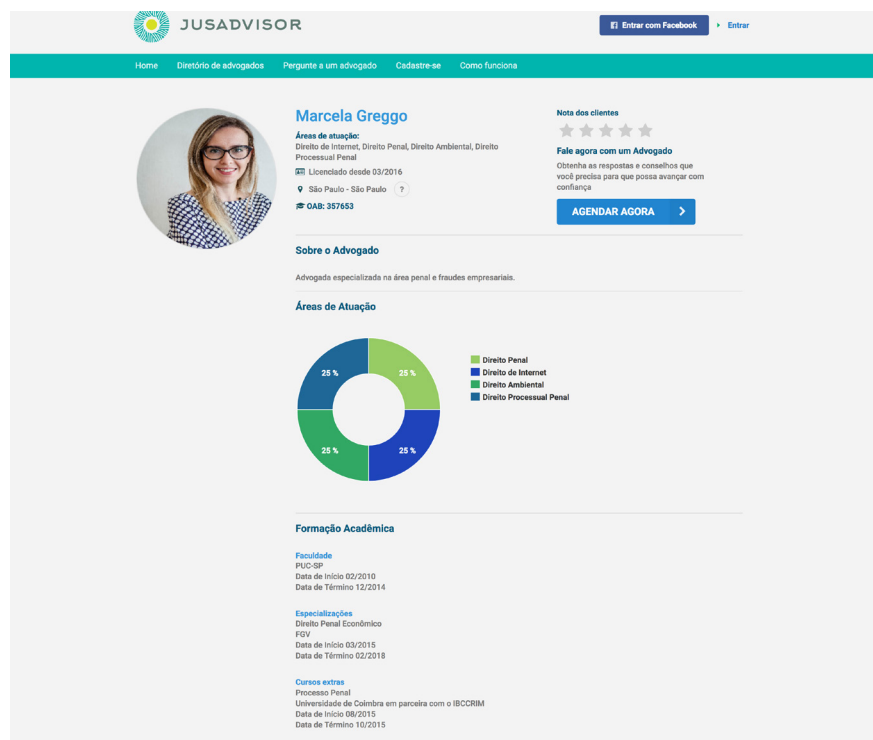


Figura 21. Perfil do Advogado na Plataforma JusAdvisor. Retirado de <https://jusadvisor.com/advogado-online>.



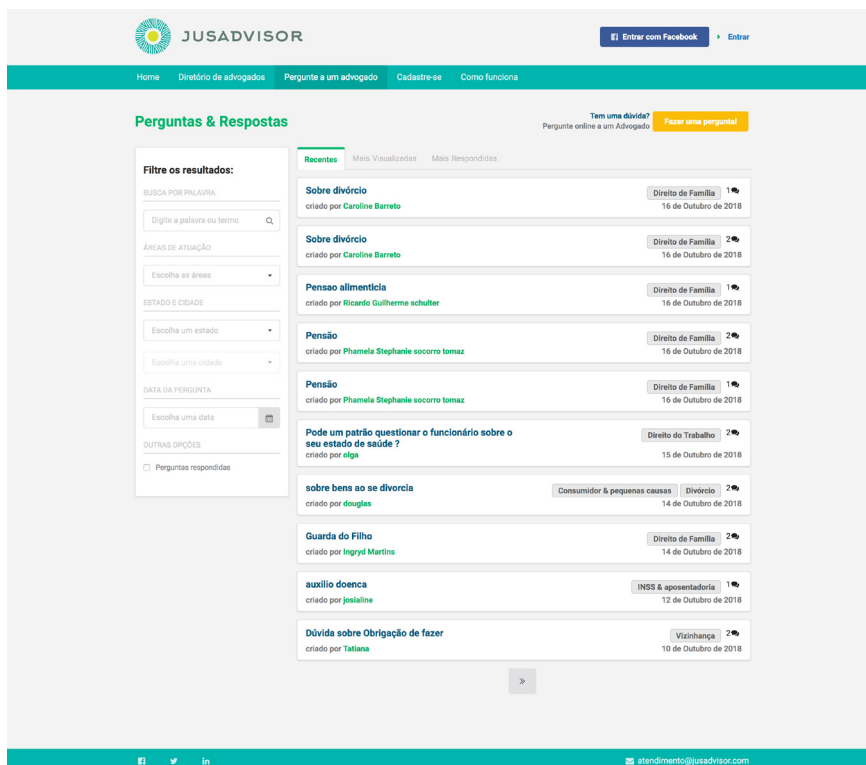


Figura 22. Página Pergunte a um Advogado. Retirado de <https://jusadvisor.com/advogado-online>.

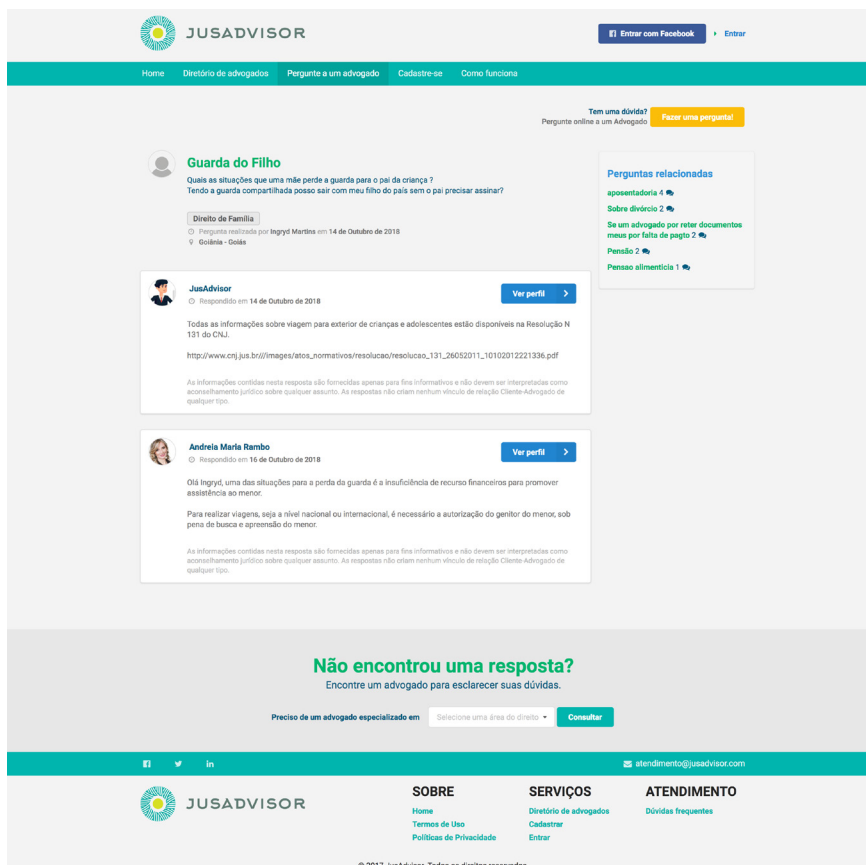


Figura 23. Perguntas e respostas. Retirado de <https://jusadvisor.com/advogado-online>.

## 5.2 Jusbrasil

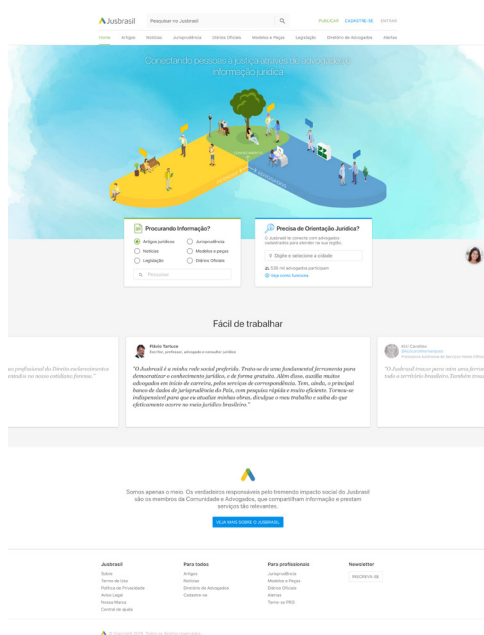
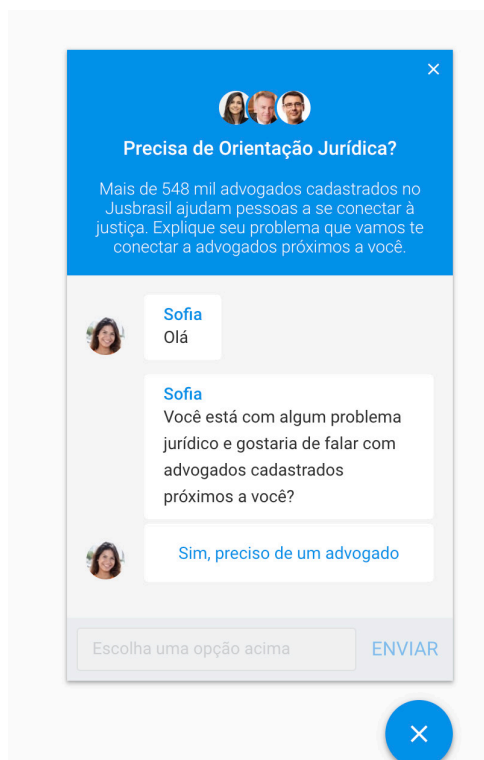


Figura 24. Página inicial da plataforma Jusbrasil. Retirado de <https://www.jusbrasil.com.br/>.



O Jusbrasil surgiu em 2008 e, segundo os próprios criadores, o que os move é o relevante papel social que se desenvolve ao facilitar a procura de Advogados. Hoje a plataforma para além de ser um diretório de Advogados também disponibiliza notícias, leis, jurisprudência e diários oficiais (Fig. 24).

O Diretório Jusbrasil funciona como uma plataforma de pesquisa e comunicação entre o cidadão com necessidade de um advogado e os advogados registados, de modo a facilitar o primeiro contacto.

Os objetivos do Diretório de Advogados Jusbrasil passam por permitir que qualquer pessoa encontre Advogados que saibam como resolver o seu problema, que estejam fisicamente próximos e que estejam interessados em atendê-lo.

Os seus visitantes são, na sua maioria, pessoas de baixos rendimentos que vêm a representação de um advogado como inacessível [29].

São exemplo disso o enorme número de mulheres que se encontram em situações de violência doméstica e chegam à plataforma sem qualquer noção do que fazer ou pais a sofrer de privação parental [24]. Estas pessoas conseguem resolver os seus problemas, através dos Advogados registados na plataforma e da sua prestação de serviços.

Esta plataforma já contém um *chatbot* de ajuda (Fig. 25). Este *bot* vai fazendo algumas perguntas e dando algumas hipóteses de resposta. O mesmo vai recolhendo as informações do utilizador e, no final, o objetivo passa por agendar uma sessão de esclarecimento de dúvidas, via telefónica.

Figura 25. Bot de ajuda. Retirado de <https://www.jusbrasil.com.br/>.

Na secção de Diretório de Advogados, podemos encontrar um filtro de resultados e procurar diretamente a Área do direito que o Cliente precisa ou procurar pela Cidade que lhe é mais próxima (Fig. 26).

Podemos ver também que do lado direito existe uma extensa lista cujo o objetivo é facilitar o refinamento de resultados a utilizadores que possam não estar familiarizados com os termos, mas a mesma torna-se demasiado longa e foge ao padrão visual da plataforma. O mesmo poderia ser solucionado com um *dropdown* e a mesma lista surgir mas no local certo, ou seja, onde se pretende que o utilizador refine os seus resultados.

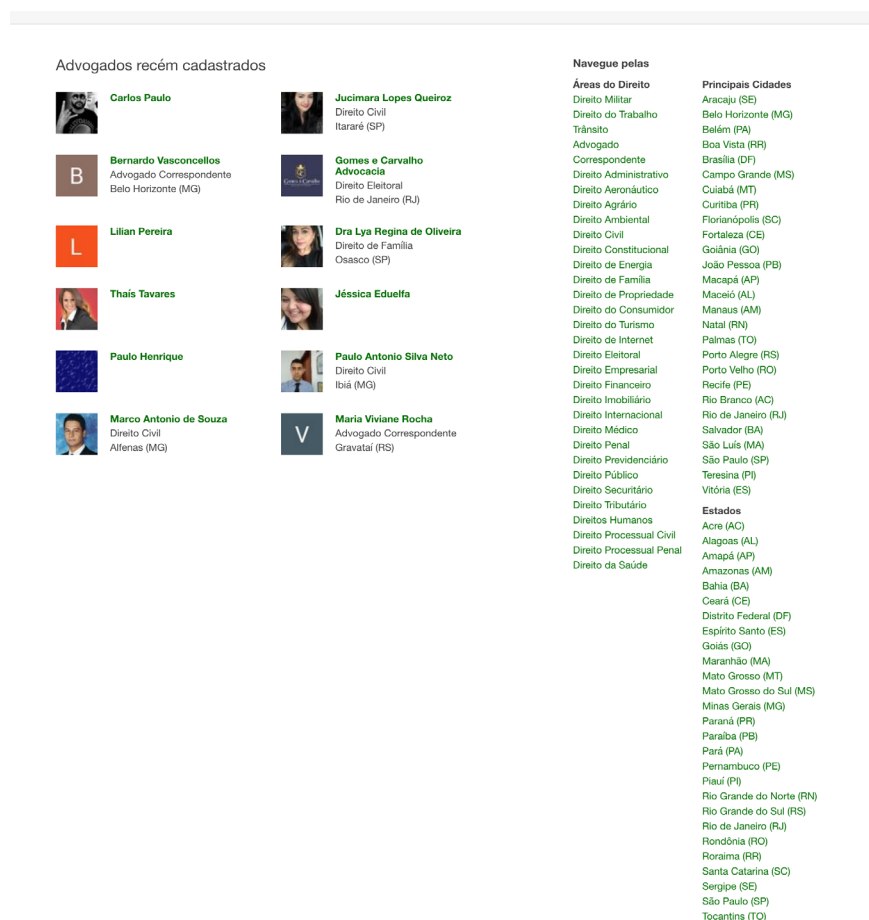


Figura 26. Página de Diretório de Advogados da plataforma JuasBrasil. Retirado de <https://www.juasbrasil.com.br/>.

Jusbrasil apresenta-se como sendo uma plataforma mais social onde é possível seguir Advogados e Tópicos de interesse.

No perfil do Advogado para além das informações sobre o mesmo, existe uma enorme facilidade de contacto. O cliente pode enviar mensagem ao Advogado através da plataforma ou utilizando os contactos do mesmo. Existe também a novidade da integração do *Google Maps* para o visionamento da localização do escritório físico do Advogado (Fig. 27).

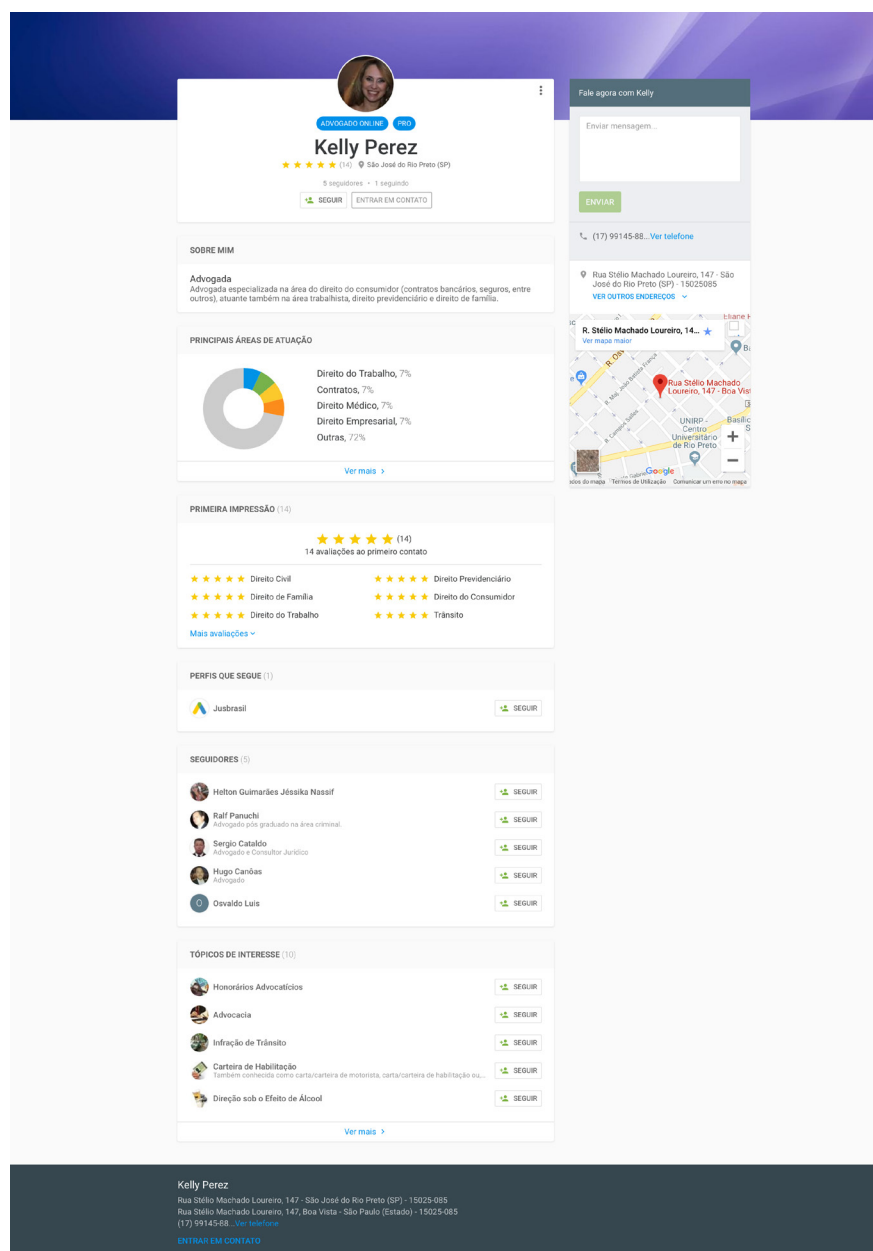


Figura 27. Perfil do Advogado na plataforma jusbrasil. Retirado de <https://www.jusbrasil.com.br/>.

## 5.3 Jurídico Certo

O Jurídico Certo (Fig. 28), surge em 2013, e nasceu da vontade de modernizar o mercado jurídico no Brasil. Com vontade de acompanhar a evolução tecnológica, onde hoje é possível qualquer pessoa ter acesso à informação independentemente do lugar, o Jurídico Certo veio facilitar a conexão de advogados, correspondentes jurídicos, escritórios de advocacia e empresas, contribuindo, assim, para a modernização do mercado jurídico.

Com o objetivo de ajudar advogados de todo o Brasil a conectarem-se, esta plataforma faz com que fique a apenas um *click* de distância o processo de marcação de audiências, diligências, elaboração de peças e outros serviços de profissionais para profissionais. Nesta plataforma é possível também encontrar, contratar e acompanhar o serviço dos milhares de advogados nela registrados.

Esta é uma ferramenta bastante importante para todos, é importante para os escritórios, porque ajuda na otimização dos processos e o fluxo de trabalho, para os Advogados prestadores de serviços, porque os conecta à maior rede de advogados do Brasil, e importante para a sociedade, porque uma advocacia mais eficiente significa mais acesso à justiça.

Neste diretório é utilizado o conceito de “*afordance*”, utilizando um ícone de um filtro, para que o utilizador associe de imediato que será naquela secção que fará a filtragem de resultados mesmo antes de pensar onde a teria de fazer (Fig. 29).

Nesta filtragem é apresentado desde logo uma lista de resultados consoante o filtro que o cliente selecionou. Aqui é possível ver se o advogado tem ou não uma conta *Premium*, a classificação média dos serviços do mesmo, o seu nome, tipo de perfil e localização.

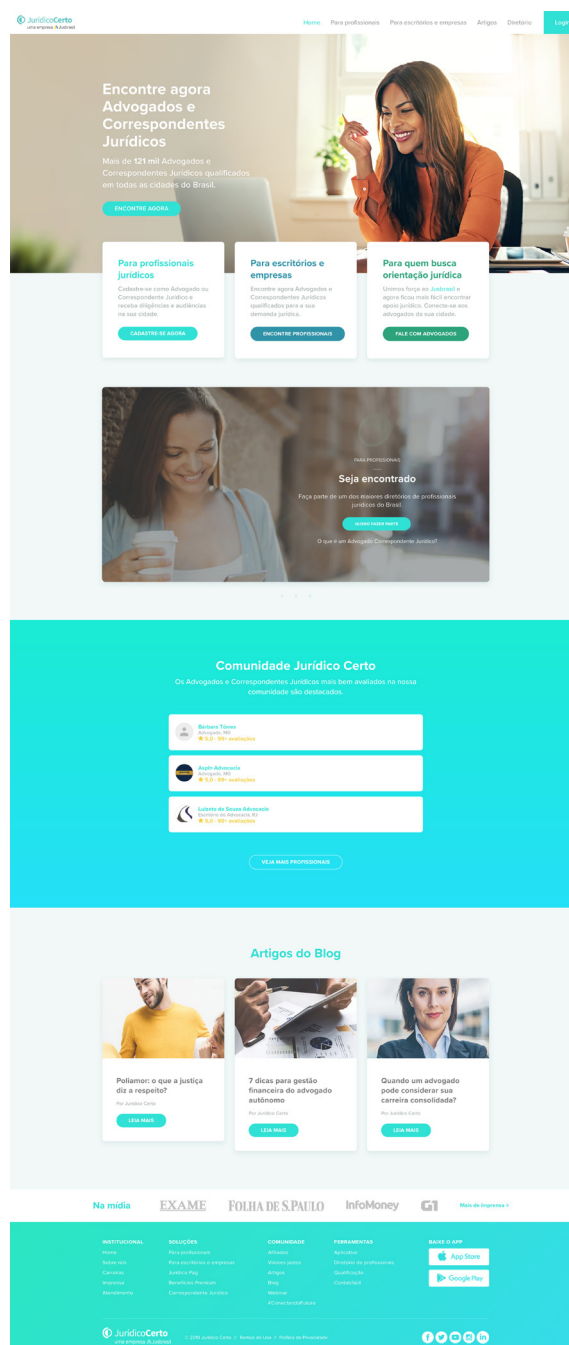


Figura 28. Página inicial da plataforma Jurídico Certo. Retirado de <https://juridicocerto.com>.

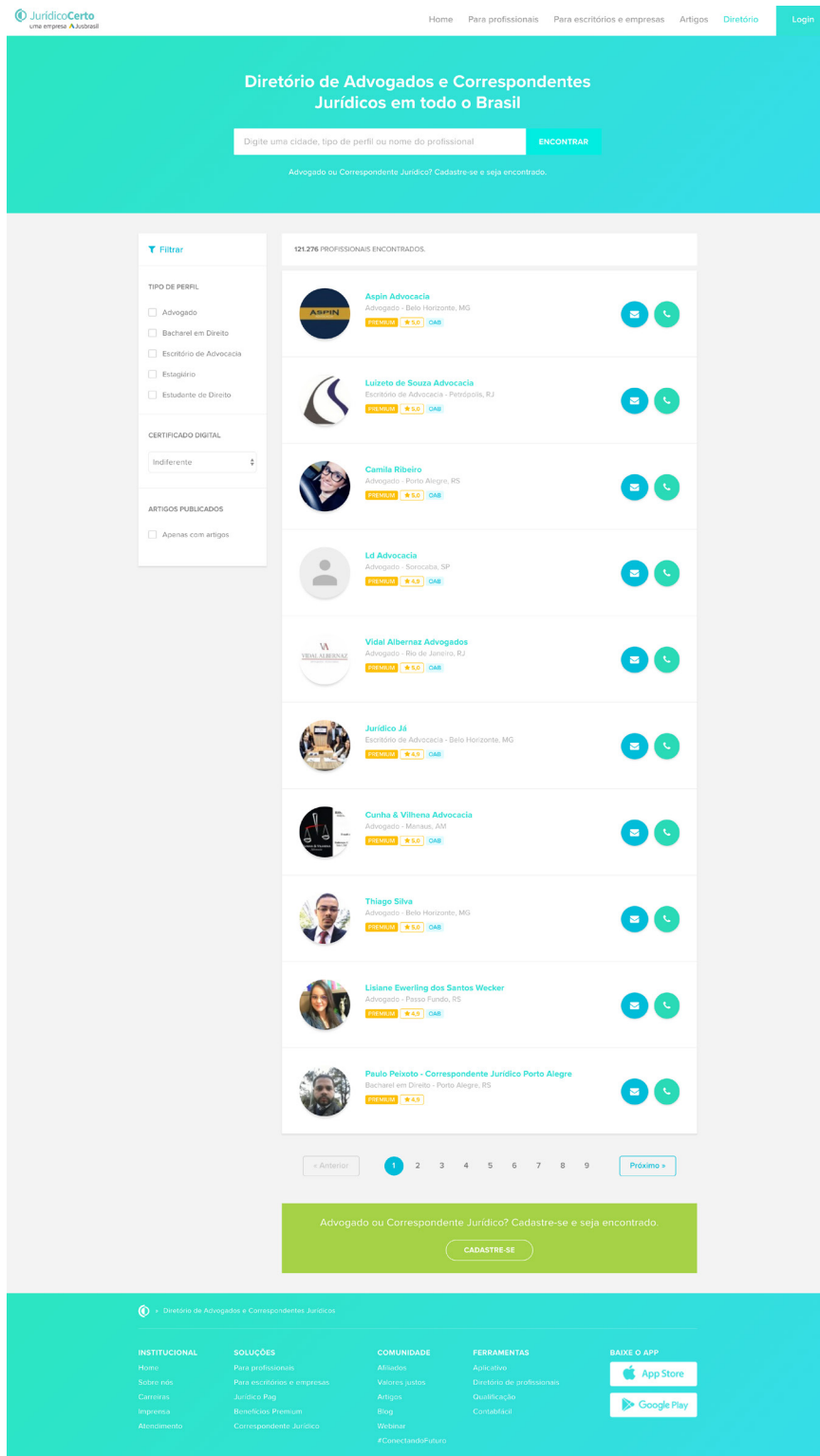


Figura 29. Página de Diretório de Advogados e Correspondentes Jurídicos. Retirado de <https://juridicocerto.com>.

Nesta mesma página, a do Perfil do Advogado o cliente pode ver quais os serviços prestados pelo Advogado, a quantidade de vezes que já realizou esse serviço na plataforma e a classificação média atribuída pelos Clientes anteriores. (Fig. 30).

Tal como podemos ver nos princípios de usabilidade e acessibilidade é importante que o utilizador não se sinta perdido num *website*, e na parte inferior da página (Fig. 31), o Jurídico Certo apresenta todo o caminho de páginas que o utilizador percorreu até chegar à página atual. Esta informação para além de ajudar o utilizador a saber o caminho que percorreu também o ajuda a recuar de uma forma mais ágil caso necessário.

**Jurídico Certo**  
uma empresa A Justbrasil

Home Para profissionais Para escritórios e empresas Artigos Diretório Login

**Camila Ribeiro**  
★ 5.0  
Advogado e Correspondente Jurídico  
Porto Alegre, RS

PROFESSORA OAB-15317 / RS CERTIFICADO DIGITAL

Sobre

Formada em Direito pela Uniritter. Possui experiência na área cível, consumidor, bancário, telefonia e trabalhista. Possui uma equipe de prepostos e advogados qualificados para o atendimento das demandas (protocolos, cópias, audiências, despachos, acompanhamentos, etc). Email: camilaribeiroadv@gmail.com

Cidades de atuação (8)

- Porto Alegre, RS
- Estrelo, RS
- Alvorada, RS
- Gravataí, RS
- Cachoeirinha, RS
- São Leopoldo, RS

Ver lista completa

Qualificação

★ 5.0 Avaliação com base em 187 demandas realizadas.

Serviços realizados	Média	Quantidade
Acompanhamentos	4,9	10
Alvarás	5,0	2
Andamentos	5,0	17
Audiências	5,0	79
Certidões	4,7	9
Cópias	5,0	663
Despachos	5,0	8
Distribuições	4,9	12
Guias	5,0	8
Mandados	5,0	1
Protocolos	5,0	373
Sustentações Oraís	5,0	1

Encontre Advogados e Correspondentes Jurídicos

Envie sua solicitação para a rede de profissionais cadastrados em Porto Alegre, RS.

ENVIAR DEMANDA

Fale com este profissional

Mais profissionais em Porto Alegre, RS

Figura 30. Página de perfil do Advogado na plataforma Jurídico Certo. Retirado de <https://juridicocerto.com>.

Andamentos	5,0	17
Audiências	5,0	79
Certidões	4,7	9
Cópias	5,0	663
Despachos	5,0	8
Distribuições	4,9	12
Guias	5,0	8
Mandados	5,0	1
Protocolos	5,0	373
Sustentações Oraís	5,0	1
Visitas in loco	5,0	4

#### Agenda Jurídica

Esse profissional ainda não possui compromissos cadastrados.

#### Serviços

- Acompanhamentos
- Andamentos
- Cargas
- Despachos
- Guias
- Visitas in loco
- Alvarás
- Audiências
- Certidões
- Distribuições
- Mandados
- Análises
- Buscas e Apreensões
- Cópias
- Exame de Processos
- Protocolos

#### Especialidades

- Direito Bancário
- Direito das Sucessões
- Direito Empresarial
- Direito Processual Penal
- Direito Civil
- Direito de Família
- Direito Processual Civil
- Direito Consumidor
- Direito do Trabalho
- Direito Processual do Trabalho

#### Contato

Preciso de Advogado ou Correspondente

ENVIAR DEMANDA

Advogados e Correspondentes Jurídicos > RS > Porto Alegre > Advogado > Camila Ribeiro

#### INSTITUCIONAL

Home  
Sobre nós  
Carreiras  
Imprensa  
Atendimento

#### SOLUÇÕES

Para profissionais  
Para escritórios e empresas  
Jurídico Pag  
Benefícios Premium  
Correspondente Jurídico

#### COMUNIDADE

Afilados  
Velos justos  
Artigos  
Blog  
Webinar  
#ConectandoFuturo

#### FERRAMENTAS

Aplicativo  
Diretório de profiss.onas  
Qualificação  
Contábil

#### BAIXE O APP

App Store  
Google Play

JuridicoCerto  
uma empresa do JusBrasil

© 2019 Juridico Certo // Termos de Uso // Política de Privacidade



Figura 31. Caminho realizado pelo utilizador até chegar à página de perfil de um Advogado na plataforma Jurídico Certo. Retirado de <https://juridicocerto.com>.



## 5.4 Dubbio

O Dubbio (Fig. 32) é um serviço criado para ajudar os cidadãos a encontrarem advogados *online* nas suas cidades de forma rápida e segura. Através da plataforma, o cliente encontrará profissionais qualificados e próximos para solucionar o caso jurídico do cliente, seja este um acidente no local de trabalho, um caso de *bullying*, a guarda parental ou pensão de alimentos.

Além disso, no Dubbio o cliente também pode tirar as suas dúvidas ao consultar a secção de artigos jurídicos escritos pelos advogados registados na plataforma. É possível ter acesso a artigos sobre os mais diversos temas e, se as dúvidas persistirem, poderão contactar um advogado *online* que preencha os requisitos do seu caso.

Tudo isto de forma completamente gratuita para o cliente que não precisa pagar nada para utilizar a plataforma e contactar um profissional para resolver o seu caso. Apenas necessita de estar registado na plataforma.

Já o advogado poderá escrever artigos gratuitamente e mostrar o seu conhecimento nos assuntos jurídicos que mais domina.

Ao publicar artigos sobre temas da sua especialidade, o advogado irá atrair utilizadores com problemas sobre os quais domina e é especializado, ganhando novos clientes ao ser encontrado e contratado por estes para resolver seus casos jurídicos.

Utilizar a plataforma *web* é simples: na página, o cliente pode consultar a secção de artigos jurídicos e encontrar advogados *online* especialistas no seu problema utilizando a barra de pesquisa de palavras-chave para o problema, como por exemplo: “divórcio”, cartão de crédito” ou “aposentadoria” (Fig. 33).

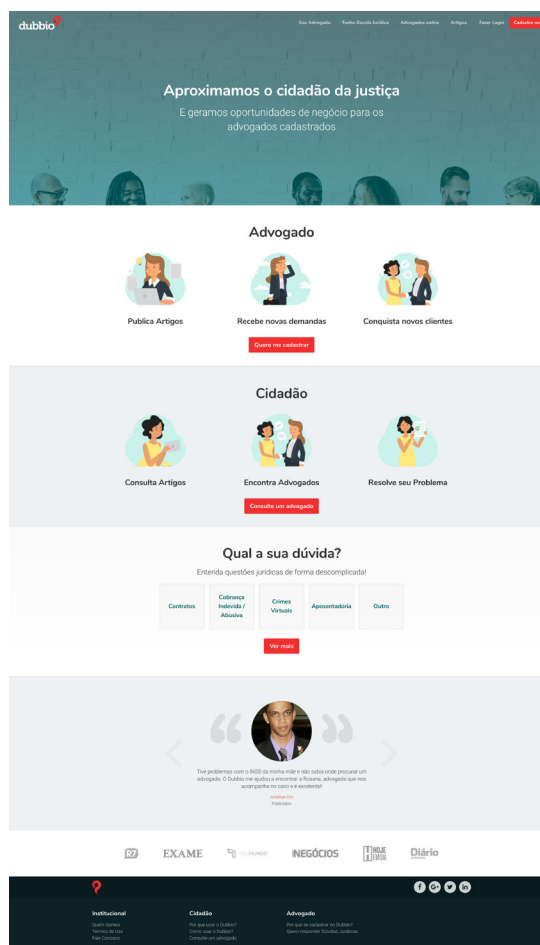


Figura 32. Página inicial da plataforma Dubbio. Retirado de <https://www.dubbio.com.br>.

dubbio Sou Advogado Tenho Dúvida Jurídica Advogados online Artigos Fazer Login Cadastre-se

# Entenda o seu Caso Jurídico

Escreva aqui palavras-chave que se relacionam com o seu caso jurídico

Artigos Filtrar por categoria

**Como ocorre a devolução de depósito caução ao t...**

Para se garantir o pagamento dos aluguéis relativos a uma locação residencial, a Lei Federal nº 8.245/1991, que rege as locações urbanas, estabelece os instrumentos da caução, da fiança, do seguro de fiança locatícia e de cessão fiduciária de quotas de fundo de investimento (a...

Por Dubbio Team

**Juizados de Pequenas Causas – Tudo que você pr...**

O Juizado Especial Cível, também conhecido como Juizado de Pequenas Causas, é muito conhecido pela rapidez na solução dos casos e pela facilidade de acesso do cidadão comum. Pensando nisso, preparamos este artigo que vai ajudar você a conhecer um pouco mais sobre esse tribuna...

Por Dubbio Team

**Pensão Alimentícia: Direitos e ...**

É garantido por lei, o direito de um filho receber aporte financeiro de seu genitor. O pai ou a mãe podem até negar o afeto e a companhia, mas não podem deixar de cumprir com suas obrigações no sustento dos filhos que ainda não tem condições de prover o próprio sustento. ...

Por Dubbio Team

**A Pensão Alimentícia deve Con...**

A discussão sobre a obrigatoriedade de se manter os pagamentos de pensões alimentícias aos filhos mesmo após a sua maioridade não é recente, e teve maiores repercussões a partir de 2002, quando o atual Código Civil a reduziu de 21 (vinte e um) anos para 18 (dezoito) anos...

Por Dubbio Team

**Pensão alimentícia para filhos ...**

Pai e mãe, em conjunto, são obrigados a prestar toda a assistência necessária para o correto desenvolvimento e crescimento de seus filhos, especialmente em se tratando de indivíduo menor de idade, sem condições de manter-se por sua conta ainda. Em casos de pais e mães div...

Por Dubbio Team



Dubbio Team  
19/10/2016

### Governo Temer e as mudanças nas regras da Aposentadoria

Com o recente afastamento da então presidente Dilma, inicia uma era de incertezas para muitas pessoas. Os desdobramentos político, econômico e fiscal são uma dúvida para todos os brasileiros. Com relação à aposentadoria, o agora presidente Temer já manifestou mudanças ainda antes do afastamento oficial da então presidente Dilma. Neste texto abordaremos como funciona a aposentadoria hoje e como é a proposta previdenciária apresentada pelo governo Temer, confira: **COMO SÃO AS REGRAS DA APOSENTADORIA HOJE** Atualmente, encontra-se em vigor as seguintes regras para aposentadoria S&A...

👉 Aposentadoria



Dubbio Team  
19/10/2016

### Pensão Alimentícia: O guia definitivo para você entender tudo sobr...

A Pensão Alimentícia é um direito que envolve muita polêmica no mundo jurídico. A legislação não consegue prever todas as situações, por isso muitas decisões são baseadas na análise de um juiz, tendendo a ocorrer controvérsias entre um caso e outro. Em 2016 a legislação sofreu algumas alterações importantes que tornaram mais severas as regras envolvendo o pagamento de pensão alimentícia, neste artigo você vai entender um pouco mais sobre o tema e sobre os direitos e deveres das partes envolvidas. Preparamos este guia para auxiliá-lo a compreender o funcionamento da pensão aliment...

👉 Pensão Alimentícia



Dubbio Team  
28/09/2016

### Sou obrigado à comparecer à audiência de conciliação no divórcio?

Sabe-se que a maioria dos divórcios no Brasil ainda se realiza judicialmente, principalmente por nem sempre ser possível a obtenção de um consenso entre o casal. Essa situação persiste mesmo diante das facilidades trazidas pela legislação que autoriza a separação em cartório, por exemplo. Os processos judiciais, além de não serem céleres, costumam possuir um trâmite mais longo, com etapas que devem ser necessariamente observadas para a sua validade. Especialmente sobre o procedimento de divórcio, uma das etapas previstas é o comparecimento dos cônjuges na audiência para a tentativa...

👉 Divórcio



Dubbio Team  
14/07/2017

### Quais são os direitos de quem trabalha aos domingos e feriados?

A legislação trabalhista, objetivando assegurar os direitos do trabalhador, prevê jornadas máximas de trabalho, assim como períodos específicos de descanso entre cada uma dessas jornadas, impedindo, mesmo se houver interesse do trabalhador, a execução de atividades laborais em determinados períodos. Apesar de parecer contraditório, a ideia da Consolidação das Leis Trabalhistas ("CLT"), baseada-se na Constituição Federal, é a de que o empregado possui certos direitos que lhes são indisponíveis, como mecanismo de absoluta proteção. O direito ao descanso trabalhista, que reflete diretame...

👉 Direitos do Trabalhador

### Precisa de um advogado?

Encontre um especialista em sua cidade.

Faça login ou cadastre-se para visualizar os advogados que separamos para você.

- Raílan Paiva**  
OAB - TO 7340 / Tocantins
- Beatriz Lobo Leite França**  
OAB - 80.662 / Paraná
- Sergio Antonio De Jesus**  
Castelo  
OAB - 178742 / Rio de Janeiro
- Marco Antonio Busnardo**  
Mildemberg  
OAB - 41495 / Santa Catarina
- Andre Velloso**  
OAB - 118351 / Minas Gerais
- Isadora Domingues Da Costa**  
Blazolla  
OAB - 398481 / São Paulo

[Encontrar mais](#)

Figura 33. Página inicial da plataforma Dubbio. Retirado de <https://www.dubbio.com.br>.

Caso o cliente já esteja à procura de um advogado, este só tem de aceder no menu da página principal a "Advogados *Online*", que lhe dará acesso ao diretório de advogados e serão exibidos todos os profissionais especialistas na área do caso jurídico que o utilizador procura, e/ou que atuam na região onde o utilizador vive (Fig. 34)

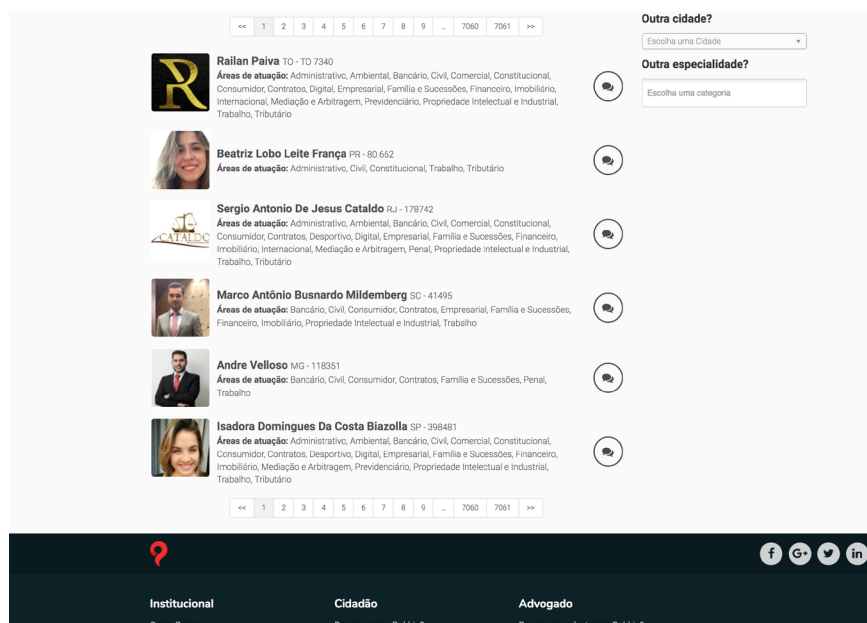


Figura 34. Página inicial da plataforma Dubbio. Retirado de <https://www.dubbio.com.br>.

## 5.5 Conclusões

Depois de uma vasta pesquisa de plataformas e diretórios que atuam dentro do mesmo setor da plataforma em desenvolvimento, foram elaboradas várias tabelas e os respetivos gráficos de forma a tornar visualmente perceptível a informação em análise. No total, foram analisadas quinze plataformas que atuam no mercado brasileiro, português e espanhol. No entanto selecionamos estas quatro por serem as que mais se aproximam dos objetivos definimos para o desenvolvimento desta dissertação. Como podemos ver na Fig. 35, as plataformas tentam não só ter o Diretório de Advogados mas também ter outras páginas com conteúdos relevantes na área da advocacia de forma a atrair novos utilizadores. É possível compreender que nove dessas plataformas possuem uma página com artigos relacionados com a temática e que apenas uma das plataformas não apresenta o perfil do Advogado devido ao facto do modelo de negócio ser diferente das outras plataformas.

Podemos concluir também que as plataformas estão a acompanhar o desenvolvimento tecnológico e todas elas já são *responsive*, de forma a se adaptarem a todos os dispositivos e diferentes ecrãs que hoje

possuímos (Fig. 37 e 38).

Na análise das plataformas detetamos algumas das funcionalidades que as mesmas oferecem, tais como a Geolocalização, Galeria de Fotos, Recomendações, *Chat*, Videoconferência e Subscrição de uma *Newsletter*.

Nesta análise fica clara que uma grande parte das plataformas (nove em quinze) valoriza as Recomendações e é compreensível o porquê. São estas recomendações que vão dar confiança ao utilizador para contratar ou não aquele profissional (Fig. 39 e 40).

No que diz respeito à filtragem de resultados a maioria das plataformas disponibiliza a pesquisa por área de atuação (quatorze em quinze) e por área geográfica (treze em quinze) (Fig. 41 e 42).

Para finalizar e de forma a ajudar a compreender onde é que mais à frente neste projeto devemos realizar a comunicação da plataforma Advogados 24 horas, fomos analisar em que canais de distribuição é que estas se encontram e como podemos ver nas Figs. 43 e 44, as redes sociais mais utilizadas por estas plataformas são o *Facebook*, o *Twitter*, o *LinkedIn* e o *Instagram*.

# Páginas das Plataformas

Plataformas	Diretório	Artigos	Notícias	Perfil Advogado	Perguntas/Respostas	Blog	Fórum
JusAdvisor	x			x	x		
JusBrasil	x	x	x	x			
Elabogado	x			x			
Dubbio	x	x		x			
Juris Correspondente	x			x		x	
Busco Advogados	x			x		x	
Hubjur	x	x		x		x	x
Advoga App	x	x	x	x		x	
Meu Advogado	x	x		x	x		x
Advogadoo	*					x	
Directorio Profissional Advogados	x	x		x			
Adlogados	x	x		x		x	
Meu Advogado Online	x	x	x	x	x		
Juridico Certo	x	x		x		x	
Advogados 24 Horas	x			x			
Total	15	9	3	14	3	7	2

\*Advogadoo - O Diretório de Advogados é oculto para o Cliente, este apenas receberá 3 orçamentos gratuitos no prazo de 24-48h

Figura 35. Tabela com as páginas que diferenciam as plataformas.

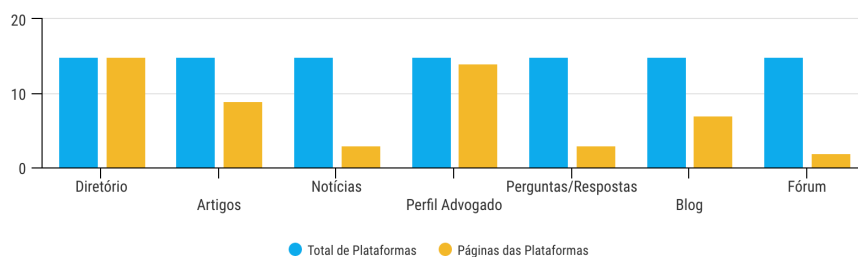


Figura 36. Gráfico representativo do número de plataformas que utiliza as páginas que os diferenciam.

# Plataformas Responsive

Plataformas	Responsive
JusAdvisor	x
JusBrasil	x
Elabogado	x
Dubbio	x
Juris Correspondente	x
Busco Advogados	x
Hubjur	x
Advoga App	x
Meu Advogado	x
Advogadoo	x
Directorio Profissional Advogados	x
Adlogados	x
Meu Advogado Online	x
Juridico Certo	x
Advogados 24 Horas	x
Total	15

Figura 37. Tabela representativa das plataformas *responsive*.

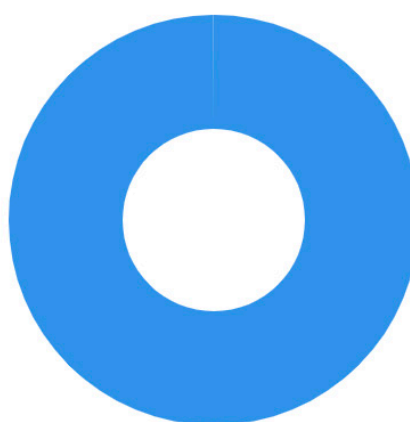


Figura 38. Gráfico das plataformas *responsive*.

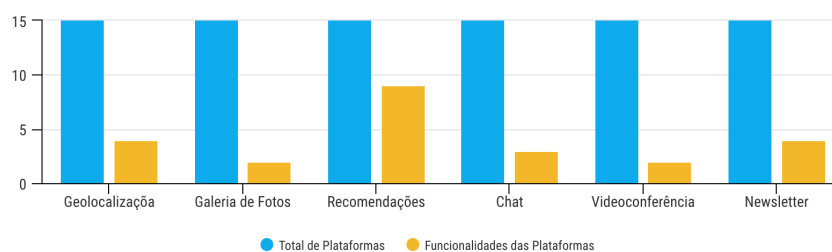
● responsive

# Funcionalidades

Plataformas	Geolocalização	Galeria de Fotos	Recomendações	Chat	Videoconferência	Newsletter
JusAdvisor					x	
JusBrasil			x	x	x	x
Elabogado		x	x			
Dubbio						
Juris Correspondente			x			x
Busco Advogados						
Hubjur			x	x		
Advoga App	x		x			
Meu Advogado			x	x		
Advogadoo						
Directorio Profissional Advogados						x
Adlogados	x		x			x
Meu Advogado Online	x	x	x			
Juridico Certo			x			
Advogados 24 Horas	x					
Total	4	2	9	3	2	4

Figura 39. Tabela representativa das funcionalidades das plataformas.

Figura 40. Gráfico representativo do número de plataformas que utiliza cada funcionalidade.



# Filtro de Resultados

Plataformas	Nome do Profissional	Área de Atuação	Área Geográfica
JusAdvisor	x	x	x
JusBrasil		x	x
Elabogado		x	x
Dubbio		x	x
Juris Correspondente		x	x
Busco Advogados		x	x
Hubjur		x	x
Advoga App	x	x	x
Meu Advogado		x	x
Advogadoo		x	
Directorio Profissional Advogados			x
Adlogados		x	x
Meu Advogado Online	x	x	
Juridico Certo	x	x	x
Advogados 24 Horas		x	x
Total	4	14	13

Figura 41. Tabela dos parâmetros que as plataformas utilizam na filtragem de resultados.



Figura 42. Gráfico dos parâmetros que as plataformas mais utilizam na filtragem de resultados.

● Nome do Profissional ● Área de Atuação ● Área Geográfica



# Presença Online

Plataformas	Linkedin	Facebook	Twitter	Instagram	Youtube	Google Plus
JusAdvisor	x	x	x			
JusBrasil	x	x	x	x		
Elabogado		x	x			
Dubbio	x	x	x			x
Juris Correspondente	x	x	x		x	x
Busco Advogados		x		x		
Hubjur	x	x		x	x	
Advoga App		x		x	x	
Meu Advogado		x				x
Advogadoo	x	x	x			
Directorio Profissional Advogados						
Adlogados	x	x	x			
Meu Advogado Online	x	x	x	x	x	
Juridico Certo	x	x	x	x	x	
Advogados 24 Horas	x	x				
Total	10	14	9	6	5	3

Figura 43. Tabela de Presença Online das Plataformas.

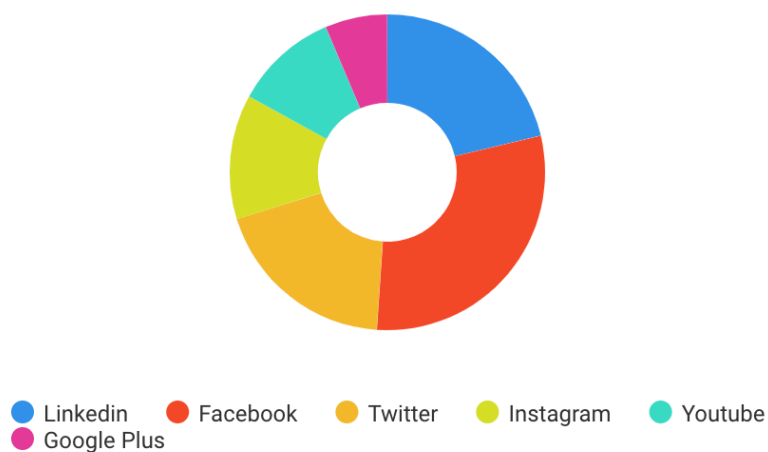


Figura 44. Gráfico de Presença Online das Plataformas.



# 6

## **PROJETO**

6.1 Redesign da Plataforma Advogados 24h

6.1.1 Público-Alvo

6.1.2 Personas

6.1.3 Estrutura

6.1.4 Wireframing

6.2 Identidade Gráfica

6.3 Mockups e Implementação da Plataforma

6.4 Comunicação

6.4.1 Desenvolvimento de Landing Page para  
comunicação da Plataforma

6.4.2 Comunicação para redes sociais



## 6. Projeto

Neste capítulo, pretende-se fazer uma breve apresentação do projeto e demonstrar todos os seus objetivos, que dizem respeito ao *redesign* da Plataforma “Advogados 24 Horas”, o desenvolvimento da plataforma, a criação de uma nova identidade gráfica e a comunicação da mesma, através da criação de uma *landing page* e da comunicação nas redes sociais.

Em cada ponto será apresentada a justificação e a motivação para a sua intervenção, bem como será explicado o que é e o que foi feito.

### 6.1 Redesign da Plataforma Advogados 24 Horas

A plataforma “Advogados 24 Horas” surgiu em 2005 e passados treze anos chegou-se à conclusão de que seria a altura ideal para evoluir para algo maior e melhor. Neste projeto, é realizado o redesign da plataforma “Advogados 24 Horas” com o objetivo de a tornar mais moderna, apelativa e eficaz na sua comunicação.

Redesenhar a plataforma não se trata apenas de lhe dar uma nova “cara”. O *redesign* é um processo delicado e muito mais difícil do que simplesmente projetar um *site*. Qualquer projeto em design implica estética, mas também funcionalidades. Ou seja, é preciso ter em consideração todos os fatores que estão envolvidos na experiência do utilizador com a plataforma, tais como, a aparência, a legibilidade, os conteúdos, a navegação e a interatividade, entre outros. Assim, o *redesign* tem como objetivo principal melhorar todos estes fatores, de forma a potencializar a experiência do utilizador com a plataforma.

O processo de design começa pela definição dos objetivos. Mais utilizadores? Melhor usabilidade? É necessário colocar questões sobre o atual funcionamento da plataforma. O site é fácil de navegar? É fácil encontrar recursos? É compatível com dispositivos móveis?

Colocar as questões certas fará com que a plataforma alcance os seus objetivos. É importante garantir o foco nas questões certas para minimizar as distrações noutros aspetos secundários e que poderão

prejudicar o desenvolvimento do *redesign* da plataforma.

Quando o projeto nos foi apresentado, em setembro de 2018, a plataforma era apenas um diretório de advogados. Numa altura em que se esperam grandes mudanças e antes de começar a desenvolver ou projetar algo é necessário entender quem é o público-alvo da plataforma, quem são as suas *personas* e em que cenários esta será utilizada. A par disto, é necessário compreender qual é o problema destes, o que é que procuram e em que é que a plataforma lhes pode ser útil. Só depois de obtermos todas as respostas é que poderemos estruturar a plataforma e prosseguir com uma nova proposta.

### 6.1.1 Público-Alvo

O público-alvo é uma representação mais ampla do tipo de utilizadores que a plataforma visa ter. Ou seja, o nosso público-alvo é composto por um segmento da sociedade que tem determinadas características em comum.

É importante compreender e conhecer o seu perfil pois este influencia o uso que fazem ou pretendem fazer da plataforma, tal como a sua experiência e atitudes influenciam as suas expectativas e interação [30].

Para a definição do público-alvo, é comum utilizarem-se critérios como género, idade, nacionalidade, grau de escolaridade, profissão, classe social, entre outros. Entender para quem estamos a projetar esta plataforma é fundamental.

O modo como projetamos um trabalho, por exemplo, para um público infantil é completamente diferente de projetar para advogados.

Em reunião e tendo como base os atuais utilizadores da plataforma, concluímos que o público-alvo:

- São pessoas de ambos os sexos, maiores de idade, com recursos financeiros, habilidades básicas de Tecnologias de Informação e com acesso a computadores e/ou telemóveis que se encontram à procura de um advogado;
- São advogados de ambos os sexos, registados na ordem de advogados que pretendam ter ou reforçar a sua presença *online*;

Mas, aproveitando o *redesign* da plataforma ponderou-se se existiria mais algum público que pudesse estar interessado nesta plataforma e, em conversas informais, com alguns colegas do curso de direito, chegou-se à conclusão de que estes também poderiam ter interesse neste tipo de plataformas para procurar estágios na área.

- Por fim, foram então, incluídos os estudantes de direito à procura de um estágio.

## 6.1.2 Personas

Após a identificação do público-alvo surgiu a necessidade da criação de *personas*. As *personas* são descrições mais detalhadas dos principais segmentos do público-alvo, correspondendo ao público para o qual a plataforma está a ser desenvolvida.

A intenção é tornar o utilizador alvo mais concreto e mais fácil de visualizar e entender. *Personas* concretas terão motivações concretas, e oportunidades nas quais farão usos concretos [30].

Quer isto dizer que ao sabermos para quem estamos a desenvolver a plataforma, saberemos o porquê destas a procurarem e o que pretendem fazer, podendo assim projetar e criar funcionalidades adequadas e que serão efetivamente úteis.

Uma *persona* é descrita como uma pessoa específica, mas não é uma pessoa real. Esta é sintetizada a partir de observações de muitas pessoas. Cada *persona* tem como objetivo representar uma parte significativa de pessoas no mundo real [31].

Para o desenvolvimento das *personas*, além dos critérios em comum com o público-alvo como: género, idade, nacionalidade, grau de escolaridade, profissão, classe social, são definidas também características comportamentais e psicológicas, tais como: gostos pessoais, personalidade, estilo de vida, valores morais, entre outros.

Serão estes os fatores diferenciadores, estes farão com que tenhamos em mente as suas características e nos possamos colocar no seu papel e antecipar atitudes, problemas e objetivos na plataforma.

Trabalhamos de forma mais consciente, mantendo o utilizador no centro de tudo o que estamos a projetar [31].

Desta forma, foram elaborados perfis diferentes para três *personas*.

## Persona A - Ricardo Martins - Advogado

**Background** - O Ricardo Martins tem 31 anos, vive em Lisboa e trabalha num escritório de advogados. É mestre em direito e prática jurídica. Os amigos descrevem-no como sendo calmo e responsável.

**Habitualmente**, lê o jornal Público *online* e mantém contacto com os amigos e familiares no *Facebook*. Sempre que pode, gosta de organizar jantares e experimentar um bom vinho na companhia dos amigos.

**Trabalho** - No escritório, Ricardo tem um horário fixo das 9:00h às 13:00h e das 14:00h às 18:00h. Por vezes, fica a fazer horas extra.

**Tecnologia** - Utiliza todos os dias o computador no escritório para elaborar documentos e responder a *e-mails* dos clientes.

**O que procura** - O Ricardo pretende reforçar a sua presença *online*.

**Problema** - Atualmente, o Ricardo não possui um *website* pessoal e também não possui conhecimentos de programação.

**Solução** - Ao estar presente no “Advogados 24 horas”, o Ricardo passará a dispor de uma página de perfil pessoal com todas as suas informações e receber o contacto de possíveis clientes.



Figura 45. Quadro resumo da *Persona* - Ricardo Martins .



## Persona B - Joana Silva - *Motion Designer*

**Background** - Joana Silva, divertida e criativa, tem 26 anos, é natural da cidade do Porto, onde vive atualmente. Licenciada em design de multimédia e com uma especialização em *motion design*, conseguiu um trabalho há alguns meses numa agência de publicidade. Adora ler e comentar na plataforma digital *Shifter*. Joana tem conta nas redes sociais: *Facebook*, *Instagram* e *Whatsapp*. Regularmente, faz pesquisas no Google e adora ver séries da *Netflix*.

**Trabalho** - O horário da Joana varia consoante o volume de trabalho, mas normalmente é das 10:00h às 19:00h, com direito a uma hora de almoço.

**Tecnologia** - A Joana não larga o *smartphone* e sempre que pode está a atualizar as suas redes sociais. Utiliza o computador e Internet todos os dias no trabalho.

**O que procura** - A Joana necessita de encontrar um advogado no Porto.

**Problema** - A Joana assinou um contrato de Internet com fidelização de 2 anos, mas para além de a Internet ser muito lenta, existem zonas da sua casa onde não tem sinal.

**Solução** - No “Advogados 24 Horas”, a Joana poderá encontrar um advogado que a ajude a resolver esta situação.

### Educação

Licenciada em Design de Multimédia e com especialização em Motion Design

### Quotidiano

Costuma ler e comentar artigos na plataforma digital *Shifter* e tem conta em redes sociais como: *Facebook*, *Instagram* e *Whatsapp*. Faz pesquisas regularmente no Google e adora ver séries da *Netflix*,

### Horário

O horário da Joana varia consoante o volume de trabalho, mas normalmente é das 10:00h às 19:00h com direito a uma hora de almoço

### Relação com as T.I

Não larga o *smartphone* e sempre que pode está a atualizar as suas redes sociais. Utiliza o computador e internet todos os dias no trabalho

### O que procura

Joana necessita encontrar um advogado no Porto

### Problema

Joana assinou um contrato de internet com fidelização de 2 anos mas para além de a internet ser muito lenta existem zonas da sua casa onde não existe sinal

### Como poderemos ajudá-la

No Advogados 24 horas Joana, poderá encontrar um advogado que a ajude a resolver esta situação



**JOANA SILVA**  
26 ANOS    PORTO  
AGÊNCIA DE PUBLICIDADE  
MOTION DESIGNER,  
DIVERTIDA E CRIATIVA

Figura 46. Quadro resumo da *Persona* - Joana Silva.

### Persona C - Tiago Ferreira - Estudante de Direito

**Background** - Tiago Ferreira tem 23 anos e reside no Porto. Atualmente, encontra-se a realizar uma pós-graduação em direito do desporto, na Universidade Católica do Porto. Gosta de ler jornais *online*, com especial interesse por assuntos sobre a atualidade e desporto. Todos os dias faz uma corrida e, ao fim de semana, costuma jogar futebol com os amigos.

**Trabalho** - O Tiago tem aulas todas as sextas-feiras, das 18:30h às 20:30h, e aos sábados, das 9:30h às 13:30h.

**Tecnologia** - Fã das novas tecnologias. Troca de telemóvel sempre que sai um novo modelo.

**O que procura** - Pretende encontrar um estágio.

**Problema** - O Tiago tem gosto por uma área muito específica de direito do desporto, e não consegue encontrar o estágio pretendido nas plataformas tradicionais, como por exemplo, o *linkedin* por serem demasiado generalistas.

**Solução** - Ao fazer registo na plataforma “Advogados 24 horas”, o Tiago poderá entrar em contacto com outros advogados e sociedades de advogados de modo a encontrar o estágio pretendido.

#### Educação

Atualmente a realizar uma pós-graduação em direito do desporto na Universidade Católica do Porto

#### Quotidiano

Gosta de ler jornais online com especial interesse em assuntos sobre a atualidade e desporto. Todos os dias faz uma corrida e ao fim de semana costuma jogar futebol com os amigos.

#### Horário

Tiago tem aulas todas as sextas das 18:30h às 20:30h e sábados das 9:30h às 13:30h

#### Relação com as T.I

Fã das novas tecnologias. Muda de telemóvel sempre que sai um novo modelo

#### O que procura

Pretende encontrar um estágio



**TIAGO FERREIRA**

23 ANOS PORTO

UNIVERSIDADE CATÓLICA PORTO

ESTUDANTE DE DIREITO,  
DESCONTRAÍDO E DESPORTISTA

#### Problema

Tiago tem gosto por uma área muito específica: direito do desporto e não consegue encontrar o estágio pretendido nas plataformas tradicionais como por exemplo o *linkedin* por serem demasiado generalistas

#### Como poderemos ajudá-lo

Ao fazer registo na plataforma Advogados 24 horas, Tiago poderá entrar em contacto com outros advogados e sociedades de advogados de modo a encontrar o estágio pretendido

Figura 47. Quadro resumo da *Persona* - Tiago Ferreira.

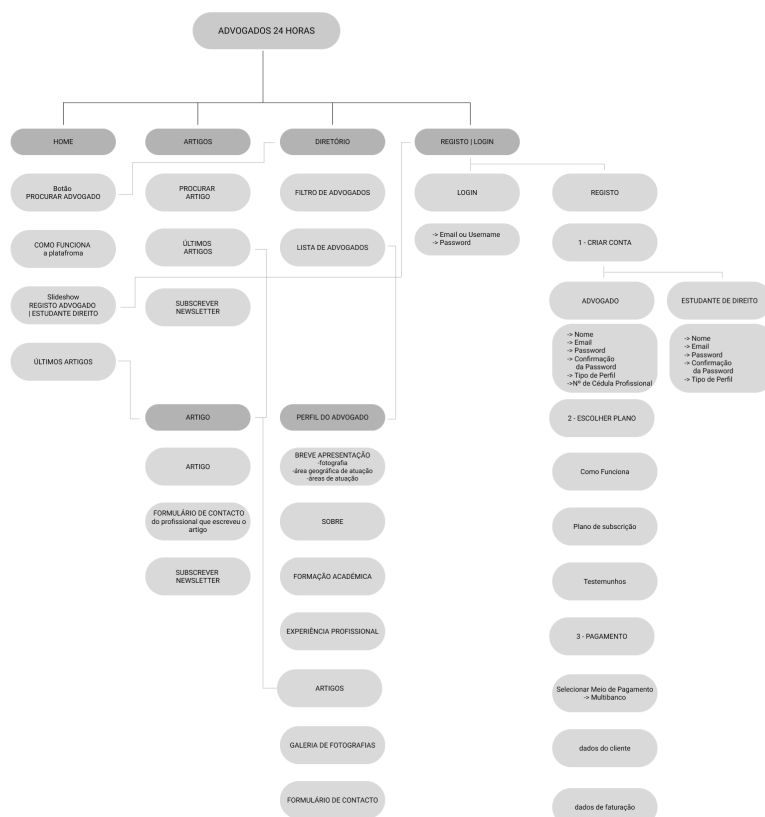
## 6.1.3 Estrutura

Nesta primeira fase de desenvolvimento da plataforma foi criada uma nova estrutura da plataforma “Advogados 24 Horas”.

Esta estrutura foi discutida em equipa para definir ao que cada um dos utilizadores teria acesso e quais as informações a conter em cada uma das páginas.

Decidiu-se que ao público geral estavam destinadas as páginas mais acessíveis, enquanto para o público específico (Advogados e Estudante de Direito) destinaram-se as páginas mais ocultas, para um acesso mais reservado. Com isto, pretende-se simplificar a navegação para os utilizadores mais comuns. Desta forma, a estrutura foi dividida em cinco partes: (i) sem *login* efetuado, permitindo o acesso a todos os utilizadores, (ii) com *login* efetuado, destinado apenas a advogados e estudantes de direito, (iii) *dashboard* do advogado e (iv) *dashboard* do estudante de direito, local onde estes poderão editar as suas informações, por fim, (v) o *footer*.

SEM LOGIN EFETUADO



Sem *login* efetuado os utilizadores terão acesso à *homepage*, aos artigos, ao diretório de advogados e respetivo perfil e à página de registo e *login*. Sendo que o registo apenas pode ser efetuado por advogados e estudantes de direito (Fig. 48).

Figura 48. Estrutura da Plataforma Sem *Login* Efetuado.

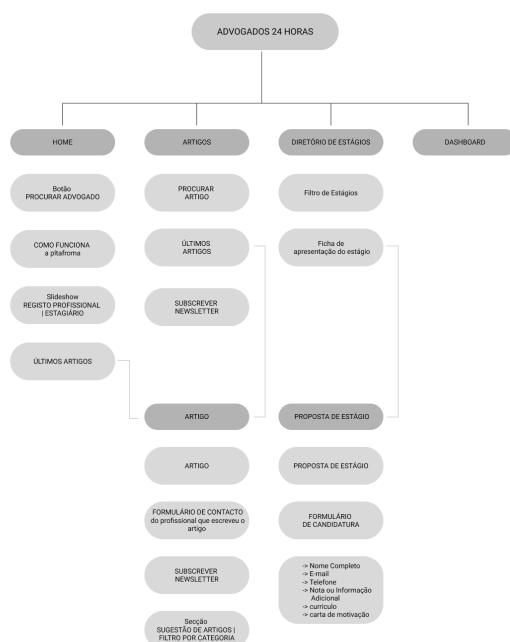


Figura 49. Estrutura da Plataforma Sem *Login* Efetuado.

Com *login* efetuado os utilizadores terão acesso à *homepage*, aos artigos, ao diretório de estágios e respetiva proposta e acesso à *dashboard* (Fig. 49).



Na *dashboard* do advogado, este poderá fazer gestão dos artigos que publicou, fazer manutenção do seu perfil, gestão da subscrição, gestão das ofertas de estágios que publicou, acesso ao *helpdesk* e poderá fazer *logout* (Fig. 50).

Figura 50. Estrutura da *Dashboard* do Advogado.

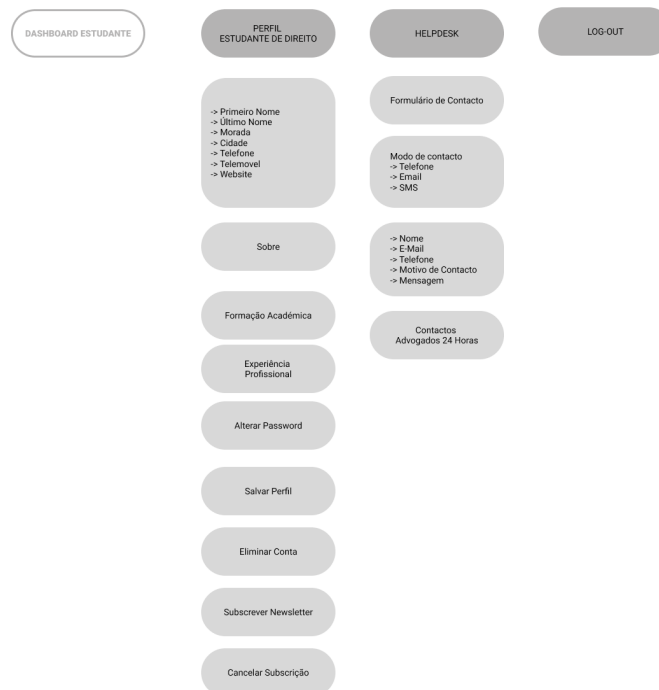


Figura 51. Estrutura da Dashboard do Estudante de Direito.

Na *dashboard* do estudante de direito este poderá, fazer manutenção do seu perfil, acesso ao *helpdesk* e poderá fazer *logout* (Fig. 51).

FOOTER



Figura 52. Estrutura do Footer.

Por fim temos o *footer* que está dividido em quatro secções: Advogados 24 horas onde consta os termos de utilização e política de privacidade, Serviços onde consta o diretório o registo e o *login*, a comunidade com os artigos e o atendimento com as perguntas frequentes (Fig. 52).

## 6.1.4 Wireframing

*Wireframing* é o processo de prototipagem de baixa fidelidade, utilizado para que se visualize mais rapidamente o *layout* e a estrutura pensada para a plataforma *web*. Estes vêm auxiliar o visionamento abstrato do mapa do site com algo mais real e tangível mas sem as distrações provenientes de elementos de design (cores, opções tipográficas, logótipo, entre outros) [32].

É um método simples, rápido e facilmente descartável.

Apesar de visualmente se assemelharem a rascunhos e terem uma estrutura simples, é necessário que os mesmos contenham todos os elementos importantes para a comunicação do que idealizamos que seja o produto final, pois os *wireframes* são a estrutura base da plataforma que serve de comunicação entre todos os membros do projeto.

Os *wireframes* foram assim usados no início do processo de desenvolvimento para estabelecer a estrutura básica das páginas antes de acrescentar o design visual e respetivo conteúdo.

Inicialmente, o desenvolvimento dos *wireframes* começaram a ser desenhados com recurso a papel e caneta mas dada a complexidade que o projeto estava a ganhar o desenvolvimento dos *wireframes* revelou-se um processo mais minucioso e prolongado do que o suposto, simular tudo em papel, desde a sua estrutura aos objetivos e caminhos possíveis a que cada página nos levaria, consumiria ainda mais tempo e não seria tão aproximado do esperado do protótipo do *website*.

Decidiu-se por isso, recorrer à ferramenta *Figma*. Esta é uma ferramenta de prototipagem e design onde é possível criar ligações entre páginas e verificar se dentro destes vínculos, em algum momento, o utilizador fica perdido ou encurralado. Esta decisão foi tomada com um pensamento a longo prazo uma vez que a mesma também nos irá permitir realizar testes de usabilidade mais fiáveis e mais perto do pretendido.

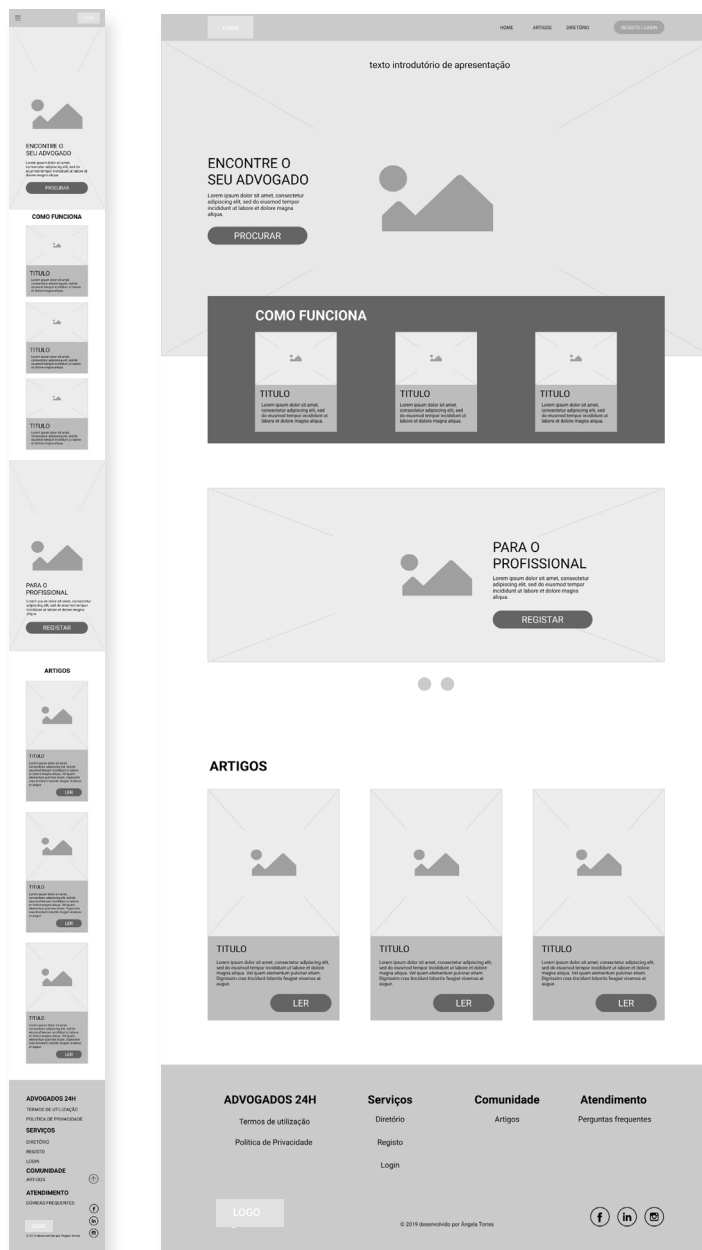


Figura 53. Wireframe da homepage versão mobile e desktop.

— Homepage

A homepage (Fig. 53) é uma página de apresentação da plataforma. Em primeiro plano damos destaque ao principal objetivo, que o utilizador vá para o diretório e encontre o advogado ideal para si. Na secção que se segue é explicado como funciona a plataforma e depois é apresentado um *slideshow* com as vantagens do registo para o advogado e para o estudante de direito e por último temos uma secção com os artigos mais recentes.



## — Página de Artigos

A Página de Artigos (Fig. 54) tem como objetivo que o utilizador pesquise artigos do seu interesse a partir de uma palavra-chave. Se não tiver interesse em nenhum assunto específico poderá navegar entre os artigos publicados mais recentemente.

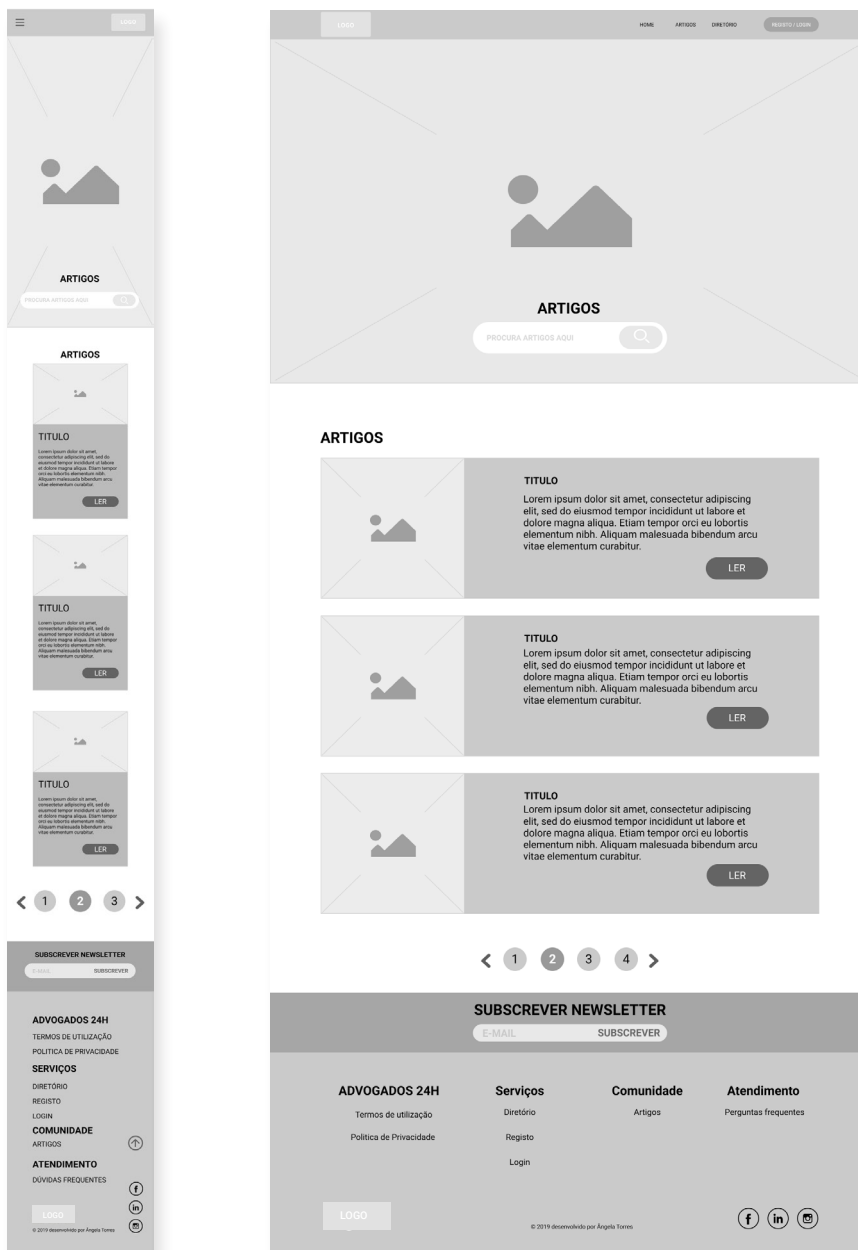


Figura 54. Wireframe da página artigos versão mobile e desktop.



Figura 55. Wireframe da página artigos versão mobile e desktop.

— Página do Artigo

Página do artigo (Fig. 55) tem como objetivo permitir que o utilizador tenha uma boa experiência de leitura, deverá ser, por isso, uma página simples apenas com uma imagem ilustrativa e o artigo. No final é apresentado um formulário de contacto do Advogado que escreveu o artigo.

## — Página de Diretório de Advogados

Nesta página o utilizador poderá pesquisar o advogado segundo os critérios mais relevantes para si, este pode ser realizado segundo o nome do advogado, área de atuação e cidade. Sendo exibida uma breve apresentação do mesmo: Fotografia, Nome, Cidade onde se encontra e Áreas de Atuação (Fig. 56).

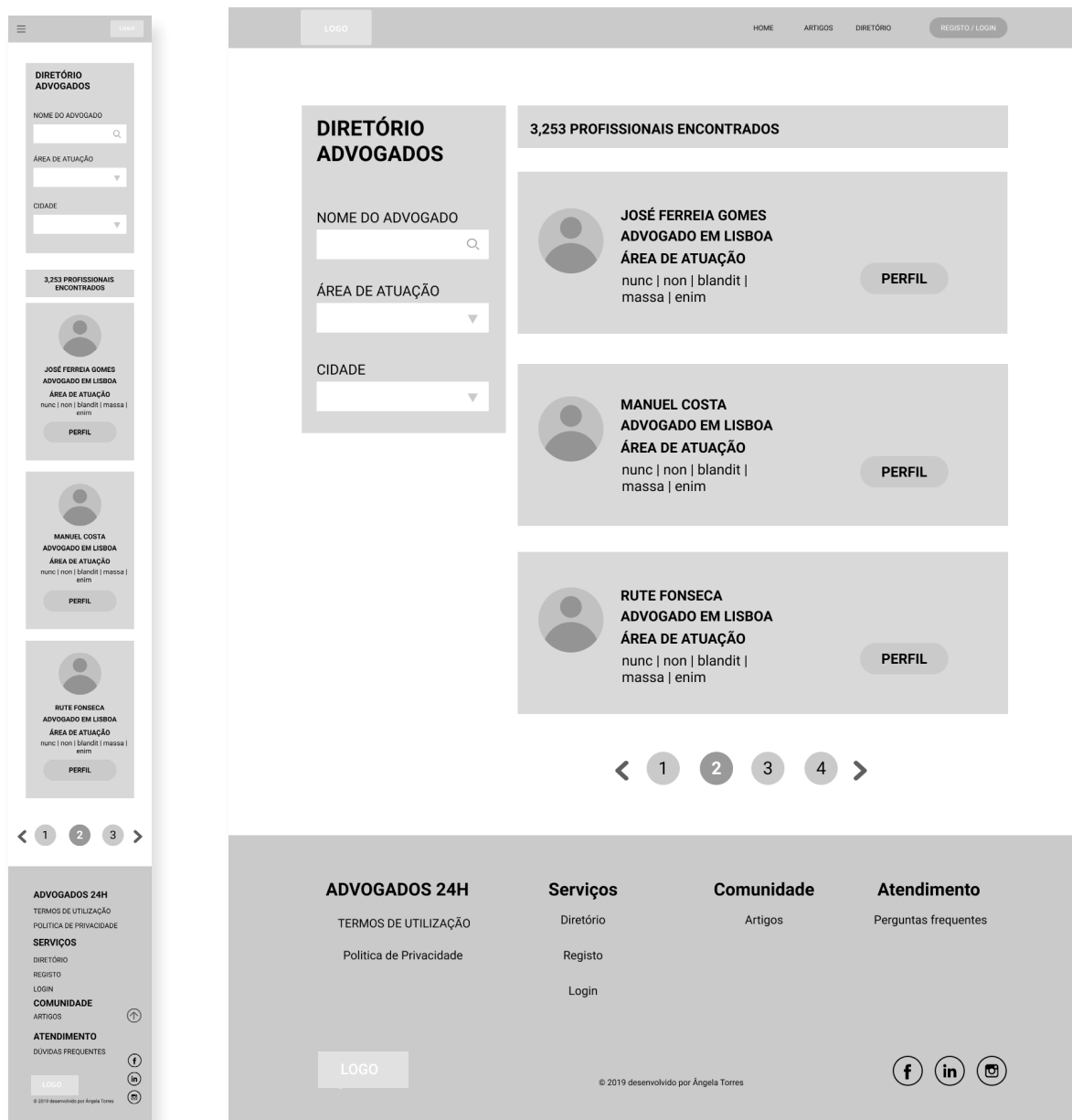


Figura 56.. Wireframe da página artigos versão mobile e desktop.

## — Página de Perfil do Advogado

Na página de Perfil do Advogado (Fig. 57) o utilizador poder ver as informações mais gerais como a fotografia, nome, cidade e áreas de atuação. Na secção a seguir surge uma pequena biografia do advogado, seguindo-se da formação académica e da sua experiência profissional.

São também apresentados os artigos que o advogado já publicou na plataforma e, por fim, um formulário para o utilizador contactar o advogado.

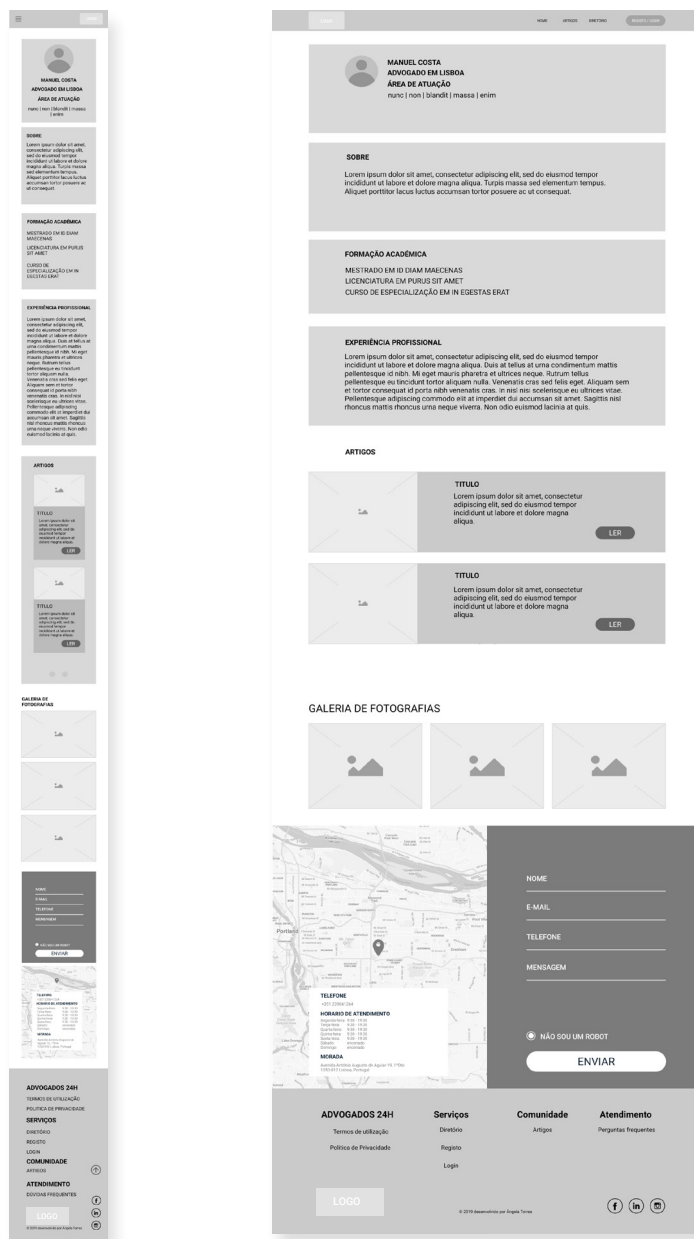


Figura 57. Wireframe da página artigos versão mobile e desktop.

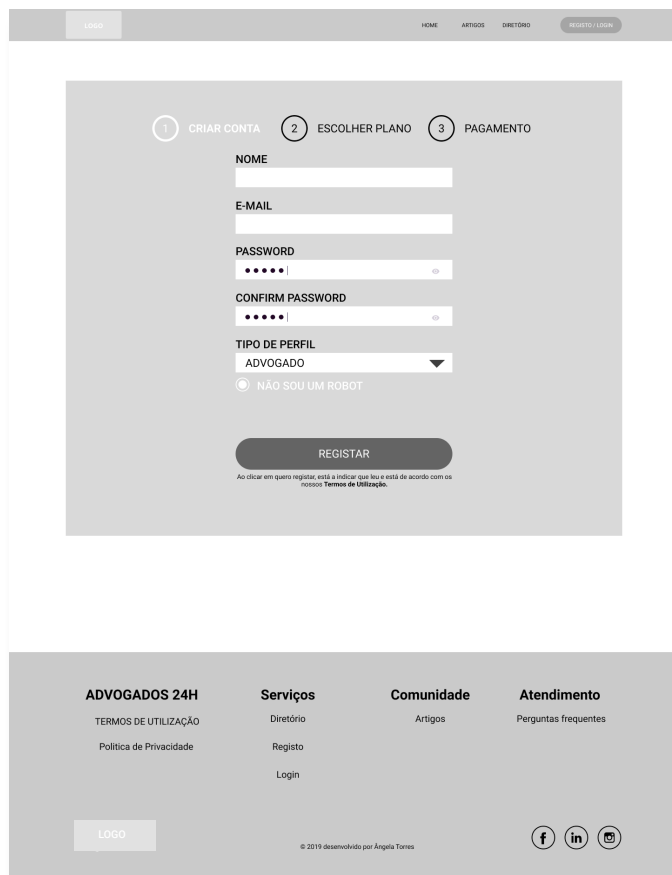
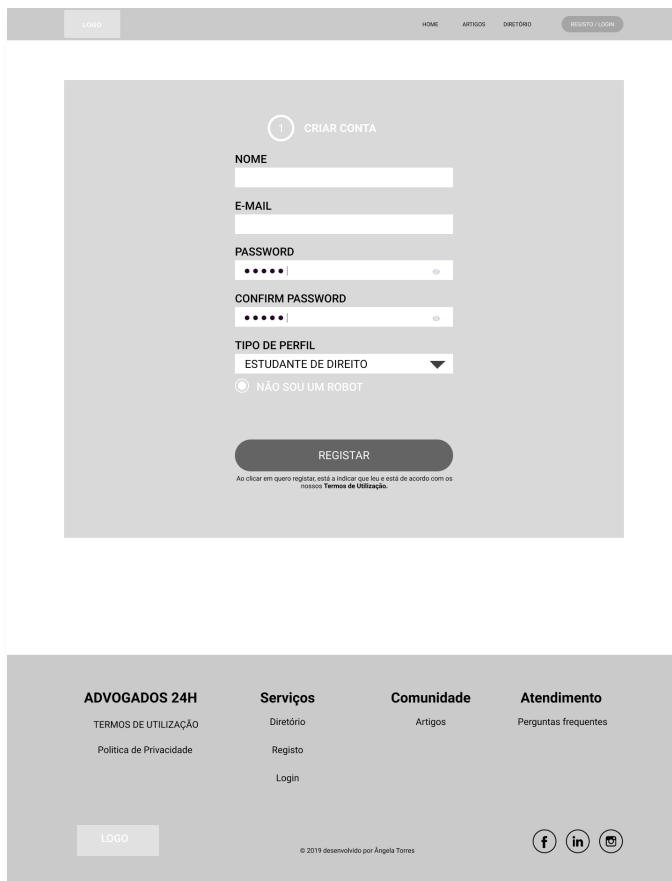


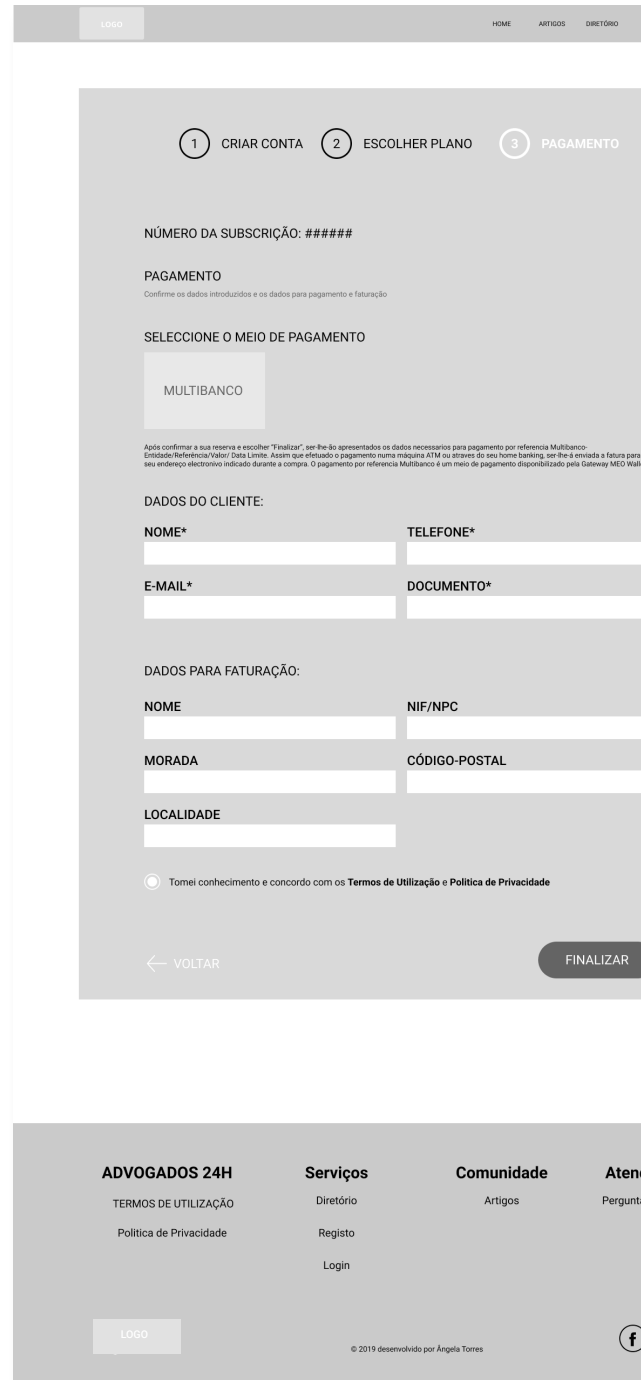
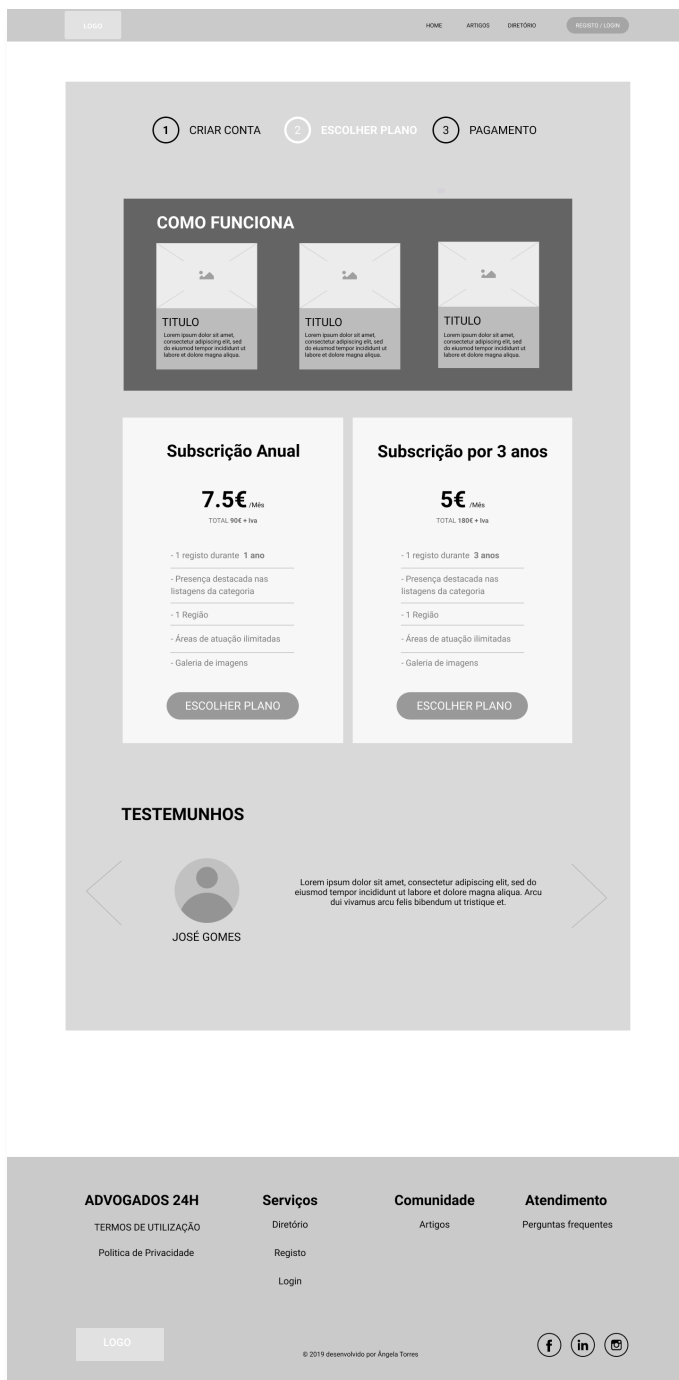
Figura 58 . Wireframe da página de registo.

## — Página de Registo

Na página de Registo (Fig. 58) o utilizador terá a opção de escolher se o mesmo é um estudante de direito (poderá fazer o registo gratuitamente) ou se é um advogado e passará para a página de subscrição.

## — Página de Subscrição

Na página de Subscrição (Fig. 59) o advogado escolherá o plano mais adequado para si e passará para o formulário de pagamento. No final, o mesmo receberá a entidade, referência e valor a pagar e poderá guardar o mesmo em formato PDF. Uma vez que o processo de subscrição pode ser um processo demorado, é apresentada uma barra como os três passos necessários no processo dando um *feedback* em tempo real ao utilizador.



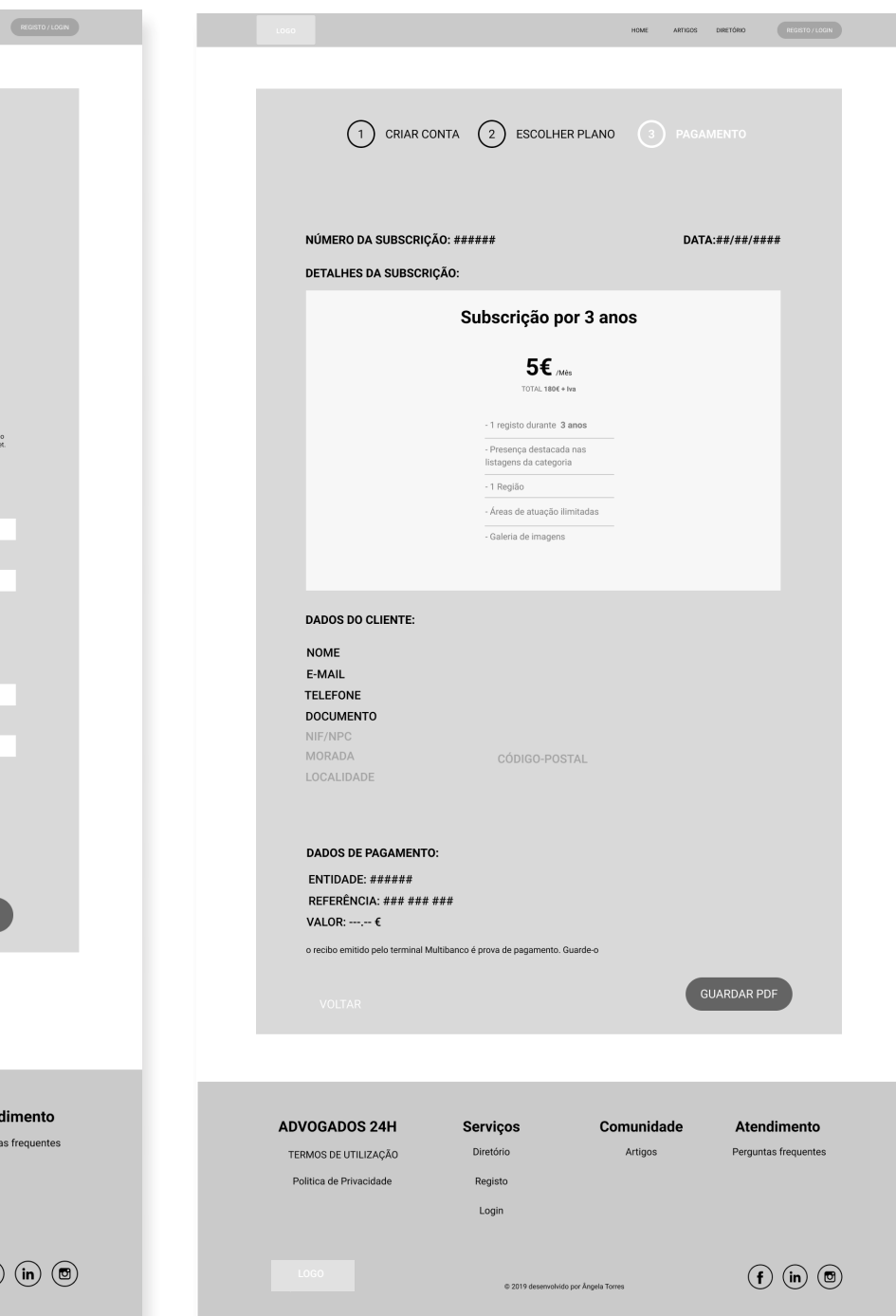


Figura 59 . Wireframe de Subscrição.

## — Página de Perguntas Frequentes

A página de Perguntas Frequentes (Fig. 60) é uma das páginas que também consideramos importante, uma vez que será a esta que o utilizador se dirigirá se tiver alguma dúvida. A mesma está dividida por secções para facilitar o utilizador a encontrar mais depressa a informação pretendida. Cada pergunta tem um *dropdown* que mostrará a resposta à sua questão. Este sistema foi adotado para que esta não se torne uma página demasiado exaustiva e faça o utilizador se sentir perdido no meio de tanta informação.



Figura 60 . Wireframe da página perguntas frequentes versão *mobile* e *desktop*.



## — Página de Diretório de Estágios

Nesta página o modo de funcionamento e visual foi mantido quando comparado com a página de diretório de advogados. Com isto objetivamos que a forma de interação seja a mesma e não causar estranheza nos utilizadores. Para se alcançar esta página o utilizador deverá estar registado na plataforma e com sessão iniciada. Quando verificada esta condição, a barra de navegação é adaptada ao perfil de utilizador. Neste caso e como podemos verificar na Fig. 61, o utilizador passou a ter acesso à página de artigos, ao diretório de estágios, às páginas de gestão de artigos, subscrição e estágios e à página de *helpdesk*.

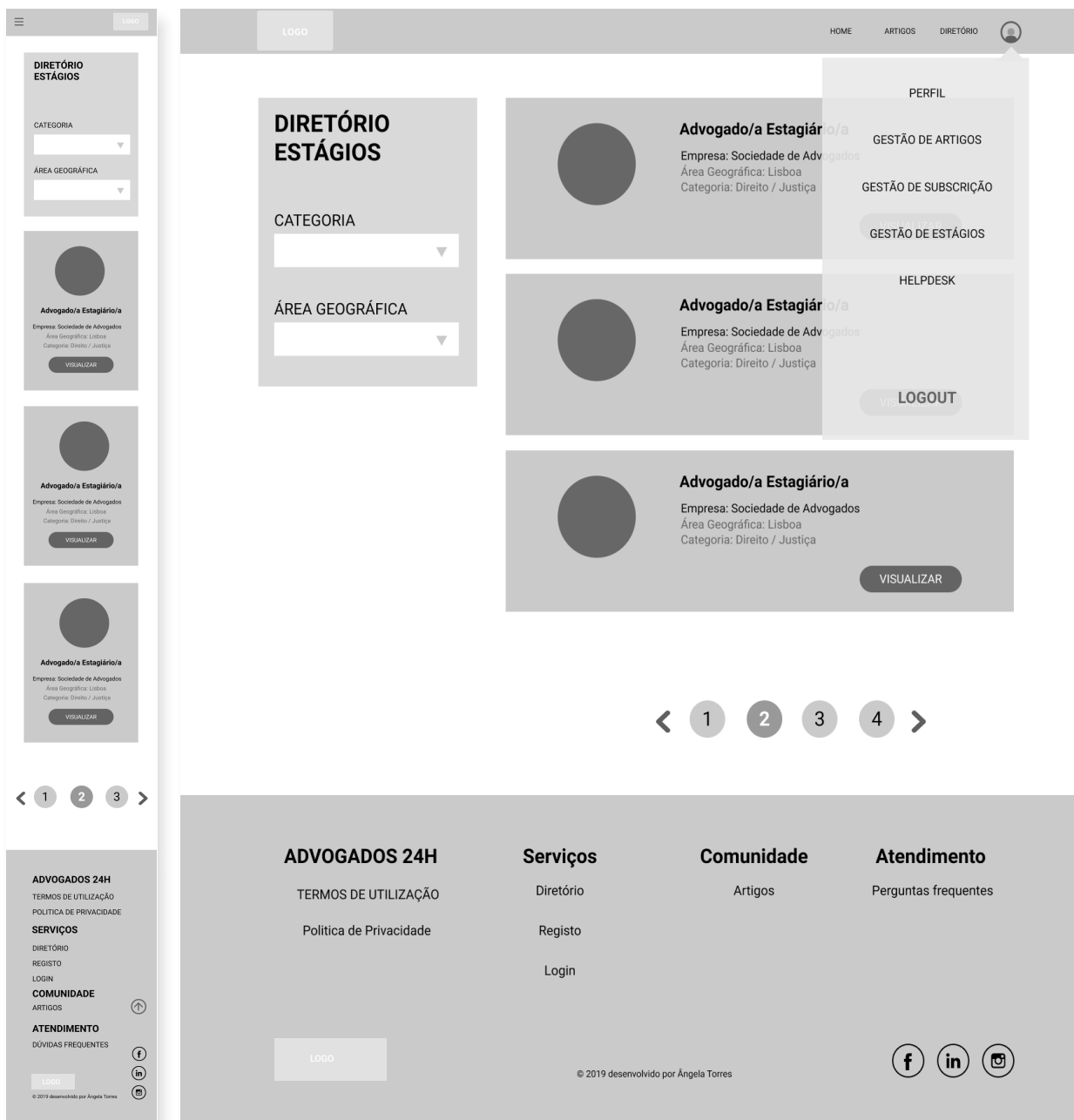


Figura 61 . Wireframe da página perguntas frequentes versão *mobile* e *desktop*.

## 6.2 Identidade Gráfica

Tal como já foi referido no plano de trabalho o desenvolvimento da identidade gráfica foi realizado simultaneamente com os *wireframes* de modo a agilizar o desenvolvimento do projeto em momentos que eram necessário receber *feedback* por parte da equipa.

A plataforma "Advogados 24 Horas" já possuía uma marca (Fig. 62), no entanto, achou-se pertinente intervir uma vez que não seria a melhor representação do que é o "Advogados 24 Horas".



Figura 62. Atual marca da plataforma.

Sabemos que a identidade gráfica gera valor e define a apresentação gráfica da empresa no mercado e na memória dos seus utilizadores, mas esta, por vezes, torna-se obsoleta e um mau meio de comunicação caso não se adapte às novas tendências. Com o passar dos anos, é natural que a empresa passe por processos de mudanças e a modernização do logotipo deve acompanhá-las [33].

A identidade, quando bem pensada, tem o poder de fortalecer a marca e diferenciá-la junto da concorrência, mas para isso é necessária atenção e um bom planeamento na sua criação, de modo a que a mensagem pretendida seja passada com clareza.

O logotipo e o símbolo são o primeiro contacto do público com a marca e os elementos com o quais o utilizador a irá passar a reconhecer, como tal deve ser bem concebidos para que haja uma eficaz identificação.

Tendo estes aspetos em mente, começamos a desenvolver uma nova identidade gráfica, mais atual e que transmitisse a mensagem correta sobre o que é a plataforma "Advogados 24 Horas".

Assim o desenvolvimento da imagem gráfica do diretório começou com a conceção de um *brainstorming*.

Como ponto de partida, iniciou-se por pensar em todos os conceitos que pudessem remeter para a ideia de "advogados", "horas" e aquilo que representa a plataforma advogados 24 horas: um "diretório" (Fig. 63).

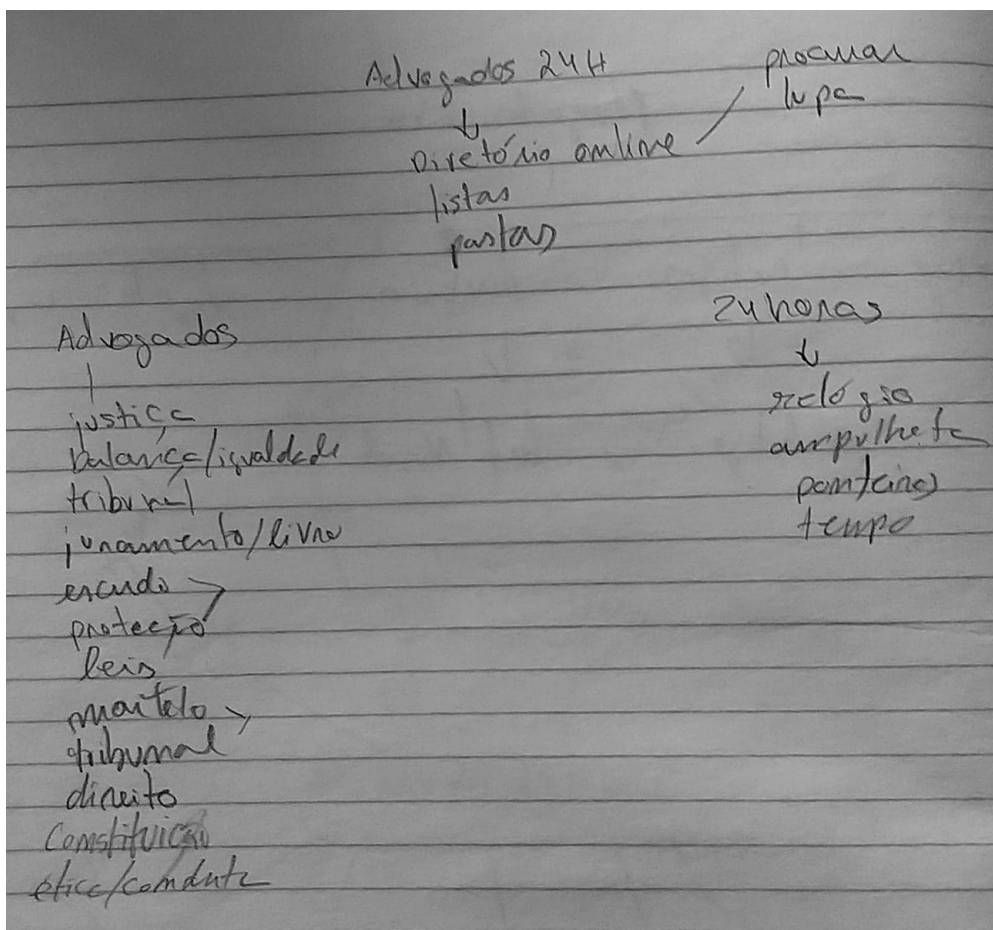


Figura 63. *Brainstorming* dos vários conceitos para a criação do novo logótipo da plataforma.

No passo seguinte, começou-se por tentar associar conceitos visuais que de alguma forma representassem ou estivessem associados a essa ideia.

No fundo foram criados quatro elementos (Fig. 64):

A lupa: associada a pesquisa ;

O advogado: o elemento principal que leva o utilizador à plataforma;

o escudo/brasão: que remete para proteção, segurança e que em pesquisas online podemos encontrar frequentemente associado a áreas jurídicas;

E por fim o livro: que representa o diretório e que, se recorremos às nossas memórias, lembrar-nos-emos de um diretório geral (as Páginas Amarelas) que era entregue nas nossas casas;



Figura 64. Wireframe da página artigos versão mobile e desktop.

Por fim foi criada uma composição com esses elementos que resultou no símbolo final, o mesmo poderá ser utilizado em conjunto como logótipo ou apenas o ícone (Fig. 65 e 66).

Para a tipografia e tendo em conta que a *Inweb Solutions* é uma pequena empresa procurou-se encontrar uma fonte tipográfica com uma licença gratuita para a utilização em projetos comerciais, *websites* e logótipos, e a escolha recaiu sob a *Open Sans*.

*Open Sans* é um tipo de letra bastante legível no ecrã e em suportes pequenos. É uma fonte sem serifas ideal para ser utilizada no meio digital, local este onde se encontra a plataforma.

Relativamente à cor ponderou-se a utilização do vermelho, cor utilizada pela ordem dos advogados e o lilás cor associada à advocacia mas após a experiência chegou-se à conclusão que eram cores demasiado pesadas e não transmitiria o conforto que o utilizador procuraria, ficou então definida a cor verde – RGB 97,148,57.

Cor esta que visa transmitir conforto e esperança, uma vez que a plataforma será procurada por uma grande parte dos utilizadores numa fase menos boa das suas vidas e que necessitarão dos serviços de um advogado.



Figura 65. Nova marca da plataforma "Advogados 24 Horas".



Figura 66. Novo símbolo da plataforma "Advogados 24 Horas", utilizando apenas o ícone.

## 6.3 Mockups e Implementação da Plataforma

Uma vez concluídos os *wireframes*, daí até chegar ao desenvolvimento gráfico dos *mockups* foi um pequeno passo.

A estrutura estava toda feita, faltando nesta etapa definir hierarquias, *paleta* de cores, escolha tipográfica, entre outros.

O *layout* e a disposição dos seus elementos foi criado a pensar em captivar o utilizador e, ao mesmo tempo, permitir uma boa experiência com a plataforma. Neste processo, o estudo de casos realizado anteriormente revelou-se bastante importante para compreender, por exemplo, o fluxo a que os utilizadores que procuram diretórios de advogados estão habituados.

Na versão *desktop* foi utilizada uma grelha de doze colunas para alinhar todos os elementos do *website* (Fig. 67).

Relativamente à *paleta* de cores escolhida para a plataforma optou-se pelo branco, uma cor neutra, para que o conteúdo do site para além de ter boa legibilidade, ganhasse o seu próprio espaço. Como cor principal escolhemos o verde, uma escolha que se tornou óbvia, uma vez que provém da cor escolhida na identidade gráfica e como cor complementar escolheu-se o preto, uma cor mais sóbria e que combina com as restantes, para além de transmitir a sensação de modernidade e criar um equilíbrio cromático na página.

A nível tipográfico para a plataforma a nossa escolha recaiu sobre a fonte Roboto. Roboto é uma fonte *web* gratuita do tipo *sans-serif* e é caracterizada como sendo moderna, legível, clara e de fácil leitura em ecrãs. Estas são características importantes para que "Advogados 24 Horas" permita conforto visual para os seus utilizadores.

Foram utilizadas dois estilos da fonte: *regular* e *bold*.

Ficou decidido que tanto a barra de navegação como o *footer* seriam elementos comuns a todas as páginas para que o utilizador tenha uma navegação mais rápida e um ponto de fuga se a qualquer momento se sentir perdido.

As imagens apresentadas na plataforma foram todas recolhidas em bancos de imagens gratuitos (*Pexels* e *Unsplash*). Estas não foram escolhidas sem critério, foram escolhidas imagens que revelassem compromisso, boa disposição e que fomentassem a inclusão tanto de género como racial.

Nas próximas páginas passaremos a mostrar alguns dos ecrãs, onde

poderá ser vista a coerência gráfica entre os mesmos. Adicionalmente, serão explicadas funcionalidades mais relevantes, assim como o utilizador deverá interagir com as mesmas.



Figura 67. Grelha da plataforma "Advogados 24 Horas" (versão *desktop*).

— *Homepage*

"Advogados 24 Horas" é acima de tudo um diretório de advogados e quisemos desatacar isso. Como tal assim que o utilizador entra na plataforma é direcionado para o diretório (Fig. 68). Seguido de uma secção onde é explicado como deve proceder para encontrar o mesmo.



Figura 68. *Mockup da homepage da Plataforma (Parte 1).*

Ainda na página principal temos um *slideshow* que apresenta as vantagens, quer para o advogado, quer para o estudante de direito, onde estes são convidados a efetuar o registo (Fig. 69 e Fig. 70).





Figura 69. Slideshow apresentação do advogado.



Figura 70. Slideshow apresentação do estudante de direito..

Por fim temos últimos artigos, secção esta que foi criada com o intuito de promover o retorno do utilizador à plataforma e cativar utilizadores com interesse no atual panorama jurídico (Fig. 71).

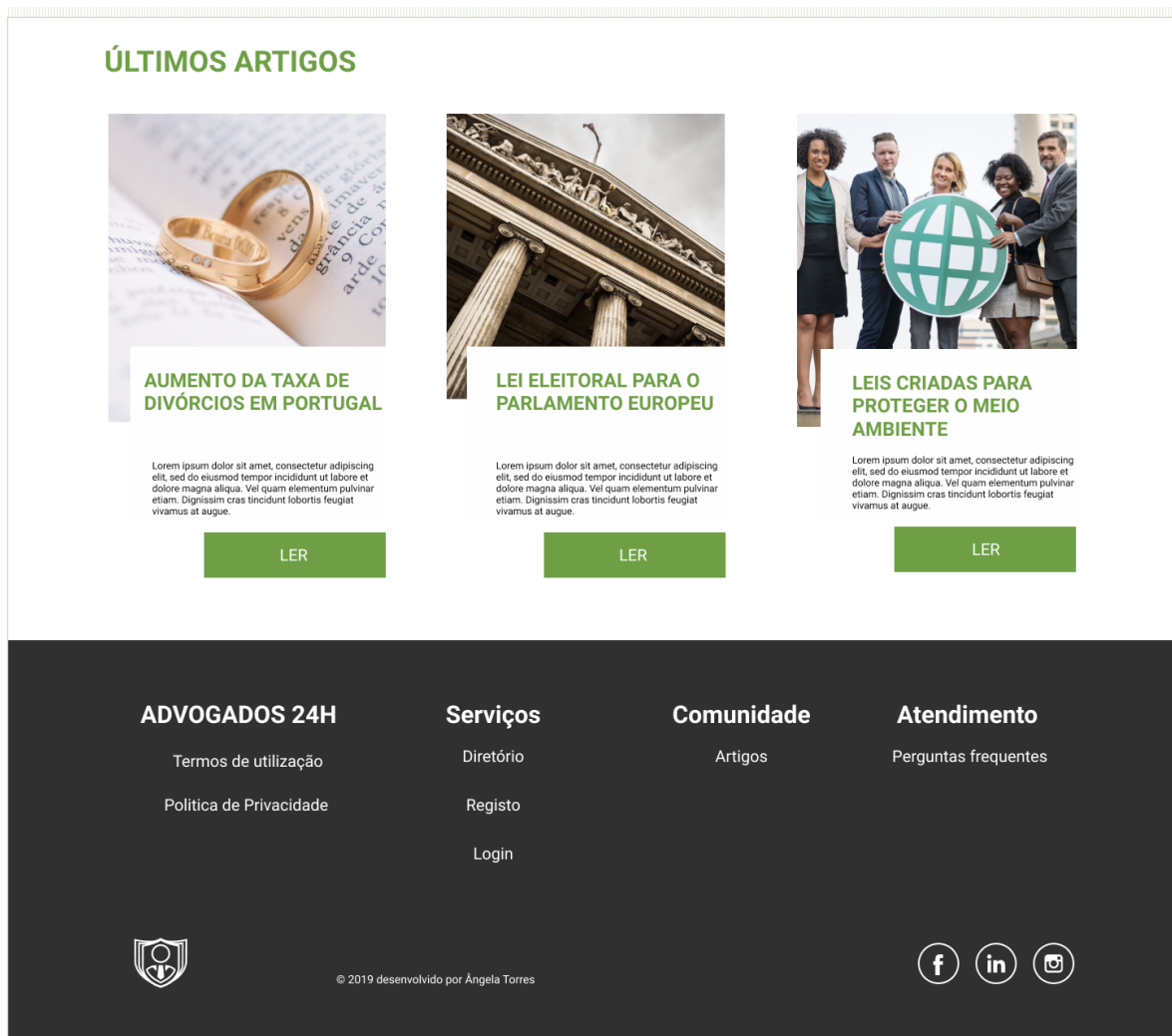


Figura 71. Mockup da homepage da Plataforma (Parte 2)

## — Página de Artigos

Na página dos artigos, é apresentado de imediato ao utilizador um campo para que o mesmo possa pesquisar artigos segundo a palavra-chave mais oportuna para si. Tal como abordado anteriormente, foi explorado neste botão o conceito de "affordance", utilizando o ícone da lupa para que o utilizador proceda à sua pesquisa de forma associativa sem que tenha sequer de pensar antes na ação que irá executar. (Fig. 72).

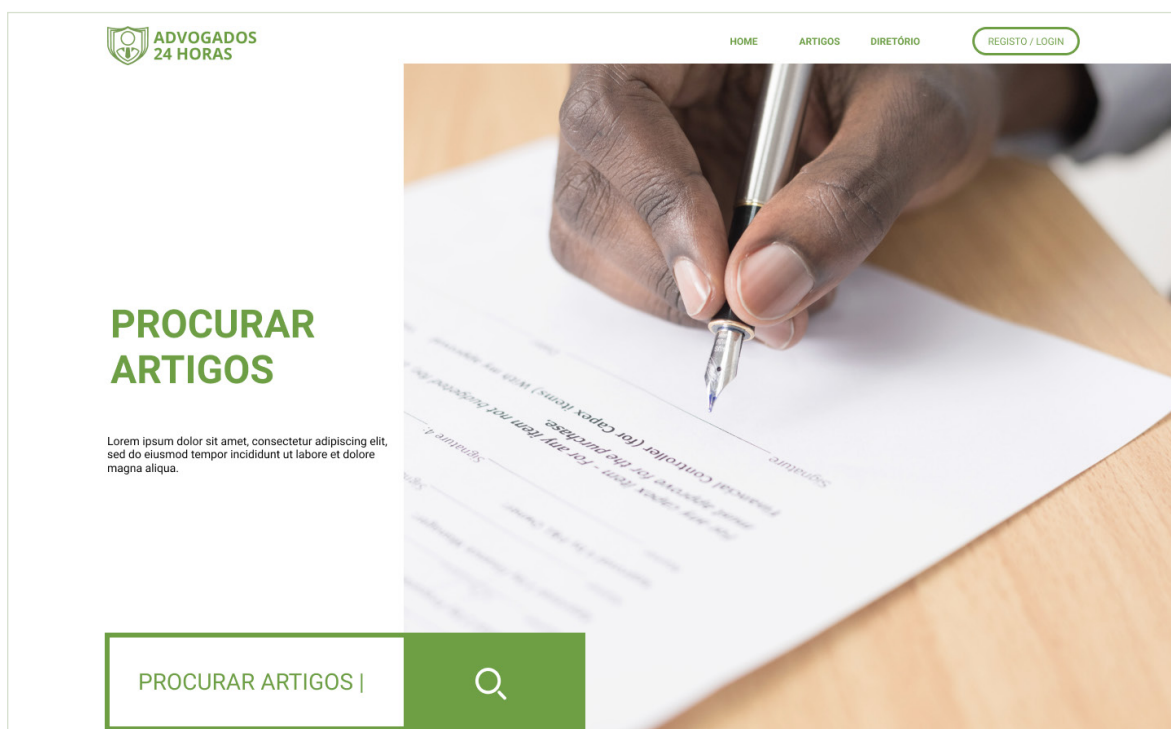



Figura 72. Mockup da Página de Artigos da Plataforma (Parte 1).

Seguidamente, são apresentados todos os artigos presentes na plataforma. Dada a quantidade de conteúdo que esta secção poderá vir a ter, considerando-se demasiado volumosa, foi indispensável introduzir a paginação de resultados. Sendo que achamos pertinente inserir nesta página um campo para subscrição da *newsletter*, para que os utilizadores interessados nesta temática sejam lembrados e retornem à plataforma (Fig. 73).


## ARTIGOS



### AUMENTO DA TAXA DE DIVÓRCIOS EM PORTUGAL

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor incididunt ut labore et dolore magna aliqua. Etiam tempor orci eu lobortis elementum nibh. Aliquam malesuada bibendum arcu vitae elementum curabitur.


[LER](#)



### LEI ELEITORAL PARA O PARLAMENTO EUROPEU

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor incididunt ut labore et dolore magna aliqua. Etiam tempor orci eu lobortis elementum nibh. Aliquam malesuada bibendum arcu vitae elementum curabitur.

[LER](#)



### LEIS CRIADAS PARA PROTEGER O MEIO AMBIENTE

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor incididunt ut labore et dolore magna aliqua. Etiam tempor orci eu lobortis elementum nibh. Aliquam malesuada bibendum arcu vitae elementum curabitur.

[LER](#)

< 1 2 3 4 >

### SUBSCREVER NEWSLETTER

Figura 73. Mockup da Página de Artigos da Plataforma (Parte 2).

## — Página Individual do Artigo

Nesta página considerou-se que não deviam existir elementos que pudessem perturbar a leitura do artigo. Sabemos que, a leitura relacionada com o assuntos jurídicos contém uma linguagem já por si complicada e, como tal, pretendemos que o foco do utilizador seja o texto. Existe uma imagem ilustrativa do artigo usada para cativar a atenção do utilizador e é esta que despertará o interesse do utilizador antes mesmo de ler o título do artigo (Fig. 74).




Figura 74. Mockup da Página Individual do Artigo (Parte 1).



No final do artigo é apresentado o advogado que escreveu o artigo e um formulário para o seu contacto. Tal como na página de pesquisa dos artigos, também aqui é possível subscrever a *newsletter* (Fig. 75).

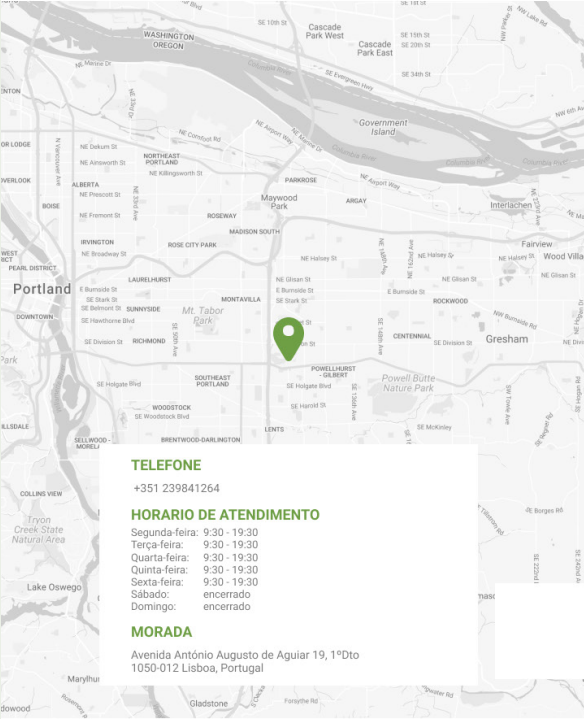
nec: Commodo nulla taciisi nuiam venicua ipsum a arcu cursus; egestas dui id ornare arcu; massa uncioum dui ut ornare lectus sit amet.



**MANUEL COSTA**

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor incididunt ut labore et dolore magna aliqua. Sapien pellentesque habitant morbi tristique senectus et netus et. Sed adipiscing diam donec adipiscing tristique.

Todos os artigos por **MANUEL COSTA**



**NOME**

---

**E-MAIL**

---

**TELEFONE**

---

**MENSAGEM**

---

NÃO SOU UM ROBOT

**ENVIAR**

**SUBSCREVER NEWSLETTER**

**E-MAIL**

**SUBSCREVER**

**TELEFONE**  
+351 239841264

**HORARIO DE ATENDIMENTO**  
Segunda-feira: 9:30 - 19:30  
Terça-feira: 9:30 - 19:30  
Quarta-feira: 9:30 - 19:30  
Quinta-feira: 9:30 - 19:30  
Sexta-feira: 9:30 - 19:30  
Sábado: encerrado  
Domingo: encerrado

**MORADA**  
Avenida António Augusto de Aguiar 19, 1º Dto  
1050-012 Lisboa, Portugal

Figura 75. Mockup da Página Individual do Artigo (Parte 2).

— Página Diretório de Advogados

Esta página tem como objetivo a pesquisa de advogado, queremos destacar o método como o utilizador poderá encontrar o advogado mais conveniente. O utilizador poderá procurar o advogado através do nome, uma vez que lhe pode ter sido recomendado por alguém procurar o contacto de determinado advogado na plataforma, mas a sua pesquisa também poderá ser efetuada através da área de atuação ou cidade. Dado que esta pesquisa poderá conter listas consideravelmente extensas, achou-se pertinente utilizar o *dropdown* de forma a mostrar e a ocultar as mesmas quando necessário. Desta forma, evita-se que exista ruído visual na página, mostrando apenas a informação estritamente necessária (Fig. 76).



Figura 76. Mockup da Página Diretório de Advogados.

## — Página Perfil do Advogado

Esta é a página onde poderá ser encontrada toda a informação relacionada com o perfil de um advogado. Aqui, para além das informações académicas e profissionais do advogado, poderão também ser visto também os artigos por este escritos e aceder a uma galeria de fotografias do advogado se o mesmo as disponibilizar. Por fim, são apresentados os contactos do advogado, com o número de telefone, horário de atendimento e morada. Ao seu lado é dado destaque ao formulário de contacto, uma vez que a plataforma tem interesse que o advogado saiba que os contactos recebidos provêm da mesma. Assim, o advogado poderá valorizar a sua subscrição e efetuar a sua renovação (Fig. 77 e 78).

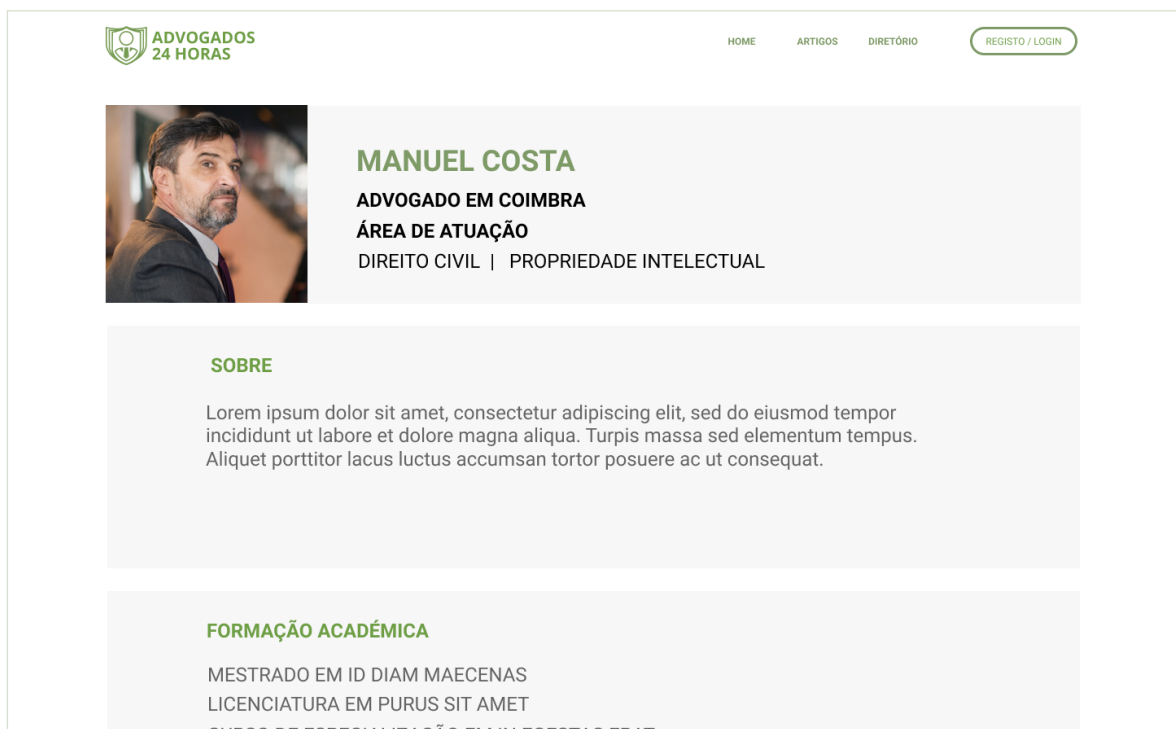


Figura 77. Mockup do Perfil do Advogado (Parte 1).



## ARTIGOS



### AUMENTO DA TAXA DE DIVÓRCIOS EM PORTUGAL

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor incididunt ut labore et dolore magna aliqua. Etiam tempor orci eu lobortis elementum nibh. Aliquam malesuada bibendum arcu vitae elementum curabitur.

LER



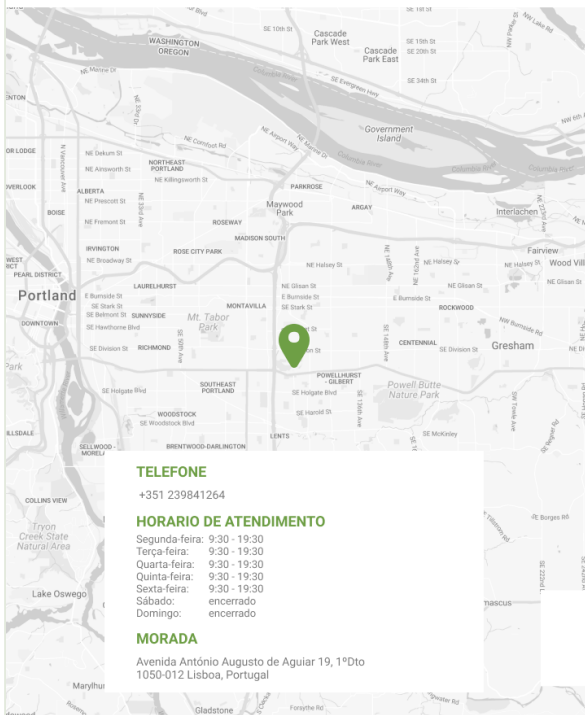
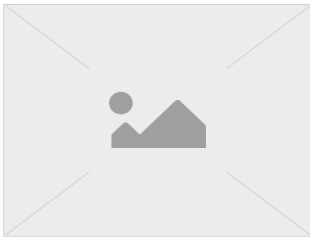
### LEI ELEITORAL PARA O PARLAMENTO EUROPEU

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor incididunt ut labore et dolore magna aliqua. Etiam tempor orci eu lobortis elementum nibh. Aliquam malesuada bibendum arcu vitae elementum curabitur.

LER



## GALERIA DE FOTOGRAFIAS



NOME

E-MAIL

TELEFONE

MENSAGEM

NÃO SOU UM ROBOT

ENVIAR

Figura 78. Mockup do Perfil do Advogado (Parte 2).

## — Página Perguntas Frequentes

Esta página está dividida em três secções, (i) Sobre o Advogados 24 Horas, (ii) Para o Advogado e (iii) Para o Estudante de direito. De forma que o utilizador compreenda como esta página funciona, uma das secções aparece aberta por pré-definição (Sobre o Advogados 24 Horas), mostrando todas as perguntas disponíveis nessa mesma secção. Para visualizar a resposta à mesma deverá carregar em (+), sendo que para a fechar deverá carregar em (×), tal como é possível visualizar na Fig. 79.

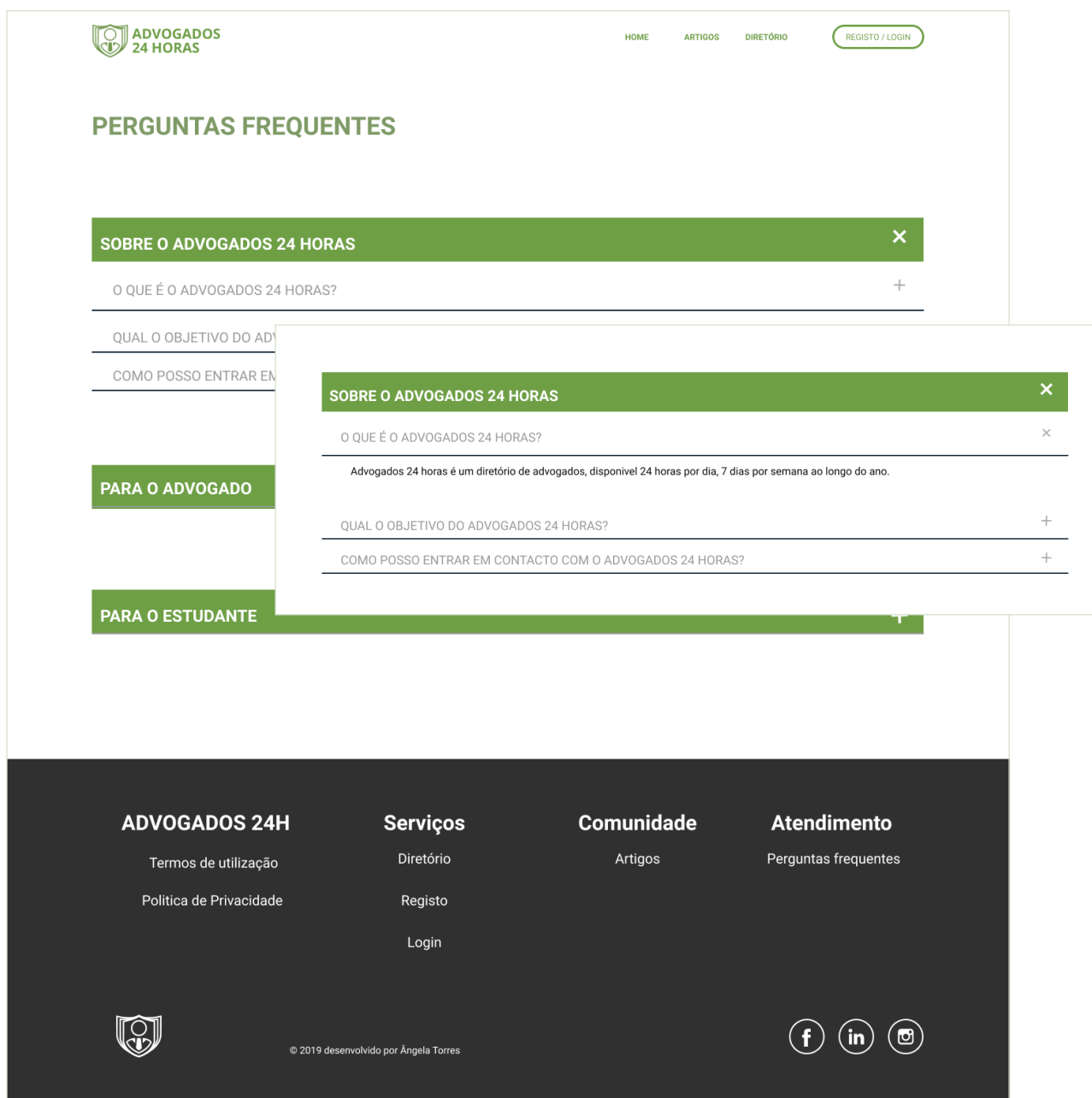


Figura 79. Mockup da Página Perguntas Frequentes.

## — Página Login

Ao selecionar o botão *registro/login*, o utilizador é direcionado para a página de *Login*, uma vez que é uma ação realizada várias vezes, contrariamente ao registro que é efetuado apenas uma vez. Nesta página, o utilizador deve digitar os seus dados de acesso para entrar na sua conta, sendo que tem a opção de ver e ocultar a sua password. Caso o mesmo se tenha esquecido da mesma, poderá pedir que a mesma seja repostada, onde surgirá um *pop-up* onde o utilizador deverá inserir o seu nome de utilizador ou email para que lhe seja enviado um email com os passos a seguir para a recuperação da conta. Decidimos que este *pop-up* deveria ter transparência para que o utilizador entenda que permaneceu na mesma página (Fig. 80).

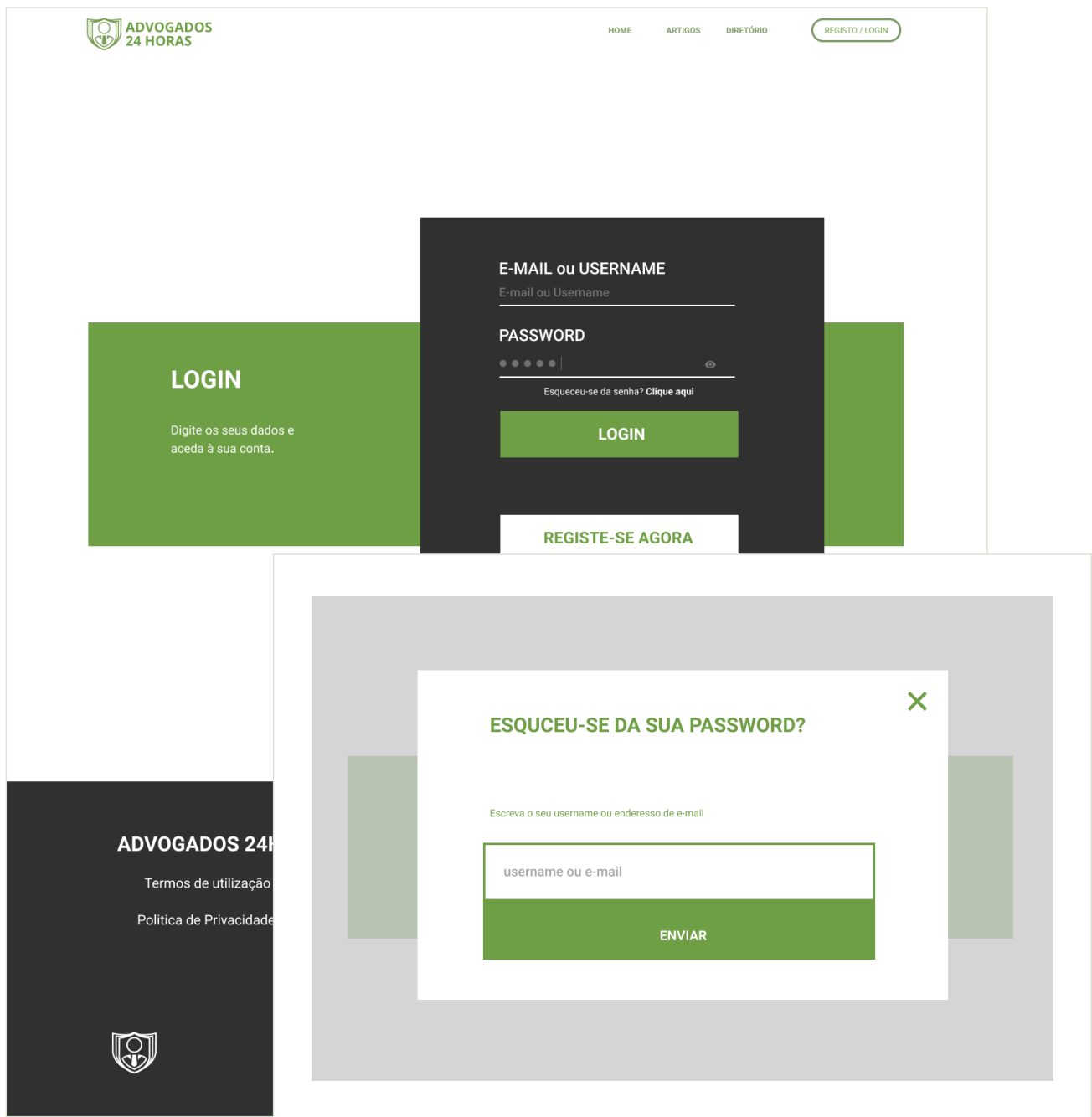


Figura 80. Mockup da Página de Login.

## — Página Registo

A página de registo (Fig. 81) é visualmente idêntica à página de *login*, alterando apenas os campos que se devem preencher. O utilizador deverá preencher o seu nome, e-mail, *password* e confirmar a mesma. Por fim tem um *dropdown* onde deverá escolher o seu tipo de utilizador. Ao seleccionar estudante de direito, a barra que dá *feedback* dos passos que faltam para a conclusão do registo passará apenas a conter o primeiro passo (Fig. 82), sendo que se o utilizador se identificar como, advogado a barra mantém-se com os três passos, mas será solicitado o seu número de cédula de forma a confirmar que o mesmo é um advogado inscrito na Ordem de Advogados portuguesa (Fig. 83).

**ADVOGADOS 24 HORAS** HOME ARTIGOS DIRETÓRIO REGISTO / LOGIN

1 CRIAR CONTA 2 ESCOLHER PLANO 3 PAGAMENTO

**REGISTO**  
Crie agora a sua conta na plataforma Advogados 24 horas

**NOME**  
Primeiro e Último nome

**E-MAIL**  
Primeiro e Último nome

**PASSWORD**

**CONFIRM PASSWORD**

**TIPO DE PERFIL**  
Tipo de perfil

**REGISTAR**

Tipo de perfil  
ADVOGADO  
ESTUDANTE DE DIREITO

**ADVOGADOS 24H**  
Termos de utilização  
Política de Privacidade

**Serviços**  
Diretório  
Registo  
Login

**Comunidade**  
Artigos

**Atendimento**  
Perguntas frequentes

© 2019 desenvolvido por Ângela Torres

Figura 81. Mockup da Página de Registo.

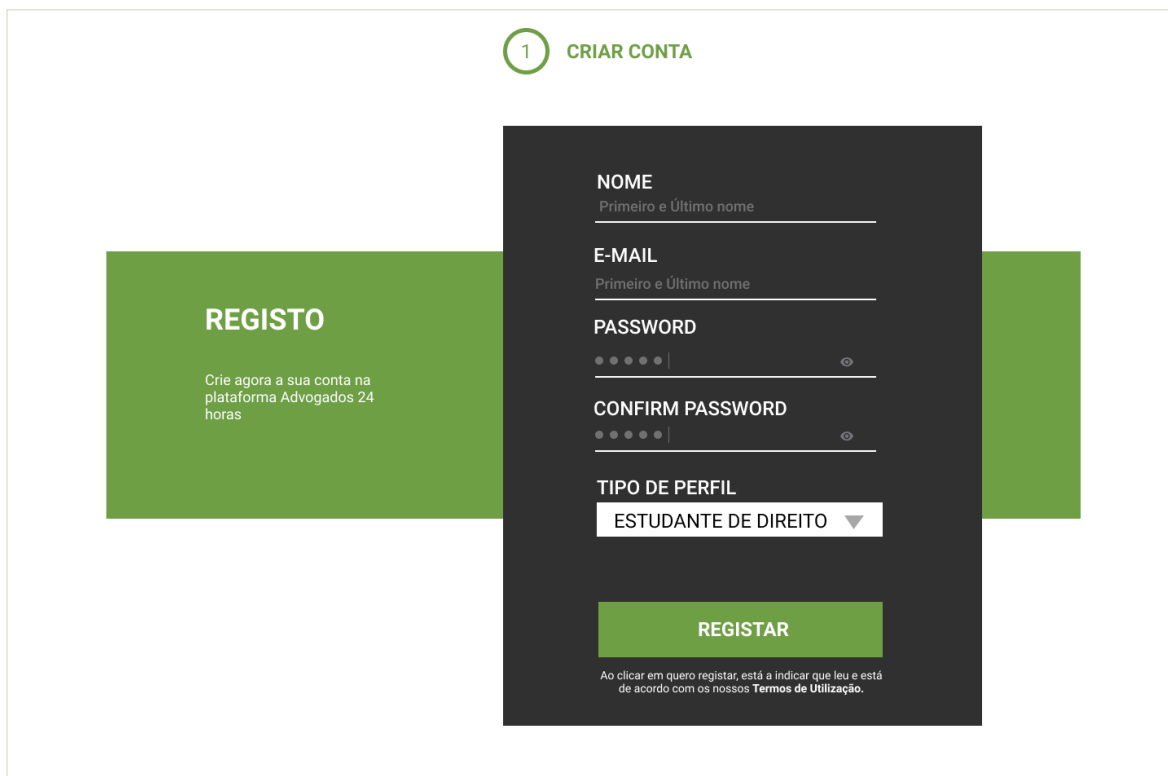


Figura 82. Mockup da Página de Registo com o único passo necessário para o estudante de direito.

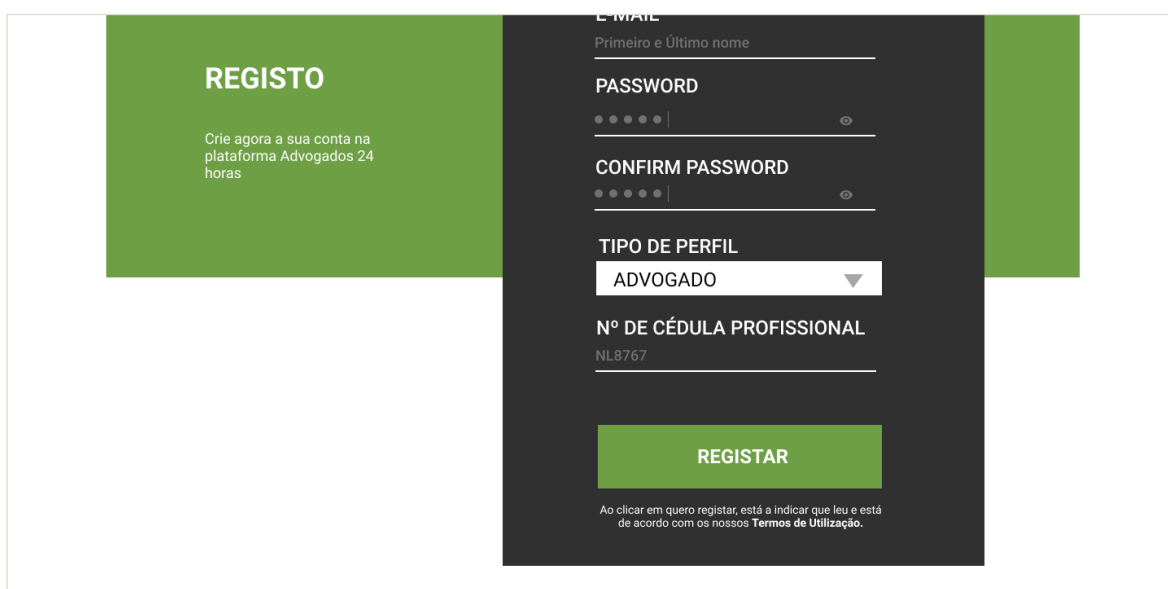


Figura 83. Mockup da Página de Registo com solicitação do nº de cédula profissional

## — Subscrição do Plano para o Advogado

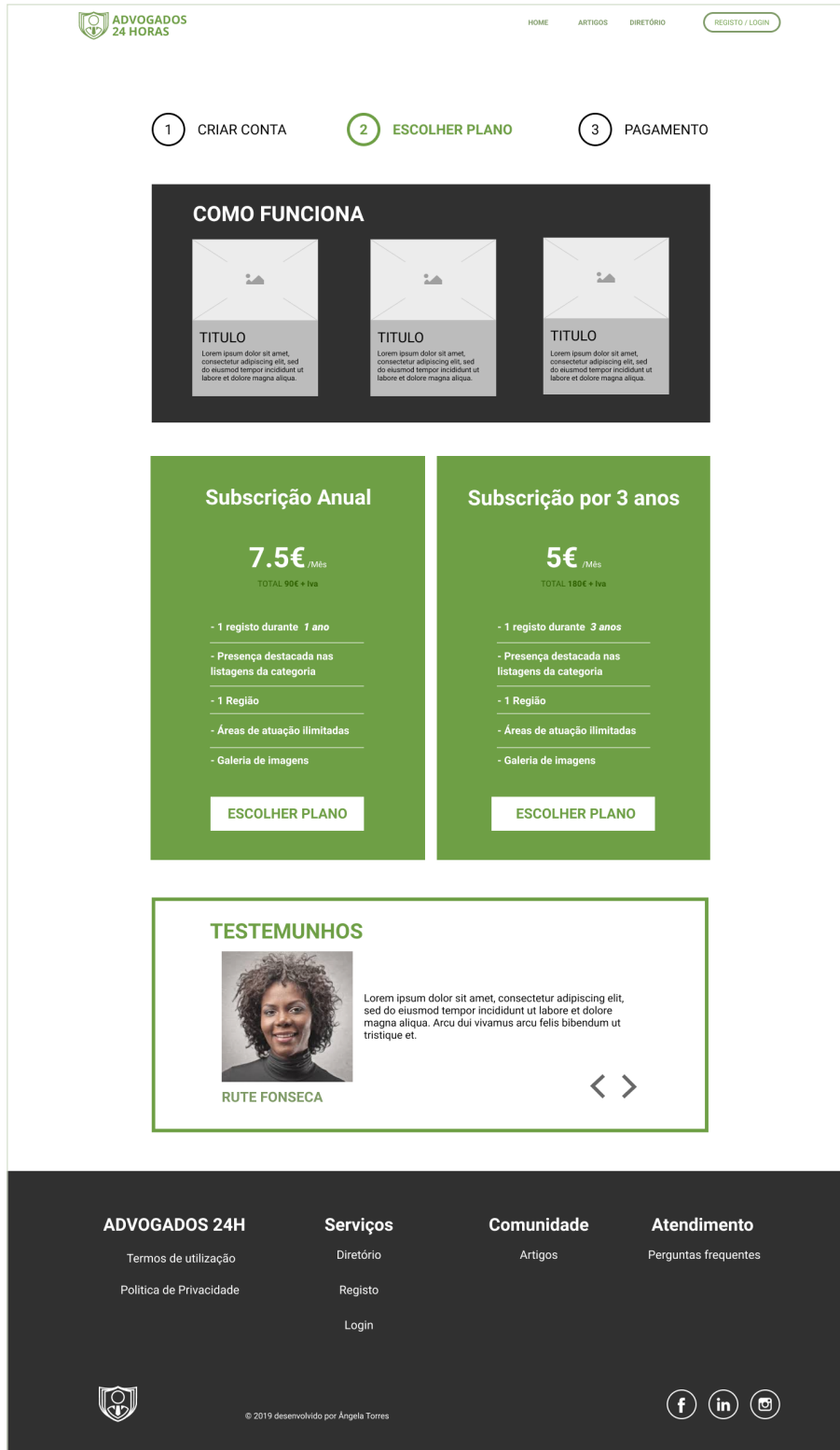


Figura 84. Mockups da Subscrição do plano para o advogado.

HOME ARTIGOS DIRETÓRIO REGISTO / LOGIN

ESCOLHER PLANO 3 PAGAMENTO

SUBSCRIÇÃO: #####

Após confirmar a sua reserva e escolher "Finalizar", ser-lhe-ão apresentados os dados necessários para pagamento por referência Multibanco  
 Entidade/Referência/Valor/ Data Limite. Assim que efetuado o pagamento numa máquina ATM ou através do seu home banking, ser-lhe-á enviada a fatura para o seu endereço electrónico indicado durante a compra. O pagamento por referência Multibanco é um meio de pagamento disponibilizado pela Gateway MEO Wallet.

TELEFONE\*

DOCUMENTO\*

NIF/NPC

CÓDIGO-POSTAL

[Política de Utilização e Política de Privacidade](#)

**FINALIZAR**

**Comunidade**  
 Artigos

**Atendimento**  
 Perguntas frequentes

f in

ADVOGADOS 24 HORAS HOME ARTIGOS DIRETÓRIO REGISTO / LOGIN

1 CRIAR CONTA 2 ESCOLHER PLANO 3 PAGAMENTO

NÚMERO DA SUBSCRIÇÃO: #####

DETALHES DA SUBSCRIÇÃO: DATA:####/####

**Subscrição por 3 anos**

**5€** /Mês  
 TOTAL 180€ + Iva

- 1 registo durante 3 anos
- Presença destacada nas listagens da categoria
- 1 Região
- Áreas de atuação ilimitadas
- Galeria de imagens

DADOS DO CLIENTE:

NOME  
 E-MAIL  
 TELEFONE  
 DOCUMENTO  
 NIF/NPC  
 MORADA CÓDIGO-POSTAL  
 LOCALIDADE

DADOS DE PAGAMENTO:

ENTIDADE: #####  
 REFERÊNCIA: #####  
 VALOR: ---,-- €

o recibo emitido pelo terminal Multibanco é prova de pagamento. Guarde-o

← VOLTAR **GUARDAR PDF**

**ADVOGADOS 24H**  
 Termos de utilização  
 Política de Privacidade

**Serviços**  
 Diretório  
 Registo  
 Login

**Comunidade**  
 Artigos

**Atendimento**  
 Perguntas frequentes

ADVOGADOS 24 HORAS

© 2019 desenvolvido por Ângela Torres

f in

## — Diretório de Estágios

Esta página é visualmente semelhante ao diretório de advogados. Esta será acessível ao estudante de direito quando este efetuar o registo ou o *login*. O estudante poderá procurar um estágio através da categoria ou da cidade (Fig. 85).

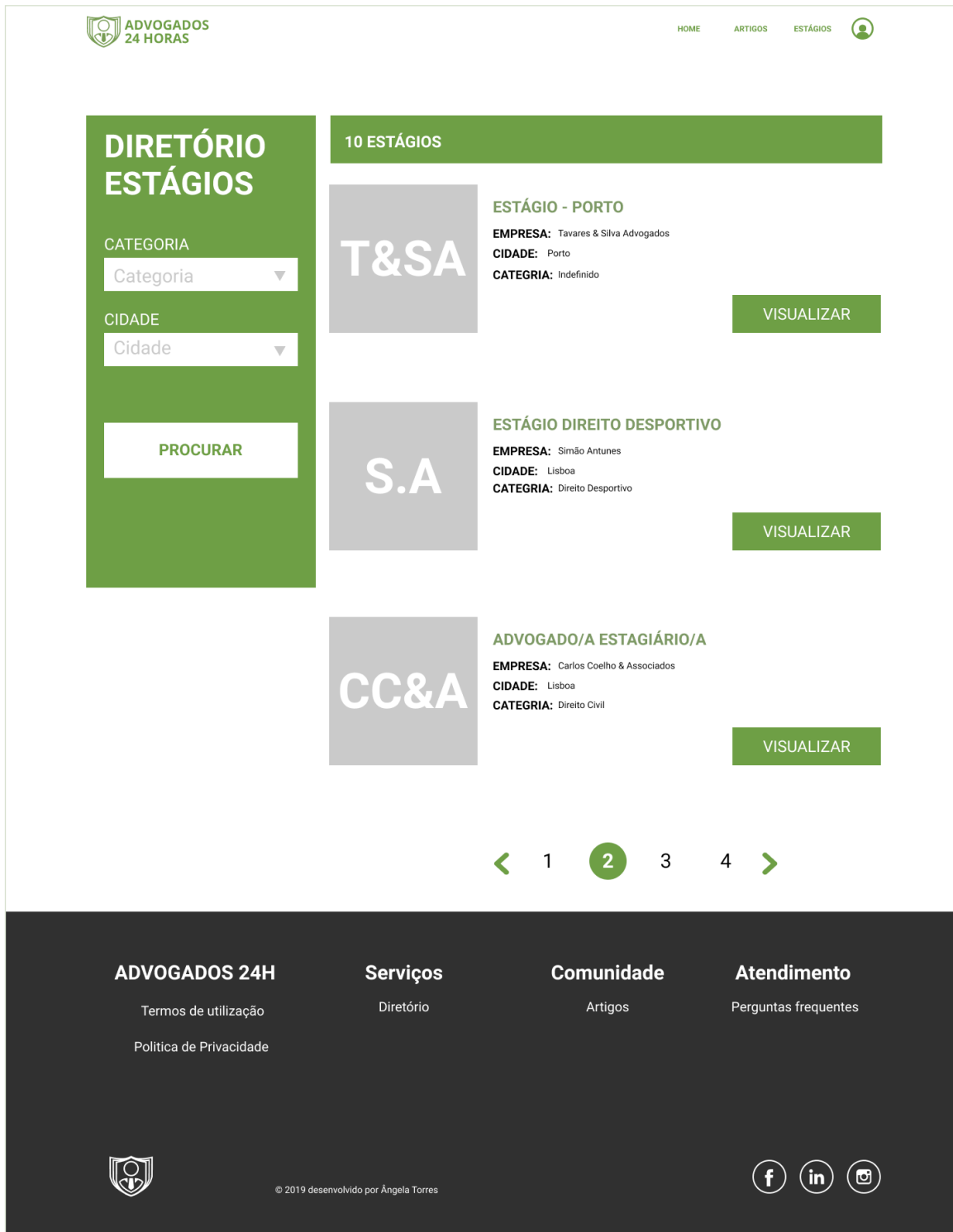


Figura 85. Mockup da Página Diretório de Estágios.



Após visualizar todos os requisitos e condições no final da página o estudante encontrará um formulário que deverá preencher com os seus dados e inserir o currículo, assim como uma carta de motivação (Fig. 86).

**CONDIÇÕES**

Plano de progressão na carreira iniciando-se com Formação em Contexto Prático + Estágio Emprego IEFP (9 meses);  
Integração directa em Empresa sólida e dinâmica.  
Nível de experiência  
Iniciante

**PARA SE CANDIDATAR PREENCHA O SEGUINTE FORMULÁRIO:**

NOME COMPLETO  
\_\_\_\_\_

E-MAIL  
\_\_\_\_\_

TELEFONE  
\_\_\_\_\_

COLOQUE AQUI ALGUMA NOTA, COMENTÁRIO OU INFORMAÇÃO ADICIONAL  
\_\_\_\_\_

CURRÍCULO (.PDF, .DOC, .DOCX):  
 Nenhum ficheiro Selecionado

CARTA DE MOTIVAÇÃO (.PDF, .DOC, .DOCX):  
 Nenhum ficheiro Selecionado

NÃO SOU UM ROBOT

**CANDIDATAR**

Figura 86. Detalhe do Formulário de candidatura a estágio.

## — Página Editar Perfil

Nesta página apresenta-se uma proposta para a edição do perfil (Fig. 87). Todos os campos encontram-se vazios até que sejam preenchidos pelo advogado. Na secção responsável pela inserção de fotografias na galeria, o utilizador poderá seleccionar o botão ou simplesmente arrastar as mesmas para o respetivo local. Foi atribuída a cor vermelha aos botões que realizassem ações que façam o utilizador cancelar ou perder algo de forma a que o mesmo se encontre alerta antes de clicar (Fig. 88).

ADVOGADOS  
24 HORAS

HOME ARTIGOS ESTÁGIOS

**PERFIL ADVOGADO**

Primeiro Nome\* Último Nome\*

Morada\*

+ADD FOTOGRAFIA Cidade\* Cédula Profissional\*

Telefone Telemovel

E-mail Profissional\* Website

Áreas de Atuação\*

Horário de Atendimento\*

Nº Contribuinte\*

**SOBRE\***

Breve texto sobre o advogado...

Figura 87. Mockup da Página de Edição do Perfil do Advogado (Parte 1).

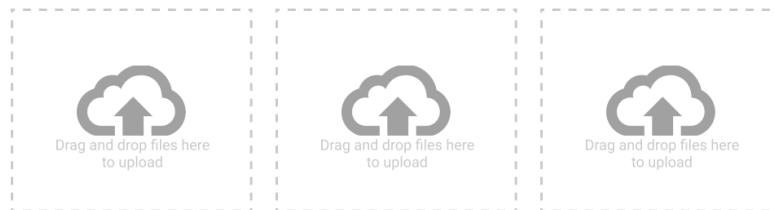
## FORMAÇÃO ACADÊMICA\*

Exemplo: Mestrado, licenciatura, cursos de especialização ...

## EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL\*

Exemplo: local e empresa onde estagiou, escritórios onde trabalhou ...

## GALERIA DE FOTOGRAFIAS



+ ADD FILES

## ALETRAR PASSWORD

Password...

Confirm Password...

ELIMINAR CONTA

SALVAR PERFIL

Subscreva a nossa newsletter e receba todas as novidades.

E-MAIL

SUBSCREVER

CANCELAR SUBSCRIÇÃO

Figura 88. Mockup da Página de Edição do Perfil do Advogado (Parte 2).

## — Página Gestão de Artigos

Na página de gestão de artigos o advogado poderá criar um novo artigo, editar, apagar ou ocultar os artigos já publicados (Fig. 89).

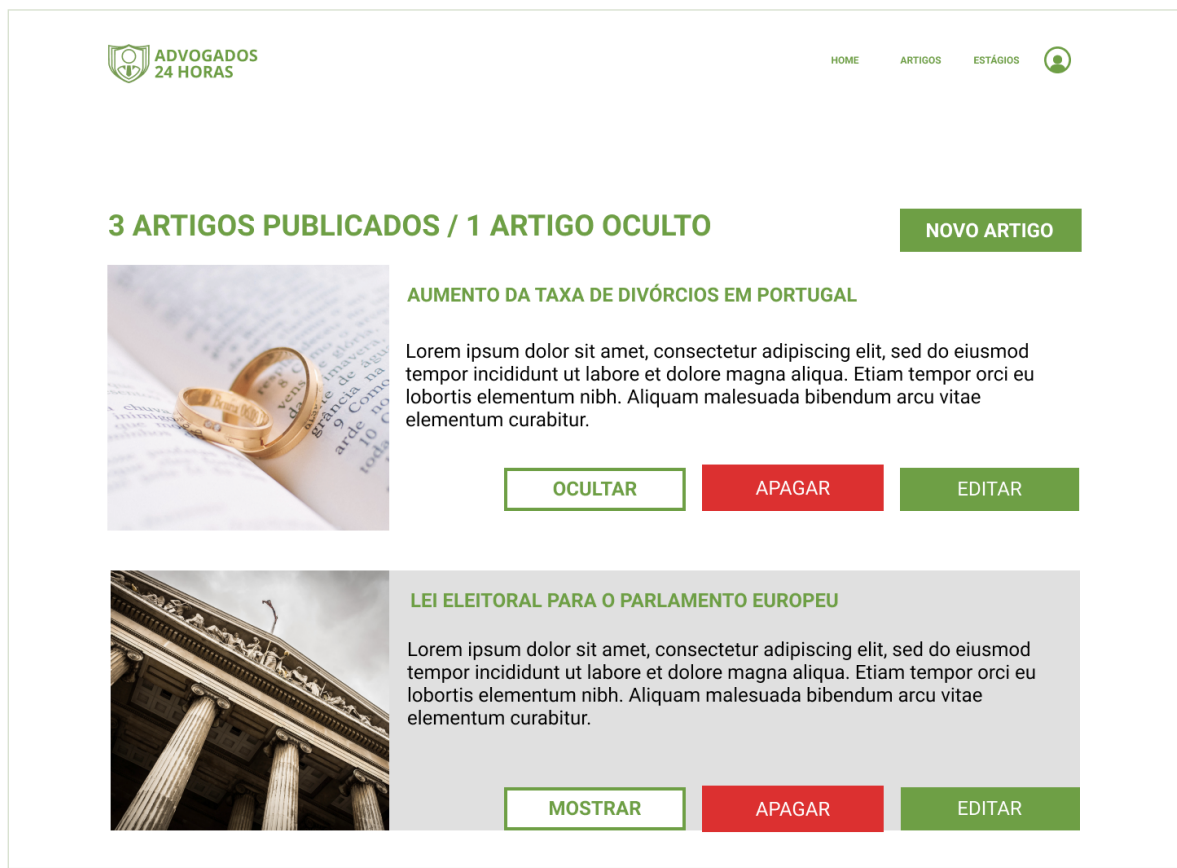
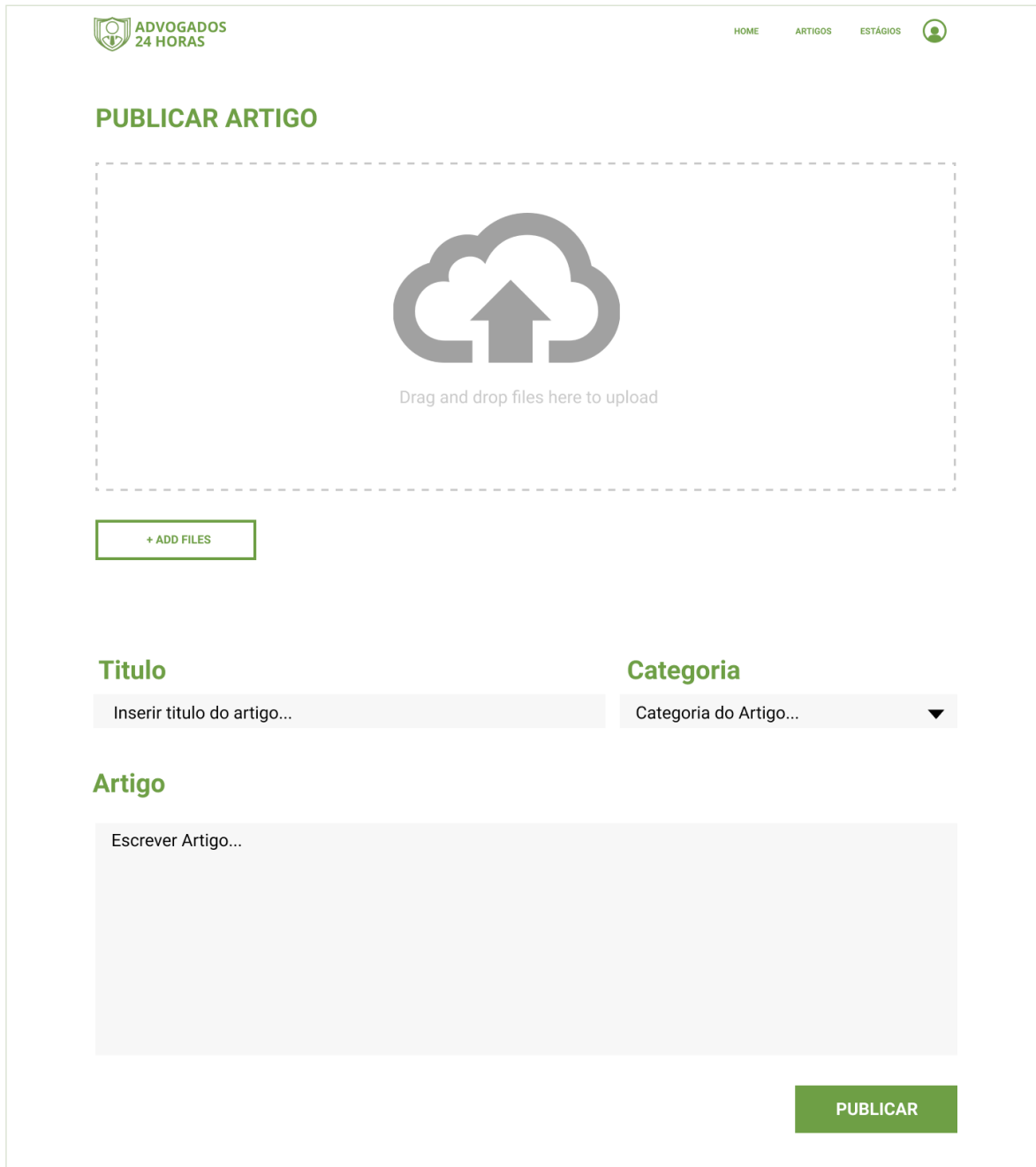


Figura 89. Mockup da Página de Gestão de Artigos publicados.

## — Página Publicação do Artigo

Esta página está apenas disponível para os advogados com sessão ativa. No topo da página é possível inserir uma foto de capa, o título do artigo e a categoria na qual o mesmo se irá enquadrar. De seguida o utilizador poderá escrever o artigo e publicá-lo. Caso o advogado esteja a editar um artigo já publicado, os campos aparecerão preenchidos, sendo todos passíveis de alteração (Fig. 90).



The mockup shows a web interface for publishing an article. At the top left is the logo 'ADVOGADOS 24 HORAS'. The top right navigation bar includes 'HOME', 'ARTIGOS', 'ESTÁGIOS', and a user profile icon. The main heading is 'PUBLICAR ARTIGO'. Below it is a large dashed box containing a cloud upload icon and the text 'Drag and drop files here to upload'. Underneath is a '+ ADD FILES' button. The form has three main sections: 'Titulo' with a text input field containing 'Inserir titulo do artigo...'; 'Categoria' with a dropdown menu showing 'Categoria do Artigo...'; and 'Artigo' with a large text area containing 'Escrever Artigo...'. A green 'PUBLICAR' button is located at the bottom right of the form.

Figura 90. *Mockup da Página para edição e publicação de um artigo.*

— Homepage Mobile

A ordem com que os elementos se apresentam na versão *mobile* é a mesma apresentada na versão de *desktop*, sendo que os conteúdos se adaptam às novas dimensões do ecrã. Na Fig. 92 apresentamos o menu, um elemento indispensável no *website*, pois será aí que o uti-

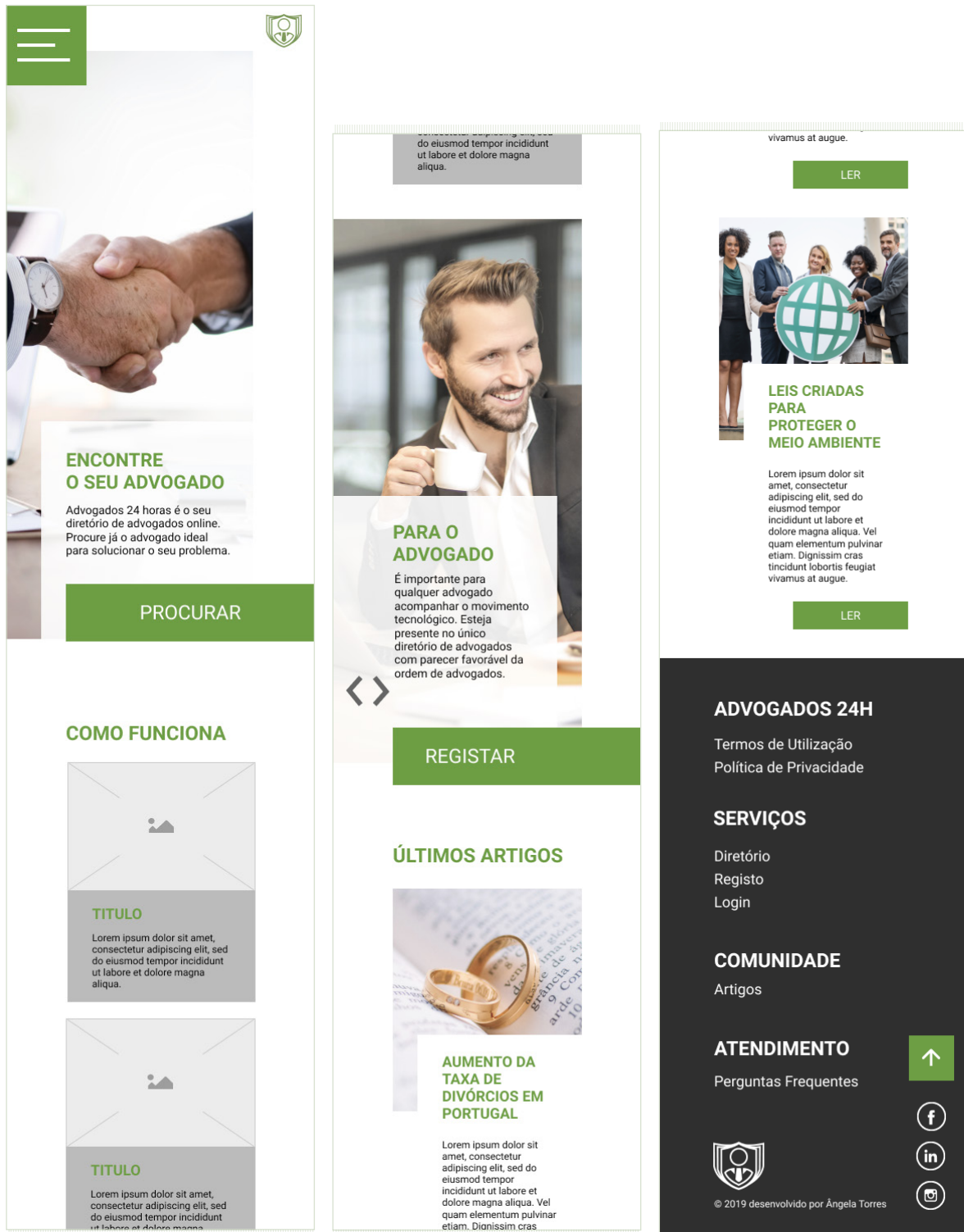


Figura 91. Mockup da Homepage versão mobile.

lizador terá acesso às restantes páginas. Nesta versão optámos por acrescentar também as redes sociais ao menu principal de forma a não obrigar o utilizador a ter de efetuar *scroll* até ao final da página para encontrar as mesmas no *footer*. À medida que o utilizador efetua *scroll* na página, o conteúdo visível será acompanhado de um botão *back to top* para que regresse ao topo da página apenas com um clique (Fig. 91).



Figura 92. Menu na sua versão *mobile*.

— Página Artigos *Mobile*

Tanto a página para pesquisa de artigos como a própria página do artigo e o diretório de advogados são iguais à versão *desktop*, sendo que nesta versão os seus conteúdos se adaptam às novas dimensões do ecrã e se vão alinhando ordenadamente abaixo uns dos outros (Fig. 93, 94 e 5).



Figura 93. Mockup da Página de Artigos da Plataforma versão *mobile*.



Nesta página, o utilizador poderá ler o artigo, contactar o advogado que escreveu o mesmo, através de um formulário que se encontra no final da página e subscrever a *newsletter* da plataforma para que receba regularmente os últimos artigos publicados (Fig.94).



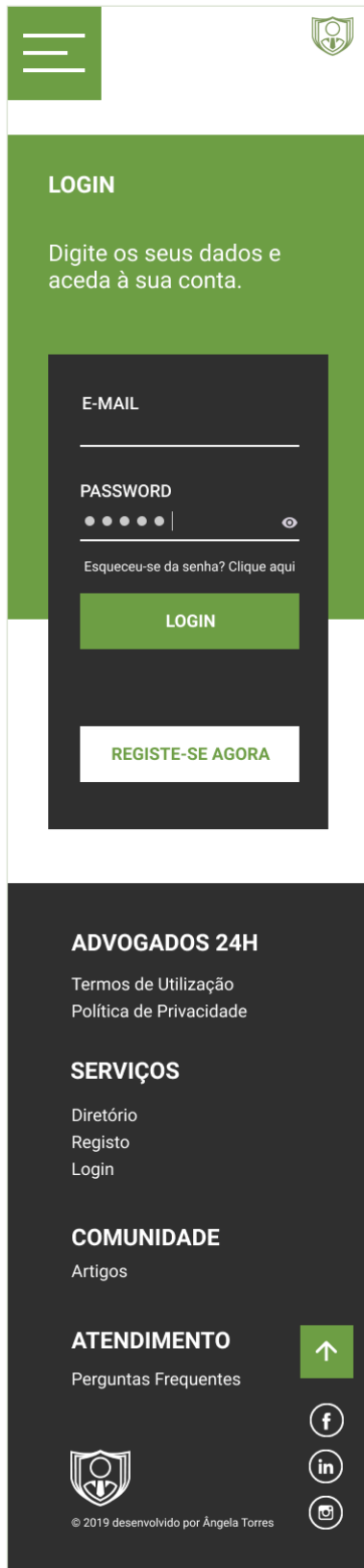
Figura 94. *Mockup do Artigo versão mobile.*

Na versão *mobile* do diretório de advogados a primeira secção a aparecer no ecrã do utilizador é a secção para pesquisa do advogado, devendo fazer *scroll* para ver os resultados presentes na página (Fig. 95).



Figura 95. Mockup da Página Diretório de Advogados versão *mobile*.

— Página *Login* e *Registo Mobile*



Dada a mudança drástica de resolução do ecrã de um computador para o ecrã de um telemóvel, também a estrutura do *layout* por vezes sofre algumas alterações.

Neste caso mantivemos a composição visual mas o formulário que se encontrava posicionado à direita passou a estar logo a baixo da informação da página (Fig. 96).

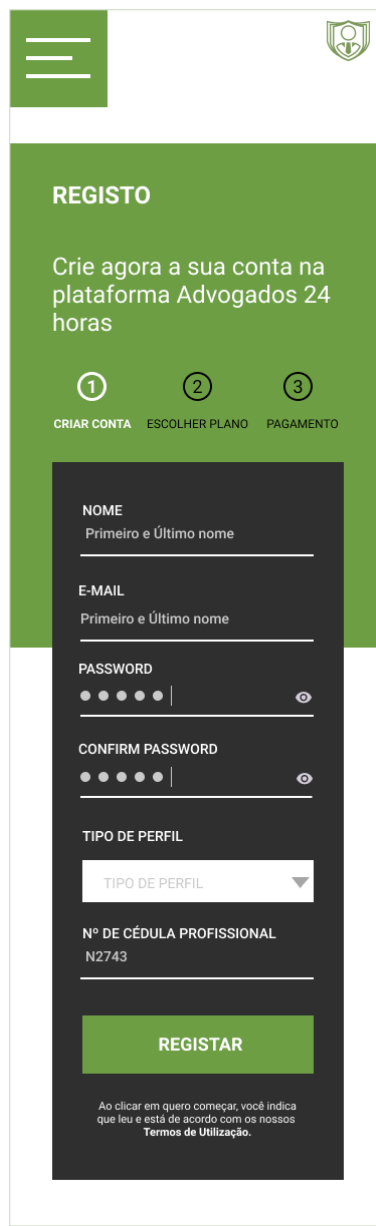


Figura 96. Mockups das Páginas de Registo e Login versão mobile.

## — Página Perguntas Frequentes *Mobile*



Figura 97. Mockup da Página de Perguntas Frequentes versão *mobile*.

A versão *mobile* da página perguntas frequentes é rigorosamente igual à sua versão de *desktop*. Sendo esta uma página totalmente *responsive* e ajustável aos vários ecrãs que hoje existem. O modo de funcionamento mantém-se. O utilizador deve seleccionar a sua questão e ser-lhe-á apresentada a devida resposta. Será decisão do utilizador manter a resposta aberta ou fecha-la no final. Sendo-lhe dada a oportunidade de visualizar a resposta para várias perguntas sem que estas se fechem automaticamente (Fig. 97).



O estudante de direito poderá pesquisar nesta página estágios na sua área. O modo de pesquisa é opcional. Este pode pesquisar pela categoria e/ou por cidade. Devendo escolher o que mais lhe for conveniente. De seguida, ser-lhe-ão apresentados os resultados e a possibilidade de visualizar os mesmos (Fig. 98).



Figura 98. Mockup da Página Diretório de Estágios versão *mobile*.

## 6.4 Comunicação

A comunicação também faz parte deste projeto. Será esta uma das principais ferramentas para que a plataforma tenha sucesso, uma vez que é esta que reforça a proximidade com os atuais utilizadores e comunica a sua existência a novos.

Para a comunicação da plataforma foi criada uma *landing page* cujo objetivo principal é comunicar a existência da plataforma, como esta funciona e explicar as novas mudanças aos utilizadores, bem como um guia de passo a passo a explicar como executar algumas ações.

Serão também atualizadas e criadas novas páginas nas redes sociais e preparadas campanhas para promoção da nova plataforma "Advogados 24 Horas".

### 6.4.1 Desenvolvimento de Landing Page para comunicação da Plataforma

As landing pages são utilizadas para passar as informações mais importantes de um serviço ou de um produto. Neste caso será utilizada para a comunicação das alterações que a plataforma irá sofrer, contendo também um guia passo a passo das principais ações que os utilizadores irão realizar na plataforma. Esta foi a solução arranjada para preparar o utilizador para as novas mudanças na plataforma e ensinar novos utilizadores como a mesma funciona em caso de dúvida.

A *Landing Page* (Fig. 99, 100 e 101) começa por referir a quem se destina, prosseguindo para apresentação das novas páginas da plataforma e outras vantagens como a possibilidade de subscrição da *newsletter*, algo que não era possível anteriormente, por fim, termina com uma secção dedicada a esclarecer como funciona a plataforma depois de sofrer o *redesign*. Aqui, o utilizador será redirecionado para uma página onde poderá ter acesso a um guia passo a passo visual dos passos a realizar até concluir a tarefa.

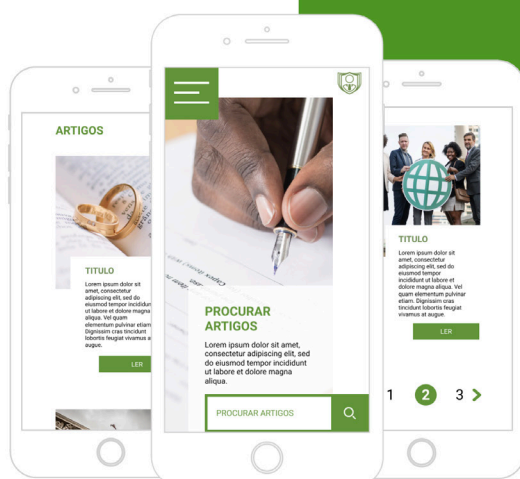


Figura 99. Mockup da Landing page (Parte 1).

## PERFIL DO ADVOGADO

O Perfil do Advogado está dividido nas seguintes secções:

- Sobre
- Formação Académica
- Experiência Profissional
- Artigos por este escritos
- Galeria de fotos
- Formulário da Contacto



## ARTIGOS

Poderá agora procurar artigos jurídicos, pesquisando a palavra-chave relacionada com um assunto do seu interesse

## MAS NÃO É SÓ ISTO! PODE TAMBÉM...

### SUBSCREVER A NEWSLETTER

Quer se manter a par dos últimos artigos? Agora já pode receber a nossa newsletter.

### SEGUIR-NOS NAS REDES SOCIAIS

Achamos ser importante manter a proximidade e reforçar o voto de confiança. Agora já nos pode encontrar nas redes sociais

### VER A NOVA SECÇÃO DE PERGUNTAS FREQUENTES

Pretendemos que se sinta satisfeito sempre que nos visita. Para que nunca fique com dúvidas, criámos uma nova secção de perguntas frequentes.



Figura 100. Mockup da Landing page (Parte 2).





Figura 101. Mockup da Landing page (Parte 3).

No guia passo a passo, o utilizador terá acesso a uma explicação escrita e visual de como executar a tarefa pretendida. A informação está disponível tanto para a versão *desktop* como para a versão *mobile*. O local onde o utilizador deve clicar está realçado a cor de laranja, cor complementar do verde (Fig. 102 e 103).



Figura 102. Mockup do guia passo a passo da plataforma (Parte 1).

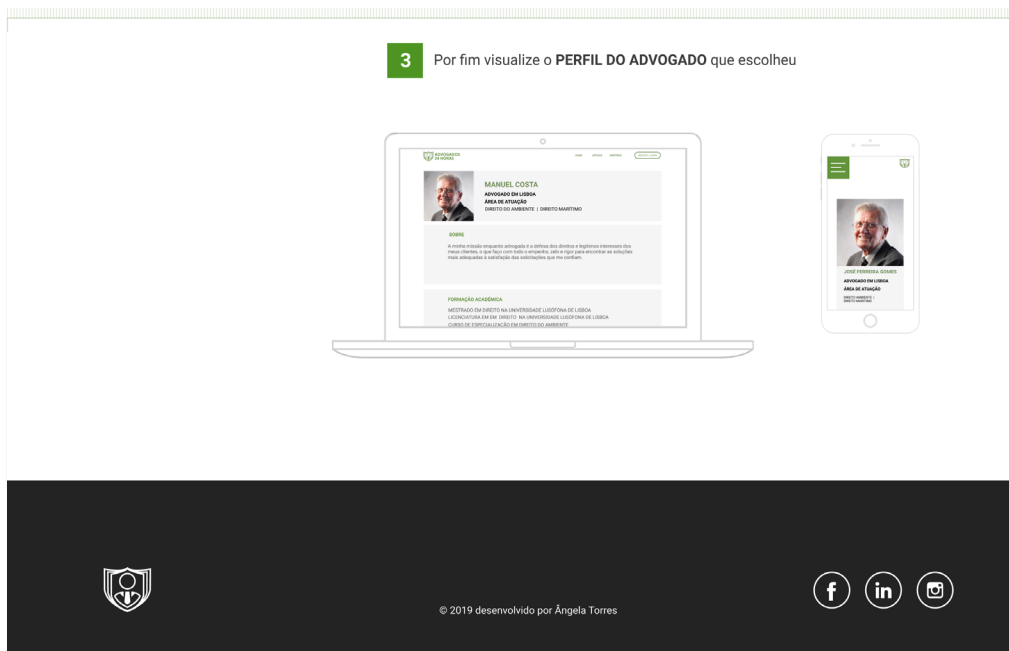


Figura 103. Mockup do guia passo a passo da plataforma (Parte 2).

## 6.4.2 Comunicação para redes sociais

Como já foi referido nesta dissertação, dispositivos tecnológicos como o *smartphone* são elementos bastante comuns do nosso quotidiano e é através destes que hoje as pessoas acedem às redes sociais como forma de manter contacto com amigos e familiares, ao mesmo tempo que se mantêm atualizados em relação a outros assuntos.

Desta forma, os canais de comunicação digitais tornaram-se ferramentas muito poderosas. As pessoas estão presentes nas redes sociais, e como tal, estes locais tornaram-se em locais muito atrativos para as empresas. As redes sociais têm acesso a milhares e milhares de informações privadas dos seus utilizadores. Preparar campanhas nestes locais fará com que se comunique e se passe uma mensagem direta para o nosso público-alvo. Mas é possível ir mais além, as redes sociais permitem que se crie uma relação mais próxima com as pessoas, o que beneficia ambas as partes. Criar uma página de rede social e não a alimentar com conteúdos, torna-a irrelevante. É necessário criar interação com as pessoas e criar conteúdos, mas conteúdos relevantes para que estas se possam identificar com a marca.

Tal como é possível ver na Fig. 104, a página de *Facebook* da plataforma não é atualizada desde 2016, o que pode indicar ao utilizador que a plataforma "Advogados 24 Horas" não se encontra ativa. Mas este não é o único problema, a página apenas partilhava notícias relacionadas com temas jurídicos, não havendo conteúdos próprios. Na imagem de perfil, o ícone da marca encontra-se cortado e a imagem de capa é apenas uma imagem que não contém nenhuma informação que possa levar um novo utilizador até à plataforma, não existindo assim qualquer vantagem na sua utilização.

Decidimos criar uma proposta de conteúdos para duas redes sociais (i) *Facebook* (Fig.105 e 106) e (ii) *Instagram* (Fig. 107 e 108). Em ambas as plataformas a abordagem foi a mesma. A estratégia passou por chamar a atenção para situações que possam estar a acontecer e seja necessária a intervenção de um advogado, destacar artigos que tenham sido publicados na plataforma, curiosidades sobre leis, destaques de testemunhos na utilização da plataforma e chamada de atenção para estágios que estejam disponíveis na plataforma. Pretendemos com isto envolver o utilizador com a marca, cativar o seu interesse, fazer com que o mesmo procure a plataforma mais vezes e/ou a recomende.

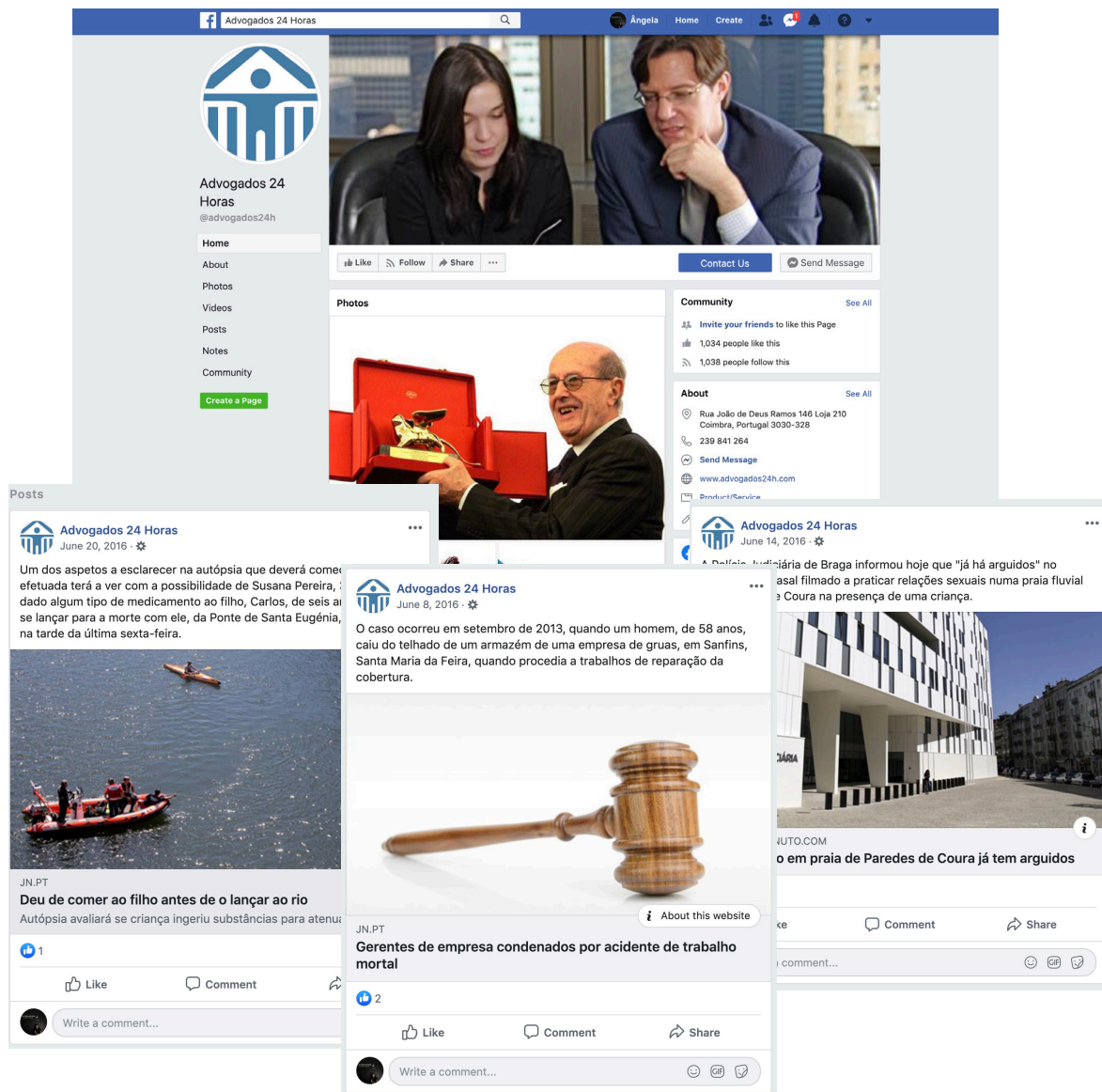


Figura 104. Atual página da plataforma Advogados 24 Horas e algumas das suas publicações.

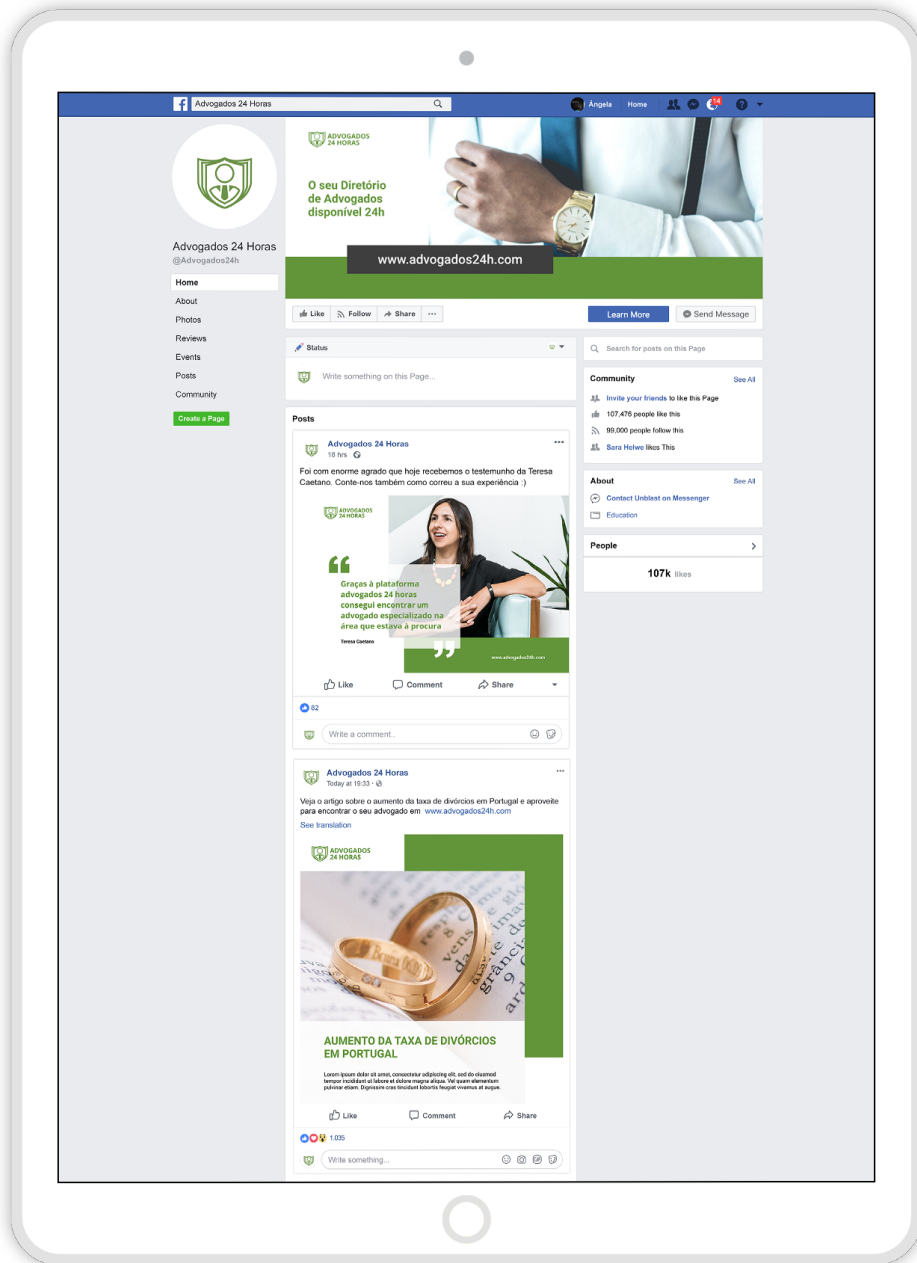


Figura 105. Simulação da página de Facebook.



O seu Diretório  
de Advogados  
disponível 24h

[www.advogados24h.com](http://www.advogados24h.com)



Graças à plataforma  
advogados 24 horas  
consegui encontrar um  
advogado especializado na  
área que estava à procura

Teresa Caetano

[www.advogados24h.com](http://www.advogados24h.com)



AUMENTO DA TAXA DE DIVÓRCIOS  
EM PORTUGAL

>Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod  
tempor incididunt ut labore et dolore magna aliqua. Vel quam elementum  
pulvinar etiam. Dignissim cras tincidunt lobortis feugiat vivamus at augue.

## Copyright

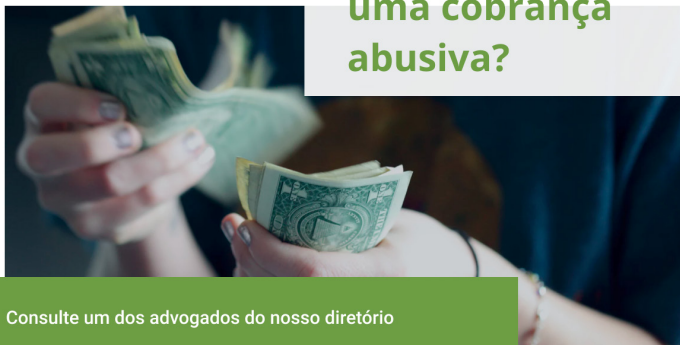
Copyright grants  
...ive rights to i

O Direito de Autor caduca  
70 anos após a morte do  
criador intelectual mesmo  
que a obra só tenha sido  
publicada ou divulgada  
posteriormente à sua  
morte

Artigo 31º Código do Direito de Autor e dos Direitos Conexos



Foi vítima de  
uma cobrança  
abusiva?



Consulte um dos advogados do nosso diretório

[www.advogados24h.com](http://www.advogados24h.com)

Figura 106. Algumas propostas de conteúdos para publicação no Facebook.





Figura 107. Simulação da página de perfil do *Instagram*.





**ADVOGADOS  
24 HORAS**

O seu diretório de advogados online!

[www.advogados24h.com](http://www.advogados24h.com)



**Esta imagem já  
não faz sentido?**



Encontre o advogado certo para tratar do seu divórcio ainda hoje

[www.advogados24h.com](http://www.advogados24h.com)



“  
Graças à plataforma advogados 24 horas consegui encontrar um advogado especializado na área que estava à procura  
”

Teresa Caetano

[www.advogados24h.com](http://www.advogados24h.com)



**ESTÁGIO**




**REQUISITOS**  
Frequentar o último ano do curso de direito

**CARGA HORÁRIA**  
20h/Semanais

Registe-se na plataforma e envie currículo ainda hoje

Aguardar contacto para entrevista

[www.advogados24h.com](http://www.advogados24h.com)



**Deixe as suas  
preocupações  
de lado!**



Encontre o advogado certo para resolver todos os seus problemas em

[www.advogados24h.com](http://www.advogados24h.com)




[www.advogados24h.com](http://www.advogados24h.com)

Figura 108. Algumas propostas de conteúdos para publicação no *Instagram*.



# 7

## **TESTES DE USABILIDADE**

- 7.1 Plano de Testes
- 7.2 Análise dos Testes de Usabilidade
- 7.3 Resultados
- 7.4 Conclusões



## 7. Testes de Usabilidade

Para a realização dos testes de usabilidade recorreu-se à ferramenta de prototipagem *Figma*. Esta aplicação permite simular facilmente um protótipo, permitindo demonstrar a navegação pelo *website*, bem como simular algumas funcionalidades. O *Figma* acabou por ser fundamental para que pudéssemos realizar os testes de usabilidade, uma vez que se está apenas a desenvolver a parte *front-end* da plataforma sem recurso a base de dados.

Para a realização destes testes foi necessário ter um plano de teste onde estivesse definido o propósito, o tipo de perfil do participante, a metodologia, lista de tarefas e qual o papel do avaliador.

Durante a sessão de teste foram necessários alguns documentos como Questionário de Identificação do Perfil do Participante (Anexo 2), um termo de consentimento de recolha de imagens, o *Script* de Orientação (Anexo 3), a Tabela de Recolha de Dados (Anexo 5), os cartões com cada tarefa e o Questionário de Avaliação da Plataforma pelo Participante (Anexo 6).

### 7.1 Plano de teste

O intuito destes testes é verificar a *performance* dos participantes ao executarem tarefas previamente definidas, utilizando o protótipo. Foi cronometrado o tempo gasto para a realização das tarefas e identificados erros e dificuldades. Através dos dados recolhidos poderão ser realizadas as alterações necessárias antes de a plataforma ser lançada para o público geral.

Foram recrutados sete participantes. A situação ideal teria sido realizar os testes com três grupos diferentes de participantes que representassem cada uma das *personas* apresentadas anteriormente para este projeto. Mas, dada a dificuldade em recrutar pessoas suficientes com esse perfil, optou-se apenas por testar as funcionalidades e a compreensão da plataforma. Foram definidos alguns critérios base: os participantes devem ter a idade compreendida entre os 20 e os 40 anos de idade, saber ler e escrever e devem ainda possuir conhecimentos básicos de informática.

De seguida, definiu-se a metodologia a ser utilizada no teste. O teste será realizado com a finalidade de garantir a usabilidade da platafor-

ma e será composto das seguintes partes:

1. Cada participante será devidamente cumprimentado pelo avaliador e será convidado a ficar confortável. O participante será orientado a preencher um questionário para identificação de seu perfil (Questionário para Identificação do Perfil do Participante, Anexo 2).
2. Será lido o *script* de orientação do teste (*Script* de Orientação, Anexo 3), onde é explicado o propósito e objetivos do teste e o que é esperado dos participantes.

Será reforçada a informação de que a plataforma é que estará a ser alvo de avaliação e não o participante.

Deve-se informar ao participante que ele será observado e que será feita recolha de imagem, através da utilização de uma câmara e de captura de ecrã.

3. Depois de passadas as orientações, será permitido que o participante percorra as várias páginas do menu de navegação livremente, mas sem realizar nenhuma ação nas mesmas, o que significa que poderão entrar nas páginas, ler o conteúdo das mesmas, fazer *scroll* mas não é permitido que selecionem botões. Esta navegação poderá ser feita entre 3 a 4 minutos e logo de seguida, será dado início ao teste. A lista de tarefas (Lista de Tarefas, Anexo 4) será lida pelo avaliador mas serão também entregues gradualmente ao participante cartões com cada tarefa que este tenha que realizar. Com isto pretende-se que o participante não tenha que estar a perguntar ao avaliador o que é suposto efetuar, ou possa reler tranquilamente a tarefa as vezes que quiser.

O avaliador pedirá ao participante para pensar em voz alta, verbalizando todas as suas dúvidas e que explique o que está a fazer. Desta forma, ajudará o avaliador a anotar com mais precisão todas as ocorrências e as razões da ocorrência de cada um dos problemas. Durante o teste, estes acontecimentos observados pelo avaliador serão registados numa tabela própria (Recolha de Dados pelo Avaliador, Anexo 5).

Todas as tarefas serão cronometradas e devidamente registadas.

4. Uma vez que todas as tarefas estejam concluídas, é pedido ao participante para preencher um questionário de avaliação da plataforma (Questionário de Avaliação da Plataforma Advogados 24 horas pelo Participante, Anexo 6), cujo objetivo é recolher todas as informações preferenciais do participante.

5. Por fim, será agradecida a colaboração do participante, sendo-lhe dada uma recompensa.

A lista de tarefas que definimos para este teste de usabilidade é a seguinte:

Nº da Tarefa	Descrição da tarefa
1	<p>Imagine que realizou uma compra ou contratou um serviço. Espera-se que tudo esteja como previamente acordado. Infelizmente, as coisas não aconteceram assim. A entrega foi feita fora do prazo ou a empresa não cumpriu o estabelecido no contrato.</p> <p>Utilizando o site, <b>encontre um Advogado com foco na área de atuação Direito Civil para a ajudar a resolver este problema e consulte o seu perfil.</b></p>
2	<p>Infelizmente o advogado que encontrou localiza-se em Coimbra e de momento você está a viver em Lisboa.</p> <p><b>Procure então um Advogado em Lisboa.</b></p>
3	<p>Recentemente temos ouvido falar muito nas notícias sobre a aprovação de leis relacionadas com o meio ambiente.</p> <p><b>Vá até à secção de artigos e procure a partir da palavra-chave “ambiente“ um artigo relacionado.</b></p>

Nº da Tarefa	Descrição da tarefa
4	Nem sempre encontramos logo aquilo que estamos à procura numa página web ou ficamos esclarecidos sobre o serviço.  <b>Vá até Perguntas Frequentes e veja a resposta para: "O que é o Advogados 24 horas?"</b> .
5	Colocando-se no papel de um estudante de direito faça o registo na plataforma.
6	Uma vez efetuado o registo procure um estágio na cidade do Porto e visualize a oferta
7	Para finalizar faça <i>Logout</i>

Para gravar a sessão será utilizada uma câmara e feita captura de ecrã. O protótipo disponibilizado deve estar apto para realizar todas as tarefas requisitadas na lista de tarefas.

O avaliador deverá estar sentado ao lado do participante durante a realização do teste e registar o tempo gasto na realização das tarefas, erros e observações através do formulário Recolha de Dados pelo Avaliador (Anexo 5).

Por fim, será realizado um relatório com todos os resultados e recomendações.



## 7.2 Análise dos testes de usabilidade

Os testes de usabilidade elaborados ao protótipo da plataforma "Advogados 24 Horas" decorreram em conformidade com o delineado no plano de teste.

Os testes contaram com a participação de sete pessoas- quatro do sexo feminino e três do sexo masculino. Entre os participantes destacamos um advogado e um estudante de direito. A média de idade dos participantes é de 26 anos com um desvio padrão de 1,6. Destes, quatro são mestres, dois licenciados e um com o ensino secundário concluído. Todos possuem *smartphone* e computador, sendo que três também possuem *tablets*. Através do questionário realizado, antes dos testes de usabilidade, tomamos conhecimento de que todos possuem uma vasta experiência na utilização de equipamentos tecnológicos, que os utilizam principalmente em casa e no trabalho e que todos passam mais de dez horas a navegar na Internet por semana.

Estes participantes visitam regularmente páginas de notícias, sites de compras online e redes sociais. As suas preferências em relação a redes sociais são *facebook*, *instagram* e *whatsapp*, sendo que cinco também possuem *linkedin* e três possuem *twitter*, *behance* e *telegram*. No questionário, para identificação do perfil do participante, foi questionado aos participantes se estes já tiveram de procurar um advogado, dos quais três responderam que sim e que o encontraram a partir de recomendações. Aos restantes cuja a sua resposta foi que nunca tinham necessitado de encontrar um advogado, foi-lhes questionado onde o iriam procurar em caso de necessidade e a resposta foi unânime: Internet. Para finalizar o questionário, foi-lhes perguntado qual seria o seu critério de escolha entre um advogado A e B, onde obtivemos respostas como: área de atuação, recomendação e preço. Todos estes dados poderão ser vistos nas Fig. 109 e 110.

Finalizado o preenchimento do questionário, foi explicado aos participantes o intuito do teste e os nossos objetivos com o mesmo. Foram dados cerca de três a quatro minutos para que os participantes se pudessem familiarizar com a plataforma, no entanto realçamos que estes podiam percorrer as várias páginas, mas que não deviam realizar nenhuma ação dentro das mesmas. Esta recomendação foi feita para nos salvaguardar, uma vez que o teste foi realizado numa versão de prototipagem e poderiam clicar num botão que não se encontrasse com a devida ligação. Todos os participantes tentaram cumprir esta recomendação, no entanto, instintivamente dois abriram o perfil de um advogado, quando se encontravam na página diretório de advo-

gados. Esta ação não era suposto acontecer. Apesar de desrespeitada a nossa recomendação não existiram consequências, pois conseguimos prever este caso e os participantes puderam continuar a visualizar normalmente a plataforma dentro do tempo que estipulamos.

Posto isto, demos início aos testes, foram apresentadas sete tarefas para os participantes executarem. Estas foram apresentadas individualmente e alvo de análise no ponto a seguir. Para que o participante as pudesse realizar, estas foram lidas em voz alta por parte do avaliador e dado um cartão individual para que o participante pudesse executar a tarefa facilmente. Durante a execução das tarefas detetamos dois erros. O primeiro foi detetado quando foi pedido ao utilizador para executar a tarefa número três (ir à secção de artigos e procurar a partir da palavra-chave “ambiente“ um artigo relacionado), na versão *desktop*, o título de um dos artigos apresentados encontrava-se fora do sítio. O segundo erro foi detetado na mesma tarefa, mas na versão *mobile*. Após a pesquisa através da palavra-chave, o artigo apresentado deveria conter um título com essa mesma palavra-chave, mas o título do artigo encontrado apresentava a palavra "título". Apesar de detetadas estas falhas, as mesmas não foram impedimento para o término das tarefas. Finalizados estes testes, os erros encontrados foram alvo das devidas correções para a realização dos testes seguintes.

Uma vez, teste finalizado, foi pedido ao participante para que preenchesse um questionário de avaliação da plataforma. Estes questionários revelaram-se muito importantes para retirarmos algumas conclusões sobre a opinião dos participantes relativamente à plataforma e obtermos sugestões para a melhorarmos.

Participante Nº	Idade	Sexo	Nível de Escolaridade	Profissão	Equipamentos tecnológicos que utiliza	Há quanto tempo utiliza estes equipamentos	Onde utiliza o computador	Navega na internet por semana	sites que visita regularmente	redes sociais
1	25	F	Mestrado	Estudante	Computador Tablet Smartphone	+ de 4 anos	Casa Trabalho Escola	+ de 10 horas	sites de notícias	facebook Instagram Whatsapp LinkedIn
2	24	F	Mestrado	Estudante / Designer	Computador Smartphone	+ de 4 anos	Casa Trabalho Escola	+ de 10 horas	sites de design	facebook Instagram Whatsapp LinkedIn Behance
3	28	M	Licenciado	Webdesiger	Computador Smartphone	+ de 4 anos	Casa Trabalho	+ de 10 horas	notícias, compras online, redes sociais	facebook Instagram Whatsapp LinkedIn
4	24	F	Mestrado	Bolseira de Investigação	Computador Smartphone	+ de 4 anos	Casa Trabalho	+ de 10 horas	redes sociais, notícias, sites de compras	facebook Instagram Whatsapp LinkedIn
5	28	M	Mestrado	Advogado	Computador Tablet Smartphone	+ de 4 anos	Casa Trabalho Escola	+ de 10 horas	Sites do tribunal de direito de justiça	facebook Instagram Whatsapp
6	27	F	Licenciado	Tecnico de Propagação / Estudante	Computador Smartphone	+ de 4 anos	Casa Trabalho Escola	+ de 10 horas	Redes sociais, email, sites de compras	facebook Instagram Whatsapp LinkedIn
7	26	M	Ensino Secundário	Estudante de Direito	Computador Tablet Smartphone	+ de 4 anos	Casa Trabalho Escola	+ de 10 horas	plataformas de notícias, compras online, infostudante, apostas desportivas	facebook Instagram Whatsapp Telegram

Figura 109. Dados gerais dos participantes dos testes de usabilidade.

Participante Nº	Precisou encontrar Advogado	Como o iria procurar	Como o encontrou	Optar entre advogado A e B
1	Não	Internet		área de atuação, recomendação
2	Não	Internet ou através de amigos		recomendação, preço
3	Sim		Recomendação	recomendação, valores monetários
4	Não	Internet		recomendação, preço
5	Sim		Recomendação	recomendação, preço
6	Não	procurar na internet		recomendação e pelo notário do saber jurídico
7	Sim		Recomendação de um familiar	recomendação

Figura 110. Dados gerais dos participantes dos testes de usabilidade.

## 7.3 Resultados

Os participantes tinham de efetuar sete tarefas através dos protótipos: encontrar um advogado com foco na área de atuação direito civil, encontrar um advogado em Lisboa, encontrar um artigo através de uma palavra-chave, ir até à página perguntas frequentes, efetuar registo como estudante de direito, encontrar um estágio no Porto e por fim efetuar *logout*. Para avaliar cada uma destas tarefas foram efetuadas as seguintes medidas de usabilidade: (i) Eficácia – Verificar se as tarefas foram completadas na sua totalidade sem ajuda, (ii) Eficiência – Verificar o tempo que os participantes demoraram a completar todas as tarefas e por fim, (iii) Satisfação – Averiguada através de inquéritos no final do teste.

### Tarefa 1 - Encontrar um Advogado com foco na área de atuação Direito Civil

Todos concluíram facilmente a tarefa à exceção do participante número cinco que demorou mais tempo e expressou que estava à procura da área de atuação na *homepage*. Um participante não utilizou a pesquisa, observou que já existia um resultado nos advogados apresentados (Fig. 111).

Participante Nº	conclusão da tarefa	tempo gasto na execução
1	SIM	00:20
2	SIM	00:04
3	SIM	00:06
4	SIM	00:13
5	COM DIFICULDADE	01:10
6	SIM	00:07
7	SIM	00:12

Figura 111. Tabela de conclusão e tempo gasto na tarefa nº1.

### Tarefa 2 - Encontrar um Advogado em Lisboa

Todos os participantes concluíram facilmente a tarefa uma vez que o processo de pesquisa era o mesmo que na tarefa número um (Fig. 112).

Participante Nº	conclusão da tarefa	tempo gasto na execução
1	SIM	00:13
2	SIM	00:10
3	SIM	00:04
4	SIM	00:12
5	SIM	00:10
6	SIM	00:06
7	SIM	00:06

Figura 112. Tabela de conclusão e tempo gasto na tarefa nº2.

Tarefa 3 - Ir à secção de artigos e procurar a partir da palavra-chave “ambiente” um artigo relacionado.

Todos os participantes concluíram facilmente a tarefa, mas vários expressaram que não entenderam que já a tinham concluído, uma vez que para visualizar os resultados da pesquisa era necessário fazer *scroll* na página (Fig. 113).

Participante Nº	conclusão da tarefa	tempo gasto na execução
1	SIM	00:14
2	SIM	00:08
3	SIM	00:06
4	SIM	00:06
5	SIM	00:14
6	SIM	00:17
7	SIM	00:13

Figura 113. Tabela de conclusão e tempo gasto na tarefa nº3.

Tarefa 4 - Ir até Perguntas Frequentes e ver a resposta para: "O que é o Advogados 24 horas?".

Todos os participantes se dirigiram imediatamente ao *footer*, selecionando a página de perguntas frequentes onde obtiveram a resposta que procuravam (Fig. 114).

Participante Nº	conclusão da tarefa	tempo gasto na execução
1	SIM	00:07
2	SIM	00:10
3	SIM	00:11
4	SIM	00:08
5	SIM	00:06
6	SIM	00:08
7	SIM	00:06

Figura 114. Tabela de conclusão e tempo gasto na tarefa nº4.

Tarefa 5 - Colocando-se no papel de um estudante de direito, faça o registo na plataforma.

Todos os participantes efetuaram o registo sem qualquer tipo de dificuldade (Fig. 115).

Participante Nº	conclusão da tarefa	tempo gasto na execução
1	SIM	00:19
2	SIM	00:11
3	SIM	00:10
4	SIM	00:11
5	SIM	00:06
6	SIM	00:09
7	SIM	00:16

Figura 115. Tabela de conclusão e tempo gasto na tarefa nº5.

**Tarefa 6 - Uma vez efetuado o registo, procure um estágio na cidade do Porto e visualize a oferta.**

Não existiu qualquer tipo de dificuldade por parte dos utilizadores, uma vez que o processo de procura dos estágios é igual ao processo de procura dos advogados (Fig. 116).

Figura 116. Tabela de conclusão e tempo gasto na tarefa nº6.

Participante Nº	conclusão da tarefa	tempo gasto na execução
1	SIM	00:10
2	SIM	00:06
3	SIM	00:05
4	SIM	00:10
5	SIM	00:15
6	SIM	00:05
7	SIM	00:10

**Tarefa 7 - Fazer Logout**

Todos os participantes efetuaram rapidamente o *logout* (Fig. 117).

Figura 117. Tabela de conclusão e tempo gasto na tarefa nº7.

Participante Nº	conclusão da tarefa	tempo gasto na execução
1	SIM	00:03
2	SIM	00:03
3	SIM	00:05
4	SIM	00:02
5	SIM	00:07
6	SIM	00:07
7	SIM	00:03

## 7.4 Conclusões

Durante os testes, observámos e tomámos notas do comportamento dos participantes com a plataforma. No final foi-lhes pedido que preenchessem um questionário onde avaliariam a plataforma e poderiam também sugerir melhorias.

Quando questionados sobre a facilidade de utilização da plataforma numa escala de 0 a 5, sendo que 0 significa muito difícil e 5 muito fácil, seis dos sete participantes avaliaram a plataforma como sendo muito fácil e uma avaliou-a como sendo fácil.

Relativamente à organização da informação, cinco dos participantes avaliaram-na como sendo muito boa e os restantes como boa.

Sobre o *layout* dos ecrãs, quatro acharam que estava muito claro e três definiram-no apenas como claro.

O participante número 6 destacou que a plataforma é bastante acessível e que tem os conteúdos de forma explícita e concreta.

Quando questionados sobre situações onde sentiram dificuldades em usar a plataforma, quatro dos participantes disseram que quando procuram os artigos não perceberam que teriam de fazer *scroll* para visualiza-los

Relativamente à questão se a plataforma atinge o objetivo para o qual foi desenvolvida, a resposta foi unânime: sim.

Destaca-se a resposta do participante numero 7 que diz: "Sim, porque sendo esta uma aplicação para o público geral (advogados, estudantes de direito e potenciais clientes) dirige-se de uma forma agradável e acessível a todo esse público-alvo", realçando como ponto positivo o facto da mesma não ser nem muito formal, nem muito informal, agradando a todos os públicos.

Todos disseram que recomendariam a plataforma.

Recebemos ainda algumas sugestões que achamos pertinentes e relevantes como: um botão retroceder no perfil do advogado, receber um *feedback* após a realização de ações de pesquisa, por exemplo nos artigos. Já na página de perguntas frequentes um participante sugeriu que existisse um campo que permitisse o envio de uma questão, uma vez que a resposta para o seu problema poderia não se encontrar nas respostas apresentadas na página.

Por fim foi notório que os participantes ficaram entusiasmados e contentes por serem ouvidos e em saber que poderiam utilizar esta plataforma no futuro.



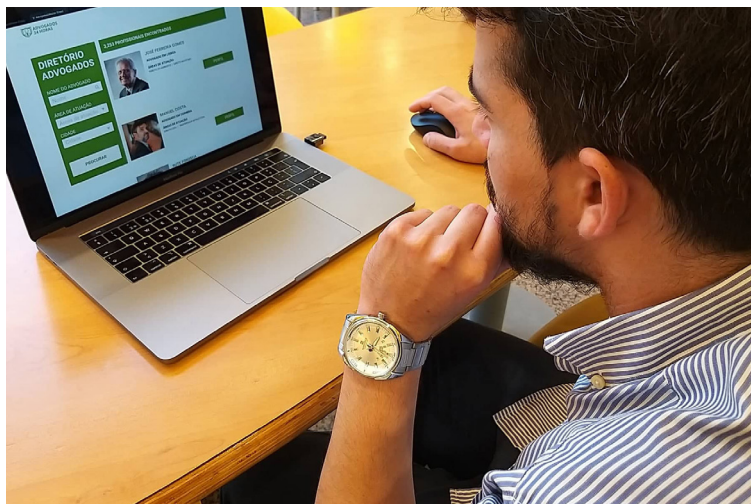
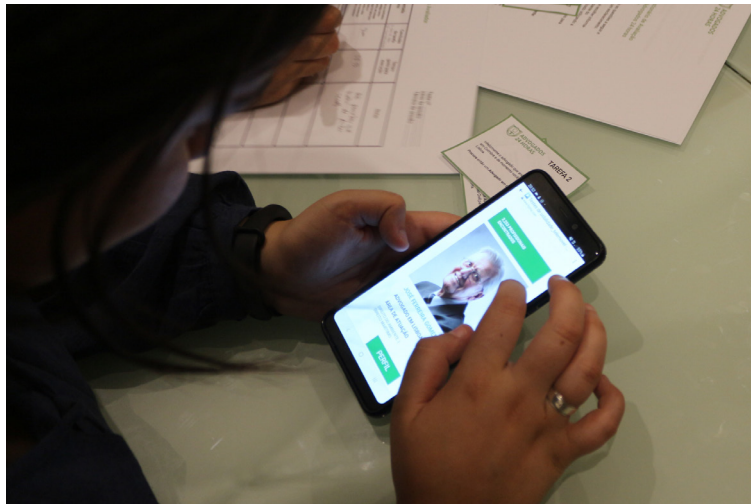


Figura 118. Realização dos Testes de Usabilidade.







# 8

## **CONCLUSÃO E PERSPETIVAS FUTURAS**

8.1 Conclusão

8.2 Perspetivas Futuras



## 8. Conclusão e Perspetivas Futuras

Neste último capítulo pretende-se refletir sobre o trabalho realizado ao longo desta dissertação bem como apresentar algumas sugestões do trabalho que deve ser realizado no futuro.

### 8.1 Conclusão

O *redesign* e comunicação da plataforma "Advogados 24 Horas" surgiu num contexto de estágio e visa resolver o problema da plataforma que se encontrava com um *website* desajustado, desatualizado e cuja promoção e comunicação não estavam a resultar. Neste sentido, esta dissertação está dividida em duas partes fulcrais: a investigação e a implementação. Através da investigação foi-nos possível encontrar uma solução para a resolução do problema e com a implementação resolveram-se várias lacunas que existiam anteriormente.

A investigação teve um papel preponderante para a execução do projeto, uma vez que através desta se obteve um aprofundamento de conhecimentos, teóricos e práticos necessários para o desenvolvimento deste projeto. Neste contexto, revelaram-se importantes para entender e refletir sobre a importância do design de interação e interface, da usabilidade e da acessibilidade.

Apesar de todas estas áreas terem sido abordadas ao longo do percurso académico, este projeto potencializou a compreensão da importância que as mesmas têm. Neste sentido, reforça-se a ideia de que os *webdesigners* devem valorizar e implementar estes conceitos nos seus projetos para que estes não só sejam interessantes esteticamente, mas úteis, funcionais e inclusivos. É fundamental ter um conhecimento vasto das regras e fatores que devem ser aplicados e quando devem ser aplicados.

Antes de avançar para a elaboração da plataforma, foi necessário perceber o contexto no qual estamos a trabalhar, quais os objetivos, o público para o qual estamos a projetar e o que já foi feito até ao momento. Desta forma, foi relevante a realização de uma vasta pesquisa e análise de alguns estudos de caso. No total foram analisadas quinze plataformas e diretórios que atuam dentro do mesmo setor da plataforma: "Advogados 24 Horas".

No que concerne à estruturação da plataforma, foram realizados protótipos de baixa fidelidade, com a estrutura esquemática de todas as páginas da plataforma, tanto para versão *mobile* como para *desktop*. Após a definição do que cada página iria conter e a disposição dos elementos, prosseguiu-se para a realização de *mockups*.

Após a finalização da plataforma, realizaram-se os testes de usabilidade. Com este, o objetivo foi o de analisar como é que pessoas que nunca contactaram com a plataforma anteriormente, interagem com a mesma. Dado o nosso envolvimento com o projeto e o nosso nível de conhecimento sobre o mesmo, torna-nos tendenciosos e assumimos que todas as pessoas irão realizar as tarefas tal como as pensamos. Porém, o que acontece é que cada pessoa tem uma forma diferente de pensar e experiências diferentes com *websites*, assim é importante verificar como é que estas interagem com a plataforma de forma a podermos melhorá-la e lançar um serviço sólido e seguro para o mercado

## 8.2 Perspetivas Futuras

Apesar de os objetivos propostos terem sido cumpridos, há sempre aspetos que pretendemos melhorar. Contudo, existem ainda tarefas que devem ser desenvolvidas futuramente, dado que esta era uma proposta de implementação apenas da componente *frontend*. Neste sentido, pretende-se que a plataforma continue a ser desenvolvida e que seja agregada a um gestor de conteúdos. Depois de devidamente implementada, juntamente com uma base de dados, deverão ser realizados novos testes de usabilidade para verificar outras tarefas que até ao ponto atual não foram possíveis de testar.

Objetiva-se que também seja realizada uma fase de preparação do utilizador para a transição da atual plataforma para a nova versão, de forma a que o utilizador se possa ir adaptando às novas mudanças, mesmo existindo a *landingpage* com a explicação das novas alterações, esta é apenas um auxílio para a comunicação das alterações.

Depois de realizados os testes de usabilidade, verificou-se a necessidade de acrescentar um *timer* no *slideshow* presente na *homepage* para que os utilizadores mais distraídos possam entender que existem mais informações que se encontram ocultas.

Apercebemo-nos também que os participantes nos testes de usabilidade tiveram dificuldades em encontrar os resultados após realizarem pesquisas na plataforma. Assim, é importante que o ecrã da plataforma faça automaticamente *scroll* até aos resultados.

Pretende-se que as páginas de subscrição sejam devidamente imple-

mentadas para a versão *responsive* e que seja realizada a programação *backend* da plataforma.

Apesar de ter sido dada resposta à exploração gráfica tanto da plataforma como da sua identidade e de terem sido criadas propostas de comunicação da plataforma para que a marca se possa envolver e criar proximidade com o seu utilizador e atrair novos, estas ainda não foram implementadas. É também um aspeto a considerar para o futuro. Será ainda necessário deixar preparado um guia de estilos tanto da plataforma como da comunicação para as redes sociais, de forma a respeitar corretamente o *redesign* criado e manter a coerência visual das publicações.

Por fim, de forma a salvaguardar o empenho no desenvolvimento e melhorias da plataforma sempre que um utilizador terminar a sua subscrição na plataforma, pretende-se que este seja questionado sobre o motivo para essa deposição de forma a que a plataforma possa continuar a corresponder aos objetivos e expectativas dos seus utilizadores.

# Referências Bibliográficas

- [1] B. Gates, *A empresa na velocidade do pensamento com um sistema nervoso digital*, Estados Unidos da América, (Nova York): Warner Books, 1999, pp.75-145
- [2] “*Plataforma de e-commerce ou marketplace: quais são as diferenças legais?*”, Accessed on: Out. 22,2018. [Online]. Available: <https://aepadvogados.net/direito-da-internet/plataforma-de-e-commerce-ou-marketplace-quais-sao-as-diferencas-legais/>
- [3] P. Rita, C. Oliveira, *O Marketing no Negócio Eletrónico*, Portugal, (Porto): SPI – Sociedade Portuguesa de Inovação, 2006, pp.8. Accessed on: Out. 29,2018. [Online]. Available: [http://www.spi.pt/documents/books/negocio\\_eletronico/docs/Manual\\_IV.pdf](http://www.spi.pt/documents/books/negocio_eletronico/docs/Manual_IV.pdf)
- [4] D. Nunes, “*Características do e-commerce nas organizações do desporto: uma revisão sistemática da literatura*”, dissertação de mestrado, Faculdade de Motricidade Humana, Universidade de Lisboa, Lisboa, 2017, Accessed on: Jul. 15,2019. [Online]. Available: [https://www.repository.utl.pt/bitstream/10400.5/14157/1/2017\\_Mestrado\\_Diogo%20Nunes.pdf](https://www.repository.utl.pt/bitstream/10400.5/14157/1/2017_Mestrado_Diogo%20Nunes.pdf)
- [5] M. Angoti, G. Othon, V. Padalino, “*As moedas e cartões do futuro*” BISUS, Boletim de Inovação e Sustentabilidade, vol. 2, pp.23, 2018. Accessed on: Jul. 15,2019. [Online]. Available: <https://www.pucsp.br/sites/default/files/download/bisus2018-vol2-as-moedas-e-cartoes-verdes.pdf>
- [6] *Introdução à Economia*, Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia, Brasil, (Paraná), 2012, pp.35-36, Accessed on: Nov. 5,2018. [Online]. Available: <http://ead.ifap.edu.br/netsys/public/livros/Livros%20Curso%20Serviços%20Públicos/Módulo%20I/Livro%20Introducao%20a%20Economia/Livro%20Introducao%20a%20Economia.pdf>
- [7] E. Santiago, *Escambo*, Accessed on: Nov. 5,2018. [Online]. Available: <https://www.infoescola.com/economia/escambo/>
- [8] *Viagem à história da moeda*, Universidade de Aveiro, Caixa Geral de Depósitos. Accessed on: Nov. 5,2018. [Online]. Available: <http://pmate.ua.pt/educacaomais/downloads/historiaMoeda.pdf>



[9] J. Hortinha, E-marketing: *Um Guia para a Nova Economia*, 1ª Ed., Portugal, (Lisboa): Edições Silabo, 2001

[10] L. Coelho, R. Oliveira, T. Alméri, “O Crescimento do E-commerce e os problemas que o acompanham: a identificação da oportunidade de melhoria em uma rede de comércio electrónico na visão o cliente”, *Revista de Administração do Unisal*, vol.3, no.3, pp. 63-85, Jan/Abr, 2013. Accessed on: Nov. 19,2018. [Online]. Available: <http://www.revista.unisal.br/sj/index.php/RevAdministracao/article/view/235>

[11] A. Ferreira, “A importância das Redes Sociais Online nas relações B2C para as PME portuguesas”, dissertação de mestrado, Escola de Economia, Universidade do Minho, Braga, Ago. 2015, Accessed on: Nov. 12,2018. [Online]. Available: <https://repositorium.sdum.uminho.pt/bitstream/1822/37696/1/ngela%20Martins%20Ferreira.pdf>

[12] “5 razões para a sua empresa investir nas redes sociais” Jan. 31, 2019. Accessed on: Jun. 20,2019. [Online]. Available: <https://www.netgocio.pt/blog/pt/5-razoes-para-a-sua-empresa-investir-nas-redes-sociais>

[13] Y. Rogers, H. Sharp, J. Preece, “O Que é Design de Interação?” in *Design de Interação: Além da Interação Humano-Computador*, 3 ed. Bookman, 2013, pp.1-2

[14] “Usabilidade para sites web”. Accessed on: Dez.,10,2018. [Online]. Available: <https://ux.sapo.pt/usabilidade/web/introducao/>

[15] “Motivos que os usuários apagam um aplicativo,” Out. 22, 2018. Accessed on: Jan. 15,2019. [Online]. Available: <https://rockcontent.com/blog/motivos-para-desinstalar-um-aplicativo/>

[16] J. Nielsen, *10 Usability Heuristics for User Interface Design*, Nielsen Norman Group, Abr. 24,1994. Accessed on: Out.,15,2018. [Online]. Available: <https://www.nngroup.com/articles/ten-usability-heuristics/>

[17] J. Nielsen, *Usability 101: Introduction to Usability*, Nielsen Norman Group, Jan. 3, 2012. Accessed on: Ago.,18,2019. [Online]. Available: <https://www.nngroup.com/articles/usability-101-introduction-to-usability/>

[18] A. Bossi, *Acessibilidade web: sua importância e impacto social*, Dez. 21, 2017. Accessed on: Dez.12,2018. [Online]. Available: <https://medium.com/@alinebossi/acessibilidade-web-sua-importan->

cia-e-impacto-social-df4c15fdcf1e

[19] “*Recomendações de acessibilidade*”. Accessed on: Jan. 07,2019. [Online]. Available: <http://emag.governoeletronico.gov.br/cursoscon-teudista/desenvolvimento-web/recomendacoes-de-acessibilidade-wcag2.html>

[20] “*Regras de usabilidade de para Layout e Legibilidade*,” Accessed on: Dez.12,2018. [Online]. Available: <https://ux.sapo.pt/usabilidade/web/layout/>

[21] “*Regras de usabilidade de para Navegação*,” Accessed on: Dez.12,2018. [Online]. Available: <https://ux.sapo.pt/usabilidade/web/navegacao/>

[22] “*Regras de usabilidade de para Ajuda*,” Accessed on: Dez.12,2018. [Online]. Available: <https://ux.sapo.pt/usabilidade/web/ajuda/>

[23] “*Regras de usabilidade de para Formulários*,” Accessed on: Dez.12,2018. [Online]. Available: <https://ux.sapo.pt/usabilidade/web/formularios/>

[24] “*Você sabe usar tipografia em UI Design?*”. Accessed on: Ago. 20,2019. [Online]. Available: <https://medium.com/ui-lab-school/vo-cê-sabe-usar-tipografia-em-ui-design-9ce4ccdbab43>

[25] “*Escrevendo HTML com acessibilidade em mente*”. Accessed on: Ago. 20,2019. [Online]. Available: <https://medium.com/emanuelg-blog/escrevendo-html-com-acessibilidade-em-mente-4af1b8599246>

[26] “*HTML 5 : SEO e acessibilidade*”. Accessed on: Ago. 20,2019. [Online]. Available: <https://medium.com/@velascosi/html-5-seo-e-acessibilidade-b442d1767f74>

[F 27] C. Gomes, “*Responsive web design, um novo modelo integrador para a informação de hoje*”, dissertação de mestrado, Politécnico de Tomar, Escola Superior de Tecnologia de Tomar, Tomar, Out. 2014, Accessed on: Nov.,12,2018. [Online]. Available: <https://comum.rcaap.pt/handle/10400.26/8226>

[28] “*User Inyerface a baggar frustration*”. Accessed on: Jul. 13,2019. [Online]. Available: <https://userinyerface.com>

[29] “*O Jusbrasil existe para conectar as pessoas à justiça*.” Accessed on: Jan. 07,2019. [Online]. Available: <https://sobre.jusbrasil.com.br/>

como-fazemos-2

[30] L. Roque Class Lecture, Topic: “*Modelação de utilizadores (perfis e Personas)*”. Faculdade de Ciências e Tecnologia da Universidade de Coimbra, Universidade de Coimbra, Coimbra, Setembro de 2017

[31] S. Goltz, “*A Closer Look At Personas: What They Are And How They Work | I*”. Accessed on: Abr. 07,2019. [Online]. Available: <https://www.smashingmagazine.com/2014/08/a-closer-look-at-personas-part-1/>

[32] N. Hass, “*What Is a Wireframe? 7 Reasons Why Wireframing Is Important In Web Design*”. Accessed on: Ago.,27,2019. [Online]. Available: <https://www.orbitmedia.com/blog/7-reasons-to-wireframe/>

[33] S. Goltz, “*Redesign: Da importância à aplicação na Identidade Visual da sua marca.*”. Nov. 23, 2018. Accessed on: Dez. 12,2018. [Online]. Available: <https://blog.wedologos.com.br/empreendedo-rismo/expandir-negocio/redesign-da-id-visual/>



**ANEXOS**

## **Anexo 1 - Roteiro do Avaliador**

### **1. Objetivo**

O objetivo deste documento é servir como guia para o avaliador da sessão de teste de usabilidade da plataforma “Advogados 24 Horas”. Durante o teste, serão verificadas a performance alcançada pelos participantes e o seu entendimento relativamente ao funcionamento da plataforma. Será anotado o tempo gasto para a realização de cada tarefa, erros e dificuldades na utilização do protótipo na execução das tarefas com a finalidade de proceder às alterações necessárias antes de a plataforma ser lançada para o público geral.

Este roteiro visa recolher os seguintes dados:

1. Obter dados quantitativos sobre o número de erros cometidos durante a execução das tarefas;
2. Obter dados quantitativos sobre o tempo gasto para a realização das tarefas;
3. Obter dados qualitativos sobre a utilização da plataforma.
6. Registrar aspetos sobre a satisfação subjetiva do participante.

### **2. Ambiente de Teste / Equipamento**

Os testes realizem-se em locais de conforto para os participantes. Para gravação da sessão será utilizada uma câmara e feita captura de ecrã. O protótipo disponibilizado estará apto para realizar

todas as funcionalidades requisitadas na lista de tarefas.

### **3. Papel do Avaliador**

O avaliador estará sentado ao lado do participante durante a realização do teste e registrará o tempo gasto na realização das tarefas, erros e observações, através do formulário Recolha de Dados pelo Avaliador (Anexo 5).

O avaliador não poderá ajudar o participante na realização das tarefas.

### **4. Perfil do Participante**

Serão utilizados cinco participantes.

Os participantes devem idades compreendidas entre os 20 e 30 anos, 12º ano (completo ou não) ou superior (completo ou não), devem ainda possuir conhecimentos básicos de informática

### **5. Procedimentos**

1. O avaliador recebe o participante, cumprimenta-o e convida-o a sentar-se e a ficar confortável.
  2. O avaliador entrega ao participante o Questionário para Identificação do Perfil do Participante (Anexo 2).
  3. Após completar o questionário, o avaliador lê o Script de Orientação do teste (Anexo 3) reforçando que o que estará a ser alvo de avaliação é o produto e não o participante. O participante deve ser informado que ele estará a ser observado e filmado mas que as imagens serão utilizadas apenas para a análise posterior do teste. O avaliador deve reforçar outras informações que constem no Script de Orientação (Anexo 3) e retirar dúvidas ao participante sobre a sessão de teste.
  4. Após serem passadas as orientações, o avaliador informará ao participante que ele pode utilizar o sistema livremente durante 3 a 4 minutos.
  5. Depois, será dado início ao teste. A Lista de Tarefas (Anexo 4) será lida pelo avaliador mas serão também entregues gradualmente ao participante cartões com cada tarefa que este tenha que realizar.
- As observações e o tempo gasto na realização das tarefas deverão ser registados na tabela de

Recolha de Dados pelo Avaliador (Anexo 5).  
6. Depois de todas as tarefas concluídas, o participante preencherá um questionário de avaliação da plataforma cuja sua finalidade é recolher informações preferenciais do participante (Questionário de Avaliação da Plataforma Advogados 24 horas pelo Participante, Anexo 6).  
8. Por fim, será agradecida a colaboração do participante e ser-lhe-á dado uma recompensa.

## **7. Formulários Utilizados**

1. Roteiro do Avaliador (Anexo 1);
2. Questionário para Identificação do Perfil do Participante (Anexo 2);
3. Script de Orientação (Anexo 3);
4. Lista de Tarefas (Anexo 4);
5. Recolha de Dados pelo Avaliador (Anexo 5);
6. Questionário de Avaliação da Plataforma Advogados 24 horas pelo Participante (Anexo 6);



## **Anexo 2 - Questionário para Identificação do Perfil do Participante do Teste de Usabilidade da Plataforma Advogados 24 horas**

Por favor, leia com atenção as questões a seguir e em caso de dúvida, solicite um esclarecimento.

O objetivo deste questionário é recolher informações sobre o perfil do participante do teste de usabilidade a ser realizado utilizando o protótipo da plataforma Advogados 24 horas.

**Nome**

---

**Idade**

---

**Sexo**

Feminino

Masculino

**Naturalidade**

---

**Nível de Escolaridade**

---

**Profissão**

---

**O que faz no seu quotidiano / hobbies?**

---

**Quais são os equipamentos tecnológicos que utiliza?**

- Computador
- Tablet
- Smartphone

**Há quanto tempo utiliza esses equipamentos?**

- Entre 1 a 2 anos
- Entre 2 a 3 anos
- Entre 3 a 4 anos
- Mais de 4 anos

**Em que local utiliza o computador?**

- Em casa
- No trabalho
- Na escola
- Outros \_\_\_\_\_

**Em média quantas horas por semana gasta a navegar na internet?**

- Menos de 2 horas
- Entre 2 a 5 horas
- Entre 5 a 10 horas
- Mais de 10 horas

**Que tipo de sites normalmente procura quando navega na internet?**

Por exemplo: plataformas de notícias, sites de compras online...

\_\_\_\_\_

**Que redes sociais utiliza?**

- Facebook
- Instagram
- Whatsapp
- Twitter
- LinkedIn
- Outros \_\_\_\_\_

**Já necessitou encontrar um advogado?**

- Sim
- Não

**Se sim, Como o encontrou?**

\_\_\_\_\_

**Se não, Como o iria procurar?**

\_\_\_\_\_

**Se tivesse opção de escolha o que lhe faria escolher entre o advogado A e o advogado B?**

Por exemplo: área de atuação, área de localização, recomendação...

\_\_\_\_\_

### Anexo 3 - Script de Orientação

Olá nome do participante, obrigado por ter vindo.  
O meu nome é Ângela Torres e serei eu a  
acompanha-lo na sessão de hoje.

Antes de começar, tenho algumas informações para  
lhe dar.

De momento, estamos testar a plataforma online  
Advogados 24 horas para compreender melhor  
como as pessoas a usam e detetar possíveis  
falhas.

Todo o produto é desenvolvido com a intenção de  
funcionar de determinada forma pelos seus  
criadores, mas, como sabe, a realidade pode ser  
bem diferente. O objectivo deste teste é  
aproximar-nos o máximo possível da realidade.

A sessão levará cerca de 20 minutos.

Lembre-se, durante os próximos 20 minutos,  
estaremos a testar a plataforma online Advogados  
24 horas e não a si. Não se preocupe com  
possíveis erros. Se acontecer, a culpa é do produto.  
Acredite que descobrir-los será absolutamente  
fantástico e aproximar-nos-á da criação de um  
produto melhor e acima de tudo funcional.

Eu irei sentar-me junto a si para tomar algumas  
notas e cronometrar o tempo gasto na execução  
das tarefas. Durante o teste, por favor, tente pensar  
em voz alta. Diga-nos o que está à procura, o que  
está a tentar fazer, o que está a pensar, o que gosta  
e o que não gosta. Isso ajudar-nos-á bastante.

Queremos saber todas as suas reações, seja o mais honesto possível e não se preocupe que não ferirá os nossos sentimentos.

Se tiver alguma dúvida durante o teste, fique à vontade para nos fazer qualquer pergunta. No entanto, lembre-se de que talvez não possamos respondê-las durante o teste. Queremos saber mais sobre a sua experiência e autonomia com a plataforma Advogados 24 horas por isso não poderemos orientá-lo durante o teste. Mas teremos todo o gosto em responder a todas as suas perguntas após o término do teste e por isso mesmo tomaremos nota de todas as suas questões.

Iremos gravar a sessão. Gravaremos todas as suas ações no ecrã, a sua voz e rosto. Isso dar-nos-á uma visão geral da sessão para uma análise posterior.

Se não se importar, peço que assine um formulário de permissão. Ele apenas diz que nos dá a permissão de fazer a gravação e que ela só será vista pelas pessoas que estão a trabalhar no projeto.

Também irá responder a alguns questionários. É importante que as informações prestadas no preenchimento dos mesmos sejam verdadeiras e sinceras

A qualquer momento poderá cancelar a sua participação, desde que nos comunique até ao final do teste.

Nesse caso, os seus dados e resultados não constarão do processo de análise do teste.

Tem alguma pergunta até agora?

Se não, poderá navegar na plataforma livremente durante 3 a 4 minutos.

Agradecemos desde já pela sua colaboração.

## Anexo 4 - Lista de Tarefas

Abaixo, temos a lista das 7 tarefas que devem ser executadas.

Lembre-se:

- Verbalize as suas dúvidas, pois isto ajudará ao avaliador anotar a ocorrência e a razão de problemas.
- É o produto que está a ser avaliado e não o participante.

Tarefa 1 – Imagine que realizou uma compra ou contratou um serviço. Espera-se que tudo esteja como previamente acordado. Infelizmente, as coisas não aconteceram assim. A entrega foi feita fora do prazo ou a empresa não cumpriu o estabelecido no contrato. Utilizando o site, encontre um Advogado com foco na área de atuação Direito Civil para a ajudar a resolver este problema.

Tarefa 2 – Infelizmente o advogado que encontrou localiza-se em Coimbra e de momento você está a viver em Lisboa.  
Procure então um Advogado em Lisboa.

Tarefa 3 – Recentemente temos ouvido falar muito nas notícias sobre a aprovação de leis relacionadas com o meio ambiente. Vá até à secção de artigos e procure a partir da palavra-chave “ambiente” um artigo relacionado.

Tarefa 4 – Nem sempre encontramos logo aquilo que estamos à procura numa página web ou ficamos esclarecidos sobre o serviço. Vá até às perguntas frequentes e veja a resposta para: “O que

é o Advogados 24 horas?".

Tarefa 5 – Colocando-se no papel de um estudante de direito faça o registo na plataforma.

Tarefa 6 – Uma vez efetuado o registo procure um estágio na cidade do Porto e visualize a oferta

Tarefa 7 –Para finalizar faça Logout



Teste nº \_\_\_\_\_  
 Início da sessão: \_\_\_\_\_  
 Término da sessão: \_\_\_\_\_

**Anexo 5 - Recolha de Dados pelo Avaliador**

Núm. da Tarefa	Instrução apresentada ao participante	Conclusão da tarefa S - Sim   N - Não CD - Com Dificuldade	Tempo gasto para execução	Notas
1	<p>Imagine que realizou uma compra ou contratou um serviço. Espere-se que tudo esteja como previamente acordado. Infelizmente, as coisas não aconteceram assim. A entrega foi feita fora do prazo ou a empresa não cumpriu o estabelecido no contrato. Utilizando o site, encontre um Advogado com foco na área de atuação Direito Civil para a ajudar a resolver este problema.</p>			
2	<p>Infelizmente o advogado que encontrou localiza-se em Coimbra e de momento você está a viver em Lisboa. Procure então um Advogado em Lisboa.</p>			
3	<p>Recentemente temos ouvido falar muito nas notícias sobre a aprovação de leis relacionadas com o meio ambiente. Vá até à secção de artigos e procure a partir da palavra-chave "ambiente" um artigo relacionado.</p>			
4	<p>Nem sempre encontramos logo aquilo que estamos à procura numa página web ou ficamos esclarecidos sobre o serviço. Vá até perguntas frequentes e veja a resposta para: "O que é Advogados 24 horas?".</p>			



Núm. da Tarefa	Instrução apresentada ao participante	Conclusão da tarefa S - Sim   N - Não CD - Com Dificuldade	Tempo gasto para execução	Notas
5	Colocando-se no papel de um estudante de direito faça o registo na plataforma.			
6	Uma vez efetuado o registo procure um estágio na cidade do Porto e visualize a oferta			
7	Para finalizar faça Logout			

## **Anexo 6 - Questionário de Avaliação da Plataforma Advogados 24 horas pelo Participante**

Por favor, leia com atenção as questões a seguir e em caso de dúvida, solicite um esclarecimento.

O objetivo deste questionário é recolher informações sobre a opinião do participante do teste de usabilidade que foi realizado utilizando a plataforma Advogados 24 horas. As informações fornecidas são fundamentais para o aperfeiçoamento da plataforma.

1. Por favor marque o número correspondente ao grau com que mais concorda:

**a. Facilidade de utilização**

	0	1	2	3	4	5	
Muito Difícil	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Muito Fácil

**b. Organização da informação**

	0	1	2	3	4	5	
Muito Má	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Muito Boa

**c. Layout dos ecrãs**

	0	1	2	3	4	5	
Muito Confuso	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Muito Claro

2. Aponte situações em que achou fácil utilizar a plataforma:

---

---

---

---

3. Aponte situações em que sentiu dificuldades a utilizar a plataforma:

---

---

---

---

4. Depois do teste realizado, acha que a plataforma atingiu o objetivo para o qual foi desenvolvida? Explique.

---

---

---

---

5. Recomendaria a plataforma advogados 24 horas a um amigo ou colega?

---

---

---

---

6. O espaço abaixo é reservado para que possa expor a sua opinião e sugira melhorias na plataforma.

---

---

---

---





