

O que é o SUS (System Usability Scale) e como usá-lo em seu site



Fabricio Teixeira [Follow](#)

Aug 3, 2015 · 3 min read

Usabilidade é algo difícil de medir—ou pelo menos quantitativamente. Um teste de usabilidade com usuários reais do produto pode rapidamente te apontar as tarefas com as pessoas têm mais dificuldade no seu produto, mas ainda assim não consegue indicar “o quão grande” o problema de usabilidade é, em uma escala numérica.

É aí que entram as escalas numéricas de usabilidade, como o **SUS** (System Usability Scale), o SUMI (Software Usability Measurement Inventory), o SUPR-Q (Standardized User Experience Percentile Rank Questionnaire), o QUIS (Questionnaire for User Interaction Satisfaction)—entre outros.

Mas hoje vamos focar no System Usability Scale: um dos mais conhecidos e mais simples métodos de averiguação do nível de usabilidade de um sistema. A popularidade do método se deve, entre outros motivos, ao fato dele apresentar um balanço interessante entre ser cientificamente apurado e ao mesmo tempo não ser extremamente longo para o usuário nem para o pesquisador.

O método foi criado por John Brooke em 1986, e pode ser usado para avaliar produtos, serviços, hardware, software, websites, aplicações—e qualquer outro tipo de interface. Os critérios que o SUS ajuda a avaliar:

- Efetividade (os usuários conseguem completar seus objetivos?)
- Eficiência (quanto esforço e recursos são necessários para isso?)
- Satisfação (a experiência foi satisfatória?)

Que tipos de perguntas a pesquisa inclui?

O questionário consiste de 10 perguntas, e para cada uma delas o usuário pode responder em uma escala de 1 a 5, onde 1 significa Discordo Completamente e 5 significa Concordo Completamente.

Strongly Disagree 1	2	3	4	Strongly Agree 5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

O ideal é que o teste do SUS (quantitativo) seja aplicado ao final de um teste de usabilidade mais qualitativo, depois que o usuário tentou realizar um determinado grupo de tarefas usando o site ou app.

Abaixo as 10 perguntas básicas, que podem ser adaptadas para se encaixarem melhor no contexto do seu produto:

1. Eu acho que gostaria de usar esse sistema com frequência.
2. Eu acho o sistema desnecessariamente complexo.
3. Eu achei o sistema fácil de usar.
4. Eu acho que precisaria de ajuda de uma pessoa com conhecimentos técnicos para usar o sistema.
5. Eu acho que as várias funções do sistema estão muito bem integradas.
6. Eu acho que o sistema apresenta muita inconsistência.
7. Eu imagino que as pessoas aprenderão como usar esse sistema rapidamente.
8. Eu achei o sistema atrapalhado de usar.
9. Eu me senti confiante ao usar o sistema.
10. Eu precisei aprender várias coisas novas antes de conseguir usar o sistema.

Veja aqui um exemplo de formulário >

Como calcular a pontuação?

Depois de colher os resultados, você precisa fazer algumas contas para chegar até a pontuação final.

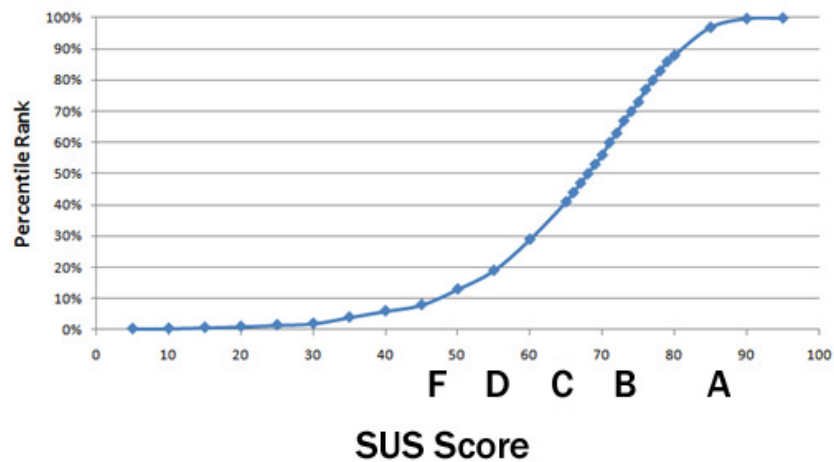
- Para as respostas ímpares (1, 3, 5), subtraia 1 da pontuação que o usuário respondeu.
- Para as respostas pares (2 e 4), subtraia a resposta de 5. Ou seja, se o usuário respondeu 2, contabilize 3. Se o usuário respondeu 4,

contabilize 1. Calma, já vai fazer sentido.

- Agora some todos os valores das dez perguntas, e multiplique por 2.5.
- Essa é sua pontuação final, que pode ir de 0 a 100.

Comparando os resultados

A média do System Usability Score é 68 pontos. Se você fez menos pontos do que isso, você provavelmente está enfrentando problemas sérios de usabilidade em seu produto.



Não é nada 100% científico, e o SUS serve apenas para ajudar os designers e pesquisadores a entenderem o quão grave é o problema. Se um site possui resultados abaixo de 50, é um sinal de que os investimentos em design e usabilidade precisam ser priorizados dentro de seu plano de negócios—antes que a má usabilidade leve o seu produto ao fracasso.

[tw-divider]Recursos e links[/tw-divider]

Measuring Usability

Demo do SUS em ação

SUS Calculator (uma planilha que calcula a pontuação baseada nas respostas recebidas)

