

Roteiro para Coleta dos Dados

Aplicativo Laudo Pit Stop

Roteiro de Aplicação do Método Think Aloud

O método *Think Aloud* será aplicado durante a execução de todo o fluxo de criação, preenchimento, finalização e edição de um laudo cautelar, permitindo observar como o participante comprehende telas, interpreta informações, toma decisões e reage diante de dúvidas ou dificuldades.

1. Preparação da Sessão

- Confirmar que o participante:
 - leu e assinou o TCLE;
 - comprehende que a sessão poderá ser registrada.
- Preparar:
 - dispositivo com o aplicativo Laudo Pit Stop instalado;
 - cronômetro;
 - ficha de observação impressa;
 - caneta e prancheta.

2. Instruções Iniciais ao Participante

Explicar de maneira simples:

- a avaliação é do sistema, não do participante;
- ele deve verbalizar tudo o que estiver pensando enquanto navega;
- não há respostas certas ou erradas;
- ele pode interromper a participação a qualquer momento.

Frase sugerida:

“Durante o uso do aplicativo, fale tudo o que estiver pensando, como: ‘não encontrei este botão’, ‘vou tentar por aqui’, ‘não entendi essa informação’. Isso me ajuda a entender seu raciocínio.”

3. Condução com Think Aloud

- O pesquisador não deve orientar o participante;
- deve apenas encorajar verbalizações com frases neutras:

“Continue explicando o que está pensando.” “O que você esperava que acontecesse aqui?”

- Registrar:
 - dúvidas, hesitações, pausas prolongadas;
 - tentativas frustradas ou erros;
 - retornos desnecessários de tela;
 - pedidos de ajuda.

Procedimentos de Cronometragem, Eficiência e Eficácia

As tarefas serão avaliadas de acordo com o fluxo real do aplicativo. Para cada tarefa, devem ser registrados:

- horário de início;
- horário de término;
- tempo total (em segundos);
- conclusão (sim/não);
- erros observados;
- pedidos de ajuda.

As tarefas são:

Tarefa 1 – Criar Nova Vistoria Cautelar

Fluxo abrangido:

- clicar no atalho “Nova Vistoria” localizado na tela principal;
- selecionar “Vistoria Cautelar”;
- identificar veículo pela placa;
- selecionar unidade de negócio e loja;
- selecionar tipo de serviço;
- inserir valor (sempre 0);
- selecionar forma de pagamento (“acordo”);
- iniciar vistoria.

Tarefa 2 – Preencher Laudo (Checklist Completo com Fotos)

O tempo será medido para toda a execução contínua do checklist, incluindo:

- anexar todas as fotos exigidas;
- preencher documentos (CNH, OBD);
- dados do cliente;
- dados do vistoriador;
- chassi, motor, hodômetro;
- acessórios;
- preenchimento manual do checklist;
- uso opcional do “atalho”;
- assinatura do vistoriador.

Não será cronometrado o tempo individual de cada foto. A métrica principal é o **tempo total do checklist**.

Tarefa 3 – Finalizar e Enviar Laudo

Fluxo:

- revisão final do laudo;
- clique em “Finalizar Laudo”;
- aguardar confirmação do sistema.

Tarefa 4 – Editar Laudo no Histórico

Fluxo:

- acessar Histórico de Vistorias;
- localizar o laudo recém-criado;
- abrir o laudo;
- editar **um campo específico definido pelo pesquisador** (ex.: hodômetro);
- salvar a alteração.

Padronizar sempre o mesmo campo entre os participantes.

Encerramento da Sessão

- Perguntar rapidamente:
 - “Em qual momento você se sentiu mais travado?”
 - “O que mais prejudicou a experiência?”
- Registrar as respostas na ficha.
- Agradecer o participante.
- Aplicar os questionários:
 1. Questionário Geral;
 2. SUS.

Roteiro para Aplicação dos Questionários

Após a coleta, aplicar:

1. Questionário Geral

- Entregar imediatamente após o término da sessão;
- reforçar que as respostas são anônimas (usar P1, P2...);
- solicitar marcação de apenas uma alternativa por pergunta.

2. Questionário SUS

Explicação sugerida:

“Agora você vai avaliar sua experiência com o aplicativo. Para cada frase, marque um valor entre 1 e 5 conforme sua percepção.”

- Pesquisador deve manter postura neutra;
- não reinterpretar as frases do SUS;
- conferir se todos os itens foram respondidos.

3. Consolidação dos Dados

- Registrar códigos dos participantes em todos os formulários;
- inserir em planilha:
 - tempos totais das tarefas;
 - taxas de conclusão;
 - erros e pedidos de ajuda;
 - respostas do SUS;
 - pontuação final SUS.

Ficha de Observação – Think Aloud e Métricas de Desempenho

Código do Participante:	
Tarefa 1 – Criar Nova Vistoria Cautelar	
Início (hh:mm:ss):	
Fim (hh:mm:ss):	
Tempo total (s):	
Concluiu? (S/N):	
Erros observados (ex.: seleção errada de unidade, loja, serviço):	
Pidiu ajuda? (S/N):	
Observações:	
Tarefa 2 – Preencher Laudo (Checklist Completo com Fotos)	
Início (hh:mm:ss):	
Fim (hh:mm:ss):	
Tempo total do checklist (s):	
Número estimado de fotos necessárias:	
Número de fotos realmente anexas:	
Erros observados (foto anexada no campo errado, retorno excessivo, esquecimento de campos obrigatórios):	
Hesitações percebidas (pausas longas, dificuldade em encontrar campos):	
Pedidos de ajuda? (S/N)	
Interrupções externas? (S/N – especificar)	
Observações gerais do checklist:	
Tarefa 3 – Finalizar e Enviar Laudo	
Início (hh:mm:ss):	
Fim (hh:mm:ss):	
Tempo total (s):	
Concluiu? (S/N):	

Erros observados (ex.: mensagem de bloqueio, campos faltando):	
Pediu ajuda? (S/N):	
Observações:	
Tarefa 4 – Editar Laudo no Histórico (Campo Específico)	
Campo a ser editado (definido pelo pesquisador):	
Início (hh:mm:ss):	
Fim (hh:mm:ss):	
Tempo total (s):	
Concluiu edição corretamente? (S/N):	
Erros observados (ex.: alteração no item errado, dificuldade em localizar laudo):	
Pediu ajuda? (S/N):	
Observações:	
Resumo Geral da Sessão	
Tempo total da sessão (s):	
Comentários finais do participante:	
Comentários do pesquisador:	