

Avaliação de Software

PROARC

Objetivo:

A avaliação do software PROARC, teve como objetivo analisar a experiência dos usuários reais do sistema em relação a usabilidade, desempenho da aplicação e suas funcionalidades. Através do feedback coletado, buscamos identificar pontos que estão em conformidade com os requisitos e outros que precisam de melhorias, garantindo que o software atenda às expectativas dos clientes.

Metodologia:

Para a avaliação do software, utilizamos a metodologia de entrevista semiestruturada, na qual os participantes foram convidados a utilizar o sistema para realizar as ações que atualmente executam de forma manual. Como os usuários já possuíam um conhecimento prévio do software, eles tinham familiaridade parcial com sua utilização. Durante a interação com o sistema, observamos atentamente o comportamento dos participantes, observando as dificuldades, facilidades e respondendo as eventuais dúvidas que surgiram no processo. Além disso, ao final da utilização, realizamos três perguntas estratégicas para obter insights qualitativos sobre a experiência dos usuários.

- 1- A interface Gráfica está intuitiva?
- 2- O cadastro de Reclamações necessita de mais algum campo ?
- 3- Gostaria de acrescentar alguma observação?

Resultados obtidos:

Entrevistamos 3 dos nossos clientes(a escrivã, a conciliadora e a secretaria), que, uma por vez foram usar o sistema em um ambiente isolado, pedimos que elas usassem o sistema e realizassem a tarefa que cada uma usualmente faz, porém no software, e gravamos o uso a fim de obter informações importantes sobre o que podemos melhorar. Por fim, obtivemos os resultados das 3 perguntas feitas para cada participante da avaliação.

Escrivã(PERFIL - mulher, por volta de 50 anos)

- 1 - A interface está intuitiva, porém caso os entrevistadores não estivessem lá para ajudar, haveria um pouco de dificuldade.
- 2 - Na tela de registrar reclamação enel, faltam as situações "aguardando resposta da Enel", e "aguardando prazo", e é necessário tirar as situações relacionadas às audiências(pois reclamações da enel não tem audiência)
- 3 - A necessidade futura de uma agenda para a conciliadora.

Conciliadora(PERFIL - mulher, por volta de 30 anos)

- 1 - Interface é intuitiva e fácil de manipular.
- 2 - Os campos estão em conformidade com o necessário.
- 3 - Seria Útil uma tela de relatório de audiências, além da agenda da conciliadora.

Secretaria(PERFIL - mulher, por volta de 20 anos)

- 1 -Interface é intuitiva e fácil de usar.
- 2 -Não.
- 3 -Nada a destacar.

Conclusões:

Concluimos que nossa aplicação atende às expectativas dos clientes, embora ainda haja oportunidades de melhoria. Um exemplo disso foi a necessidade de ajuste na mudança de situação no registro de reclamação da Enel, que já foi corrigida. Além disso, identificamos outras melhorias que foram acordadas para entregas futuras. No geral, o estado atual da aplicação está em conformidade com o que foi definido com os stakeholders no início do projeto.

Links das entrevistas : https://youtu.be/MuiPp_Mkz8c \ <https://youtu.be/-9luZUVNWcl>