

**Aluno: Flávio Augusto Soares Graça**

**Matrícula: 4052024001783**

**PUC-Rio Digital**

**UX Experiência do Usuário e Interação Humano-Computador**

**Sprint: Sprint: Avaliação da Qualidade de Uso de Sistemas**

**Avaliação do site <https://www.vakinha.com.br>**

**14-12-2025**

## 1. Preparação da avaliação

Para realização deste MVP foi escolhido o site <https://www.vakinha.com.br>

### 1.1 Conhecimento da Situação Atual

O site [vakinha.com.br](https://www.vakinha.com.br) é caracterizado como uma conhecida plataforma de financiamento coletivo online (crowdfunding) no Brasil para causas pessoais e sociais. Seu propósito é permitir que pessoas e grupos arrecadem fundos para uma variedade de objetivos, desde tratamentos médicos e projetos sociais até a realização de sonhos pessoais. O projeto conta com a boa vontade de doadores, geralmente pessoas que foram alcançadas principalmente por redes sociais e que demonstraram boa vontade em colaborar. Para tal é fundamental que o processo de doação seja simples e intuitivo de forma a não desestimular possíveis doadores.

### 1.2 Definição dos Objetivos

O Objetivo deste trabalho se caracteriza por avaliar a usabilidade do site [vakinha.com.br](https://www.vakinha.com.br) através de métodos complementares de avaliação, identificando barreiras de interação e oportunidades de melhoria na experiência do usuário através da seguinte tarefa: conhecer as vaquinhas mais recentes (dos últimos quinze dias) sobre Pets no Rio de Janeiro, escolher a vaquinha mais recente para simular uma doação de R\$20,00 e, a partir daí realizar uma avaliação com base em duas metodologias, **a avaliação heurística (método de inspeção) baseada nos princípios de Nielsen e o teste de usabilidade (método por observação de uso com usuários reais)**.

Dentre os objetivos secundários podemos destacar:

- Verificar a eficiência do sistema iterativo;
- Identificar se o sistema está de acordo com os padrões de acessibilidade;
- Identificar alternativas de design que possam melhorar a experiência do usuário;

Verificar se o sistema está em conformidade com um padrão ou se existem diferentes caminhos para se atingir o mesmo fim;

Observar a ocorrência de problemas durante a utilização do usuário;

### 1.3 Perfil dos Avaliadores e Usuários

- a) Para avaliação heurística: Avaliador - O perfil do avaliador (meu perfil) é de um Médico-Veterinário que trabalha produzindo requisitos para sistemas informatizados na área de saúde pública. Cabe ressaltar que, supondo-se que o referido trabalho fosse uma atividade profissional, seria recomendado utilizar entre três e cinco avaliadores com especialidade em IHC/UX de forma a eliminar tendências que poderiam ocasionar o chamado “efeito avaliador”.

O avaliador realizará duas navegações completas pelo sistema interativo de forma a ter uma visão ampla e decidir quais as partes da interface serão avaliadas e quais tarefas serão desenvolvidas para esta avaliação.

- b) Avaliação por Inspeção de Uso: Serão dois usuários com perfis de doadores e diferenças significativas em relação a idade e nível cultural.

**Usuário do Teste Piloto:** Funcionária Pública – Veterinária Prefeitura do Rio de Janeiro – 53 anos - Nível Superior e Mestrado.

**Usuário 1.** Sargento da Polícia Militar– Funcionária Pública Militar – 49 – Nível Médio Completo

**Usuário 2.** Tenente Veterinário da Polícia Militar e Estudante do Último ano de Medicina – 38 anos

#### 1.4 Definição do Escopo de Avaliação e Seleção do Método

- a) Avaliação Heurística: Deve-se definir como será realizada a avaliação. Neste caso será utilizando-se as 10 heurísticas de Nielsen na realização de cada uma das tarefas propostas.

- b) Avaliação por Inspeção de Uso:

A partir dos resultados obtidos na avaliação heurística e utilizando o mesmo escopo do website selecionado anteriormente, será realizado um teste de usabilidade.

- Em ambos os métodos os avaliadores realizarão as tarefas selecionadas sendo que no primeiro teste o avaliador é um técnico que se coloca no lugar do usuário, observa, com base nas heurísticas empregadas no estudo, que problemas podem ser encontrados. Para cada problema encontrado o avaliador faz anotações informando:
  - Porque é um problema
  - Se foi encontrado em um único local ou em vários
  - A heurística violada
  - A relevância
  - Possíveis soluções

No segundo teste o Avaliador observará os usuários durante a utilização prática do sistema de modo a verificar quais objetivos devem alcançar e quais as dificuldades verificadas durante estas jornadas.

Para ambos os testes os resultados obtidos serão classificados de acordo com uma escala de severidade adotada que varia de 1 a 4, ou seja, de problema supérfluo até catastrófico.

1. Problema cosmético (supérfluo)
2. Problema pequeno: baixa prioridade
3. Problema grande: Importante
4. Problema catastrófico (deve ser consertado antes de lançar o sistema)

### **1.5 Definição das Questões Práticas**

Tendo em vista ser um trabalho de MVP, apresenta algumas especificidades como por ex:  
Recursos humanos: Será utilizado um número restrito de avaliadores e usuários.

Prazo: Foi estipulado o prazo de entrega para 16 de dezembro de 2025, prazo este em torno de 45 dias desde a liberação do tema proposto.

Financeiro: Como é uma avaliação experimental não implica em recursos financeiros

### **1.6 Tratamento das Questões Éticas**

Para formalizar o consentimento dos participantes será assinado por eles Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) de forma a garantir o acesso a todas as informações e as condições de privacidade dos dados obtidos.

Os participantes devem se sentir à vontade tanto fisicamente (bem-estar e ambiência) como psicologicamente (respeito e dignidade) de forma a se sentir confortáveis e livres para abandonar a avaliação sem impedimentos.

### **1.7 Preparação e execução do Teste Piloto**

Será convidado um usuário conforme o perfil levantado para realização do teste piloto da avaliação pretendida. O teste piloto será feito da mesma forma como é realizado o teste de usabilidade propriamente dito.

A partir dos resultados obtidos no teste piloto, descreva e realize os ajustes necessários no material ou procedimento do teste.

## **Formulário de Avaliação Heurística**

### **Dados do Avaliador**

- Nome do Avaliador: Flávio

- Data:
- Produto/Interface Avaliada:
- Tarefa Avaliada:

1. Criar um perfil no site <https://www.vakinha.com.br>
2. Fazer o login
3. Encontrar a vaquinha mais recentes (dos últimos quinze dias) sobre Pets no Rio de Janeiro
4. Simular uma doação de vinte reais

**Problemas Identificados:**


- Falta de clareza textual e rótulos descritivos;
- Ausência de prevenção de erros em campos numéricos;
- Padronização terminológica mediana;
- Excesso de Links
- Pouca explicação para auxílio às buscas de vaquinhas por categoria


**Recomendações:** O Vakinha.com.br apresenta boa usabilidade geral, com linguagem acessível e fluxo intuitivo. O processo de criação de vaquinha é coerente e orientado ao modelo mental do público.

ESCALA DE SEVERIDADE ADOTADA	
STATUS	SCORE
Problema cosmético (supérfluo)	1
Problema pequeno: baixa prioridade	2
Problema grande: Importante	3
Problema catastrófico (deve ser consertado antes de lançar o sistema)	4


Heurística	Problema	Severidade
H1	Não há feedback claro das ações e incongruências na busca de vaquinhas	Baixa prioridade
H2	Linguagem pouco clara	Baixa prioridade
H3	Mensagens genéricas, falta de saídas de emergência	Importante
H4	Falta de padronização	Supérfluo
H5	Falta de instruções e prevenção de erros em campos críticos	Moderada
H6	Mistura de informações entre doar e criar vaquinha na mesma tela	Baixa prioridade
H7	Não é eficiente para realizar tarefas repetitivas	Supérfluo
H8	Excesso de links no rodapé	Supérfluo
H9	Mensagens de erro genéricas	Moderada
H10	Pouca didática nas explicações de ajuda	Baixa prioridade

**Avaliação Heurística segundo Nielsen, J. (2020). 10 Usability Heuristics for User Interface Design.**

<p><b>1. Visibilidade do Status do Sistema</b></p> <p><b>O design comunica claramente seu estado?</b></p> <p><b>O feedback é apresentado de forma oportuna após ações do usuário?</b></p> <p><b>Definição:</b> O sistema deve sempre manter os usuários informados sobre o que está acontecendo, por meio de feedback apropriado e dentro de um tempo razoável.</p> <p><b>Questões Guia para Avaliação:</b> O usuário sabe o que está acontecendo no sistema a todo momento?</p> <p><b>Há feedback claro e imediato para cada ação do usuário?</b></p> <p><b>O sistema indica claramente quando está processando informações ou carregando conteúdo?</b></p>	 <p><b>O local de Busca de Vaquinhas existentes não está muito claro e não informa quais as opções. Por exemplo: A Opção “Causas “ nos leva a causas específicas e não a busca de palavras chave nos títulos das causas.</b></p> <p><b>Não há feedback claro nas ações de busca de vaquinhas existentes.</b></p> <p><b>Durante a Busca o sistema informa que está procurando</b></p> <p><b>O sistema apresenta incongruências quanto a busca.</b></p> <p><b>Abaixo o resultado da Busca de PETS no Rio de Janeiro:</b></p>	<p><b>Dar feedback das ações</b></p>	<p><b>2</b></p>
--	--	--------------------------------------	-----------------


<p><b>Mensagens de erro ou sucesso são exibidas de forma compreensível?</b></p>	<div data-bbox="761 215 1267 542">A screenshot of a crowdfunding page. At the top, it says 'Os Cidadãos Cantantes precisam de sua ajuda para irem ao evento Internacional de Arte e Saúde no Rio de Janeiro'. Below this, it says 'Projetos Sociais / Voluntariado - ID 5579330'. There is a profile picture of a woman and the name 'Cristina Lopes' with 'Ativola desde abril/2018' below it. The main text describes a choir and its mission. At the bottom, there is a red button with a thumbs down icon and a green button with the text 'Doe agora' and a thumbs up icon.</div> <p>O sistema não mostra claramente quando está realizando a busca</p>		
---	--	--	--


<p><b>2. Correspondência entre o sistema e o mundo Real?</b></p> <p>A interface precisa usar palavras, conceitos e metáforas familiares, seguindo convenções do mundo real, para que o usuário compreenda imediatamente o que está acontecendo sem precisar “traduzir mentalmente”.</p>	<p><b>Linguagem de marketing pouco clara.</b></p>	<p><b>Usar rótulos descritivos ('Saiba mais sobre segurança', etc.) e mensagens mais informativas</b></p>	<p><b>2</b></p>
---	---	---	-----------------

3. Controle e Liberdade do Usuário	Problemas Identificados:	Recomendações:	Score
<p>O usuário pode desfazer/retornar ações facilmente?</p> <p>Existem saídas de emergência claramente identificadas?</p> <p><b>Definição:</b> Os usuários frequentemente escolhem funções por engano e precisarão de uma “saída de emergência” claramente marcada para deixar o estado indesejado sem ter que passar por um diálogo estendido. Suporte desfazer e refazer.</p> <p><b>Questões Guia para Avaliação:</b> O usuário pode facilmente desfazer ou cancelar ações?</p> <p>Existem opções claras para sair de processos ou telas sem perder o trabalho?</p> <p>O sistema oferece controle ao usuário, permitindo que ele decida o próximo passo?</p> <p>Há confirmação antes de ações destrutivas (ex: exclusão)?</p>	<p><b>Não foi identificado o comando de “voltar”</b></p> <p><b>Não existem saídas de emergência como por exemplo o botão “cancelar”</b></p> <p><b>“Mensagens genéricas” Pouco autoexplicativas. Nos links: “saiba mais” “buscar” e como “ajudar/causas” não explicam claramente o objetivo a que se destinam.</b></p> <p><b>Existem alertas quando vai encerrar uma vaquinha própria</b></p> 	<p><b>Adicionar botões 'Cancelar' e 'Salvar e continuar depois'.</b></p>	<p><b>3</b></p>

4. Consistência e Padrões	Problemas Identificados:	Recomendações:	Score
<p>O design segue convenções da plataforma e do setor?</p> <p>Os elementos visuais e comportamentais são consistentes?</p> <p><b>Definição:</b> Os usuários não deveriam ter que se perguntar se diferentes palavras, situações ou ações significam a mesma coisa. Siga as convenções da plataforma.</p> <p><b>Questões Guia para Avaliação:</b></p> <p>Elementos de interface (botões, menus, ícones) são consistentes em todo o sistema?</p> <p>A terminologia e a linguagem são uniformes?</p> <p>O sistema segue padrões de design e interação esperados pelos usuários (ex: padrões de sistemas operacionais, padrões web)?</p> <p>A localização de funcionalidades similares é consistente?</p>	<p><b>Elementos visuais não são consistentes. Ex: Criar vaquinha e fazer vaquinha são expressões usadas no site.</b></p> <p><b>Terminologia de linguagem pode ser mais eficiente</b></p>	<p><b>Uniformizar rótulos em todo o site</b></p>	<p><b>1</b></p>


--	--


5. Prevenção de Erros	Problemas Identificados:	Recomendações:	Score
<ul style="list-style-type: none"> <li>Existem mecanismos para evitar erros?</li> <li>O sistema alerta antes de ações arriscadas?</li> </ul> <p><b>Definição:</b> Melhor do que boas mensagens de erro é um design cuidadoso que previne a ocorrência de um problema em primeiro lugar.</p> <p><b>Questões Guia para Avaliação:</b></p> <p>O sistema ajuda a prevenir erros antes que eles aconteçam (ex: validação de formulários, desabilitar opções inválidas)?</p> <p>As opções perigosas são claramente identificadas ou requerem confirmação?</p> <p>O design da interface minimiza a chance de o usuário cometer erros?</p> <p>As instruções são claras o suficiente para evitar mal-entendidos?</p>	<p><b>O sistema não averte quanto a prevenção de erros</b></p> <p><b>Por exemplo: a doação mínima é de 25 reais mas isso só é avisado depois que se tenta doar valor inferior.</b></p> 	<p><b>Poderia haver mensagens apontando erros no Sistema</b></p> <p><b>Inserir um placeholder e texto e auxiliar sobre formato numérico</b></p>	<p><b>2</b></p>


<b>6.Reconhecimento em vez de Memorização</b>  As informações importantes permanecem visíveis?  O sistema oferece ajuda contextual?  <b>Definição:</b> Minimize a carga de memória do usuário tornando objetos, ações e opções visíveis. O usuário não deveria ter que lembrar de informações de uma parte do diálogo para outra. Instruções de uso do sistema devem ser visíveis ou facilmente recuperáveis quando apropriado.  <b>Questões Guia para Avaliação:</b> O usuário consegue reconhecer as opções e informações em vez de ter que memorizá-las?  As informações necessárias para completar uma tarefa estão visíveis ou facilmente acessíveis?  O sistema fornece lembretes ou sugestões contextuais?  A navegação é clara e o usuário sabe onde está e como voltar?	Problemas Identificados:	Recomendações:	Score
	<p><b>O sistema é bastante intuitivo, porém direciona bastante o usuário para a criação de vaquinhas.</b></p> <p><b>No caso em questão que a tarefa é encontrar uma determinada vaquinha e doar faltam elementos de busca mais clara como por exemplo categorias de vaquinhas .</b></p> 	<p><b>Separar mais as atividades em blocos. Doar e criar Vaquinha.</b></p> <p><b>Por exemplo em duas grandes colunas na página inicial</b></p> <p><b>Adicionar descrições curtas sob cada tipo de ação</b></p>	<p><b>2</b></p>

7.Flexibilidade e Eficiência de Uso	Problemas Identificados:	Recomendações:	Score
<p>Há atalhos para usuários experientes?</p> <p>O design permite personalização?</p> <p><b>Definição:</b> Aceleradores — que não são vistos por usuários novatos — podem frequentemente acelerar a interação para o usuário experiente, de modo que o sistema possa atender tanto a usuários inexperientes quanto a experientes. Permita que os usuários personalizem ações frequentes.</p> <p><b>Questões Guia para Avaliação:</b></p> <p>O sistema oferece atalhos ou funcionalidades avançadas para usuários experientes?</p> <p>É possível personalizar a interface ou as configurações para otimizar o fluxo de trabalho?</p> <p>O sistema é eficiente para realizar tarefas repetitivas?</p> <p>Há opções para usuários iniciantes e avançados?</p>	<p><b>O sistema não se mostrou eficiente para realizar tarefas repetitivas.</b></p> <p><b>Faltam atalhos para usuários frequentes.</b></p>	<p><b>Criar histórico e favoritos.</b></p>	<p><b>1</b></p>

--	--

8.Estética e Design Minimalista	Problemas Identificados:	Recomendações:	Score
<p>O conteúdo é essencial e sem excessos?</p> <p>Elementos desnecessários foram removidos?</p> <p><b>Definição:</b> Diálogos não devem conter informações irrelevantes ou raramente necessárias. Toda informação extra em um diálogo compete com as unidades de informação relevantes e diminui sua visibilidade relativa.</p> <p><b>Questões Guia para Avaliação:</b></p> <p>A interface é visualmente limpa e livre de elementos desnecessários?</p> <p>O design é esteticamente agradável e não distrai o usuário?</p> <p>A informação mais importante é destacada e facilmente perceptível?</p> <p>O sistema evita sobrecarga de informações?</p>	<p><b>Existem muitas informações de promoções e campanhas que permeiam o site e acabam por tirar um pouco o foco da ação.</b></p> <p><b>Verificou-se o rodapé carregado de links.</b></p> 	<p><b>Poderia diminuir um pouco através de agrupamento dos links</b></p>	<p><b>1</b></p>

9.Ajudar Usuários a Reconhecer, Diagnosticar e Recuperar-se de Erros	Problemas Identificados:	Recomendações:	Score
<p>As mensagens de erro são claras e orientam a solução?</p> <p>O uso de elementos visuais (ex.: vermelho, negrito) é adequado?</p> <p><b>Definição:</b> Mensagens de erro devem ser expressas em linguagem clara (sem códigos), indicar precisamente o problema e sugerir construtivamente uma solução.</p> <p><b>Questões Guia para Avaliação:</b></p> <p>As mensagens de erro são claras, concisas e fáceis de entender?</p> <p>As mensagens de erro indicam exatamente o que deu errado?</p> <p>As mensagens de erro oferecem sugestões construtivas sobre como corrigir o problema?</p> <p>O sistema facilita a recuperação do erro?</p>	<p>Quando as buscas dão erro não aparecem dicas de como minimizar os erros.</p> 	<p><b>Melhorar a qualidade das mensagens de erro</b></p>	<p><b>2</b></p>

10. Ajuda e Documentação	Problemas Identificados:	Recomendações:	Score
<p>A documentação é fácil de localizar e consultar?</p> <p>A ajuda é apresentada no contexto da tarefa?</p> <p><b>Definição:</b> Mesmo que seja melhor que o sistema possa ser usado sem documentação, pode ser necessário fornecer ajuda e documentação. Qualquer informação deve ser fácil de pesquisar, focada na tarefa do usuário, listar passos concretos a serem realizados e não ser muito grande.</p> <p><b>Questões Guia para Avaliação:</b></p> <p>Existe um sistema de ajuda ou documentação disponível?</p> <p>A ajuda é fácil de encontrar e acessar?</p> <p>O conteúdo da ajuda é relevante para a tarefa do usuário e fornece passos claros?</p> <p>A ajuda é concisa e não sobrecarrega o usuário com informações excessivas?</p>	<p><b>Possui documentação disponível no rodapé</b></p> <p><b>Não explica direito como funcionam os filtros de busca e como evitar buscas equivocadas</b></p> <p><b>As explicações são mais voltadas à criação de novas campanhas.</b></p> <p><b>Falta explicações para aqueles que procuram causas com as quais se identifiquem</b></p> 	<p><b>Disponibilizar explicações e ajudas explicativas com mais clareza e riqueza de detalhes.</b></p> <p><b>Separar de forma didática explicações para quem quer criar uma vaquinha e outro grupo para quem procura uma vaquinha para doar.</b></p>	<p><b>2</b></p>

## 1.8 Execução do Teste de Observação de Uso

### 1.8.1 Teste Piloto

#### Formulário de Avaliação do Teste de Observação de Uso

##### Dados do Usuário do Teste Piloto

- Nome do Usuário :Patrícia Nunêz Bastos de Souza
- Data: 09 de dezembro de 2025
- Produto/Interface Avaliada: <https://www.vakinha.com.br>
- Tarefa Avaliada:
  - a) Criar um perfil no site <https://www.vakinha.com.br>
  - b) Fazer o login
  - c) Encontrar a vaquinha mais recentes (dos últimos quinze dias) sobre Pets no Rio de Janeiro
  - d) Simular uma doação de vinte reais

##### Perguntas

1. Qual o tempo em minutos que você levou para se logar e finalizar a tarefa?

6	Minutos
---	---------

**Com base na escala de dificuldade responda as perguntas abaixo marcando a opção de 1 a 4 sendo (1 fácil) , (2 difícil), (3 Muito Difícil) e (4 Impossível) e justifique em no máximo duas linhas**

2. Partindo do princípio que você não lembrava do seu login e senha neste site foi fácil recuperá-la e fazer o login?

1	X
2	
3	

4	
---	--

Comentários do usuário:	Foi fácil o login e senha
Comentários do Avaliador:	Não apresentou dificuldade

3. Após o Login você teve dificuldade para encontrar uma vaquinha para doação sobre Pets no Rio de Janeiro

1	
2	X
3	
4	

Comentários do Usuário:	"Cara, onde estão os filtros? Não consigo achar nada específico aqui... Tipo, queria só causas de animais, mas tá tudo misturado." Tive dificuldade no início da busca, mas depois me achei. Sugiro melhorar o filtro de buscas. Não sei exatamente como.
Comentários do Avaliador:	Colocou uma combinação de muitas palavras-chave e apareceram vaquinhas aleatórias que não correspondiam à busca realizada.

4. Após encontrar a vaquinha desejada foi fácil fazer a doação?

1	X
2	
3	
4	

Comentários do Usuário:	A doação foi fácil, mas não consegui doar os vinte reais. Não gostei de terem colocado valor mínimo de 25 reais.
Comentários do Avaliador:	O sistema emite mensagem sobre o valor mínimo somente após tentar doar valor abaixo de 25 reais.

5. Em uma escala de **difículdade** de 1 a 4 que nota você daria para o site <https://www.vakinha.com.br>

1	X
2	
3	
4	

Comentários do Usuário:	As dificuldades foram superadas
----------------------------	---------------------------------

Comentários do Avaliador:	O usuário atingiu o objetivo em médio espaço de tempo.
---------------------------	--

### Formulário de Avaliação do Teste de Observação de Uso

#### 1.8.2 Dados do Usuário<sup>1</sup>

- Nome do Usuário: Maria Márcia Amorim
- Data: 11 de dezembro de 2025

--

- Produto/Interface Avaliada: <https://www.vakinha.com.br>
- Tarefa Avaliada:
  - a) Criar um perfil no site <https://www.vakinha.com.br>
  - b) Fazer o login
  - c) Encontrar a vaquinha mais recentes (dos últimos quinze dias) sobre Pets no Rio de Janeiro
  - d) Simular uma doação de vinte reais

#### Perguntas

1. Qual o tempo em minutos que você levou para se logar e finalizar a tarefa?

8	Minutos
---	---------

**Com base na escala de dificuldade responda as perguntas abaixo marcando a opção de 1 a 4 sendo (1 fácil) , (2 difícil), (3 Muito Difícil) e (4 Impossível) e justifique em no máximo duas linhas**

2. Partindo do princípio que você não lembrava do seu login e senha neste site foi fácil recuperá-la e fazer o login?

1	X
2	
3	
4	

Comentários do Usuário:	"O login foi tranquilo, mas depois que entrei o site ficou super lento. Parece que trava do nada, não sei se é minha internet ou o site mesmo."
Comentários do Avaliador:	O usuário não tinha senha e fez o cadastro na hora sem problemas

3. Após o Login você teve dificuldade para encontrar uma vaquinha para doação sobre Pets no Rio de Janeiro

1	
2	
3	X
4	

Comentários do Usuário:	Vi que tinha um filtro que facilitou, mas a busca me levou a várias vaquinhas encerradas. Demorei um pouco para achar uma no padrão desejado que estivesse ativa. Se eles sugerissem as vaquinhas facilitaria.
Comentários do Avaliador:	A Observação confirmou o comentário do usuário.

4. Após encontrar a vaquinha desejada foi fácil fazer a doação?

1	1
2	
3	
4	

Comentários do Usuário:	Tentei doar R\$ 5 e deu erro. Só depois vi que tem um mínimo, mas isso não tava escrito em lugar nenhum! Perdi tempo preenchendo tudo à toa."Fazer a doação foi fácil. Mas só descobri que não poderia doar os vinte reais quando tentei e vi o aviso de mínimo de 25 reais.
Comentários do Avaliador:	Não existe comunicação prévia sobre o valor mínimo.

5. Em uma escala de **difículdade** de 1 a 4 que nota você daria para o site

<https://www.vakinha.com.br>

1	X
2	
3	
4	

Comentários do Usuário:	Achei fácil fazer a doação
Comentários do Avaliador:	O usuário não apresentou dificuldades

### Formulário de Avaliação do Teste de Observação de Uso

#### 1.8.3 Dados do Usuário 2

- Nome do Usuário: Gabriel Carvalho dos Santos
- Data: 11 de dezembro de 2025
- Produto/Interface Avaliada: <https://www.vakinha.com.br>
- Tarefa Avaliada:
  - a) Criar um perfil no site <https://www.vakinha.com.br>
  - b) Fazer o login
  - c) Encontrar a vaquinha mais recentes (dos últimos quinze dias) sobre Pets no Rio de Janeiro
  - d) Simular uma doação de vinte reais

Perguntas

1. Qual o tempo em minutos que você levou para se logar e finalizar a tarefa?

4	Minutos
---	---------

**Com base na escala de dificuldade responda as perguntas abaixo marcando a opção de 1 a 4 sendo (1 fácil), (2 difícil), (3 Muito Difícil) e (4 Impossível) e justifique em no máximo duas linhas**

2. Partindo do princípio que você não lembrava do seu logins e senha neste site foi fácil recuperá-la e fazer o login?

1	X
2	
3	
4	

Comentários do Usuário:	Login pela primeira vez e foi fácil
Comentários do Avaliador:	Não foi observada dificuldade

3. Após o Login você teve dificuldade para encontrar uma vaquinha para doação sobre Pets no Rio de Janeiro?

1	X
2	
3	

4	
---	--

Comentários do Usuário:	Encontrei na primeira busca. Achei o site um pouco poluído de informações.
Comentários do Avaliador:	Sem dificuldade observada

4. Após encontrar a vaquinha desejada foi fácil fazer a doação?

1	X
2	
3	
4	

Comentários do Usuário:	Não consegui doar vinte reais como planejado pois o mínimo era 25 reais
Comentários do Avaliador:	O aviso foi emitido após a tentativa

5. Em uma escala de **dificuldade de** 1 a 4 que nota você daria para o site

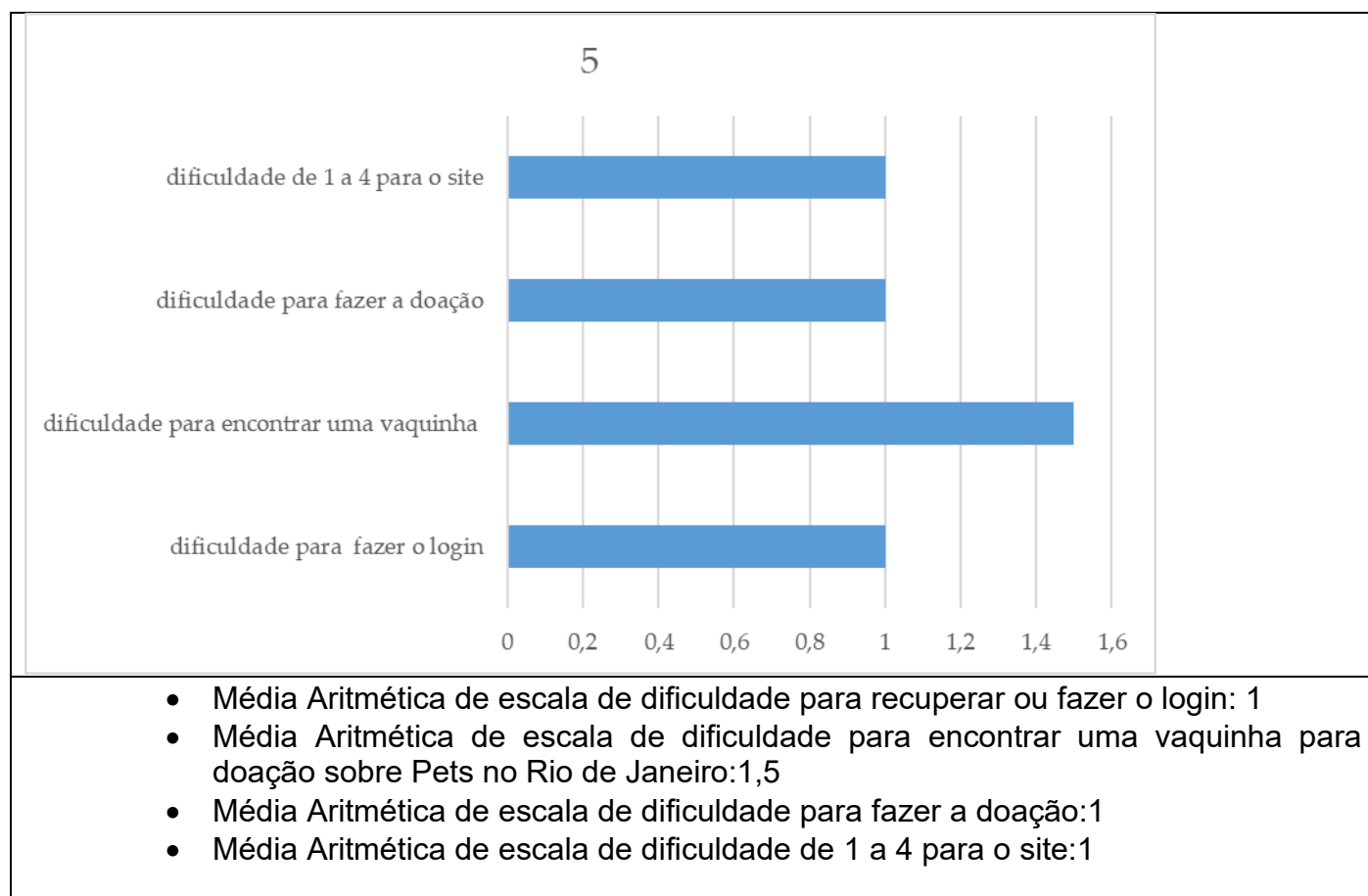
<https://www.vakinha.com.br> ?

1	X
2	
3	
4	

Comentários do Usuário:	Foi fácil encontrar e doar
Comentários do Avaliador:	Não foi observada dificuldade

### 1.9 Resultados do teste de Usabilidade

- **Média Aritmética de tempo em minutos para se logar e finalizar a tarefa: 5 minutos**



## 2.0 Discussão dos Resultados

### 2.1 Análise Preliminar

O objetivo da análise preliminar foi obter uma visão geral do site <https://www.vakinha.com.br> de modo a permitir o delineamento das estratégias de avaliação. Durante a avaliação preliminar foi constatado por este avaliador que o site apresenta uma certa facilidade de uso e atende às necessidades básicas de usabilidade. Desta forma verificou-se a necessidade de uma avaliação mais minuciosa e detalhista com o objetivo de identificar oportunidades de melhora e evolução do sistema.

### 2.2 Avaliação Heurística

A Avaliação Heurística se mostrou extremamente eficiente e detalhista. A observação minuciosa de cada heurística de acordo com o protocolo de Nielsen facilita muito a análise técnica

do sistema e segue um protocolo rígido que permite a utilização de um padrão e uma referência mesmo sendo utilizado por diferentes avaliadores.

Foi possível detalhar todas as heurísticas violadas. E cabe ressaltar que os problemas só foram evidenciados durante a aplicação do método. À primeira vista, durante a análise preliminar as oportunidades de melhora não eram evidentes.

## **2.3 Avaliação de Inspeção de Uso**

### **2.3.1 Síntese dos Achados**

Os estudos revelaram problemas com impactos moderados de usabilidade no [vakinha.com.br](http://vakinha.com.br), particularmente nos fluxos de busca e doação. A convergência entre análise heurística e testes com usuários confirma a necessidade de intervenções prioritárias.

A avaliação de inspeção de uso serviu para comprovar que, mesmo diante de oportunidades de evolução e até mesmo algumas violações de heurísticas os usuários foram capazes de concluir a tarefa proposta em um tempo médio satisfatório. A execução do teste piloto foi válida para nortear a execução e validar a metodologia escolhida. Foi interessante constatar que alguns dos problemas visualizados durante a avaliação heurística se “materializaram” no teste de usabilidade como por exemplo a falta de prevenção de erros, falta de informações claras e falta de padronização de nomenclaturas. Os métodos complementares permitiram uma visão abrangente: enquanto a avaliação heurística identificou violações de princípios estabelecidos, os testes com usuários revelaram o impacto real dessas violações na experiência de uso.

### **2.3.2 Impacto Esperado**

A implementação das recomendações pode reduzir o tempo de execução em até 40% e aumentar a taxa de conversão de doações. Conforme SHARP et al. (2019), "pequenas melhorias na usabilidade frequentemente resultam em ganhos significativos de satisfação e eficiência".

## **3.0 ANEXOS**

Termos de Consentimentos dos Usuários do **teste de usabilidade (método por observação de uso)**.

### **Teste piloto e Dois testes de Usabilidade**

1

**Termo de Consentimento Livre e Esclarecido**

**Pesquisa: Avaliação do site <https://www.vakinha.com.br>**

**Natureza da Pesquisa**  
Eu, **Flávio Augusto Soares Graça**, aluno(a) da terceira sprint da Pós-Graduação em UX Experiência do Usuário e Interação Humano-Computador da PUC-Rio, pesquisador(a) responsável pelo projeto **Avaliação do site <https://www.vakinha.com.br>** sob orientação dos Professores Alberto Barbosa Raposo e Greis Francy M. Silva Calpa, do Departamento de Informática da PUC-Rio, lhe convido a participar como voluntário nesse estudo.

A pesquisa visa a avaliação de **do site <https://www.vakinha.com.br>** com o objetivo de avaliar a eficiência, usabilidade, ou seja, a facilidade de uso do site pelo usuário de forma a conseguir, com facilidade, atingir ao objetivo desejado. O objetivo do estudo não é avaliar as pessoas, mas sim o quão adequado o **<https://www.vakinha.com.br>**, a interface e interação são para realizar as tarefas propostas. Através desta pesquisa espera-se identificar problemas de usabilidade e oportunidades de melhoria.

**Benefícios**  
Os benefícios envolvem a interação dos participantes no **<https://www.vakinha.com.br>** visando identificar os problemas de usabilidade que eles enfrentam ao realizar as tarefas propostas. No entanto, não há benefícios a curto prazo esperados para os participantes do estudo.

**Riscos e desconfortos**  
A participação nesta pesquisa não traz riscos ou desconfortos aos participantes. No entanto, se houver qualquer tipo de incômodo ou constrangimento, você pode interromper a pesquisa a qualquer momento e sem qualquer prejuízo, penalização ou constrangimento. Em nenhum lugar ficará registrado que você iniciou sua participação no estudo e optou por interrompê-la.

**Garantia de anonimato, privacidade e sigilo dos dados**  
Esta pesquisa se pauta no respeito à privacidade, ao sigilo e ao anonimato dos participantes. Todos os dados brutos serão acessados somente pelo pesquisador envolvido nesta pesquisa e anonimizados para análise ou divulgação. O uso que faremos dos dados coletados durante o teste é estritamente limitado a atividades científicas. Qualquer imagem, vídeo ou áudio divulgado será disfarçado para impedir a identificação dos participantes que nela aparecem.

**Divulgação dos resultados**  
Os dados agregados e análises realizadas poderão ser publicados em publicações científicas e didáticas. Ao divulgarmos os resultados da pesquisa, nos comprometemos em preservar seu anonimato e privacidade, ocultando ou disfarçando toda informação (seja em texto, imagem, áudio ou vídeo) que possa revelar sua identidade, conforme

✍

suas opções de consentimento informadas no final deste termo. As informações brutas coletadas não serão divulgadas.

**Acompanhamento, assistência e esclarecimentos**

Todo material coletado será arquivado por no mínimo um ano. O Professor Alberto Raposo, do Departamento de Informática da PUC-Rio, será o responsável por arquivar o material da pesquisa ao longo deste período e até o seu descarte. A qualquer momento, durante a pesquisa e até um ano após o seu término, você poderá solicitar mais informações sobre o estudo ou cópias dos materiais divulgados.

Caso você observe algum comportamento que julgue antiético ou prejudicial a você, você pode entrar em contato para que sejam tomadas as medidas necessárias. Ao final deste termo você encontra as formas de contato.

**Ressarcimento de despesa eventual**

Ao aceitar este termo, você não renuncia a nenhum direito legal. Se, por algum motivo, você tiver despesas decorrentes de sua participação nesse estudo, como transporte e/ou alimentação, você não será reembolsado pelos pesquisadores ou orientadores.

**Liberdade de recusa, interrupção, desistência e retirada de consentimento**

Sua participação nesta pesquisa é voluntária. Sua recusa não trará nenhum prejuízo a você, nem à sua relação com o pesquisador ou com a universidade. A qualquer momento você pode interromper ou desistir da pesquisa, sem que incorra nenhuma penalização ou constrangimento. Você não precisará sequer justificar ou informar o motivo da interrupção ou desistência. Caso você mude de ideia sobre seu consentimento durante a sessão de estudo, basta comunicar sua decisão ao pesquisador responsável, que então descartará seus dados.

**Consentimento**

Eu, participante abaixo assinado(a), confirmo que:

1. Recebi informações detalhadas sobre a natureza e objetivos da pesquisa descrita neste documento e tive a oportunidade de esclarecer eventuais dúvidas;
2. Estou ciente de que minha participação é voluntária e posso abandonar o estudo a qualquer momento, sem fornecer qualquer razão e sem que haja quaisquer consequências negativas. Além disto, caso eu não queira responder a uma ou mais questões, tenho liberdade para isto;
3. Estou ciente de que minhas respostas serão mantidas confidenciais. Entendo que meu nome não será associado aos materiais de pesquisa e não será identificado nos materiais de divulgação que resultem da pesquisa;
4. Estou ciente de que a minha participação não acarretará qualquer ônus e que as atividades previstas na pesquisa não representam nenhum risco para mim ou para qualquer outro participante;
5. Estou ciente de que sou livre para consentir ou não com a pesquisa, conforme as opções que marco abaixo:

- ☐ Não autorizo o uso das informações coletadas descritas neste documento.  
☒ Autorizo o uso das informações coletadas conforme as condições descritas neste termo.

Sobre a gravação de áudio:

- ☒ Não autorizo a gravação em áudio do que eu disser durante o estudo.  
☒ Autorizo a gravação em áudio do que eu disser durante o estudo.

Sobre a gravação de vídeo:

- ☒ Não autorizo a gravação em vídeo das atividades que eu realizar.  
☒ Autorizo a gravação em vídeo das atividades que eu realizar.

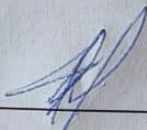
Sobre a divulgação de trechos de vídeo:

- ☒ Não autorizo a publicação de nenhum trecho de vídeo das atividades que eu realizar.  
☒ Autorizo a publicação de trechos de vídeo das atividades que eu realizar, desde que o meu rosto não apareça ou seja mascarado de forma a preservar o meu anonimato.  
☒ Autorizo a publicação de trechos de vídeo das atividades que eu realizar, sem disfarçar minha imagem.

Rio de Janeiro, 09 de dezembro de 2025

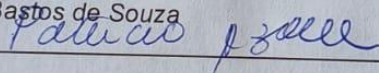
**Pesquisador:**

Flávio Augusto Soares Graça



**Participante:**

Patrícia Nunes Bastos de Souza



### **Termo de Consentimento Livre e Esclarecido**

**Pesquisa: Avaliação do site <https://www.vakinha.com.br>**

#### **Natureza da Pesquisa**

Eu, **Flávio Augusto Soares Graça**, aluno(a) da terceira sprint da Pós-Graduação em UX Experiência do Usuário e Interação Humano-Computador da PUC-Rio, pesquisador(a) responsável pelo projeto **Avaliação do site <https://www.vakinha.com.br>** sob orientação dos Professores Alberto Barbosa Raposo e Greis Francy M. Silva Calpa, do Departamento de Informática da PUC-Rio, lhe convindo a participar como voluntário nesse estudo.

A pesquisa visa a avaliação de **do site <https://www.vakinha.com.br>** com o objetivo de avaliar a eficiência, usabilidade, ou seja, a facilidade de uso do site pelo usuário de forma a conseguir, com facilidade, atingir ao objetivo desejado. O objetivo do estudo não é avaliar as pessoas, mas sim o quão adequado o **<https://www.vakinha.com.br>**, a interface e interação são para realizar as tarefas propostas. Através desta pesquisa espera-se identificar problemas de usabilidade e oportunidades de melhoria.

#### **Benefícios**

Os benefícios envolvem a interação dos participantes no **<https://www.vakinha.com.br>** visando identificar os problemas de usabilidade que eles enfrentam ao realizar as tarefas propostas. No entanto, não há benefícios a curto prazo esperados para os participantes do estudo.

#### **Riscos e desconfortos**

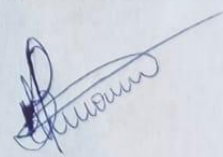
A participação nesta pesquisa não traz riscos ou desconfortos aos participantes. No entanto, se houver qualquer tipo de incômodo ou constrangimento, você pode interromper a pesquisa a qualquer momento e sem qualquer prejuízo, penalização ou constrangimento. Em nenhum lugar ficará registrado que você iniciou sua participação no estudo e optou por interrompê-la.

#### **Garantia de anonimato, privacidade e sigilo dos dados**

Esta pesquisa se pauta no respeito à privacidade, ao sigilo e ao anonimato dos participantes. Todos os dados brutos serão acessados somente pelo pesquisador envolvido nesta pesquisa e anonimizados para análise ou divulgação. O uso que faremos dos dados coletados durante o teste é estritamente limitado a atividades científicas. Qualquer imagem, vídeo ou áudio divulgado será disfarçado para impedir a identificação dos participantes que nela aparecem.

#### **Divulgação dos resultados**

Os dados agregados e análises realizadas poderão ser publicados em publicações científicas e didáticas. Ao divulgarmos os resultados da pesquisa, nos comprometemos em preservar seu anonimato e privacidade, ocultando ou disfarçando toda informação (seja em texto, imagem, áudio ou vídeo) que possa revelar sua identidade, conforme



suas opções de consentimento informadas no final deste termo. As informações brutas coletadas não serão divulgadas.

**Acompanhamento, assistência e esclarecimentos**

Todo material coletado será arquivado por no mínimo um ano. O Professor Alberto Raposo, do Departamento de Informática da PUC-Rio, será o responsável por arquivar o material da pesquisa ao longo deste período e até o seu descarte. A qualquer momento, durante a pesquisa e até um ano após o seu término, você poderá solicitar mais informações sobre o estudo ou cópias dos materiais divulgados.

Caso você observe algum comportamento que julgue antiético ou prejudicial a você, você pode entrar em contato para que sejam tomadas as medidas necessárias. Ao final deste termo você encontra as formas de contato.

**Ressarcimento de despesa eventual**

Ao aceitar este termo, você não renuncia a nenhum direito legal. Se, por algum motivo, você tiver despesas decorrentes de sua participação nesse estudo, como transporte e/ou alimentação, você não será reembolsado pelos pesquisadores ou orientadores.

**Liberdade de recusa, interrupção, desistência e retirada de consentimento**

Sua participação nesta pesquisa é voluntária. Sua recusa não trará nenhum prejuízo a você, nem à sua relação com o pesquisador ou com a universidade. A qualquer momento você pode interromper ou desistir da pesquisa, sem que incorra nenhuma penalização ou constrangimento. Você não precisará sequer justificar ou informar o motivo da interrupção ou desistência. Caso você mude de ideia sobre seu consentimento durante a sessão de estudo, basta comunicar sua decisão ao pesquisador responsável, que então descartará seus dados.

**Consentimento**

Eu, participante abaixo assinado(a), confirmo que:

1. Recebi informações detalhadas sobre a natureza e objetivos da pesquisa descrita neste documento e tive a oportunidade e esclarecer eventuais dúvidas;
2. Estou ciente de que minha participação é voluntária e posso abandonar o estudo a qualquer momento, sem fornecer qualquer razão e sem que haja quaisquer consequências negativas. Além disto, caso eu não queira responder a uma ou mais questões, tenho liberdade para isto;
3. Estou ciente de que minhas respostas serão mantidas confidenciais. Entendo que meu nome não será associado aos materiais de pesquisa e não será identificado nos materiais de divulgação que resultem da pesquisa;
4. Estou ciente de que a minha participação não acarretará qualquer ônus e que as atividades previstas na pesquisa não representam nenhum risco para mim ou para qualquer outro participante;
5. Estou ciente de que sou livre para consentir ou não com a pesquisa, conforme as opções que marco abaixo:



- ☐ Não autorizo o uso das informações coletadas descritas neste documento.  
☒ Autorizo o uso das informações coletadas conforme as condições descritas neste termo.

Sobre a gravação de áudio:

- ☐ Não autorizo a gravação em áudio do que eu disser durante o estudo.  
☒ Autorizo a gravação em áudio do que eu disser durante o estudo.

Sobre a gravação de vídeo:

- ☐ Não autorizo a gravação em vídeo das atividades que eu realizar.  
☒ Autorizo a gravação em vídeo das atividades que eu realizar.

Sobre a divulgação de trechos de vídeo:

- ☐ Não autorizo a publicação de nenhum trecho de vídeo das atividades que eu realizar.  
☒ Autorizo a publicação de trechos de vídeo das atividades que eu realizar, desde que o meu rosto não apareça ou seja mascarado de forma a preservar o meu anonimato.  
☒ Autorizo a publicação de trechos de vídeo das atividades que eu realizar, sem disfarçar minha imagem.

Rio de Janeiro, 11 de dezembro de 2025

Pesquisador:

Flávio Augusto Soares Graça



Participante:

Maria Márcia Saraiva Amorim

Maria Márcia Saraiva Amorim

### **Termo de Consentimento Livre e Esclarecido**

**Pesquisa: Avaliação do site <https://www.vakinha.com.br>**

#### **Natureza da Pesquisa**

Eu, **Flávio Augusto Soares Graça**, aluno(a) da terceira sprint da Pós-Graduação em UX Experiência do Usuário e Interação Humano-Computador da PUC-Rio, pesquisador(a) responsável pelo projeto **Avaliação do site <https://www.vakinha.com.br>** sob orientação dos Professores Alberto Barbosa Raposo e Greis Francy M. Silva Calpa, do Departamento de Informática da PUC-Rio, lhe convido a participar como voluntário nesse estudo.

A pesquisa visa a avaliação de **do site <https://www.vakinha.com.br>** com o objetivo de avaliar a eficiência, usabilidade, ou seja, a facilidade de uso do site pelo usuário de forma a conseguir, com facilidade, atingir ao objetivo desejado. O objetivo do estudo não é avaliar as pessoas, mas sim o quão adequado o **<https://www.vakinha.com.br>**, a interface e interação são para realizar as tarefas propostas. Através desta pesquisa espera-se identificar problemas de usabilidade e oportunidades de melhoria.

#### **Benefícios**

Os benefícios envolvem a interação dos participantes no **<https://www.vakinha.com.br>** visando identificar os problemas de usabilidade que eles enfrentam ao realizar as tarefas propostas. No entanto, não há benefícios a curto prazo esperados para os participantes do estudo.

#### **Riscos e desconfortos**

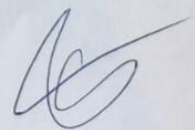
A participação nesta pesquisa não traz riscos ou desconfortos aos participantes. No entanto, se houver qualquer tipo de incômodo ou constrangimento, você pode interromper a pesquisa a qualquer momento e sem qualquer prejuízo, penalização ou constrangimento. Em nenhum lugar ficará registrado que você iniciou sua participação no estudo e optou por interrompê-la.

#### **Garantia de anonimato, privacidade e sigilo dos dados**

Esta pesquisa se pauta no respeito à privacidade, ao sigilo e ao anonimato dos participantes. Todos os dados brutos serão acessados somente pelo pesquisador envolvido nesta pesquisa e anonimizados para análise ou divulgação. O uso que faremos dos dados coletados durante o teste é estritamente limitado a atividades científicas. Qualquer imagem, vídeo ou áudio divulgado será disfarçado para impedir a identificação dos participantes que nela aparecem.

#### **Divulgação dos resultados**

Os dados agregados e análises realizadas poderão ser publicados em publicações científicas e didáticas. Ao divulgarmos os resultados da pesquisa, nos comprometemos em preservar seu anonimato e privacidade, ocultando ou disfarçando toda informação (seja em texto, imagem, áudio ou vídeo) que possa revelar sua identidade, conforme



suas opções de consentimento informadas no final deste termo. As informações brutas coletadas não serão divulgadas.

**Acompanhamento, assistência e esclarecimentos**

Todo material coletado será arquivado por no mínimo um ano. O Professor Alberto Raposo, do Departamento de Informática da PUC-Rio, será o responsável por arquivar o material da pesquisa ao longo deste período e até o seu descarte. A qualquer momento, durante a pesquisa e até um ano após o seu término, você poderá solicitar mais informações sobre o estudo ou cópias dos materiais divulgados.

Caso você observe algum comportamento que julgue antiético ou prejudicial a você, você pode entrar em contato para que sejam tomadas as medidas necessárias. Ao final deste termo você encontra as formas de contato.

**Ressarcimento de despesa eventual**

Ao aceitar este termo, você não renuncia a nenhum direito legal. Se, por algum motivo, você tiver despesas decorrentes de sua participação nesse estudo, como transporte e/ou alimentação, você não será reembolsado pelos pesquisadores ou orientadores.

**Liberdade de recusa, interrupção, desistência e retirada de consentimento**

Sua participação nesta pesquisa é voluntária. Sua recusa não trará nenhum prejuízo a você, nem à sua relação com o pesquisador ou com a universidade. A qualquer momento você pode interromper ou desistir da pesquisa, sem que incorra nenhuma penalização ou constrangimento. Você não precisará sequer justificar ou informar o motivo da interrupção ou desistência. Caso você mude de ideia sobre seu consentimento durante a sessão de estudo, basta comunicar sua decisão ao pesquisador responsável, que então descartará seus dados.

**Consentimento**

Eu, participante abaixo assinado(a), confirmo que:

1. Recebi informações detalhadas sobre a natureza e objetivos da pesquisa descrita neste documento e tive a oportunidade e esclarecer eventuais dúvidas;
2. Estou ciente de que minha participação é voluntária e posso abandonar o estudo a qualquer momento, sem fornecer qualquer razão e sem que haja quaisquer consequências negativas. Além disto, caso eu não queira responder a uma ou mais questões, tenho liberdade para isto;
3. Estou ciente de que minhas respostas serão mantidas confidenciais. Entendo que meu nome não será associado aos materiais de pesquisa e não será identificado nos materiais de divulgação que resultem da pesquisa;
4. Estou ciente de que a minha participação não acarretará qualquer ônus e que as atividades previstas na pesquisa não representam nenhum risco para mim ou para qualquer outro participante;
5. Estou ciente de que sou livre para consentir ou não com a pesquisa, conforme as opções que marco abaixo:



☐ Não autorizo o uso das informações coletadas descritas neste documento.  
☒ Autorizo o uso das informações coletadas conforme as condições descritas neste termo.

Sobre a gravação de áudio:

☐ Não autorizo a gravação em áudio do que eu disser durante o estudo.

☒ Autorizo a gravação em áudio do que eu disser durante o estudo.

Sobre a gravação de vídeo:

☐ Não autorizo a gravação em vídeo das atividades que eu realizar.

☒ Autorizo a gravação em vídeo das atividades que eu realizar.

Sobre a divulgação de trechos de vídeo:

☐ Não autorizo a publicação de nenhum trecho de vídeo das atividades que eu realizar.

☒ Autorizo a publicação de trechos de vídeo das atividades que eu realizar, desde que o meu rosto não apareça ou seja mascarado de forma a preservar o meu anonimato.

☒ Autorizo a publicação de trechos de vídeo das atividades que eu realizar, sem disfarçar minha imagem.

Rio de Janeiro, 11 de dezembro de 2025

**Pesquisador:**

Flávio Augusto Soares Graça



**Participante:**

Gabriel Carvalho dos Santos

GABRIEL CARVALHO DOS SANTOS