

Área: TI & Computação
Unidade Curricular: Usabilidade, Desenvolvimento Web, mobile e jogos
Professora: Rafaela Moreira

Nathan Neves
Hermes Francisco
Gabriel Vitor
Yuri Asthar
Guilherme Henrique Chaves
Caio Marinho
Matheus Bracarense
Luan Fonseca

Relatório de Usabilidade

Betim

2022

Perfil de Usuário

1) Elaboração de Perfil de Usuário

a) Trace os perfis de usuários que deverão utilizar o site da CDL/BH.

- Empreendedores
- Buscam maneiras de economizar
- Buscam facilitar o gerenciamento de seus negócios
- Procuram aprender técnicas de gerenciamento
- Donos de pequenos e médios negócios
- Buscam se conectar com outros lojistas do comércio local

b) Identifique quais perguntas de uma entrevista ou de um questionário fornecem as informações necessárias para traçar esses perfis.

- Quais são as suas preocupações como lojista?
- Há quanto tempo você tem o seu negócio?
- Você consegue ajuda mesmo antes de abrir sua empresa?
- Você possui um controle de gastos e de investimentos?
- É bom realizar investimentos para algo incerto?

Elaboração de Personas

2) Elaboração de Personas

Com base nos perfis de usuários traçados anteriormente, crie o elenco de personas que representam os usuários do site (mínimo 3).

- **Lucas**
 - 25 anos
 - Estudante do 5º período de Medicina Veterinária
 - Sonha em ter sua própria clínica veterinária.
 - Sempre estudou em escolas públicas.
 - Batalhador, trabalha muito buscando atingir seus objetivos.
 - Há 2 anos e meio, conseguiu uma bolsa e entrou na faculdade.
 - Hoje busca abrir seu primeiro negócio e está interessado em estudar gestão de empresa.

Área: TI & Computação
Unidade Curricular: Usabilidade, Desenvolvimento Web, mobile e jogos
Professora: Rafaela Moreira

- **Mário**
 - 30 anos
 - Desempregado há um ano, tem um dinheiro guardado que pretende investir para começar o próprio negócio
 - Pensa em abrir uma loja que venda jogos em mídia física, online.
 - Sem muito conhecimento na área de economia, busca cursos que o ajudem a gerenciar uma empresa.
 - Sempre teve dúvidas sobre como abrir e manter um cnpj ativo
- **Margarida**
 - 45 anos
 - Casada, mãe de dois filhos
 - Possui um restaurante
 - Extrovertida, “conversa fácil”, “riso frouxo”, uma cozinheira de mão cheia
 - Procura orientações de como administrar melhor o seu negócio, aumentar as suas vendas, formas de atrair mais clientes.
 - Com o alto preço do gás, tem tido dificuldades para manter uma boa margem de lucro.
 - Procura formas de diminuir os seus gastos, maneiras de recuperar títulos inadimplentes.

Elaboração de Cenários

3) Elaboração de Cenários

a) Elabore cenários de problema para as personas atingirem seus objetivos.

Cenário 1:

Margarida tem tido problemas para atrair novos clientes para o seu restaurante “Tá na Mesa”, e ouviu de uma amiga que ela poderia “postar coisas no Instagram”, mas nunca mexeu com redes sociais. Mês passado, assistiu uma palestra sobre empreendedorismo e ficou empolgada para inovar os métodos do seu negócio. Ao procurar uma consultoria, ela abriu o site da CDL-BH, clicou na seção de “Capacitação e Treinamento”, mas não achou a solução que procurava.

Cenário 2:

Mário tem várias dúvidas de todo o processo de abrir uma empresa e busca por diversos cursos para que possa abrir a “Mário’s Paradise”, sua empresa focada em venda de jogos, em meio a sua busca, encontrou a CDL-BH que possui dentro de seu sistema, alguns cursos pagos, então Mário resolveu se associar a ela, para ter acesso a diversos recursos e os cursos oferecidos para o associado, facilitando assim, seu objetivo em abrir sua empresa.

Área: TI & Computação
Unidade Curricular: Usabilidade, Desenvolvimento Web, mobile e jogos
Professora: Rafaela Moreira

Cenário 3:

Com dificuldades de encontrar informações sobre como abrir uma empresa, Lucas procura por dicas grátis na internet, pois não tem muito com o que gastar, através do Google, Lucas encontrou a CDL-BH, na qual infelizmente não achou nada de seu interesse de maneira grátis, porém encontrou um curso que cabia no seu bolso e encaixava perfeitamente com o que procurava, então decidiu fazer o investimento.

b) Indique quais perguntas são respondidas ou endereçadas pelo cenário.

Cenário 1:

- Quais são as suas preocupações como lojista?
 - Problemas para atrair novos clientes.

Cenário 2:

- Você consegue ajuda mesmo antes de abrir sua empresa?
 - Com os parceiros certos, você consegue facilitar muito a abertura de um novo negócio.

Cenário 3:

- É bom realizar investimentos para algo incerto?
 - Lucas aprendeu que é sempre bom fazer investimentos para seu negócio.

Cálculo SUS

A SUS foi criado por John Brooke, em 1986, e permite avaliar uma grande variedade de produtos e de serviços. Por conta disso, a metodologia se tornou uma referência para a indústria, com diversos artigos científicos e profissionais publicados a seu respeito.

O modelo SUS (System Usability Scale) tem 10 perguntas, às quais o usuário pode responder utilizando uma escala Likert, que vai de 1 a 5, sendo 1 “Discordo completamente” e 5 “Concordo completamente”.



[Aqui estão as respostas do Formulário](#)

Heurísticas de Nielsen

A. Heurísticas de Nielsen

1. Visibilidade do status do sistema

Os usuários são mantidos informados a respeito do que está acontecendo no sistema? É fornecido um feedback apropriado?

2. Compatibilidade do sistema com o mundo real

A linguagem utilizada no sistema é simples e familiar ao usuário?

3. Controle do usuário e liberdade

É possível que o usuário saia facilmente de lugares que não esperaria encontrar-se?

4. Consistência e padrões

As maneiras de se realizar ações semelhantes são consistentes?

5. Ajudar os usuários a reconhecer e corrigir erros

As mensagens de erro são úteis?

6. Prevenção de erros

É fácil cometer erros? Onde e por quê?

7. Reconhecer em vez de relembrar

Os objetos e ações estão sempre visíveis?

8. Flexibilidade e eficiência no uso

São oferecidos atalhos para usuários mais experientes realizarem suas tarefas mais rapidamente?

9. Estética e design minimalista

Existem informações desnecessárias e irrelevantes?

10. Ajuda e documentação

A ajuda oferecida é facilmente acessada e seguida?

Área: TI & Computação

Unidade Curricular: Usabilidade, Desenvolvimento Web, mobile e jogos

Professora: Rafaela Moreira

B. Classificação da Gravidade dos Problemas

Nota	Classificação	Observação
0	Não Concordância	Não concordo que isto seja um problema. Este valor pode resultar da avaliação de um especialista sobre um problema apontado por outros especialistas.
1	Problema Cosmético	Não precisa ser consertado a menos que haja tempo extra no projeto
2	Problema Pequeno	O conserto deste problema é desejável, mas deve receber baixa prioridade
3	Problema Grande	Importante de ser consertado e deve receber alta prioridade
4	Catastrófico	É imperativo consertar este problema antes do lançamento do produto

C. Localização

1. **Pontual:** em um único lugar na interface.
2. **Casual:** em dois ou mais lugares na interface
3. **Sistemática:** na estrutura geral da interface
4. **Oculto:** não está visível na interface

Área: TI & Computação

Unidade Curricular: Usabilidade, Desenvolvimento Web, mobile e jogos

Professora: Rafaela Moreira

Telas Analisadas:

The image shows two screenshots of web forms. The top screenshot is the CDL Belo Horizonte website, featuring a navigation bar with links like 'SOLUÇÕES', 'PLANOS E BENEFÍCIOS', and 'NOTÍCIAS'. Below the navigation bar is a registration form titled 'DADOS DA EMPRESA' and 'DADOS DO SÓCIO PROPRIETÁRIO'. The form includes fields for company name, type, social reason, CPF/CNPJ, state registration, CEP, address, number, complement, neighborhood, city, state, and owner details. To the right of the form is a photo of a smiling man in a red shirt. Below the photo is a text box that reads: 'Conte com o apoio de uma entidade que defenderá os seus interesses'. The bottom screenshot is a form titled 'SPC - Movimentação de Operadores'. It includes a breadcrumb trail 'Home / SPC - Movimentação de Operadores' and fields for operator name, email, CPF, and date of birth. Below these fields is a section for 'Movimentações' with a table containing columns for 'Operação', 'Código do Operador', and 'Cidade'. The table has a dropdown menu for 'Operação' and a text input for 'Código do Operador'. Below the table is a section for 'Dias e Horários Permitidos' with a text input and a dropdown menu for 'Selecione os tipos'. At the bottom of the form are fields for 'Consulta Customizada' and 'Telefone de Contato'.

Problema de Usabilidade #01

Descrição do Problema

Falta indicação de quais campos são obrigatórios.

Heurística(s) Violada(s)

Área: TI & Computação

Unidade Curricular: Usabilidade, Desenvolvimento Web, mobile e jogos

Professora: Rafaela Moreira

<ul style="list-style-type: none">• Prevenção de erros								
Localização (descrever e indicar)								
<ul style="list-style-type: none">• Sistemático: Ele ocorre em, pelo menos, três formulários do site - No formulário de cadastro, no “Fale Conosco” e no formulário de acesso ao SPC								
Classificação da Gravidade do Problema								
<table border="1"><thead><tr><th>Nota</th><th>Classificação</th><th>Observação</th></tr></thead><tbody><tr><td>2</td><td>Problema Pequeno</td><td>O conserto deste problema é desejável, mas deve receber baixa prioridade</td></tr></tbody></table>			Nota	Classificação	Observação	2	Problema Pequeno	O conserto deste problema é desejável, mas deve receber baixa prioridade
Nota	Classificação	Observação						
2	Problema Pequeno	O conserto deste problema é desejável, mas deve receber baixa prioridade						

Problema de Usabilidade #02

Descrição do Problema					
É possível alterar o campo de UF mesmo após inserir um CEP.					
Heurística(s) Violada(s)					
<ul style="list-style-type: none">• Prevenção de erros					
Localização (descrever e indicar)					
<ul style="list-style-type: none">• Pontual: Ele ocorre somente uma vez - no formulário de cadastro do site.					
Classificação da Gravidade do Problema					
<table border="1"><thead><tr><th>Nota</th><th>Classificação</th><th>Observação</th></tr></thead><tbody></tbody></table>			Nota	Classificação	Observação
Nota	Classificação	Observação			

Área: TI & Computação

Unidade Curricular: Usabilidade, Desenvolvimento Web, mobile e jogos

Professora: Rafaela Moreira

3	Problema Grande	Importante de ser consertado e deve receber alta prioridade
---	-----------------	---

Tela Analisada:



Problema de Usabilidade #01

Descrição do Problema
Clicar no link “Seja um associado” do rodapé do site leva a uma página que não existe
Heurística(s) Violada(s)
<ul style="list-style-type: none">• Ajudar os usuários a reconhecer e corrigir erros• Flexibilidade e eficiência no uso
Localização (descrever e indicar)
<ul style="list-style-type: none">• Pontual: só ocorre em um único lugar na interface - ao clicar no link “Seja um associado”
Classificação da Gravidade do Problema

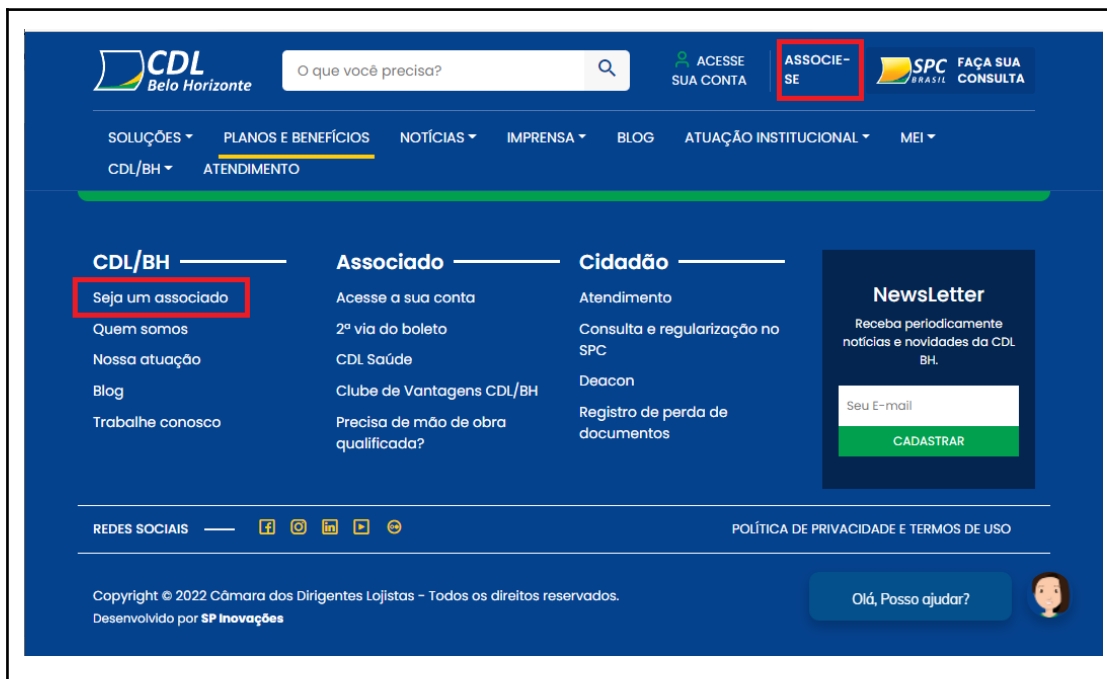
Área: TI & Computação

Unidade Curricular: Usabilidade, Desenvolvimento Web, mobile e jogos

Professora: Rafaela Moreira

Nota	Classificação	Observação
2	Problema Pequeno	O conserto deste problema é desejável, mas deve receber baixa prioridade

Tela Analisada:



Problema de Usabilidade #01

Descrição do Problema
O texto dos dois links que levam à página de cadastro é diferente
Heurística(s) Violada(s)
<ul style="list-style-type: none">Consistência e padrões

Área: TI & Computação

Unidade Curricular: Usabilidade, Desenvolvimento Web, mobile e jogos

Professora: Rafaela Moreira

Localização (descrever e indicar)

- Sistemática: ocorre em todas páginas que um visitante pode acessar

Classificação da Gravidade do Problema

Nota	Classificação	Observação
1	Problema Cosmético	Não precisa ser consertado a menos que haja tempo extra no projeto

Tela Analisada:

A captura de tela mostra uma interface de login com o título "Acesse sua conta". Há dois campos de entrada: "Código do Associado / CPF ou CNPJ" com o valor "1086328_" e "Senha.". Abaixo do campo de senha há um ícone de olho para alternar a visibilidade. À esquerda do botão de login está o link "Esqueci minha senha". O botão de login é verde e contém o texto "ENTRAR". Abaixo, há uma seção azul com o texto "Não é associado ? Torne-se associado agora mesmo!" e um botão branco com o texto "ASSOCIE-SE".

Problema de Usabilidade #01

Descrição do Problema

Área: TI & Computação

Unidade Curricular: Usabilidade, Desenvolvimento Web, mobile e jogos

Professora: Rafaela Moreira

Depois que clicamos em “entrar”, não há quase nenhuma indicação de que “algo está acontecendo” - dando a impressão que o clique não foi registrado, antes do sistema abrir

Heurística(s) Violada(s)

- Visibilidade do status do sistema

Localização (descrever e indicar)

- Pontual: só ocorre em um único lugar na interface - na tela de login

Classificação da Gravidade do Problema

Nota	Classificação	Observação
2	Problema Pequeno	O conserto deste problema é desejável, mas deve receber baixa prioridade

Área: TI & Computação

Unidade Curricular: Usabilidade, Desenvolvimento Web, mobile e jogos

Professora: Rafaela Moreira

Tela Analisada:



Problema de Usabilidade #01

Descrição do Problema
O ícone de “bandeirinha” é usado para representar diversas funções no site - podendo deixar usuários inexperientes confusos quanto à sua função
Heurística(s) Violada(s)
<ul style="list-style-type: none">• Consistência e padrões• Reconhecer em vez de relembrar
Localização (descrever e indicar)
<ul style="list-style-type: none">• Sistemático: O ícone é usado em diversos lugares na interface - só no menu do usuário, ele é usado para representar três funções diferentes

Área: TI & Computação

Unidade Curricular: Usabilidade, Desenvolvimento Web, mobile e jogos

Professora: Rafaela Moreira

Classificação da Gravidade do Problema		
3	Problema Grande	Importante de ser consertado e deve receber alta prioridade

Problema de Usabilidade #02

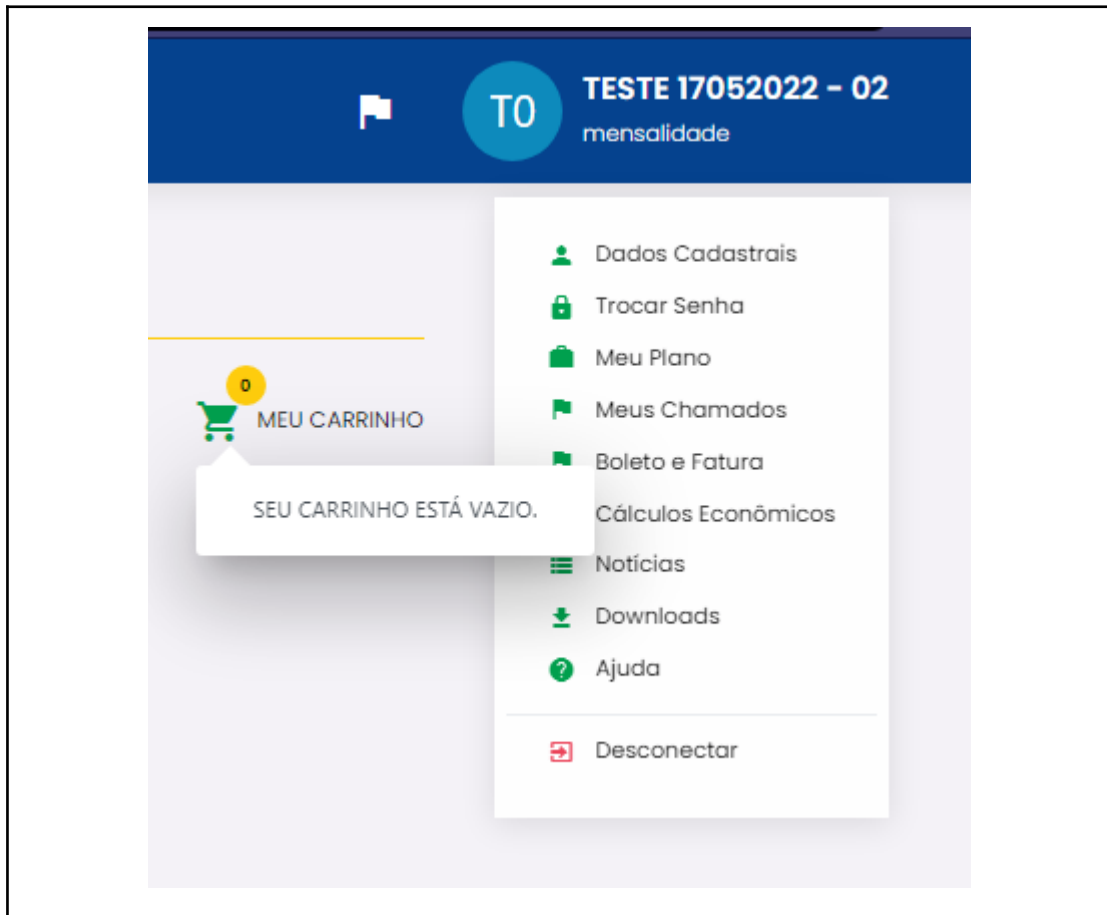
Descrição do Problema		
Não há nenhuma indicação de que é possível clicar no nome do usuário para exibir um menu		
Heurística(s) Violada(s)		
<ul style="list-style-type: none">• Consistência e padrões• Reconhecer em vez de relembrar		
Localização (descrever e indicar)		
<ul style="list-style-type: none">• Sistemático: O problema está presente na barra de navegação da área restrita		
Classificação da Gravidade do Problema		
3	Problema Grande	Importante de ser consertado e deve receber alta prioridade

Área: TI & Computação

Unidade Curricular: Usabilidade, Desenvolvimento Web, mobile e jogos

Professora: Rafaela Moreira

Tela Analisada:



Problema de Usabilidade #01

Descrição do Problema
O balão aberto ao clicar em “Meu Carrinho” interfere na apresentação do menu, não só cortando parte do menu, como impossibilitando a seleção da parte obstruída
Heurística(s) Violada(s)
<ul style="list-style-type: none">• Consistência e padrões
Localização (descrever e indicar)
<ul style="list-style-type: none">• Casual: É encontrado na aba de meus cursos.

Área: TI & Computação

Unidade Curricular: Usabilidade, Desenvolvimento Web, mobile e jogos

Professora: Rafaela Moreira

Classificação da Gravidade do Problema		
2	Problema Pequeno	O conserto deste problema é desejável, mas deve receber baixa prioridade

Tela Analisada:



Problema de Usabilidade #01

Descrição do Problema
Na tela “meu-perfil/downloads”, o mesmo link está aparecendo várias vezes - além desses ícones levarem a um endereço inexistente
Heurística(s) Violada(s)
<ul style="list-style-type: none">Estética e design minimalista
Localização (descrever e indicar)

Área: TI & Computação

Unidade Curricular: Usabilidade, Desenvolvimento Web, mobile e jogos

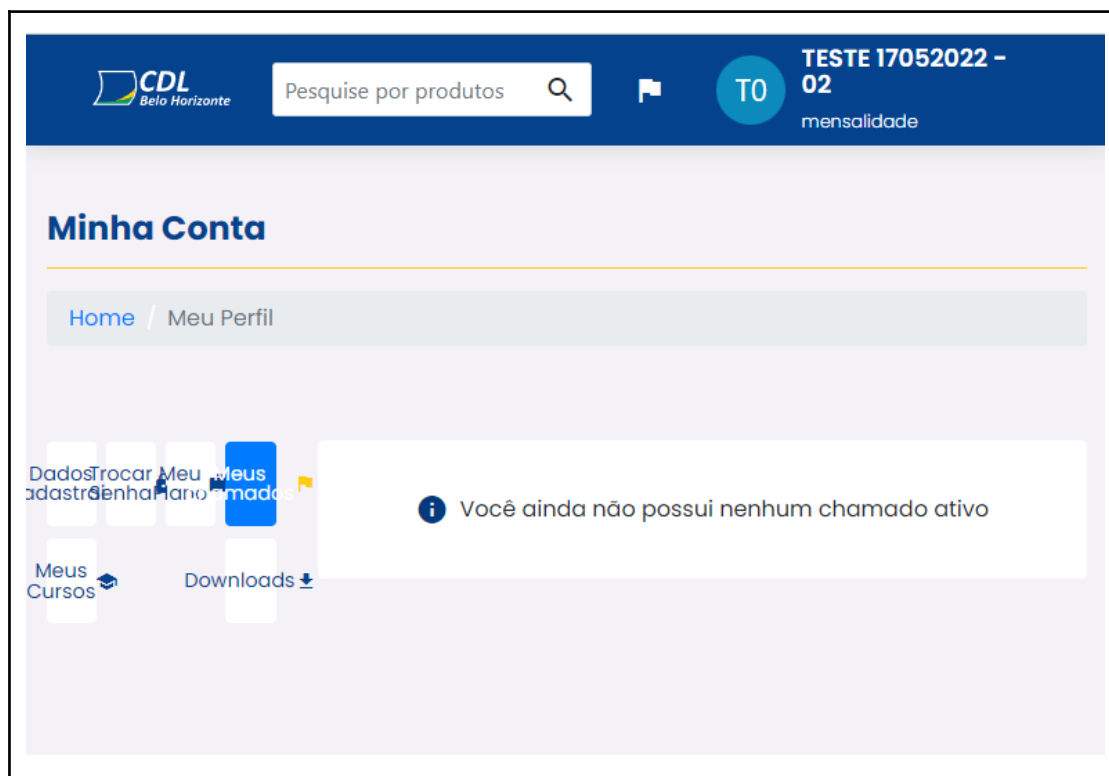
Professora: Rafaela Moreira

- **Pontual:** O problema aparece na tela de downloads disponíveis no perfil do usuário

Classificação da Gravidade do Problema

3	Problema Grande	Importante de ser consertado e deve receber alta prioridade
---	-----------------	---

Tela Analisada:



Problema de Usabilidade #01

Descrição do Problema

Quando a resolução da tela fica em 768 x 657, se torna praticamente impossível clicar no ícone desejado (entre esses ícones da lateral)

Heurística(s) Violada(s)

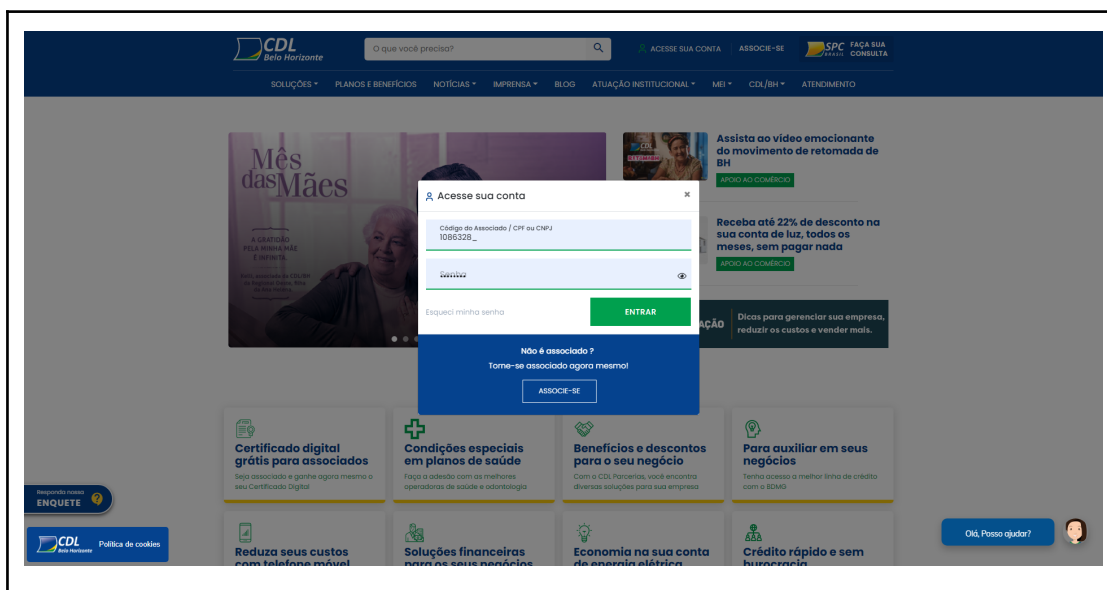
Área: TI & Computação

Unidade Curricular: Usabilidade, Desenvolvimento Web, mobile e jogos

Professora: Rafaela Moreira

<ul style="list-style-type: none">Consistência e padrões		
Localização (descrever e indicar)		
<ul style="list-style-type: none">Pontual: O problema é encontrado na tela de perfil do usuário		
Classificação da Gravidade do Problema		
3	Problema Grande	Importante de ser consertado e deve receber alta prioridade

Tela Analisada:



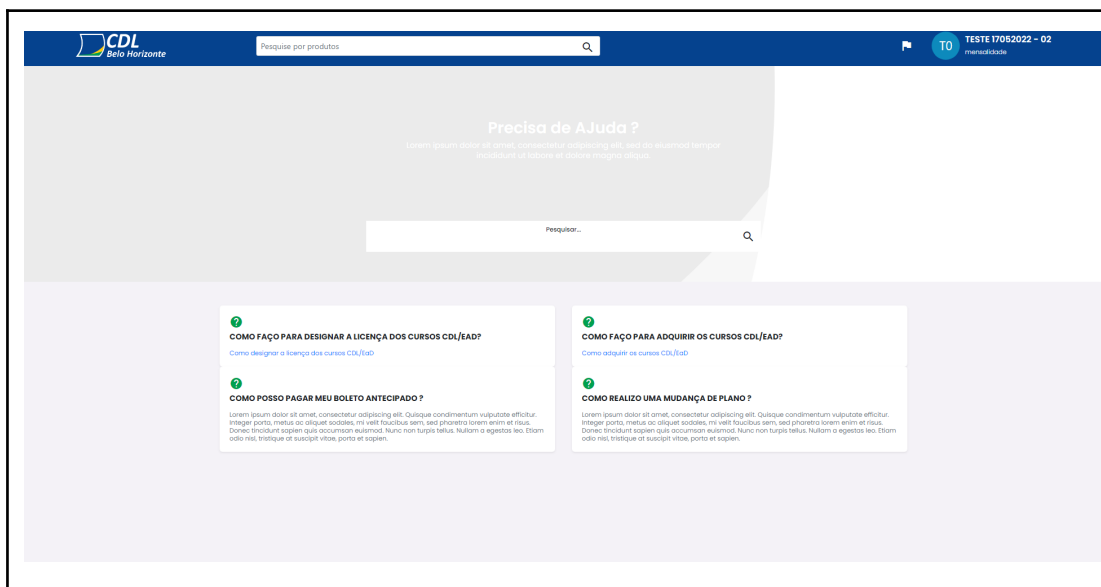
Problema de Usabilidade #01

Descrição do Problema
Nesta tela de login, ao tentar logar com o underline (que é um placeholder do campo) ele deixa, e computa como um caractere do usuário
Heurística(s) Violada(s)
<ul style="list-style-type: none">Consistência e padrões

Área: TI & Computação
Unidade Curricular: Usabilidade, Desenvolvimento Web, mobile e jogos
Professora: Rafaela Moreira

<ul style="list-style-type: none"> Prevenção de erros 		
Localização (descrever e indicar)		
<ul style="list-style-type: none"> Pontual: O problema ocorre especificamente nesta tela de login 		
Classificação da Gravidade do Problema		
3	Problema Grande	Importante de ser consertado e deve receber alta prioridade

Tela Analisada:



Problema de Usabilidade #01

Descrição do Problema
O portal não possui ajuda nenhuma na aba “Ajuda”.
Heurística(s) Violada(s)
<ul style="list-style-type: none"> Ajuda e documentação

Área: TI & Computação

Unidade Curricular: Usabilidade, Desenvolvimento Web, mobile e jogos

Professora: Rafaela Moreira

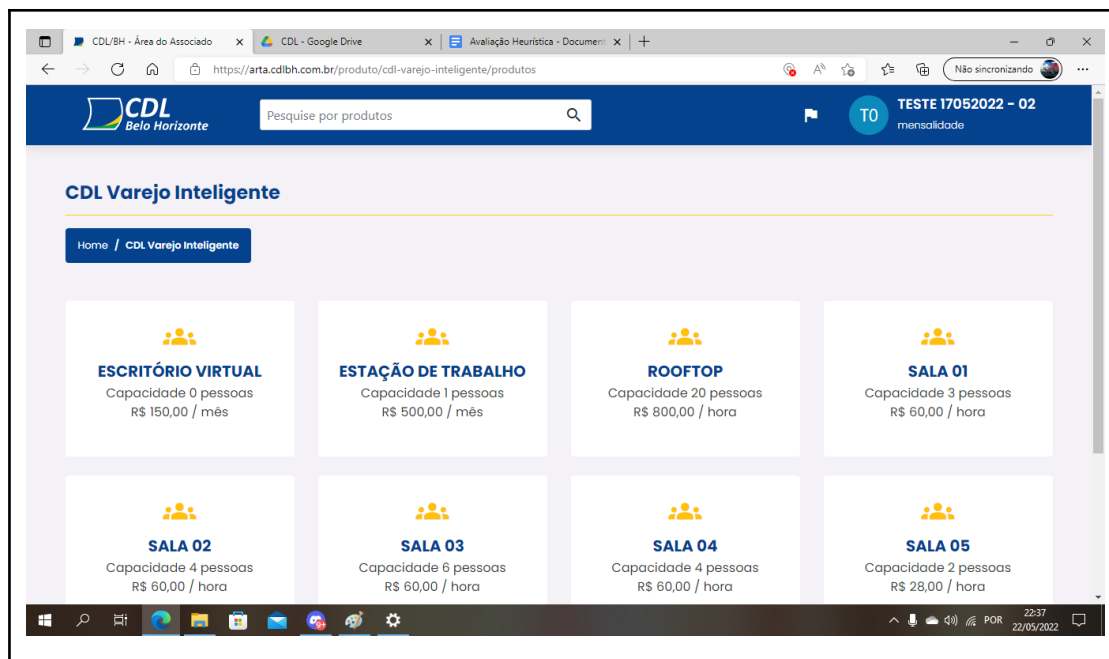
Localização (descrever e indicar)

- **Pontual:** O problema ocorre especificamente nesta tela de Ajuda

Classificação da Gravidade do Problema

3	Problema Grande	Importante de ser consertado e deve receber alta prioridade
---	-----------------	---

Tela Analisada:



Problema de Usabilidade #01

Descrição do Problema

Não há nenhum botão na tela para retornar à página do “Painel de Reservas”

Área: TI & Computação

Unidade Curricular: Usabilidade, Desenvolvimento Web, mobile e jogos

Professora: Rafaela Moreira

Heurística(s) Violada(s)		
<ul style="list-style-type: none">• Controle do usuário e liberdade		
Localização (descrever e indicar)		
<ul style="list-style-type: none">• Pontual: O problema ocorre especificamente nas telas de Varejo inteligente		
Classificação da Gravidade do Problema		
2	Problema Pequeno	O conserto deste problema é desejável, mas deve receber baixa prioridade