

Roteiro de Observação – Teste de Usabilidade

Participante: Cristina da Cruz Barros da Silva

Data: 09/04/2025 **Observador:** Leonardo da Cruz

Tarefa 1 – Acessar o site e fazer login/criar conta

Tempo de execução: 03:30 minutos

Erros observados:

- ☐ Não encontrou botão de login
- ☐ Não entendeu o que era necessário para acessar
- ☐ Erro ao preencher CPF ou senha
- ☐ Criar conta foi confuso

Comentários espontâneos ou expressões faciais:

Notas do observador:

Usuário utilizou uma conta existente.

Tarefa 2 – Carregar arquivo para assinatura

Tempo de execução: 42 segundos

Erros observados:

- ☒ Não entendeu quais formatos são aceitos
- ☒ Tentou enviar arquivo incompatível
- ☒ Não percebeu limite de tamanho
- ☐ Procurou opção de “voltar” ou “trocar arquivo”

Comentários ou dúvidas:

Notas do observador:

Usuário não entendeu como fazia para carregar um arquivo.

Tarefa 3 – Visualizar e posicionar assinatura

Tempo de execução: 1 minuto e 20 segundos

Erros observados:

- ☐ Tentou assinar cada página
- ☒ Não entendeu como reposicionar assinatura
- ☐ Clicou em lugar errado ou fora da área visível
- ☒ Ficou inseguro sobre onde clicar

Reações ou hesitações observadas:

Notas do observador:

Usuário não entendeu exatamente o que poderia fazer e como fazer.

Tarefa 4 – Confirmar assinatura via código (App gov.br)

Tempo de execução: 15 segundos

Erros observados:

- ☐ Não recebeu notificação
- ☐ Não sabia onde pegar o código
- ☐ Errou ao digitar
- ☒ Precisou de ajuda externa

Comportamento observado:

Notas do observador:

Tarefa 5 – Baixar documento assinado

Tempo de execução: 16 segundos

Erros observados:

- ☐ Não entendeu o que significava “válido apenas no digital”
- ☐ Tentou imprimir
- ☐ Ignorou aviso e fechou antes de salvar
- ☒ ~~Buscou ajuda fora do site~~

Comentários ou dúvidas finais:

Notas do observador:

Usuário precisou ser orientado para download do arquivo.

Avaliação Geral do Participante

- **Compreensão do processo (1 a 5):** 3
- **Confiança ao usar o sistema (1 a 5):** 4
- **Grau de frustração observado:**
 - ☒ Nenhum
 - ☐ Leve
 - ☐ Moderado
 - ☐ Alto

Observações adicionais do pesquisador: