

PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA
DO RIO DE JANEIRO



Priscilla de Oliveira Franco

**Análises por método de inspeção, utilizando avaliação
heurística, e método por observação de uso, aplicando teste de
usabilidade, no sistema educacional de betting.**

MVP apresentado ao curso de Pós-graduação em
UX Experiência do Usuário e Interação Humano-Computador.

Rio de Janeiro
Setembro de 2023

Sumário

1.	ENTENDENDO O DOMÍNIO.....	3
1.1	O QUE SÃO CASAS DE APOSTAS ESPORTIVAS?.....	3
1.2	DEFINIÇÃO DOS OBJETIVOS MACROS.....	4
2.	PERSONAS E CENÁRIOS	5
2.1	CONSOLIDAÇÃO E RESULTADO DAS ENTREVISTAS	5
2.2	DESCRIÇÃO DA PERSONA BASEADA EM USUÁRIO	6
2.3	CENÁRIO E OBJETIVO DA PERSONA NO PROTÓTIPO CRIADO	6
3.	FLUXO DE TELAS DE BET	7
4.	MÉTODOS ELEGIDOS.....	8
4.2	MÉTODO DE INSPEÇÃO UTILIZANDO AVALIAÇÃO HEURÍSTICA.....	8
4.2.1	Preparação para avaliação heurística.....	8
4.2.2	Execução da inspeção	10
4.2.3	Conclusões.....	35
4.3	MÉTODO DE OBSERVAÇÃO DE USO UTILIZANDO TESTE DE USABILIDADE	35
5.	TESTE DE USABILIDADE	36
5.1	PLANEJAMENTO DA AVALIAÇÃO TESTE DE USABILIDADE	36
5.1.1	Definição do objetivo	36
5.1.2	Perfil dos entrevistados recrutados	36
5.1.4	Local de realização do teste.....	37
5.1.5	Definição dos dados coletados	37
5.1.6	Roteiro de questionário pré-teste e pós-teste	37
5.2	TESTE PILOTO.....	43
5.2.1	Aplicação do teste piloto – Thiago Silva	43
5.3	EXECUÇÃO DO TESTE DE USABILIDADE	51
5.3.1	Execução do teste de usabilidade: usuário José Carlos	51
5.3.2	Execução do teste de usabilidade: usuário Amanda Garcia	54
6.	CONCLUSÃO.....	58

1. ENTENDENDO O DOMÍNIO

1.1 O QUE SÃO CASAS DE APOSTAS ESPORTIVAS?

Com o passar do tempo, o torcedor brasileiro vem conhecendo uma nova modalidade para animar mais ainda sua torcida pelo seu time favorito. Se antes torcer durante o jogo com os amigos no tom de revanche era algo divertido, agora com o surgimento das casas de apostas esportivas ajudam mais ainda na diversão pelo simples fato de dar um dinheiro ao apostador com o palpite certo.

De acordo com Moraes (2021), o torcedor que opta por apostar vive uma experiência emocionante porque ele pode apostar no seu ídolo do futebol em um determinado esporte e, ao mesmo tempo, pode ganhar um dinheiro enquanto se diverte. Além disso, o apostador estudando sobre o histórico dos jogos, como ganhos e perdas, pode ter uma ideia do prognóstico antes de apostar. Sendo assim, nem tudo se trata de um jogo de azar.

Com esse cenário descrito acima, pode-se conceituar o que seria uma casa de aposta. Então, as casas de apostas esportivas nada mais são as empresas que oferecem cotações (*odds*) para cada evento esportivo. Todas as apostas esportivas são online e feitas nos sites de casas de apostas e para começar a apostar o torcedor deve fazer um depósito, geralmente em torno de 20 a 30 reais. Vale ressaltar que a casa de aposta dá um bônus ao torcedor de boas-vindas. Na figura abaixo, pode-se observar as casas de apostas mais utilizadas pelos torcedores brasileiros e seus respectivos sites.

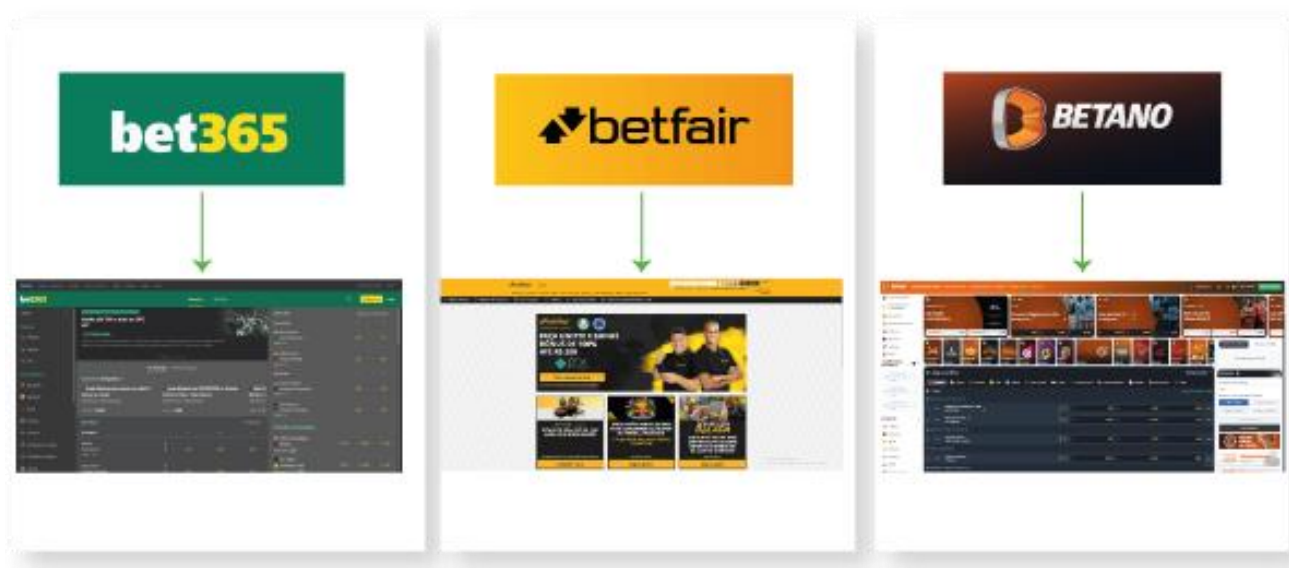


Figura 1 – Sites de casa de aposta.

1.2 DEFINIÇÃO DOS OBJETIVOS MACROS

O apostador iniciante ao entrar em uma casa de aposta, encontra duas dificuldades: a primeira é entender os jargões do mundo de aposta, como handicap, a segunda entender os tipos de aposta como uma aposta simples e, por fim, enxergar cenários probabilísticos de uma aposta mais efetiva.

A partir disso, hoje é um pouco difícil encontrar um site que ofereça conteúdo para guiar e, ao mesmo tempo, facilitar o novo apostador nesse mundo de apostas. Simplesmente o cenário é o seguinte: temos um novo apostador, ele entra no site, faz seu cadastro, aposta sem saber e nunca mais volta ou tenta estudar por fora para fazer uma aposta mais efetiva.

Diante dessa situação, com um enfoque especial nos apostadores iniciantes, este trabalho busca cumprir vários objetivos essenciais. Primeiramente, visa apresentar as personas e cenários desenvolvidos durante a sprint II deste curso, com o propósito de definir claramente o usuário final do produto em questão.

Em seguida, pretende mostrar o protótipo elaborado, destacando seu propósito e o caminho que o usuário seguirá ao utilizá-lo. Além disso, planeja-se a realização de uma avaliação heurística da interface e a condução de testes de usabilidade com o protótipo projetado, marcando assim o fechamento do ciclo de design, que compreende as etapas de análise, design e avaliação.

2. PERSONAS E CENÁRIOS

2.1 CONSOLIDAÇÃO E RESULTADO DAS ENTREVISTAS

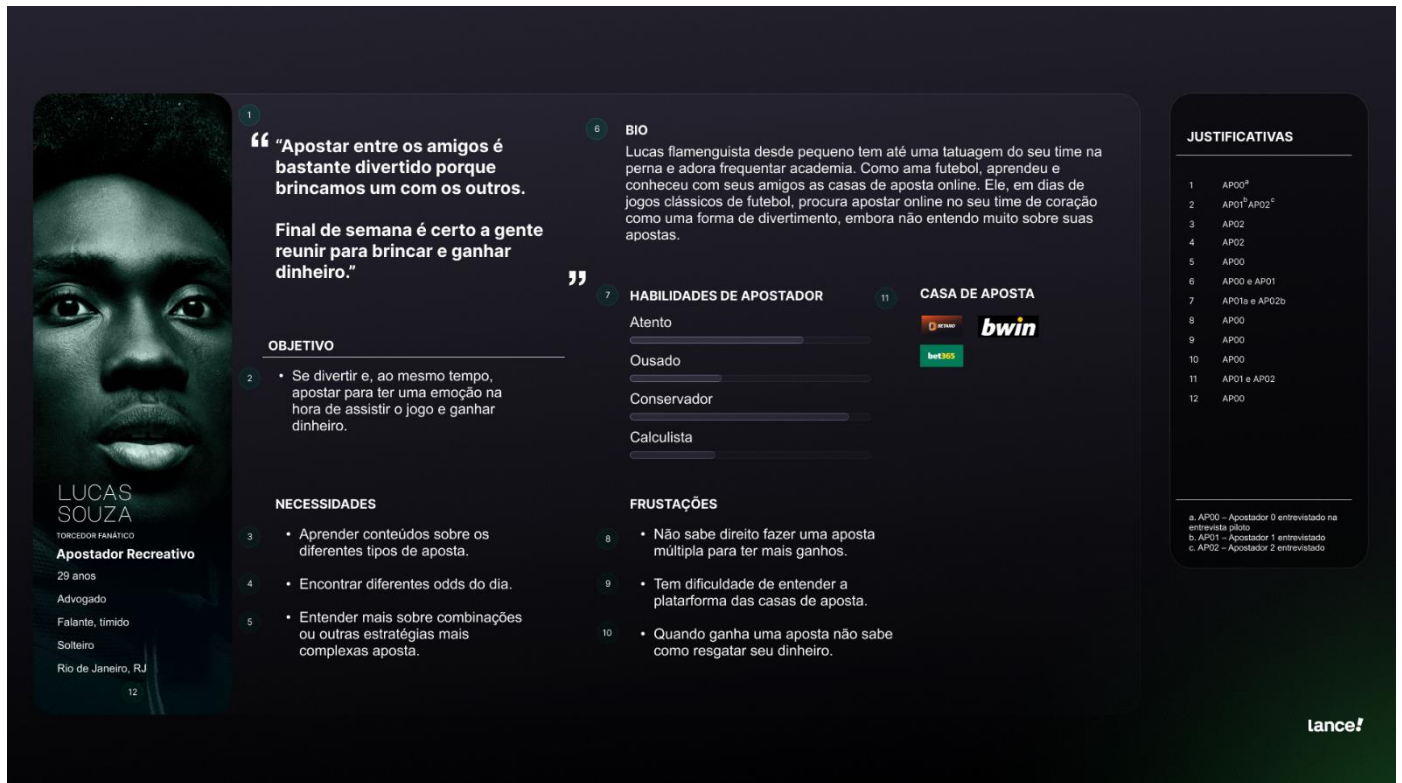
Na sprint I, foram realizadas entrevistas com apostadores para coletar suas dificuldades ao entrarem numa casa de apostas. Com esses insights, pensou-se em criar uma plataforma educacional de bet, isto é, um espaço em que ensina os apostadores a aprender apostar.

A partir disso, durante as entrevistas, foram detectados dois tipos de apostadores: o recreativo, conhecido como iniciante, e o entendedor, aquele que sabe as regras, mas pretende se aprofundar mais em apostas. Diante esse cenário de dois perfis de apostadores, como recreativo e entendedor, elegeu-se para elaboração do protótipo o perfil do apostador iniciante.

A seguir encontra-se a análise desse jogador, envolvendo sua propriedade e objetivo:

Apostadores recreativo	Geralmente esse apostador inicia no mundo das apostas por indicação de amigos. Eles analisam as experiências de outras pessoas e procuram apostar como uma forma de diversão, por isso são aqueles que apostam poucas vezes no mês, normalmente quando há um grande jogo com rivais grandes (por exemplo, Flamengo e Fluminense) ou campeonatos conhecidos como Copa do Mundo ou, até mesmo, Champions League. Esses apostadores têm muitas dúvidas ao apostar, encontrando dificuldades para saber qual melhor jogo, o qual time apostando vale mais, quantas apostas podem ser realizadas em um time. Então, por isso, buscam informações de outros sites e amigos.
Objetivo	O objetivo deste jogador é a diversão. É ter uma adrenalina maior quando torce para um time ou a derrota do time de um amigo.
Prioridades	As prioridades para eles são: primeiro entender como apostar e o que fazer para ter um lucro (ganhar). Sendo assim, eles são os primeiros a buscar ajuda com amigos, sites que forneçam ajudam para ter uma aposta mais efetiva, embora joga poucas vezes no mês. Ele encara tudo como diversão e hobby para passar um tempo na quarta-feira à noite dia de clássico ou domingo.

2.2 DESCRIÇÃO DA PERSONA BASEADA EM USUÁRIO



1 “Apostar entre os amigos é bastante divertido porque brincamos um com os outros.

Final de semana é certo a gente reunir para brincar e ganhar dinheiro.”

OBJETIVO

2

- Se divertir e, ao mesmo tempo, apostar para ter uma emoção na hora de assistir o jogo e ganhar dinheiro.

NECESSIDADES

3

- Aprender conteúdos sobre os diferentes tipos de aposta.

4

- Encontrar diferentes odds do dia.

5

- Entender mais sobre combinações ou outras estratégias mais complexas aposta.

BIO

Lucas flamenguista desde pequeno tem até uma tatuagem do seu time na perna e adora frequentar academia. Como ama futebol, aprendeu e conheceu com seus amigos as casas de aposta online. Ele, em dias de jogos clássicos de futebol, procura apostar online no seu time de coração como uma forma de divertimento, embora não entendo muito sobre suas apostas.

7 HABILIDADES DE APOSTADOR

Atento

Ousado

Conservador

Calculista

11 CASA DE APOSTA

JUSTIFICATIVAS

1 AP00^a

2 AP01^b AP02^c

3 AP02

4 AP02

5 AP00

6 AP00 e AP01

7 AP01a e AP02b

8 AP00

9 AP00

10 AP00

11 AP01 e AP02

12 AP00

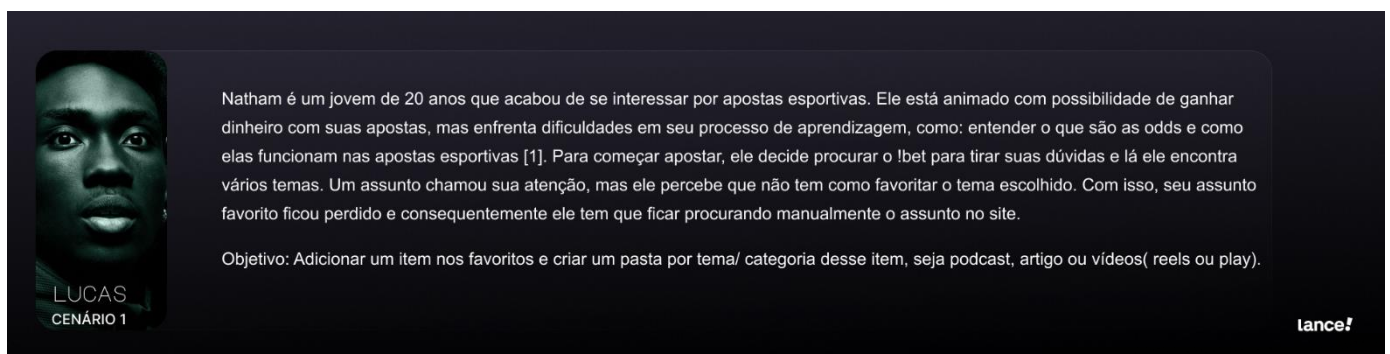
a. AP00 – Apostador 0 entrevistado na entrevista piloto
b. AP01 – Apostador 1 entrevistado
c. AP02 – Apostador 2 entrevistado

LUCAS SOUZA
TORCEDOR FANÁTICO
Apostador Recreativo
29 anos
Advogado
Falante, tímido
Solteiro
Rio de Janeiro, RJ
12

lance!

2.3 CENÁRIO E OBJETIVO DA PERSONA NO PROTÓTIPO CRIADO

Depois de definir a persona, criou-se um cenário problema e objetivo de caminho que esse usuário irá fazer no protótipo criado.



LUCAS CENÁRIO 1

Natham é um jovem de 20 anos que acabou de se interessar por apostas esportivas. Ele está animado com possibilidade de ganhar dinheiro com suas apostas, mas enfrenta dificuldades em seu processo de aprendizagem, como: entender o que são as odds e como elas funcionam nas apostas esportivas [1]. Para começar apostar, ele decide procurar o 1bet para tirar suas dúvidas e lá ele encontra vários temas. Um assunto chamou sua atenção, mas ele percebe que não tem como favoritar o tema escolhido. Com isso, seu assunto favorito ficou perdido e consequentemente ele tem que ficar procurando manualmente o assunto no site.

Objetivo: Adicionar um item nos favoritos e criar um pasta por tema/ categoria desse item, seja podcast, artigo ou vídeos(reels ou play).

lance!

Baseado neste objetivo, elaborado na sprint II, criou-se fluxo de telas. Sendo assim, na próxima seção deste trabalho irá apresentá-lo.

3. FLUXO DE TELAS DE BET

Nesta seção do trabalho, apresentaremos exclusivamente o fluxo do sistema interativo "bet", focando no passo a passo do processo de cadastro na plataforma, efetuação do login, adição de itens aos favoritos e a criação de pastas específicas para organizá-los.

Para vê-lo com maior exatidão, acessar o arquivo nomeado "Fluxo" no Github

4. MÉTODOS ELEGIDOS

Sabe-se que a avaliação nos sistemas computacionais é um processo importante e que pode ser realizado em todo ciclo de vida do design. Os testes avaliativos devem contemplar a funcionalidade e qualidade de uso, tendo sempre a premissa de ter um sistema bem projetado.

Existem inúmeros métodos de avaliação em IHC/UX que utilizam técnicas específicas de análise e coleta de dados. Para este trabalho, visando analisar o sistema interativo *bet*, elegeu-se apenas dois métodos avaliativos: método de inspeção, contemplando avaliação heurística, e o método por observação de uso, aplicando o teste de usabilidade.

4.2 MÉTODO DE INSPEÇÃO UTILIZANDO AVALIAÇÃO HEURÍSTICA

Ao analisar a interface do sistema interativo, sem requerer a participação de usuários finais do produto, geralmente se utiliza o método por inspeção. Nesse tipo de método tem como objetivo identificar problemas de usabilidade que os usuários possam encontrar com o sistema.

A avaliação heurística, como parte do método de inspeção, foi selecionada para avaliar o sistema interativo de *bet*. Sabe-se que a avaliação heurística utiliza um conjunto de regras de usabilidade para analisar uma interface, identificando se as regras foram cumpridas ou não. Essa avaliação busca examinar os problemas mais severos de usabilidade pontuando seu grau. Sendo assim, com intuito de verificar os princípios de design, dividiu-se a análise em preparação, execução e resultados.

4.2.1 Preparação para avaliação heurística

a. Objetivo

Como primeira parte de uma preparação de uma avaliação, é importante estabelecer os objetivos condutores para análise. Para examinar o sistema interativo escolhido deste trabalho, pensou-se primeiro nas tarefas realizadas pelos usuários na plataforma *bet* e usuários finais do produto, do qual foi exposto no capítulo *Personas e cenários*. Veja a tabela a seguir:

Protótipo	Tarefas para avaliação	Usuários finais
Protótipo bet acesse aqui!	a) Criar uma conta na plataforma do bet; b) Fazer login com sua conta cadastrada; c) Escolher um item com sua conta cadastrada; d) Ir na para do apostador; f) Favoritar um item da seção “Dicas de aposta”; e) Criar uma pasta para os itens sem pasta.	Apostadores iniciantes que querem aprender a apostar.

b. Aspectos importantes para avaliação

Ao estabelecer os objetivos e as tarefas de avaliação, agora é preciso definir aspectos importantes para aplicação do método por avaliação heurística. Entende-se que ao fazer o uso dessa técnica, necessita-se identificar as 10 heurísticas violadas e por sua vez pontuar sua escala por severidade. Sendo assim, abaixo vejamos a tabela das 10 heurísticas:

10 heurísticas de Nielsen
1. Visibilidade do estado do sistema
2. Correspondência entre o sistema e o mundo real
3. Controle e liberdade do usuário
4. Consistência e padronização
5. Prevenção de erros
6. Reconhecimento em vez de memorização
7. Flexibilidade e eficiência de uso
8. Design estético e minimalista
9. Ajuda aos usuários para reconhecerem, diagnosticarem e se recuperarem de erros
10. Ajuda e documentação

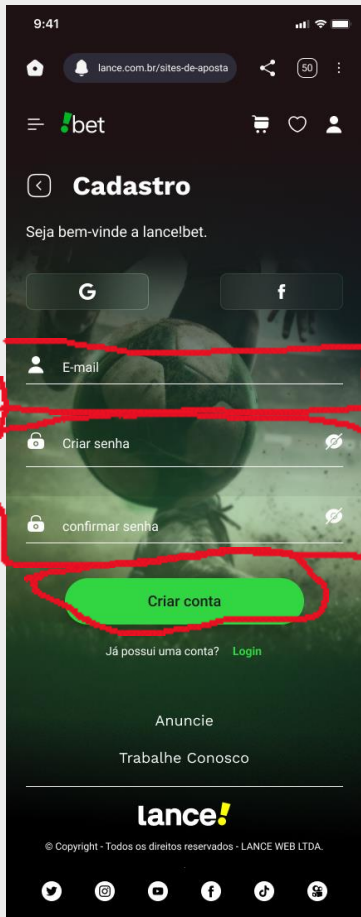

Todas as heurísticas listadas acima serão analisadas na interface de *bet*, tentando identificar se os princípios de design estão adequados ou não. Caso a interface apresente um problema, irá se pontuar seu grau de severidade e relevância. Abaixo, encontra-se a tabela com os critérios e escala de severidade e sua pontuação:





Escala de Severidade
1. Nível 1 Problema apenas cosmético: não precisa ser consertado, a menos que haja tempo.
2. Nível 2 Problema pequeno: problema que recebe baixa prioridade para consertar
3. Nível 3 Problema grande: problema importante de ser consertado e que deve ter alta prioridade
4. Nível 4 Problema catastrófico: problema extremamente importante de ser consertado, antes do sistema lançar.






4.2.2 Execução da inspeção

Com as 10 heurísticas listadas e os critérios de pontuação de severidade estabelecidos, nesta seção irá analisar as telas que compõem o sistema interativo de *bet*.

c. Criar um conta na plataforma do bet

Tela de cadastro	
	
Heurística analisada	Status
1. Visibilidade do estado do sistema	
<p>Justificativa: Sabe-se que a visibilidade do sistema é importante para dar uma resposta imediata ao usuário. No caso, essa heurística foi violada porque o usuário ao preencher o campo seja do e-mail e senha ou clicar no botão “criar conta”, o sistema não muda seu status, assim não dando feedback imediato para usuário saber o que preencheu e estado active do botão.</p> <p>Severidade: Nível 3, Problema grande </p> <p>Como recomendação, alterar o estado utilizando as cores secundárias do sistema ao preencher o campo de e-mail e a criação de conta e inserir estado de active no botão.</p>	

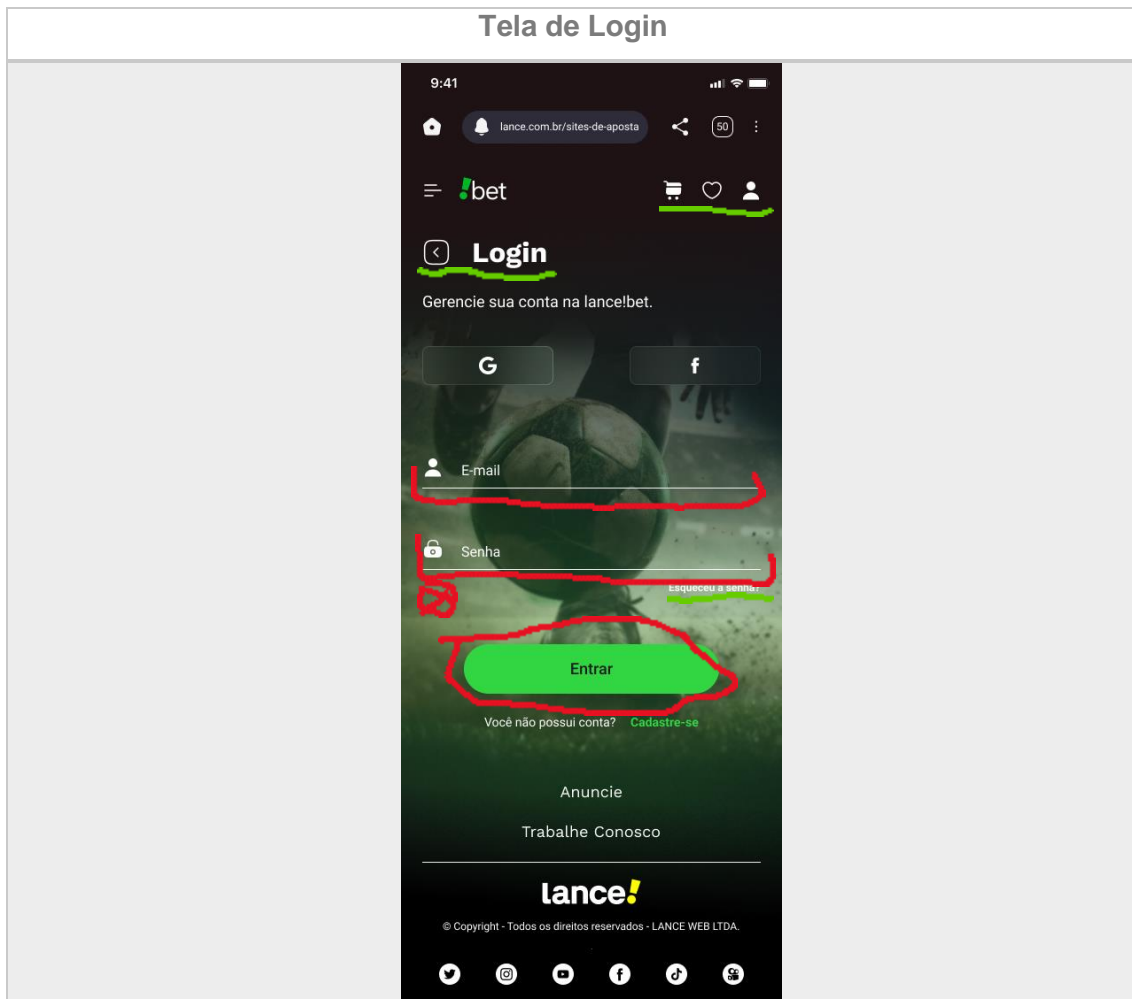
Heurística analisada	Status
2. Correspondência entre o sistema e o mundo real	
Justificativa: Tela apresenta elementos como ícones e recursos linguísticos habituais no mundo do usuário. Isto é, a interface faz correspondência com modelo mental que o usuário está acostumado. Exemplo, é o coração representando os favoritos, o ícone do carrinho de compras representando a área de compras do site. Por tanto, a heurística cumprida.	
Heurística analisada	Status
3. Controle e liberdade do usuário	
Justificativa: Ao entrar na tela de cadastro o usuário tem a escolha de sair da tela com o botão de voltar. Sendo assim, o sistema projetado oferece liberdade de uso para desistir e voltar para onde estava.	
Heurística analisada	Status
4. Consistência e padronização	
Justificativa: As ações do sistema têm uma coerência de interação até o fim, símbolos usados e linguagem usadas mantêm o mesmo padrão. Composição visual e hierarquia mantêm consistência. Assim, a heurística nessa tela e do sistema como um todo foi cumprida.	
Heurística analisada	Status
5. Prevenção de erros	
Justificativa: A interface não apresenta uma prevenção de erro. O ideal, por exemplo, é que ao se cadastrar e preencher o campo de e-mail nos campos de senha esteja desabilitado, forçando o usuário a preencher primeiro o campo de e-mail. Assim, prevenindo erros. Severidade: Nível 2 Problema pequeno Como recomendação, mudando de cor os campos de senhas e botão de modo que pareçam desabilitados, para que usuário preencha seu cadastro na ordem que os elementos aparecem.	


Heurística analisada	Status
6. Reconhecimento em vez de memorização	
Justificativa: A interface apresenta um elemento de memorização. Caso o usuário tenha realizado um cadastro, existe a opção na tela de ele ir para área de login.	
Heurística analisada	Status
7. Flexibilidade e eficiência de uso	
Justificativa: A interface oferece otimização de experiência para usuários mais experientes e menos.	
Heurística analisada	Status
8. Design estético e minimalista	
Justificativa: Design da interface é minimalista e apresenta o conceito de menos é mais. Para área de cadastro tem apenas elementos necessários para realizar.	
Heurística analisada	Status
9. Ajuda aos usuários para reconhecerem, diagnosticarem e se recuperarem de erros	
<p>Justificativa: A interface do protótipo não tem mensagens para se recuperarem do erro. No campo, por exemplo, criar uma senha ao digitar a senha não mostra que escolher o tipo de senha está errado, ou que com preenchimento de um determinado e-mail está inadequado.</p> <p>Severidade: Nível 3, Problema grande </p> <p>Como recomendação, ao digitar o e-mail, se caso estiver inadequado, colocar mensagem: “digite um e-mail válido.” Para criar conta: “Sua senha precisa ter números, uma letra maiúscula e minúscula e um caractere especial.”</p>	
Heurística analisada	Status
10. Ajuda e documentação	






Justificativa: A interface não apresenta mecanismos de ajuda para usuário, caso tenha dúvida.

Severidade: Nível 2 | Problema pequeno: Como recomendação, colocar no footer uma área de ajuda.

d. Fazer login com sua conta cadastrada




Heurística analisada	Status
1. Visibilidade do estado do sistema	
<p>Justificativa: Sabe-se que a visibilidade do sistema é importante para dar uma resposta imediata ao usuário. No caso, essa heurística foi violada porque o usuário ao preencher o campo seja do e-mail e senha, o sistema não muda seu status, assim não dando feedback imediato para o usuário saber onde se encontra.</p> <p>Severidade: Nível 3, Problema grande </p> <p>Como recomendação, alterar o estado utilizando as cores secundárias do sistema ao preencher o campo de e-mail e a senha e inserir o estado de active no botão, quando apertá-lo.</p>	

Heurística analisada	Status
2. Correspondência entre o sistema e o mundo real	
Justificativa: Tela apresenta elementos como ícones e recursos linguísticos habituais no mundo do usuário. Isto é, a interface faz correspondência com modelo mental que o usuário está acostumado. Por tanto, a heurística cumprida.	
Heurística analisada	Status
3. Controle e liberdade do usuário	
Justificativa: Na tela há opção de “esquecer a senha?”, caso usuário esqueça. Isso é heurística cumprida, garantindo sua liberdade.	
Heurística analisada	Status
4. Consistência e padronização	
Justificativa: As ações do sistema têm uma coerência de interação até o fim, símbolos usados e linguagem usada mantêm o mesmo padrão. Assim, a heurística nessa tela e do sistema como um todo foi cumprida.	
Heurística analisada	Status
5. Prevenção de erros	
Justificativa: A interface não apresenta uma prevenção de erro. O ideal, por exemplo, é que ao fazer login o botão “entrar” fique ativo depois que preencher os dados.	
Severidade: Nível 2 Problema pequeno	
Como recomendação, colocar estado do botão desabilitado até que usuário faça seu preenchimento do login.	
Heurística analisada	Status
6. Reconhecimento em vez de memorização	

Justificativa: A interface não apresenta um elemento de memorização. Ao fazer o login, o protótipo não apresenta preenchimento automático.

Severidade: Nível 2 | Problema pequeno


Como recomendação, sugestão de e-mail e senhas cadastrados, quando usuário clicar na área de e-mail do login.

Heurística analisada	Status
7. Flexibilidade e eficiência de uso	

Justificativa: A interface não apresenta um checkbox para salvar os dados e manter o usuário logado. Usuário quer facilidade de não preencher sempre seus dados.

Severidade: Nível 3, Problema grande |

Como recomendação, colocar um checkbox “Lembrar meus dados”

Heurística analisada	Status
8. Design estético e minimalista	

Justificativa: Design da interface é minimalista e apresenta o conceito de menos é mais. Para área de cadastro tem apenas elementos necessários para realizar.

Heurística analisada	Status
9. Ajuda aos usuários para reconhecerem, diagnosticarem e se recuperarem de erros	

Justificativa: A interface do protótipo não tem mensagens para se recuperarem do erro. No campo, por exemplo, e-mail deve mostrar o erro de linguagem clara, se caso usuário não colocar e-mail válido.

Severidade: Nível 3, Problema grande

Como recomendação, ao digitar o e-mail, se caso estiver inadequado, colocar mensagem: “digite um e-mail válido.” Para senha, avisar que ela está errada desta forma: “Senha incorreta. Tente novamente ou clique em "Esqueceu a senha?" para escolher outra.”

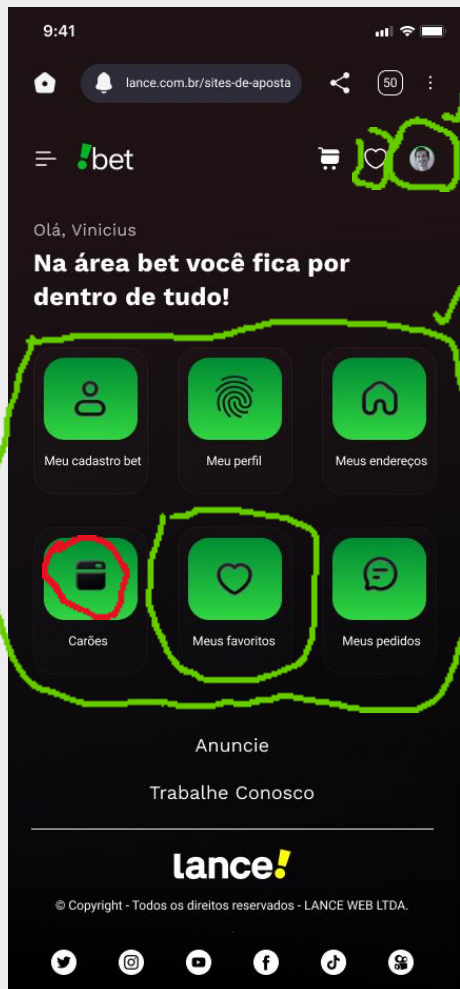
Heurística analisada	Status
10. Ajuda e documentação	

Justificativa: A interface não apresenta mecanismos de ajuda para usuário, caso tenha dúvida.

Severidade: Nível 2 | Problema pequeno Como recomendação, colocar no footer uma área de ajuda.

e. Área do apostador

Tela da área do apostador



Heurística analisada

Status

1. Visibilidade do estado do sistema



Justificativa: Ao realizar o cadastro e login, o sistema interativo situa o usuário que ele está logado utilizando sua foto, assim dando resposta imediata a ele.


Heurística analisada

Status

2. Correspondência entre o sistema e o mundo real



Justificativa: A tela cumpri essa heurística, porque utiliza termos comuns ao usuário. Além disso, os componentes se dividem em seções, como “meu perfil”, “meus favoritos”, etc., indicando que cada tema tem sua área. Como uma seção de mercado.

Heurística analisada	Status
3. Controle e liberdade do usuário	

Justificativa: Nesta tela apresenta dois caminhos para os favoritos, dando ao usuário total controle e liberdade por onde ele quer acessar.

Heurística analisada	Status
4. Consistência e padronização	


Justificativa: Enquanto que os outros ícones se apresentam em outline, apenas o ícone do cartão se mostra na forma preenchida. Com isso temos heurística violada.

Severidade: Nível 1 | Problema cosmético

Como recomendação, colocar um ícone outline na seção “Cartões” e certificar que sua semiose não seja afetada.

Heurística analisada	Status
5. Prevenção de erros	




Justificativa: A interface cumpriu com essa heurística em relação a função pela qual foi criada.

Heurística analisada	Status
6. Reconhecimento em vez de memorização	

Justificativa: Primeiro que ao logar no sistema, o usuário sempre reconhece isso por meio do símbolo com sua foto. Isso é o sistema dialogando com o usuário em tempo de execução.

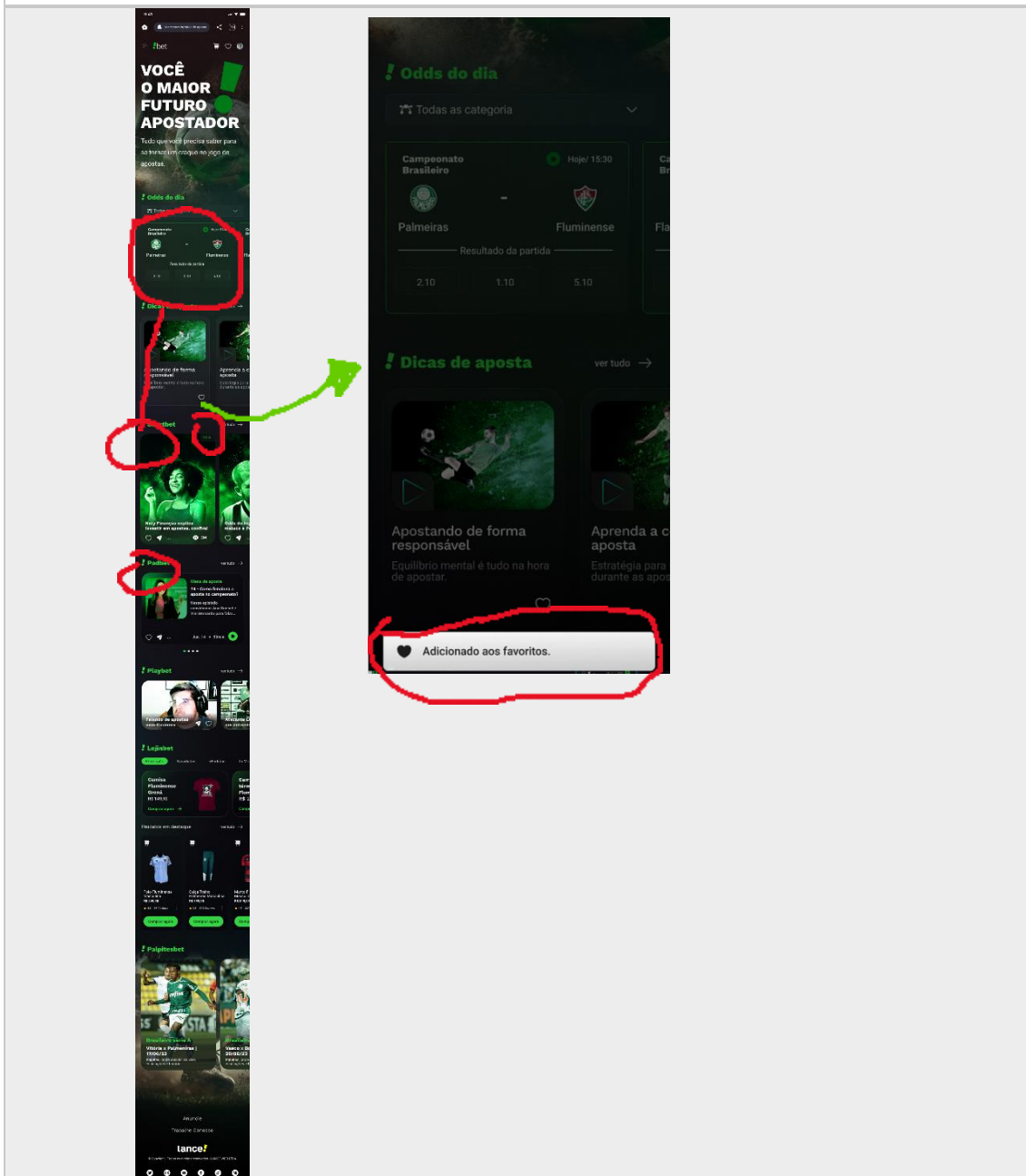
7. Flexibilidade e eficiência de uso	
--------------------------------------	---

Justificativa: A interface cumpriu essa heurística porque permite ao usuário caminhos distintos para mesma funcionalidade, quando ele pode ir ao menu favorito seja clicando “Meus favoritos” ou pelo ícone de coração no header.

Heurística analisada	Status
8. Design estético e minimalista	
Justificativa: Design da interface é minimalista e apresenta o conceito de menos é mais. Para a área do apostador tem apenas elementos necessários para realizar suas ações no sistema.	
Heurística analisada	Status
9. Ajuda aos usuários para reconhecerem, diagnosticarem e se recuperarem de erros	
Justificativa: A interface não apresenta funções que infrinjam essa heurística para qual foi criada.	
Heurística analisada	Status
10. Ajuda e documentação	
Justificativa: A interface não apresenta mecanismos de ajuda para usuário, caso tenha dúvida.	
Severidade: Nível 2 Problema pequeno Como recomendação, colocar no footer uma área de ajuda.	

f. Favoritar um item da seção “Dicas de aposta”

Tela favoritar um item







Heurística analisada

Status


1. Visibilidade do estado do sistema



Justificativa: Ao favoritar o item na seção “dicas de aposta”, o sistema preenche o coração e, ao mesmo tempo, manda mensagem ao usuário que item foi levado para os favoritos. Portanto, heurística cumprida.

Heurística analisada	Status
2. Correspondência entre o sistema e o mundo real	
Justificativa: Tela apresenta elementos como ícones e recursos linguísticos habituais no mundo do usuário. Isto é, a interface faz correspondência com modelo mental que o usuário está acostumado. Cada área da interface é dividida em seções como ambiente do supermercado. Por tanto, a heurística cumprida.	
Heurística analisada	Status
3. Controle e liberdade do usuário	
Justificativa: A interface não cumpre com heurística. O protótipo não contemplou desfazer a favoritação do item, caso usuário desista desta ação.	
Severidade: Nível 4 Problema catastrófico Como recomendação, acrescentar ao protótipo a tela de desfazer a ação de desfavoritar o item. Colocar frases de resposta como: "Retirando item dos favoritos."	
Heurística analisada	Status
4. Consistência e padronização	
Justificativa: Na seção odds do dia o formato dos cards se apresentam com arredondamento de 8px, sendo que deveria estar 30px como os outros cards que se apresentam na interface.	
Severidade: Nível 1 Problema cosmético Como sugestão, colocar o arredondamento do componente odds para 30px, como os demais.	
Heurística analisada	Status
5. Prevenção de erros	
Justificativa: No protótipo não apresenta a versão desfavoritar o item favoritado, isso mostra a não prevenção de erros também. Dar sempre a possibilidade de desfazer o que foi feito.	
Severidade: Nível 4 Problema catastrófico	


Como recomendação, mostrar o coração preenchido para indicar a favoritação para desfavoritar e em seguida a mensagem ao usuário da ação desfeita, como: “Retirando item dos favoritos”.

Heurística analisada	Status
6. Reconhecimento em vez de memorização	


Justificativa: Primeiro que ao logar no sistema, o usuário sempre reconhece isso por meio do símbolo com sua foto. Isso é o sistema dialogando com o usuário em tempo de execução.

7. Flexibilidade e eficiência de uso	
--------------------------------------	---

Justificativa: A interface cumpre essa heurística porque permite ao usuário caminhos distintos para a mesma funcionalidade. O usuário pode ir e vir para ela principal e ir para área do apostador de forma fluida e eficiente.

Heurística analisada	Status
8. Design estético e minimalista	

Justificativa: Design da interface é minimalista e apresenta o conceito de menos é mais. Além disso, o diálogo do sistema é simples, aparecendo em momentos adequados, quando usuário vai favoritar um item, por exemplo.

Heurística analisada	Status
9. Ajuda aos usuários para reconhecerem, diagnosticarem e se recuperarem de erros	

Justificativa: A interface não apresenta funções que infrinjam essa heurística para qual foi criada.






Heurística analisada	Status
10. Ajuda e documentação	





Justificativa: A interface não apresenta mecanismos de ajuda para usuário, caso tenha dúvida.

Severidade: Nível 2 | Problema pequeno Como recomendação, colocar no footer uma área de ajuda.

g. Criar pasta para os itens sem pasta

Tela dos favoritos	
Heurística analisada	Status
1. Visibilidade do estado do sistema	
<p>Justificativa: A heurística nesta tela está cumprida. Por exemplo, o usuário ao apertar as opções no menu, ele muda de cor para verde situando o usuário onde ele está. Cada área do menu corresponde às seções dos favoritos separados em temas. A opção “tudo” em verde situa todas as pastas criadas de todas as seções.</p>	

Heurística analisada	Status
2. Correspondência entre o sistema e o mundo real	
Justificativa: A tela cumpri essa heurística, porque utiliza termos comuns ao usuário. Além disso, a metáfora de organizar as coisas em pasta, foi utilizada para esse sistema porque é algo comum que o usuário realiza no seu dia a dia.	
Heurística analisada	Status
3. Controle e liberdade do usuário	
<p>O protótipo não apresenta, por exemplo, a opção de deletar a pasta, caso o usuário queira. Assim, não dando liberdade total a ele, embora o protótipo foi criado para fazer adição de pasta.</p> <p>Severidade: Nível 4 Problema catastrófico</p> <p>Como recomendação, acrescentar ao protótipo a opção não só de realizar criação de pasta, como também deletar uma pasta. Assim, dando liberdade e controle ao usuário para desfazer e refazer ações.</p>	
Heurística analisada	Status
4. Consistência e padronização	
Justificativa: Esta tela cumpre com a heurística, pois os componentes são similares da mesma maneira, facilitando a identificação do usuário e ensinando-o a usar o sistema. Exemplo, são componentes de pasta que mantêm a mesma estrutura indicando ao usuário a pasta.	
Heurística analisada	Status
5. Prevenção de erros	
Justificativa: A interface cumpriu com essa heurística em relação a função pela qual foi criada.	
Heurística analisada	Status
6. Reconhecimento em vez de memorização	
Justificativa: Aqui tem cumprimento da heurística porque tem seção “Playbet mais visto por você”. Isso ajuda o usuário a reconhecer ao invés de lembrar.	

7. Flexibilidade e eficiência de uso	
Justificativa: A interface cumpre essa heurística porque permite ao usuário caminhos distintos para mesma funcionalidade. O usuário pode ir e vir para ela principal e ir para área do apostador de forma fluida e eficiente.	
Heurística analisada	Status
8. Design estético e minimalista	
Justificativa: Design da interface é minimalista e apresenta o conceito de menos é mais.	
Heurística analisada	Status
9. Ajuda aos usuários para reconhecerem, diagnosticarem e se recuperarem de erros	
Justificativa: A interface não apresenta funções que infrinjam essa heurística para qual foi criada.	
Heurística analisada	Status
10. Ajuda e documentação	
Justificativa: A interface não apresenta mecanismos de ajuda para usuário, caso tenha dúvida.	
Severidade: Nível 2 Problema pequeno Como recomendação, colocar no footer uma área de ajuda.	

Tela dos favoritos: Dicas de aposta



Heurística analisada

Status

1. Visibilidade do estado do sistema



Justificativa: A heurística nesta tela está cumprida. Por exemplo, o usuário ao apertar as opções no menu, ele muda de cor para verde situando o usuário onde ele está. Cada área do menu corresponde às seções dos favoritos separados em temas. A opção “dicas de aposta” em verde situa todas as pastas criadas de todas as seções.






Heurística analisada

Status

2. Correspondência entre o sistema e o mundo real




Justificativa: A tela cumpri essa heurística, porque utiliza termos comuns ao usuário. Além disso, a metáfora de organizar as coisas em pasta, foi utilizada para esse sistema porque é algo comum que o usuário realiza no seu dia a dia.

Heurística analisada	Status
3. Controle e liberdade do usuário	
<p>O protótipo não apresenta, por exemplo, a opção de deletar a pasta, caso o usuário queira. Assim, não dando liberdade total a ele, embora o protótipo foi criado para fazer adição de pasta. Contudo, apresenta uma liberdade de uso na criação de pastas com alternativas de escolhas por tema dá liberdade ao usuário.</p> <p>Severidade: Nível 4 Problema catastrófico</p> <p>Como recomendação, acrescentar ao protótipo a opção não só de realizar criação de pasta, como também deletar uma pasta. Assim, dando liberdade e controle ao usuário para desfazer e refazer ações.</p>	
Heurística analisada	Status
4. Consistência e padronização	
<p>Justificativa: Esta tela cumpre com a heurística, pois os componentes são similares da mesma maneira, facilitando a identificação do usuário e ensinando-o a usar o sistema. Exemplo, são componentes de pasta que mantêm a mesma estrutura e componentes assunto também.</p>	
Heurística analisada	Status
5. Prevenção de erros	
<p>Justificativa: A interface cumpre com essa heurística porque o usuário pode desfazer a ação de criar uma pasta ou sair das alternativas.</p>	
Heurística analisada	Status
6. Reconhecimento em vez de memorização	
<p>Justificativa: Aqui tem cumprimento da heurística porque tem seção “Sugestão de favoritos pra você”. Isso ajuda o usuário a reconhecer algo que já passou, ao invés de lembrar.</p>	
7. Flexibilidade e eficiência de uso	
<p>Justificativa: A interface cumpre essa heurística porque permite ao usuário caminhos distintos para a mesma funcionalidade. O usuário pode ir e vir para ela principal e ir</p>	

para área do apostador de forma fluida e eficiente. Além disso, pode criar pastas e desistir da ação.

Heurística analisada	Status
8. Design estético e minimalista	

Justificativa: Design da interface é minimalista e apresenta o conceito de menos é mais.

Heurística analisada	Status
9. Ajuda aos usuários para reconhecerem, diagnosticarem e se recuperarem de erros	

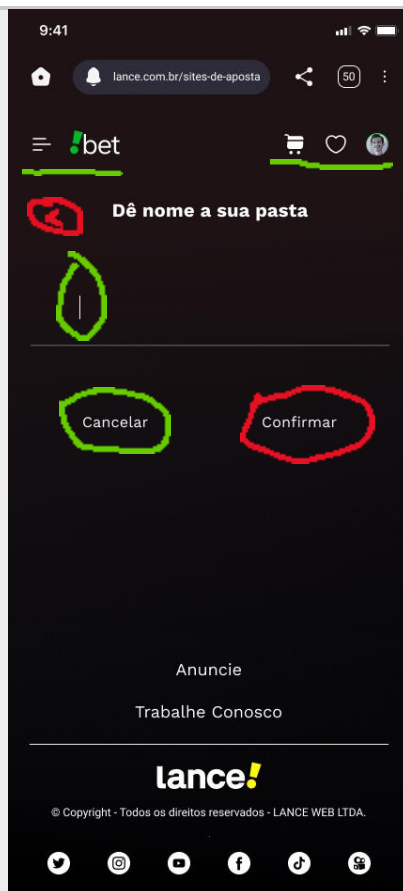
Justificativa: A interface não apresenta funções que infrinjam essa heurística para qual foi criada.

Heurística analisada	Status
10. Ajuda e documentação	

Justificativa: A interface não apresenta mecanismos de ajuda para usuário, caso tenha dúvida.

Severidade: Nível 2 | Problema pequeno Como recomendação, colocar no footer uma área de ajuda.

Tela dos favoritos: Nome a pasta




Heurística analisada	Status
1. Visibilidade do estado do sistema	✓
Justificativa: A heurística nesta tela está cumprida. Por exemplo, nessa tela o usuário tem ação para preencher o campo nome da pasta para criar, então o protótipo mostra feedback a cada ação ao deixar a barra <i>after delay</i> . Além disso, há tela de confirmação de criação de pasta.	
Heurística analisada	Status
2. Correspondência entre o sistema e o mundo real	✓
Justificativa: A tela cumpri essa heurística, porque utiliza termos, isto é, palavras comuns ao usuário para criar uma pasta. A ação de nomear algo é bastante comum ao usuário.	
Heurística analisada	Status
3. Controle e liberdade do usuário	✗

Nessa tela, a heurística não foi cumprida. Embora o usuário tenha liberdade de desfazer ação de criar nome para pasta, de voltar início do site pelo navegador e cancelar sua ação, faltou um botão de voltar, assim garantindo mais liberdade ao usuário.

Severidade: Nível 2 | Problema pequeno

Como recomendação, colocar um botão de voltar, assim garantindo mais flexibilidade e inúmeros caminhos ao usuário.

Heurística analisada	Status
4. Consistência e padronização	

Justificativa: Esta tela cumpre com a heurística, pois os componentes são similares as das outras telas, facilitando a identificação do usuário e ensinando-o a usar o protótipo. Exemplo, são tipografias e peso dela.

Heurística analisada	Status
5. Prevenção de erros	

Justificativa: A interface não cumpriu com essa heurística porque para realizar prevenção de erros, seria necessário ter o botão “confirmar” desabilitado para indicar ao usuário que ele só pode passar dessa etapa dando nome a pasta.

Severidade: Nível 2 | Problema pequeno Como recomendação, ter no botão “confirmar” em dois status: ele desabilitado e habilitado no momento que usuário dê nome a pasta.

Heurística analisada	Status
6. Reconhecimento em vez de memorização	


Justificativa: Nesta tela não há cumprimento da heurística. É importante preencher no campo para dar o nome da pasta, por exemplo, sugestões de nomes possíveis ao usuário. Assim, facilitando e agilizando na nomeação da pasta.

Severidade: Nível 2 | Problema pequeno Como recomendação, incluir no protótipo uma simulação de nomes.

7. Flexibilidade e eficiência de uso	
--------------------------------------	---

Justificativa: A interface não cumpre essa heurística porque, por exemplo, não tem botão de voltar, caso usuário desista da ação de criar nome da pasta.


Severidade: Nível 2 | Problema pequeno Como recomendação, ter no botão “confirmar” em dois status: ele desabilitado e habilitado no momento que usuário der nome a pasta.

8. Design estético e minimalista	
----------------------------------	---

Justificativa: Design da interface é minimalista e apresenta o conceito de menos é mais.

--	--

Heurística analisada	Status
----------------------	--------

9. Ajuda aos usuários para reconhecerem, diagnosticarem e se recuperarem de erros	
---	---

Justificativa: A interface não apresenta funções que infrinjam essa heurística para qual foi criada.

--	--

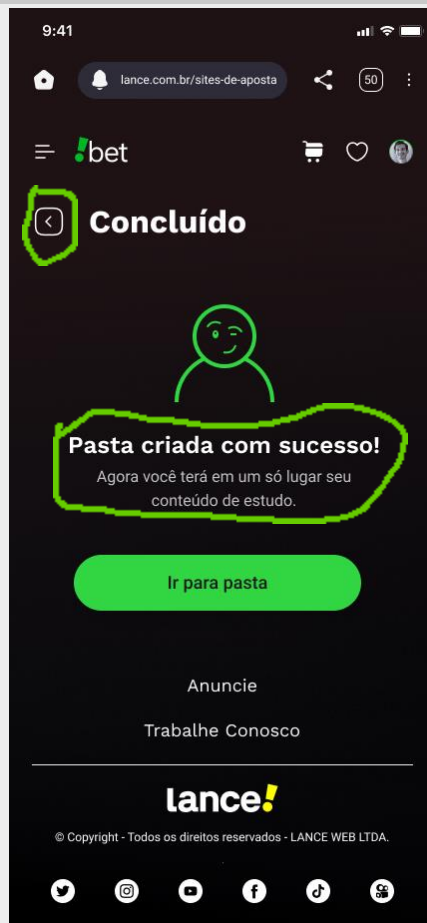
Heurística analisada	Status
----------------------	--------

10. Ajuda e documentação	
--------------------------	--








Justificativa: A interface não apresenta mecanismos de ajuda para usuário, caso tenha dúvida.

Severidade: Nível 2 | Problema pequeno Como recomendação, colocar no footer uma área de ajuda.

Tela dos favoritos: Concluído

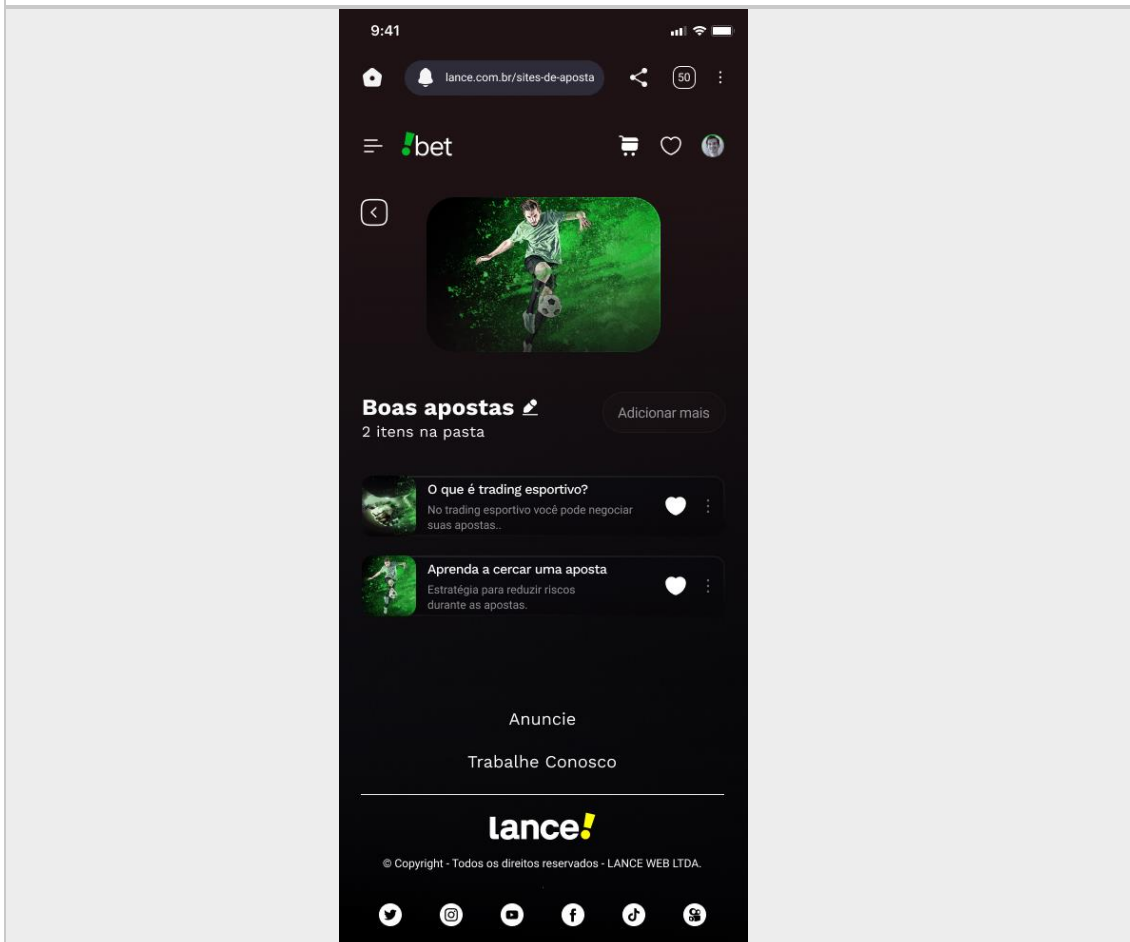


Heurística analisada	Status
1. Visibilidade do estado do sistema	✓
Justificativa: A heurística nesta tela está cumprida, pois a tela dá ao usuário feedback de sua ação ao fazer uma pasta.	
Heurística analisada	Status
2. Correspondência entre o sistema e o mundo real	✓
Justificativa: A tela cumpri essa heurística, porque utiliza termos, isto é, palavras comuns ao usuário para criar uma pasta.	
Heurística analisada	Status
3. Controle e liberdade do usuário	✓
Nessa tela, a heurística não foi cumprida porque o usuário tem liberdade de voltar início do site pelo navegador ou pelo botão de voltar, assim garantindo mais liberdade ao usuário.	

Heurística analisada	Status
4. Consistência e padronização	
Justificativa: Esta tela cumpre com a heurística, pois os componentes são similares as das outras telas, facilitando a identificação do usuário e ensinando-o a usar o protótipo. Exemplo, são tipografias e botões.	
Heurística analisada	Status
5. Prevenção de erros	
Justificativa: A heurística para funcionalidade desta tela não se aplica.	
Heurística analisada	Status
6. Reconhecimento em vez de memorização	
Justificativa: A heurística para funcionalidade desta tela não se aplica.	
7. Flexibilidade e eficiência de uso	
Justificativa: A heurística para funcionalidade desta tela não se aplica.	
8. Design estético e minimalista	
Justificativa: Design da interface é minimalista e apresenta o conceito de menos é mais.	
Heurística analisada	Status
9. Ajuda aos usuários para reconhecerem, diagnosticarem e se recuperarem de erros	
Justificativa: A heurística para funcionalidade desta tela não se aplica.	
Heurística analisada	Status
10. Ajuda e documentação	
Justificativa: A interface não apresenta mecanismos de ajuda para usuário, caso tenha dúvida.	

Severidade: Nível 2 | Problema pequeno Como recomendação, colocar no footer uma área de ajuda.

Tela dos favoritos: Interior da Pasta



Heurística analisada

Status

1. Visibilidade do estado do sistema



Justificativa: A heurística nesta tela está cumprida, pois a tela dá ao usuário feedback de sua ação ao fazer uma pasta. Como por exemplo, mostrar os 2 itens adicionados na pasta.

Heurística analisada

Status

2. Correspondência entre o sistema e o mundo real



Justificativa: A tela cumpri essa heurística, porque utiliza termos, isto é, palavras comuns ao usuário para criar uma pasta.

3. Controle e liberdade do usuário



Nessa tela, a heurística não foi cumprida porque o usuário tem a possibilidade de editar no nome criado, basta clicar no lápis e editar.

4. Consistência e padronização



Justificativa: Esta tela cumpre com a heurística, pois os componentes são similares às das outras telas, facilitando a identificação do usuário e ensinando-o a usar o protótipo. Exemplo, são tipografias, itens e botões.

Heurística analisada

Status

5. Prevenção de erros



Justificativa: A heurística para funcionalidade desta tela não se aplica.

Heurística analisada

Status

6. Reconhecimento em vez de memorização



Justificativa: A heurística para funcionalidade desta tela não se aplica.

7. Flexibilidade e eficiência de uso



Justificativa: A heurística para funcionalidade desta tela não se aplica.

8. Design estético e minimalista



Justificativa: Design da interface é minimalista e apresenta o conceito de menos é mais.

Heurística analisada

Status

9. Ajuda aos usuários para reconhecerem, diagnosticarem e se recuperarem de erros



Justificativa: A heurística para funcionalidade desta tela não se aplica.

Heurística analisada

Status

10. Ajuda e documentação



Justificativa: A interface não apresenta mecanismos de ajuda para usuário, caso tenha dúvida.

Severidade: Nível 2 | Problema pequeno Como recomendação, colocar no footer uma área de ajuda.

4.2.3 Conclusões

Diante do que foi visto, pode-se entender o quanto é importante a avaliação heurística no sistema interativo criado. Isso porque, ao analisar o protótipo, seguindo as heurísticas de Nielsen, descobriu-se problemas de usabilidades da interface e pontos de melhorias que devem ser inseridos no produto. Essas melhorias foram vistas na seção de *Execução da Inspeção*, que, por meio dela, deram insights riquíssimos para usabilidade do produto.

Sem dúvida a avaliação heurística apenas ajudou a avaliar a experiência que o protótipo proporciona e reconhecer suas inadequações. Com as heurísticas violadas, foi possível identificar o nível de sua severidade e, por conseguinte, isso funcionou como um parâmetro para priorização do que se fará o ajuste primeiro. No geral, feedbacks relevantes assim só potencializam a melhoria do produto.

4.3 MÉTODO DE OBSERVAÇÃO DE USO UTILIZANDO TESTE DE USABILIDADE

Sabe-se que o teste de usabilidade possibilita, conforme Moran (2019), encontrar problemas no produto projetado, identificar pontos de melhoria e aprender, sobretudo, as preferências e comportamento do usuário com o produto.

O método de observação de uso, especificamente teste usabilidade; diferentemente da avaliação heurística, precisa-se de usuários para identificar inadequação do sistema em relação ao uso. Esse tipo de teste requer uma série de etapas importantes, a fim de realizar a melhor coleta, interpretação de dados e resultados.

Sendo assim, para este trabalho, deixou-se um capítulo especial para contemplar cada fase desse método, incluindo seu planejamento, execução, coleta e resultados.

5. TESTE DE USABILIDADE

Neste capítulo se encontra o planejamento, condução e resultados do teste de usabilidade com usuários finais do produto/protótipo *bet*. Conforme dito anteriormente, o método por observação de uso ajuda entender se usuário fica perdido ou confuso, além de observar problemas gerais de usabilidade. Sendo assim, dividiu-se estes capítulos em seções para destrinchar cada etapa realizada.

5.1 PLANEJAMENTO DA AVALIAÇÃO TESTE DE USABILIDADE

A etapa de preparação para teste de usabilidade é fundamental para uma condução adequada e que gere resultados efetivos e confiáveis. Para avaliação do protótipo educacional de *bet*, definiu-se seu objetivo, o perfil dos usuários, local, as tarefas elencadas, material de coleta de dados como questionário pré-teste e pós-teste.

5.1.1 Definição do objetivo

A plataforma educacional de *bet* tem como intuito ensinar apostadores aprenderem a apostar. Como foi visto em outras seções deste trabalho, o protótipo *bet* foi criado com objetivo de o usuário criar uma conta, logar e criar uma pasta para os itens favoritos, lembrando que esse objetivo foi baseado no cenário desenvolvido na sprint II deste curso.

5.1.2 Perfil dos entrevistados recrutados

Para fazer parte do perfil de usuário, a fim de realizar teste de usabilidade, decidiu-se recrutar três apostadores iniciantes(recreativos). Isso porque eles buscam sites educacionais para aprender a jogar de forma mais efetiva, escolhendo conteúdos de apoio. Por se tratar deste fato, irá se observar como esse apostador irá separar seus conteúdos em pasta a partir do protótipo criado.

5.1.3 Tarefas para os usuários escolhidos

Abaixo encontram-se as tarefas que esses usuários irão realizar no teste de usabilidade:

Protótipo	Tarefas para avaliação
<u>Protótipo de bet aqui!</u>	<ol style="list-style-type: none">Criar uma conta na plataforma do bet;Fazer login com sua conta cadastrada;Favoritar um item da seção “Dicas de aposta”;Ir na área dos favoritos e criar uma pasta na categoria “Dicas de aposta”

5.1.4 Local de realização do teste

Para realização do teste de usabilidade, foi escolhido um local tranquilo para sua execução. Esse local se trata de uma varanda ao ar livre, composta por uma mesa, duas cadeiras e a presença de um celular, do qual a atividade iria ser desenvolvida pelo participante.

5.1.5 Definição dos dados coletados

A partir das tarefas listadas, pretende-se identificar com teste de usabilidade problemas de usabilidade que possam afetar a experiência do usuário com o protótipo criado. Dentre elas pode-se citar, no sentido macro, como: tempo excessivo necessário para criar uma conta no protótipo; dificuldade em encontrar os itens desejados; problemas de filtragem ou categorização de itens; layout confuso ou informações desorganizadas na página de escolha dos itens; falha na ação de favoritar; falta de feedback visual após favoritarão e analisar o percurso ao acesso rápido à lista de itens favoritos. Tudo isso visando aprender, acima de tudo, o comportamento do usuário final com o produto, a fim de descobrir oportunidade e melhorias ao protótipo.

5.1.6 Roteiro de questionário pré-teste e pós-teste

Para coleta de dados do teste de usabilidade, utilizou-se questionários antes e depois. O questionário pré-teste envolveu temas como: informações gerais; experiência em apostas e plataformas que ensinam a apostar; motivações; comportamento e feedback adicional. Abaixo veja o questionário montado para os entrevistados.

Questionário Pré-teste
a) Informações gerais
1) Qual é a sua idade? -Menos de 18 anos -18-24 anos -25-34 anos -35-44 anos -45-54 anos -55-64 anos -65 anos ou mais
2) Qual é o seu gênero? -Masculino -Feminino -Não binário

3) Qual é o seu nível de escolaridade? -Ensino fundamental incompleto -Ensino fundamental completo -Ensino médio incompleto -Ensino médio completo -Ensino superior incompleto -Ensino superior completo -Pós-graduação
b) Experiência em apostas
4) Você tem experiência anterior em apostas esportivas ou jogos de azar? -Sim -Não -Pouco
c) Experiência em plataformas de ensino de aposta
5) Já utilizou alguma plataforma de ensino de apostas anteriormente? -Sim -Não -Pouco
d) Motivações e Expectativas:
6) O que motivou você a buscar uma plataforma de ensino de apostas? -Aprender a apostar com responsabilidade -Melhorar minhas habilidades de apostas -Potencial de lucro -Interesse em esportes -Outro (por favor, especifique)
e) Comportamento Online
7) Com que frequência você acessa a internet? -Diariamente -Semanalmente -Mensalmente -Raramente
f) Feedback
8) Você tem algum comentário adicional ou sugestão que gostaria de compartilhar?

Os questionários pré-teste têm como finalidade obter informações contextualizadas sobre os usuários participantes, como suas necessidades e experiências prévias. Um exemplo que se pode citar é que ao perguntar informações como idade, gênero, no caso dados mais gerais, busca-se entender o perfil do usuário. Isto é, esses dados ajudam a identificar os padrões de uso com base nessas variáveis. Sendo assim, por isso o questionário pré-teste auxiliou muito na condução do teste.

Além do pré-teste, foi aplicado o pós-teste ao final do teste de usabilidade. O questionário visa trazer feedbacks e insights sobre o produto *bet*, seja identificando problemas não detectados ou validação de achados. Abaixo, encontra-se o questionário aplicado a cada usuário participante após cumprida as tarefas do teste de usabilidade.

Questionário Pós-teste
a) Experiência no teste de usabilidade
1) Em uma escala de 1 a 5, quão fácil foi para você realizar as tarefas no geral? -1 (Muito difícil) -2 (Difícil) -3 (Neutro) -4 (Fácil) -5 (Muito fácil)
2) Você considera que o tempo gasto no teste de usabilidade foi apropriado? -Muito curto -Curto -Adequado -Longo -Muito longo
3) Você enfrentou algum desafio significativo durante o teste de usabilidade? Se sim, qual foi o desafio e como você tentou superá-lo?
b) Facilidade de uso
4) Como você avaliaria a facilidade de uso geral da plataforma educacional de bet? -Muito difícil -Difícil -Neutro -Fácil -Muito fácil
5) Você acha que a navegação na plataforma e a organização do conteúdo são intuitivas? -Sim -Não -Não sei

c) Criação de conta

6) Quão fácil você achou o processo de criação de conta na plataforma?

- Muito difícil
- Difícil
- Neutro
- Fácil
- Muito fácil

7) As etapas necessárias para criar uma conta foram claras e bem organizadas?

- Sim
- Não
- Não sei

8) Você considera que o processo de criação de conta na plataforma foi rápido e eficiente?

- Muito demorado
- Um pouco demorado
- Aceitável em termos de tempo
- Um pouco rápido
- Muito rápido

d) Login

9) Em relação aos campos de informação solicitados para a criação da conta, você achou que eram relevantes e necessários?

- Sim, todas as informações eram necessárias
- Alguns campos pareciam desnecessários
- Não tenho certeza

e) Favoritar um item da seção “Dicas de aposta”

10) Quão fácil você achou o processo de favoritar um item na seção do site?

- Muito difícil
- Difícil
- Neutro
- Fácil
- Muito fácil

11) A opção para favoritar um item estava claramente visível na página?

- Sim
- Não
- Não sei

12) Após favoritar um item, você achou que a plataforma forneceu feedback claro confirmando a ação?

- Sim, o feedback foi claro
- Sim, mas o feedback poderia ser melhor
- Não percebi feedback
- Não, não houve feedback

13) Você considera que o processo de favoritar um item foi rápido e eficiente?

- Muito demorado
- Um pouco demorado
- Aceitável em termos de tempo
- Um pouco rápido
- Muito rápido

f) Ir na área dos favoritos e criar uma pasta na categoria “Dicas de aposta”

14) Quão fácil você achou o processo de criar uma pasta para os itens em "Meus Favoritos"?

- Muito difícil
- Difícil
- Neutro
- Fácil
- Muito fácil

15) As opções para criar uma pasta e gerenciar pastas estavam claramente visíveis e acessíveis na seção de "Meus Favoritos"?

- Sim
- Não
- Não sei

16) Após criar a pasta, você achou que o sistema forneceu feedback claro confirmando a ação e a localização da nova pasta?

- Sim, o feedback foi claro
- Sim, mas o feedback poderia ser melhor
- Não percebi feedback
- Não, não houve feedback

17) Você considera que o processo de criar uma pasta para os itens em "Meus Favoritos" foi rápido e eficiente?

- Muito demorado
- Um pouco demorado
- Aceitável em termos de tempo
- Um pouco rápido
- Muito rápido

18) Você conseguiu facilmente nomear a nova pasta de acordo com sua preferência?

- Sim
- Com algum esforço
- Não consegui nomear

19) Você teve dificuldades em encontrar a nova pasta depois de criá-la?

- Sim, foi difícil localizar
- Sim, mas consegui localizar
- Não tive dificuldades

20) Algum comentário adicional ou sugestão específica sobre a plataforma?

Como se pode perceber, o questionário pós-teste é dividido em seções com intuito de facilitar a coleta de dados. Dessa forma, torna-se mais prático e assertivo ao

buscar informações com usuários sobre cada tarefa, como também suas dificuldades diante a sua navegação no protótipo.

Em suma, a partir do que foi visto nessa seção, o roteiro do teste de usabilidade para teste piloto se estrutura da seguinte forma:

Roteiro do teste de usabilidade	
Atividade	Descrição da atividade
1. Questionário pré-teste	Adquirir informações gerais e o nível de conhecimento em aposta.
2. Preenchimento e coleta do TCLE	Obter o consentimento dos participantes e condições de privacidade e anonimato e os cuidados éticos tomados.
3. Aplicação do teste de usabilidade	Identificar dificuldades na experiência com protótipo, problemas de navegação, problemas no design visual, desempenho do protótipo e dificuldade de aprendizado.
4. Questionário pós-teste	Formalizar impressões ditas durante o teste com protótipo.

5.2 TESTE PILOTO

O teste piloto desempenha um papel importante na preparação e no ajuste do teste de usabilidade, garantindo não só que a coleta de dados sejam confiáveis e significativas para pesquisa, como também sua condução eficaz. Esse é momento de ajustar, por exemplo, o roteiro e modificar, se necessário, o local onde foi realizado o teste.

Com isso, nessa seção deste trabalho, irá se analisar a aplicação do teste piloto realizado com Thiago Silva, coletando suas impressões de acordo com o roteiro estipulado.

5.2.1 Aplicação do teste piloto – Thiago Silva

Antes de começar o teste de usabilidade com Thiago Silva, de 32 anos, fui ligar meu computador para abrir o protótipo e word com os questionários pré-teste e pós-teste. Dei uma revisada nas perguntas e alternativas que iria perguntar, até esperar Thiago chegar onde estava, conforme combinado. O teste foi presencial.

Antes de começarmos, nós batemos um papo sobre apostas esportivas, o quanto isso vem crescendo e cheguei a comentar do meu trabalho desenvolvido com Lance Betting. Logo nesses primeiros papos, vi que Thiago é Flamengo e costuma fazer apostas em dias de jogos que envolvam seu time de coração, mas ele não sabia tanto sobre apostas o quanto gostaria para ganhar um dinheiro extra.

Depois desse papo descontraído, iniciei o roteiro com o questionário pré-teste com perguntas mais gerais a respeito dele. Perguntei sua idade, seu nível de escolaridade e sua experiência com apostas. Ao realizar perguntas sobre sua experiência em apostas, vi o quanto era seu domínio e o nível de facilidade com o assunto, embora não apostasse tanto.

Durante as perguntas do pré-teste, percebi uma pergunta desnecessária: a frequência do uso da internet. Isso porque as pessoas hoje em dia estão mais conectadas e mais engajadas nas redes, tudo isso na palma da mão. Esse tipo de pergunta, embora faça sentido para observar seu letramento digital, hoje não se aplica devido à conexão via mobile. Thiago que é engenheiro precisa ficar conectado para utilizar programas e, geralmente quem gosta de apostar, tudo isso é realizado no meio digital. A partir disso, essa pergunta foi retirada.

Quando começou o teste de usabilidade, eu expliquei as tarefas que ele iria executar:

Tarefas
a. Criar uma conta na plataforma do bet;
b. Fazer login com sua conta cadastrada;
c. Favoritar um item da seção “Dicas de aposta”;
d. Ir na área dos favoritos e criar uma pasta na categoria “Dicas de aposta”

Ao observar Thiago na realização das tarefas, vi por suas expressões faciais sua facilidade no uso de modo geral. Um ponto, contudo, que chamou atenção é que ao criar a conta, ele sentiu falta de um feedback do sistema, dizendo que a conta foi criada com sucesso. Ele falou durante o teste que iria logo na opção de Gmail, ou Facebook porque é mais rápido o processo.

Outro ponto interessante que Thiago abordou é que ao realizar o login, ele não entendeu a mecânica do sistema, pois você cadastra e vai para login “por que não ir logo direto nas opções da plataforma?” Natural a Thiago pensar assim, tento em vista que a heurística da visibilidade do sistema foi violada. Se houvesse o feedback após a conta criada e depois por segurança fazer o login, ele entenderia o fluxo.

Thiago quando foi executar a tarefa de favoritizar um item, ele permaneceu calado. Assim, percebi pela sua face o quão a atividade foi bem tranquila e executada de forma rápida. Isso mostra que quando o sistema dá o feedback da ação ao usuário, ele executa a atividade de forma rápida, sem dúvidas e de forma fluida.

Na parte da tarefa de criar uma pasta, Thiago apresentou dificuldades para encontrar o símbolo de criação de pasta, mas depois de procurar por alguns segundos, ele clicou e disse: “acho que esse botão não ficou claro pra mim, porque o verde e as imagens me chamaram mais atenção. Então, colocar um botão com fundo verde e redondo ficaria melhor, pelo menos pra mim.”

Após analisar suas impressões e ouvir suas opiniões, apliquei o pós-teste de usabilidade, do qual foi dividido em seções como:

- Experiência no teste de usabilidade
- Facilidade de uso
- Criação conta
- Login
- Favoritar um item da seção “Dicas de aposta”
- Criar pasta nos favoritos

a. Experiência no teste de usabilidade

Em relação a experiência de uso, ele achou que ao realizar as tarefas foi bastante fácil e o tempo médio para fazer o teste de usabilidade foi bem adequado porque não demorou muito, pois não se desconcentrou. Atividades muito longas para ele, ele admite que perde o foco e interesse.

Um ponto interessante, que já foi mencionado, ao responder à pergunta “qual foi seu desafio durante o teste?”, foi a questão de procurar o botão para criação de pasta. Aqui encontra-se uma heurística violada como *Visibilidade do status do sistema*.

Quando o usuário deseja criar uma pasta, o botão deve estar claramente visível e indicar essa finalidade, caso isso não ocorra, a heurística de *visibilidade do status do sistema* foi violada. Por meio do teste, percebeu-se essa violação.

b. Facilidade de uso

Na parte de facilidade de uso, Thiago achou o protótipo fácil de usar e a organização das informações bem intuitiva e estruturada. Ele gostou muito das cores e o que a plataforma oferece para ajudar as pessoas aprenderem a apostar. Achou a interface bem agradável.

c. . Criação de conta e login

Ao realizar criação de conta, Thiago achou bem fácil e rápido, mas sentiu falta do feedback para orientá-lo que sua ação foi executada. Mencionou que as etapas para criação eram claras e bem organizadas.

Na hora realizar perguntas acerca do login, percebi como pesquisadora, uma pergunta falha. Vejamos vem a pergunta novamente:

Pergunta de login
9) Em relação aos campos de informação solicitados para fazer login, você achou que eram relevantes e necessários?
-Sim, todas as informações eram necessárias -Alguns campos pareciam desnecessários -Não tenho certeza

O entrevistado disse que obviamente sim, porque para fazer login é preciso ter login e senha, afinal são campos necessários. Por conta disso, essa pergunta foi retirada do questionário de teste de usabilidade.

d. Favoritar um item da seção “Dicas de aposta”

Nessa tarefa de favoritar o item, Thiago mencionou que o processo foi bem rápido e o símbolo escolhido estava bem visível, pois ele está acostumado a ver que o ícone de coração representa esse significado, aqui percebe-se que a heurística de *Correspondência entre o sistema e o mundo real* devidamente usada. Nielsen sugere que façamos sistemas com a linguagem habitual do usuário. Com base em suas experiências passadas, Thiago reconheceu o símbolo para esta ação, por isso é intuitivo e familiar.

e. Ir na área dos favoritos e criar uma pasta na categoria “Dicas de aposta”

Thiago achou esta tarefa bem prática e fácil, embora ele tenha demorado a identificar o botão para criação de pasta, isso já discutido nos parágrafos anteriores. Contudo, a plataforma forneceu um bom feedback para ação da criação e, mais o que isso, deu localização da pasta criada. Ele disse: “Muito fácil, criar a pasta e o protótipo já te mostrar onde ela tá para você gerenciar.”

f. Conclusão do teste piloto

A partir do que foi visto algumas perguntas foram retiradas do teste de usabilidade, como:

Perguntas retiradas
7) Com que frequência você acessa a internet? <ul style="list-style-type: none">- Diariamente- Semanalmente- Mensalmente- Raramente
8) Você tem algum comentário adicional ou sugestão que gostaria de compartilhar?
9) Em relação aos campos de informação solicitados para fazer login, você achou que eram relevantes e necessários? <ul style="list-style-type: none">-Sim, todas as informações eram necessárias-Alguns campos pareciam desnecessários-Não tenho certeza
> As perguntas 7 e 9 foram retiradas e estão justificadas durante a coleta do relato. > A pergunta 8 foi retirada porque é mais válida ao final, depois do contato com a interface e as tarefas, pois fica mais rico e com mais insumo para o usuário responder.

O roteiro manteve a mesma estrutura de coleta de dados, apenas as perguntas acima foram retiradas. Sendo assim as perguntas pré-teste e pós-teste ficaram assim:

Questionário Pré-teste
a) Informações gerais
1) Qual é a sua idade? <ul style="list-style-type: none">-Menos de 18 anos-18-24 anos-25-34 anos-35-44 anos-45-54 anos-55-64 anos-65 anos ou mais
2) Qual é o seu gênero? <ul style="list-style-type: none">-Masculino-Feminino-Não binário
3) Qual é o seu nível de escolaridade? <ul style="list-style-type: none">-Ensino fundamental incompleto-Ensino fundamental completo-Ensino médio incompleto-Ensino médio completo-Ensino superior incompleto-Ensino superior completo-Pós-graduação
b) Experiência em apostas
4) Você tem experiência anterior em apostas esportivas ou jogos de azar? <ul style="list-style-type: none">-Sim-Não-Pouco
c) Experiência em plataformas de ensino de aposta
5) Já utilizou alguma plataforma de ensino de apostas anteriormente? <ul style="list-style-type: none">-Sim-Não-Pouco
d) Motivações e Expectativas:
6) O que motivou você a buscar uma plataforma de ensino de apostas? <ul style="list-style-type: none">-Aprender a apostar com responsabilidade-Melhorar minhas habilidades de apostas-Potencial de lucro-Interesse em esportes-Outro (por favor, especifique)

--

Questionário Pós-teste
a) Experiência no teste de usabilidade
1) Em uma escala de 1 a 5, quão fácil foi para você realizar as tarefas no geral? -1 (Muito difícil) -2 (Difícil) -3 (Neutro) -4 (Fácil) -5 (Muito fácil)
2) Você considera que o tempo gasto no teste de usabilidade foi apropriado? -Muito curto -Curto -Adequado -Longo -Muito longo
3) Você enfrentou algum desafio significativo durante o teste de usabilidade? Se sim, qual foi o desafio e como você tentou superá-lo?
b) Facilidade de uso
4) Como você avaliaria a facilidade de uso geral da plataforma educacional de bet? -Muito difícil -Difícil -Neutro -Fácil -Muito fácil
5) Você acha que a navegação na plataforma e a organização do conteúdo são intuitivas? -Sim -Não -Não sei
c) Criação de conta
6) Quão fácil você achou o processo de criação de conta na plataforma? -Muito difícil -Difícil -Neutro -Fácil -Muito fácil
7) As etapas necessárias para criar uma conta foram claras e bem organizadas? -Sim -Não -Não sei

8) Você considera que o processo de criação de conta na plataforma foi rápido e eficiente?

- Muito demorado
- Um pouco demorado
- Aceitável em termos de tempo
- Um pouco rápido
- Muito rápido

d) Favoritar um item da seção “Dicas de aposta”

9) Quão fácil você achou o processo de favoritar um item na seção do site?

- Muito difícil
- Difícil
- Neutro
- Fácil
- Muito fácil

10) A opção para favoritar um item estava claramente visível na página?

- Sim
- Não
- Não sei

11) Após favoritar um item, você achou que a plataforma forneceu feedback claro confirmando a ação?

- Sim, o feedback foi claro
- Sim, mas o feedback poderia ser melhor
- Não percebi feedback
- Não, não houve feedback

12) Você considera que o processo de favoritar um item foi rápido e eficiente?

- Muito demorado
- Um pouco demorado
- Aceitável em termos de tempo
- Um pouco rápido
- Muito rápido

e) Ir na área dos favoritos e criar uma pasta na categoria “Dicas de aposta”

13) Quão fácil você achou o processo de criar uma pasta para os itens em "Meus Favoritos"?

- Muito difícil
- Difícil
- Neutro
- Fácil
- Muito fácil

14) As opções para criar uma pasta e gerenciar pastas estavam claramente visíveis e acessíveis na seção de "Meus Favoritos"?

- Sim
- Não
- Não sei

15) Após criar uma pasta, você achou que o sistema forneceu feedback claro confirmando a ação e a localização da nova pasta?

- Sim, o feedback foi claro
- Sim, mas o feedback poderia ser melhor
- Não percebi feedback
- Não, não houve feedback

16) Você considera que o processo de criar uma pasta para os itens em "Meus Favoritos" foi rápido e eficiente?

- Muito demorado
- Um pouco demorado
- Aceitável em termos de tempo
- Um pouco rápido
- Muito rápido

17) Você conseguiu facilmente nomear a nova pasta de acordo com sua preferência?

- Sim
- Com algum esforço
- Não consegui nomear

18) Você teve dificuldades em encontrar a nova pasta depois de criá-la?

- Sim, foi difícil localizar
- Sim, mas consegui localizar
- Não tive dificuldades

29) Algum comentário adicional ou sugestão específica sobre a plataforma?

5.3 EXECUÇÃO DO TESTE DE USABILIDADE

5.3.1 Execução do teste de usabilidade: usuário José Carlos

No dia que fui aplicar o teste de usabilidade com José Carlos, de 30 anos, a internet estava instável na parte da tarde, assim me gerou uma preocupação com qualidade e condução do teste, visto que para acessar o protótipo precisaria da internet. Como a entrevista iria ser a noite, chequei todos os aparelhos e fiquei analisando a conexão, que depois de algumas horas voltaria normalmente.

Faltando uns 20 minutos para José Carlos chegar, certifiquei o gravador, a internet, o protótipo e revisei os questionários pré e pós teste. Depois de toda verificação, aguardei José e ele veio ao local combinado. Em primeira instância, falei o objetivo do teste de usabilidade, perguntei a ele se havia assinado o termo de consentimento e sinalizei que iria começar a gravar o teste de usabilidade.

A princípio conversei com ele sobre casas de apostas esportivas, a fim de verificar o nível entendimento sobre o assunto José confessou que não fazia apostas esportivas, mas queria aprender a apostar para ter um lucro. Além disso, falou que deve ser emocionante apostar vendo que seu time o botafogo está na ponta da tabela. Nesse momento percebi que o requisito necessário para fazer apostas é gostar de esporte.

Depois de um papo sobre esporte e aposta, iniciei as perguntas pré-teste. Com base nisso, identifiquei que seu nível de conhecimento em aposta que era pouco, isto é, limitado. Além disso, percebi que ele não estava familiarizado com nenhuma plataforma de ensino voltada para auxiliar os apostadores em suas escolhas. Essas informações foram valiosas, uma vez que sabendo o nível do participante pode envolver simplificações nas instruções do teste e fornecer mais orientações detalhadas.

Após o pré-questionário, iniciou-se o teste de usabilidade. Em alguns momentos do teste, tive que realizar intervenções em algumas tarefas e outras não. Observei atentamente as expressões faciais e conversei sobre suas dificuldades. Durante todo teste teve trocas e depois da aplicação do questionário pós-teste formalizamos suas impressões acerca da interface e fluxo.

Abaixo, seguindo o questionário pós-teste, encontram-se os temas discutidos:

- a. Experiência no teste de usabilidade
- b. Facilidade de uso
- c. Criação conta e login
- d. Favoritar um item da seção “Dicas de aposta”
- e. Criar pasta nos favoritos

a. Experiência no teste de usabilidade

Em relação à experiência do teste de usabilidade, assim como Thiago, José Carlos achou bem intuitiva a interface e fácil de usá-la, embora apresentando dificuldades em alguns momentos. O tempo, principalmente, para ele foi adequado, pois não se cansou ao realizar as atividades.

Já ao falar sobre os desafios enfrentados, José enfrentou um significativo: fazer a criação de conta e logo em seguida o login. Em suas palavras: “Naquela parte ali, eu não entendi muito bem, não pelas as informações da tela de criação de conta, que estavam muito claras, que inclusive iria ao Gmail; mas criei a conta e fui para login e pensei que estava na tela de criação. Eu senti falta de uma confirmação ou de uma etapa de digitar uns números para verificar.”

b. Facilidade de uso

Na avaliação da facilidade de uso, José expressou que, dado seu pouco costume com sites que auxiliam nas apostas esportivas, sua percepção foi neutra. Ele observou que protótipo é bem arquitetado e possui um apelo visual agradável. No entanto, é importante notar que sua neutralidade pode indicar a necessidade de tornar o protótipo ainda mais intuitivo e amigável para usuários menos familiarizados com contexto de apostas, assim garantindo uma experiência positiva para público iniciante.

c. Criação conta e Login

A respeito da criação de conta, o usuário participante compartilhou suas experiências e desafios. Assim como Thiago, José Carlos sentiu falta do feedback, isso mostra que a heurística *visibilidade do status do sistema* foi violada. Com base nisso, uma solução de usabilidade para criação de conta pode ser implementar uma etapa de confirmação mais clara e segura, além de verificação de conta por sms ou email.

Então, para melhorar a experiência de criação de conta e login, é preciso acrescentar uma tela de confirmação de conta criada. Además, no que diz respeito ao login, é necessário garantir que a tela de criação de conta para tela de login seja clara e distintamente identificável. O uso de elementos visuais, como cores, pode ajudar a evitar confusões.

Para elevar o nível de segurança da plataforma, é aconselhável incluir uma simulação no protótipo de autenticação de dois fatores, como a verificação via SMS, como uma camada adicional de proteção. Isso não apenas reforça a segurança das contas dos usuários, mas também transmite a eles a importância de medidas de

segurança robustas. Essas melhorias contribuirão significativamente para tornar a experiência de criação de conta e login mais eficaz e satisfatória.

d. Favoritar um item da seção “Dicas de aposta”

No que se refere à ação de favoritar um item na tela, José realizou a tarefa com fluidez, destacando sua familiaridade com esse tipo de interação em outras plataformas e aplicativos. Essa experiência demonstra que a heurística *Compatibilidade entre o sistema e o mundo real* não foi violada, visto que o ícone do coração é uma metáfora amplamente reconhecida para representar a ação de favoritar um item. Portanto, a ausência de dificuldades por parte de José ressalta a eficácia dessa metáfora na interface.

Além disso, durante a participação do usuário no preenchimento do questionário, ele destacou que o feedback fornecido do protótipo foi claro e conciso ao favoritar um item. Isso ressalta mais uma vez a eficácia de uma heurística bem aplicada, como a visibilidade do status do sistema.

e. Criar pasta nos favoritos

Na parte de criação de pastas nos favoritos, José se destacou pela sua rapidez e eficiência ao contrário de Thiago, que apresentou algumas dificuldades. José imediatamente identificou o símbolo de adição (+) na interface, clicou no botão e conduziu o processo de seleção da categoria da pasta e sua nomeação com facilidade e fluidez. Essa experiência ilustra a acessibilidade e a intuitividade da funcionalidade de criação de pastas no sistema.

Ao responder o questionário, José levantou um outro aspecto importante: a utilidade do botão que direciona para a pasta recém-criada, observando que essa dinâmica não está presente em alguns dos aplicativos e sistemas que usa com frequência. Em suas próprias palavras afirmou: “É sempre vantajoso criar uma pasta e imediatamente saber onde encontrá-la.”

f. Resumo de atividade

Tarefa	Completo a tarefa	Tempo de conclusão	Voltou ao ponto inicial da tarefa	Quantidade de cliques	Ajuda necessária
Criação do Cadastro e efetuar login	Sim	Um pouco demorado	Sim	exigiu um pouco mais	Duas
Favoritar um item da seção "Dicas de aposta"	Sim	Rápido	Não	Sem esforço	Nenhuma
Ir na área dos favoritos e criar uma pasta na categoria "Dicas de aposta"	Sim	Rápido	Não	Sem esforço	Nenhuma

5.3.2 Execução do teste de usabilidade: usuário Amanda Garcia

Como de costume, antes de aplicar o teste de usabilidade, assegurei-me de que tudo estivesse em ordem, incluindo o computador, os questionários pré e pós-teste, e o gravador. Logo em seguida, Amanda Garcia, de 30 anos, chegou no local combinado.

Antes de darmos início a tudo, eu discuti com Amanda o propósito do teste de usabilidade, descrevendo as tarefas planejadas e os questionários a serem aplicados. Após esclarecer todos os detalhes, liguei o gravador e comecei a fazer as perguntas do pré-teste, a fim de avaliar o seu entendimento sobre apostas esportivas.

Durante a coleta dos dados do pré-teste, observei que Amanda costuma fazer apostas em importantes jogos, especialmente aqueles envolvendo o seu time, o Flamengo. Ela explicou que sua motivação principal para apostar é a diversão, embora também tenha o desejo de obter lucro, o que enfatiza seu forte interesse no mundo das apostas esportivas. Apesar de seu interesse em apostar, ela não tinha o hábito de fazer grandes apostas, e seu tempo gasto era bem esporádico, carecendo de uma boa estratégia.

Após a conclusão do pré-questionário, dei início do teste de usabilidade, apresentando as tarefas a serem realizadas. Durante a execução do teste, notei que a participante Amanda enfrentou alguns desafios, especialmente ao lidar com a criação de conta e o processo de login, resultando em pequenas demoras. Além disso, em determinados momentos, ela solicitou minha assistência ao tentar clicar nas tag "Dicas de Aposta", como ilustrado na figura a seguir:



Figura1

Depois da coleta de informações durante o teste, incluindo os gestos da participante e a interação dela com interface, apliquei o questionário pós-teste, a fim de ver as informações. A seguir, apresento os tópicos discutidos no questionário pós-teste:

a. Experiência no teste de usabilidade

De modo geral, a participante considerou a interface esteticamente agradável, entretanto, apontou para certas dificuldades de usabilidade. Nas palavras dela: “Eu achei a interface visualmente atraente, mas em alguns momentos, especialmente na parte do criar contar, eu demorei para assimilar que passou para outra etapa. Senti que perdi alguns segundos importantes nesse processo.” A partir desse feedback, pode-se refletir sobre a importância de uma interface não apenas ser agradável visualmente, mas também se destacar por sua eficácia na orientação do usuário ao longo das tarefas.

b. Facilidade de uso

Para a usuária, o protótipo demonstra uma intuitividade notável em termos de facilidade de uso, embora ela tenha enfrentado algumas dificuldades em momentos específicos da atividade. No entanto, a organização da hierarquia das informações na plataforma está alinhada com as necessidades dos usuários que desejam aprender a fazer apostas.

c. Criação conta e Login

Em relação à criação de conta e login, a participante levou um certo tempo isso devido à falta de uma tela de feedback. Ela mencionou que a ausência dessa tela deixou confusa, impedindo-a de compreender a necessidade de realizar o login. Em suas próprias palavras “Estava tudo bem, mas eu senti falta de algo que me orientasse para a próxima tela, por isso demorei.”

d. Favoritar um item da seção “Dicas de aposta”

Na atividade de favoritar um item, Amanda teve uma experiência bem tranquila. Ela não enfrentou atrasos significativos, assim conseguindo identificar facilmente o ícone para favoritação. Além disso, pode-se dizer que essa facilidade é devido ao fornecimento de feedback durante o processo e a clareza dele.

e. Criar pasta nos favoritos

Nessa atividade específica, a participante levou um tempo considerável para concluí-la. O principal obstáculo foi sua dificuldade em encontrar a tag "Dicas de aposta" na seção de "Meus Favoritos". Amanda teve que realizar uma análise da tela e até voltar algumas etapas antes de finalmente localizá-la. Devido à sua frustração em não conseguir localizar a tag sozinha, eu a ajudei. Posteriormente, ela expressou sua opinião, dizendo: "Acho que esse menu poderia ser mais evidente, talvez em formato de botão. Isso facilitaria para mim. Na Leroy Merlin, eles fazem assim, com botões bem grandes."

Além disso, depois de Amanda localizar a área para criar a pasta, ela percebeu que o botão para adicionar um ícone parecia um tanto discreto. Em sua opinião, sugeriu que o botão fosse um pouco maior ou tivesse uma cor verde mais destacada para facilitar a identificação. Por outro lado, a parte de nomear a pasta foi uma etapa da atividade bastante tranquila, conforme ela.

Resumo de atividade

Tarefa	Completo a tarefa	Tempo de conclusão	Voltou ao ponto inicial da tarefa	Quantidade de cliques	Ajuda necessária
Criação do Cadastro e efetuar login	Sim	Um pouco demorado	Sim	exigiu um pouco mais	Duas
Favoritar um item da seção “Dicas de aposta”	Sim	Rápido	Não	Sem esforço	Nenhuma
Ir na área dos favoritos e criar uma pasta na categoria “Dicas de aposta”	Sim	Demorou consideravelmente	Sim	Exigiu um pouco mais de esforço	Várias

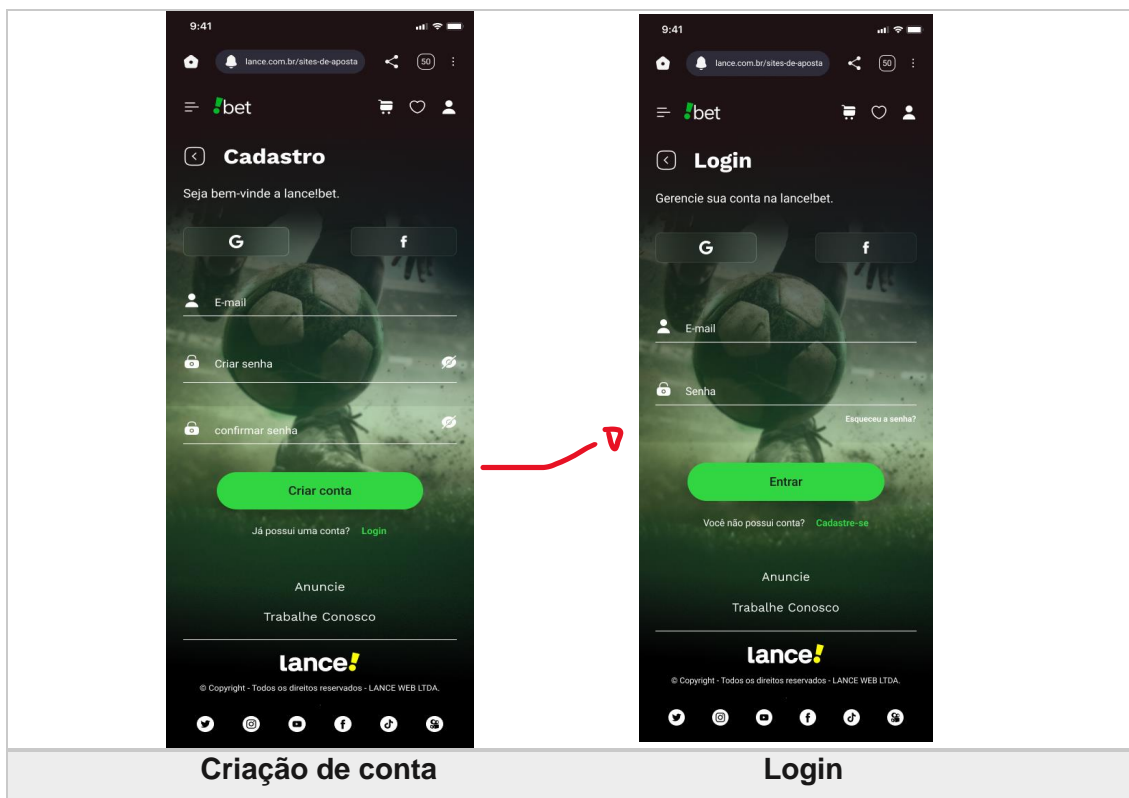
6. CONCLUSÃO

Pode-se perceber que a maioria dos participantes enfrentaram consideráveis atrasos durante a etapa de criação de conta e login, principalmente devido à ausência de feedback adequado. Eles não perceberam a transição de uma tela para outra e tiveram dificuldade em compreender a dinâmica do processo.

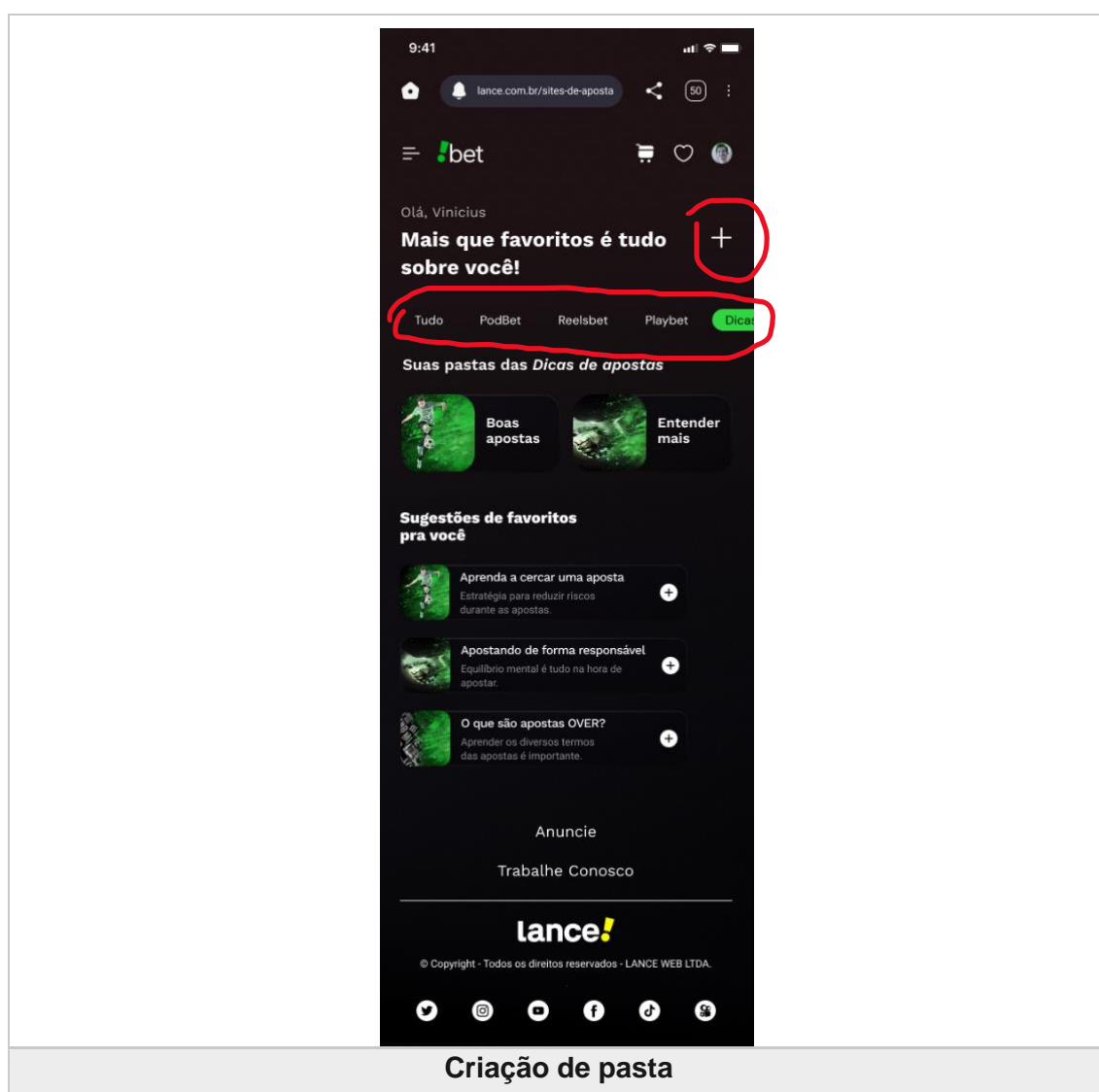
Inadequações desse tipo são preocupantes, uma vez que podem causar frustrações nos usuários, levando-os a abandonar a plataforma. Além disso, uma experiência insatisfatória tem o potencial de impactar negativamente a percepção geral do produto.

Como sugestão, a fim de melhorar a experiência e usabilidade, é preciso acrescentar uma tela de confirmação de conta criada. Además, no que diz respeito ao login, é necessário garantir que a tela de criação de conta para tela de login seja clara e distintamente identificável. O uso de elementos visuais, como cores, pode ajudar a evitar confusões.

Para elevar o nível de segurança da plataforma, é aconselhável incluir uma simulação no protótipo de autenticação de dois fatores, como a verificação via SMS, como uma camada adicional de proteção.



Em relação a criação de pasta na área de favoritos, alguns usuários demoraram consideravelmente nessa etapa. O primeiro fator foi o botão de criação de pasta que, para algum deles, não estava bem visível. Isso resolveria aumentando o botão ou colocando ele de uma cor verde.



Outro ponto importante é aumentar ou transformar em botões as tags do menu de tarefas como “tudo, podebet, Reelsbet, playbet e dicas de aposta”. Como alguns dos participantes comentou uma certa dificuldade de achar esse menu, é essencial aprimorar sua visibilidade e facilitar sua identificação.

