

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

Relatório de Usabilidade  
**Shopee - Web Site**

**Alunos:** Ana Thereza, Camila Ranniele Marques Silva, Carlos de Clara Ferreira Júnior, Lucas Rodrigues, Maria Vitória Bezerra de Vasconcelos, Tiago Rocha

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

**1. Elaboração de Perfil de Usuário**

**1. Perfis**

Usuário com dificuldade (sem experiência) em compra online  
Usuário que tem hábito de comprar online em outros e-commerce  
Usuário que buscam ampla variedades de produtos e preços baixos  
Usuário idoso que compra pouco online  
Usuário adulto que compra com frequência online  
Usuário jovem que compra com frequência online

**2. Perguntas para entrevista/questionário**

Você costuma fazer compras online?  
Se respondeu sim à pergunta anterior, com qual frequência?  
Quais dos sites de compras listados abaixo você conhece:  
1) Mercado livre  
2) Amazon  
3) AliExpress  
4) Shein  
5) Banggood  
6) Shopee  
7) Magazine Luiza  
8) Lojas Americanas  
9) KaBuM  
Porque você quis fazer compras online?  
Por qual motivo escolheu a shopee?  
Onde você mais costuma comprar online?  
O que você procura em um site de vendas online?  
O que um site precisa ter para te fazer sentir seguro(a) ao fazer compras online?

**2. Elaboração de Personas**

## Área: TI & Computação

Unidade Curricular: Usabilidade, Desenvolvimento Web, mobile e jogos

Professora: Rafaela Moreira



# HELENA

## PROFESSORA

ADULTO DE MEIA-IDADE (41-59)

### Mini-bio

Helena, 50 anos, professora do ensino básico, solteira, sem filhos Gosta de fazer hidroginástica com as amigas, assistir novela e cuidar das suas plantas Coleciona canecas decoradas e costuma viajar para visitar a família durante as férias



### Detalhes Pessoais

#### Localização

Pedro Leopoldo, MG

#### Renda Familiar

De R\$1.501,00 a  
R\$3.500,00

#### Nível Educacional

Ensino Superior  
Completo

#### Status de Relacionamento

Solteiro(a)



### Carreira

#### Empresa

Escola Estadual Rui Barbosa

#### Tamanho da Empresa

Média

#### Responsabilidades Profissionais

Preparar aulas e atividades escolares, lecionar, acompanhar o desenvolvimento dos alunos, participar das reuniões de professores

#### Objetivos

Pelo de desempenho dos alunos, avaliação dos responsáveis

#### Desafios

Viver longe de seus familiares, se adaptar às novas tecnologias em sala de aula, manter o interesse dos alunos



### Canais de Comunicação



Helena, 50 anos, professora do ensino básico, solteira, sem filhos  
Gosta de fazer hidroginástica com as amigas, assistir novela e cuidar das suas plantas  
Coleciona canecas decoradas e costuma viajar para visitar a família durante as férias

## Área: TI & Computação

Unidade Curricular: Usabilidade, Desenvolvimento Web, mobile e jogos

Professora: Rafaela Moreira



# ARLETE

## APOSENTADA

IDOSO (ACIMA DE 60)

### Mini-bio

Arlete, 76 anos, aposentada, tem o hobby de fazer crochê para sua família, tem muitos netos e gosta de presentear-los com suas produções, precisa comprar materiais pois acabam com frequência.



### Detalhes Pessoais

#### Localização

Bairro Alípio de Melo, em Belo Horizonte, MG

#### Renda Familiar

De R\$3.501,00 a R\$6.500,00

#### Nível Educacional

Ensino Médio Completo

#### Status de Relacionamento

Casado(a)



### Carreira

#### Empresa

Cuidando da casa

#### Tamanho da Empresa

-

#### Responsabilidades Profissionais

Cuidar da casa, cozinhar, fazer crochê

#### Objetivos

-

#### Desafios

Baixa visão, o que dificulta seu hobby de fazer crochê, bem como buscar materiais na internet



### Canais de Comunicação



Arlete, 76 anos, aposentada, tem o hobby de fazer crochê para sua família, tem muitos netos e gosta de presentear-los com suas produções, precisa comprar materiais pois acabam com frequência.

## Área: TI & Computação

Unidade Curricular: Usabilidade, Desenvolvimento Web, mobile e jogos

Professora: Rafaela Moreira



# JOÃO

## ESTUDANTE

ADOLESCENTE (13-18)

### Mini-bio

João, 18 anos, está concluindo o ensino médio, gosta de jogos e pretende seguir carreira na área, está sempre à procura de bons periféricos para seu computador, preza por qualidade e preço baixo.



### Detalhes Pessoais

#### Localização

São Paulo, SP

#### Renda Familiar

De R\$6.500 a  
R\$10.000,00

#### Nível Educacional

Ensino Médio  
Completo

#### Status de Relacionamento

É complicado



### Carreira

#### Empresa

Apenas estuda

#### Tamanho da Empresa

-

#### Responsabilidades Profissionais

Estudar pro vestibular,  
forrar a própria cama,  
arrumar seu quarto

#### Objetivos

Seu objetivo é ingressar  
numa faculdade e estudar  
desenvolvimento de jogos

#### Desafios

Focar nos estudos



### Canais de Comunicação



João, 18 anos, está concluindo o ensino médio, gosta de jogos e pretende seguir carreira na área, está sempre à procura de bons periféricos para seu computador, preza por qualidade e preço baixo.

## **Área: TI & Computação**

**Unidade Curricular: Usabilidade, Desenvolvimento Web, mobile e jogos**

**Professora: Rafaela Moreira**

### **3. Elaboração de Cenários**

#### **1. Cenário #1**

Dona Arlete está acessando seu computador pessoal e navegando pelo site sobre costura que seu neto indicou. Durante a navegação ela se depara com uma propaganda da shopee que mostra um material que ela precisa já faz algumas semanas, ela decide então clicar naquela oferta e é direcionada para o site. Ela fica confusa com as especificações do produto e as variações do produto, não sabe muito bem como escolher e agora está perdida.

#### **2. Cenário #2**

Helena quer aumentar a sua coleção de canecas decoradas e comprar uma por um e-commerce, ao pesquisar no Google ela encontra uma caneca de flor na Shopee. Ao entrar no site da Shopee ela fica confusa de como concluir a compra, então Helena pede ajuda ao sobrinho para ajudá-la a concluir o seu pedido.

#### **3. Cenário #3**

João comprou um kit contendo mouse, teclado e headset, assim que o produto chegou foi realizar os testes e notou que seu teclado não funciona algumas teclas, ao tentar entrar em contato com o vendedor estrangeiro, teve demora em obter resposta e se esgotou o prazo de devolução, João está a dias em uma batalha com a Shopee para resolver seu problema, é baixa a sua expectativa em ter seu dinheiro de volta ou devolver o produto.

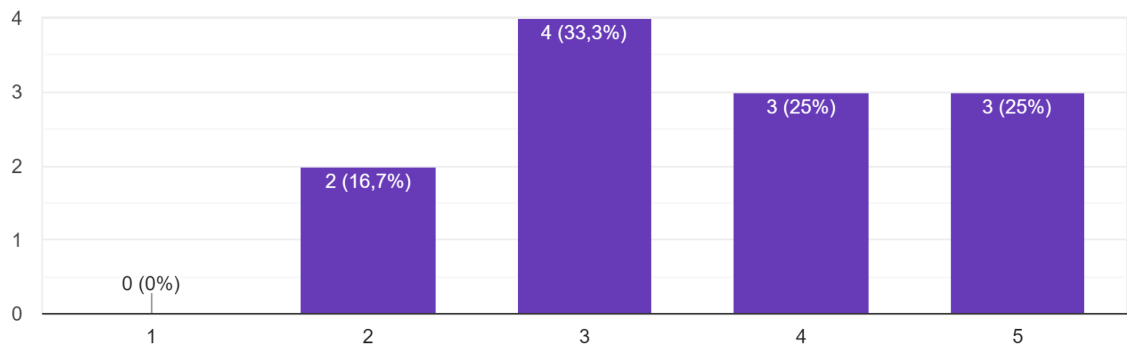
### **4. Entrevista**

#### **1. Gráficos**

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

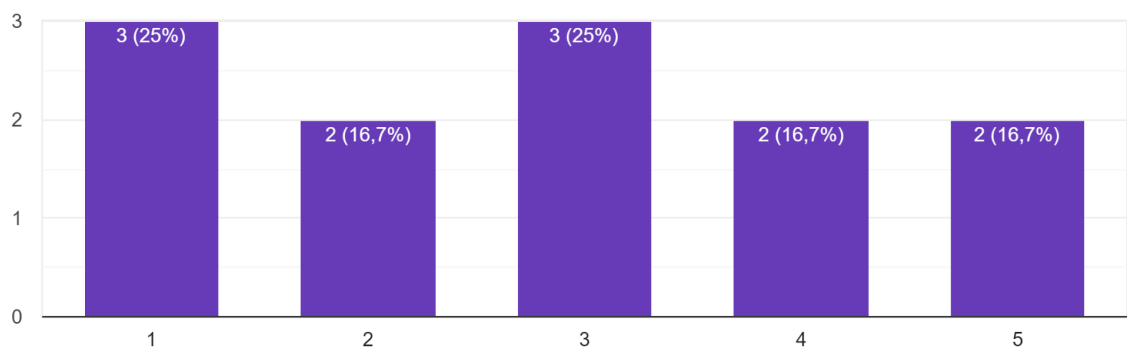
Eu acho que gostaria de usar esse sistema com frequência.

12 respostas



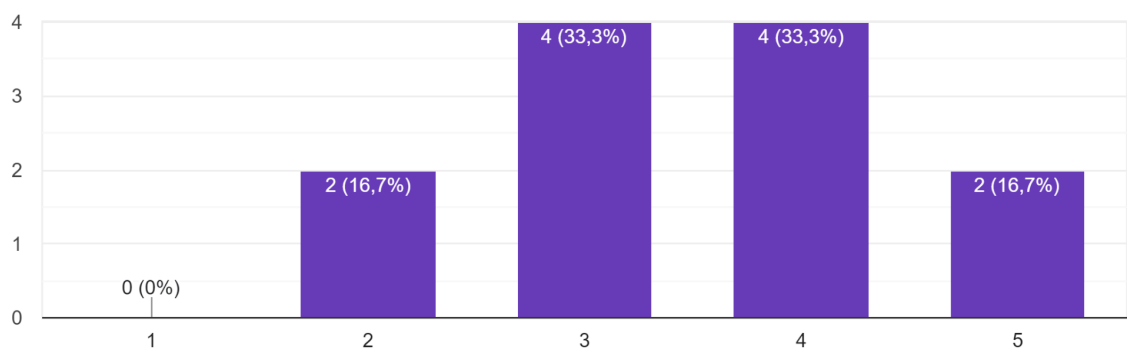
Eu acho o sistema desnecessariamente complexo.

12 respostas



Eu achei o sistema fácil de usar.

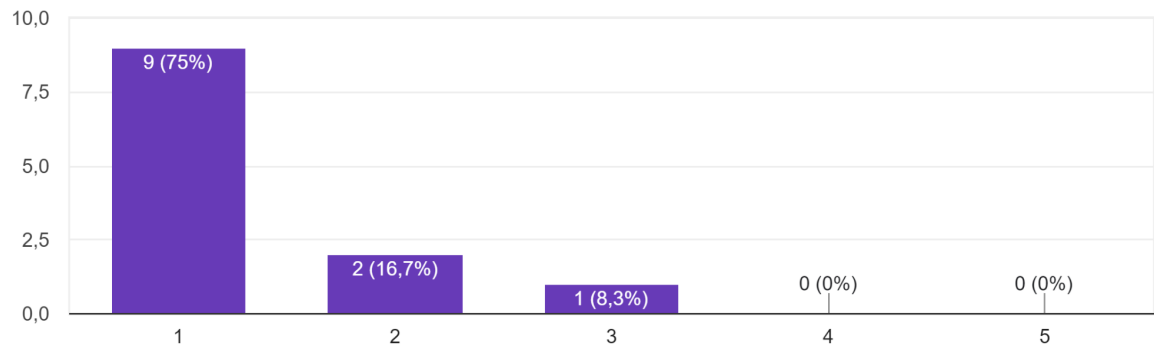
12 respostas



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

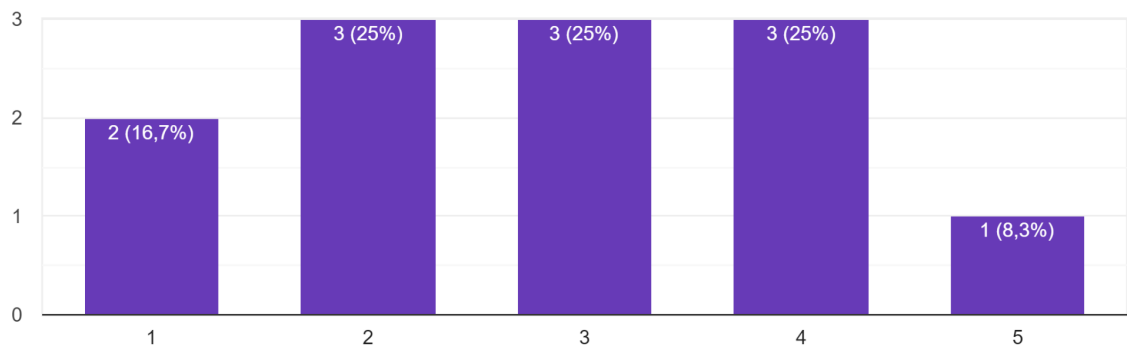
Eu acho que precisaria de ajuda de uma pessoa com conhecimentos técnicos para usar o sistema.

12 respostas



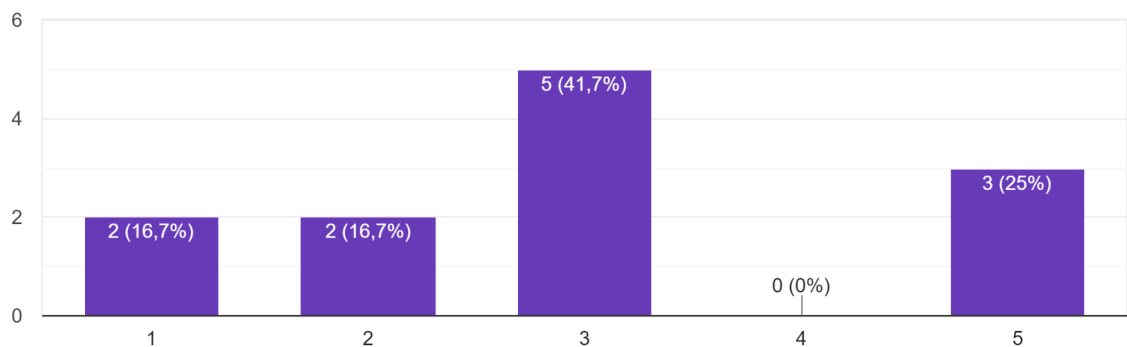
Eu acho que o sistema apresenta muita inconsistência.

12 respostas



Eu imagino que as pessoas aprenderão como usar esse sistema rapidamente.

12 respostas

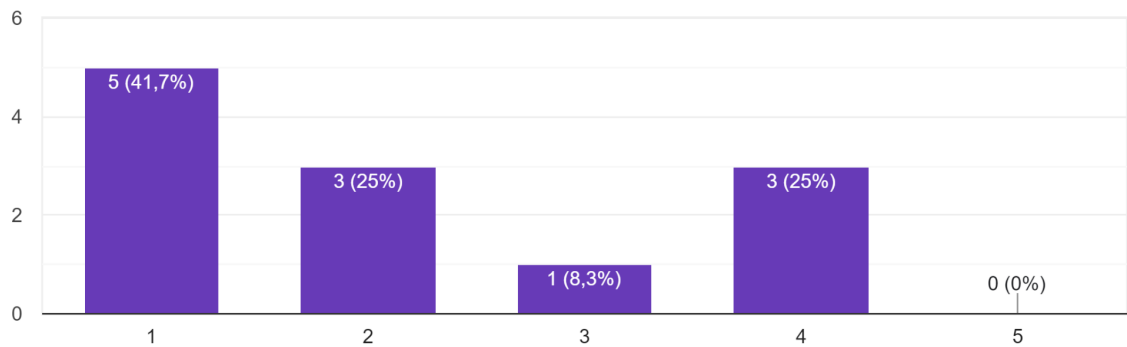




**Área: TI & Computação**  
**Unidade Curricular: Usabilidade, Desenvolvimento Web, mobile e jogos**  
**Professora: Rafaela Moreira**

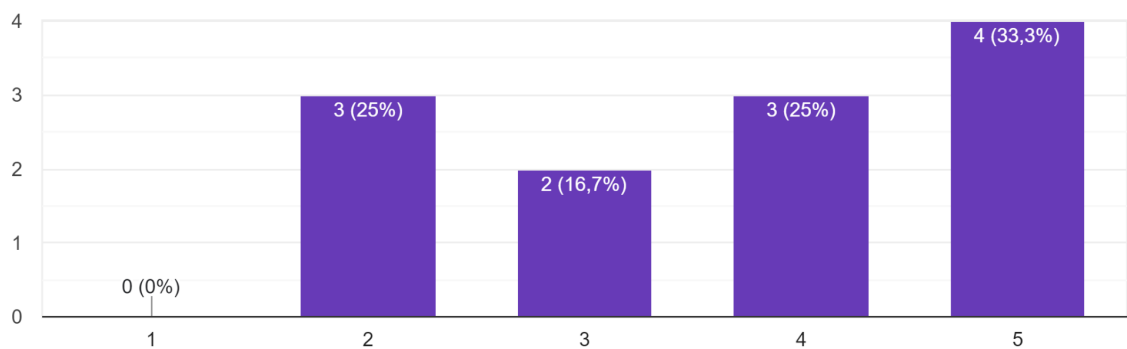
Eu achei o sistema atrapalhado de usar.

12 respostas



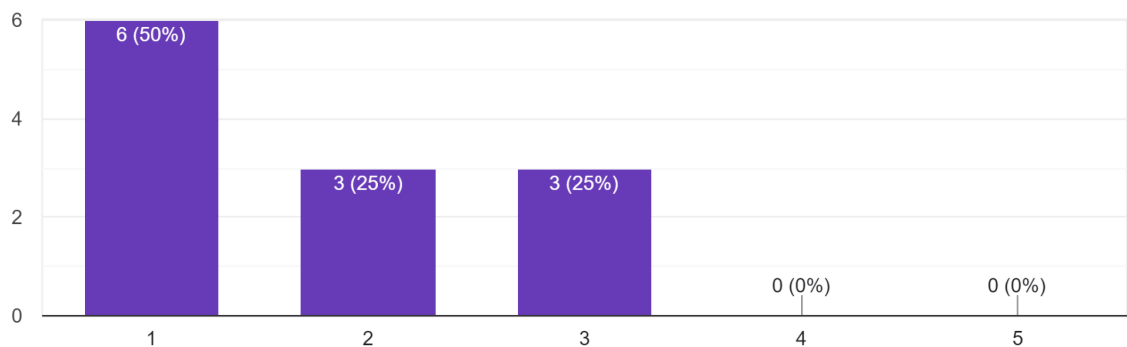
Eu me senti confiante ao usar o sistema.

12 respostas



Eu precisei aprender várias coisas novas antes de conseguir usar o sistema.

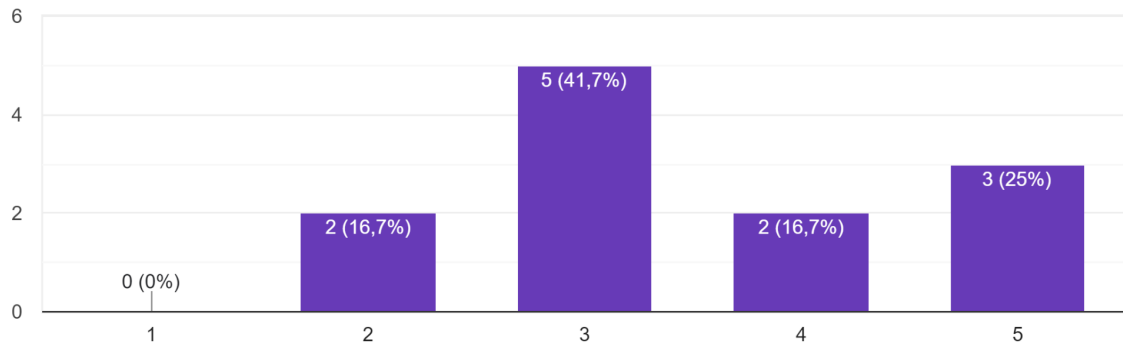
12 respostas



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

Eu acho que as várias funções do sistema estão muito bem integradas.

12 respostas



## 2. Melhorias sugeridas pelos entrevistados

Algumas das sugestões e observações dos entrevistados:

Sim, o sistema possui quase todas (senão todas) as features que espero de um e-commerce, como filtro, classificação, os itens estão bem agrupados por categoria, é fácil consultar as avaliações, dentre outros pontos.

O sistema apresenta um visual caótico, com muitas informações em uma só tela. Também existem informações que se repetem, dificultando a navegação e a compra de produtos, sendo este o objetivo final.

O site apresenta boas funções como filtros de busca, além de seleção por categoria. Consigo adicionar itens no carrinho, finalizar a compra e acompanhar a entrega do meu pedido.

Sim, porém às vezes é muito confuso a escolha dos produtos e conclusão de compra.

Eu vejo que atinge sim o objetivo porém pode ser melhorado, comprar é de fato fácil se a pessoa não se atentar aos detalhes, contudo isso pode ser horrível no quesito experiência de compra, se errar no momento da compra depois será necessário devolver os produtos e isso gera confusão e estresse.

## 5. Avaliação Heurística

### 1. Tela Analisada:

## Área: TI & Computação

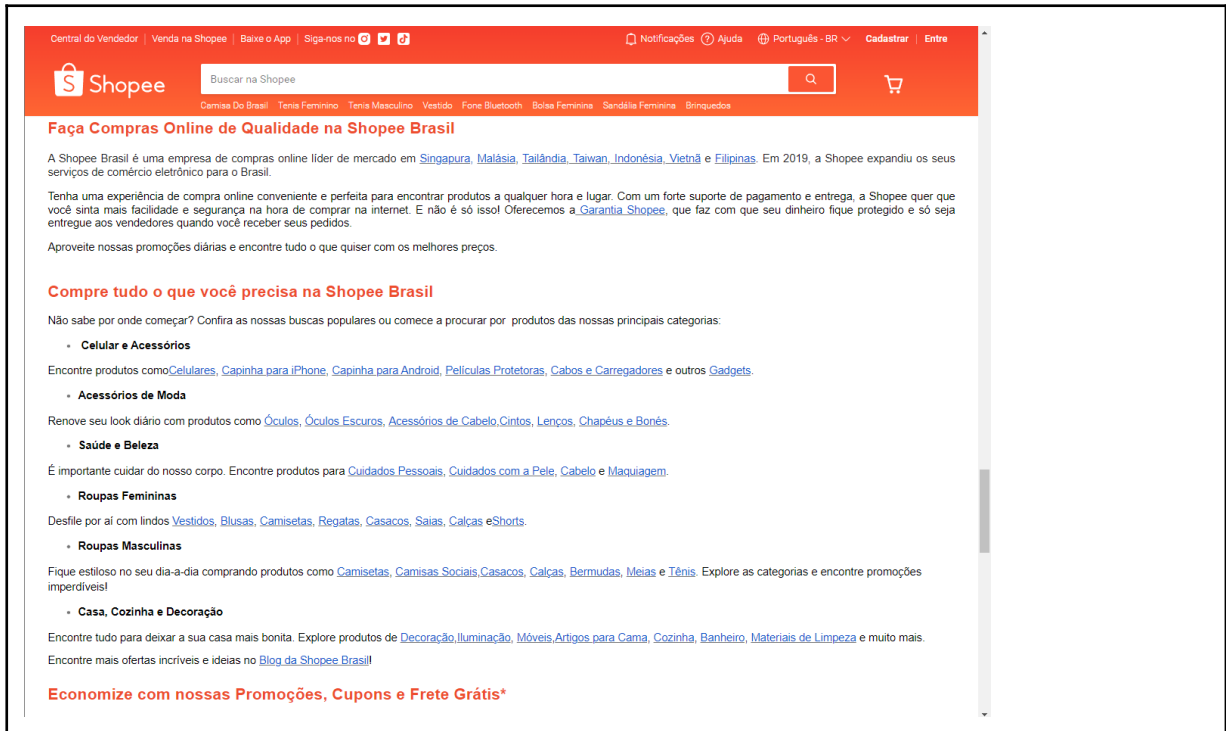
Unidade Curricular: Usabilidade, Desenvolvimento Web, mobile e jogos

Professora: Rafaela Moreira

informações desnecessárias e irrelevantes



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



### 1.1. Problema de Usabilidade #01

#### Descrição do Problema

O site apresenta informações repetidas e pouco claras, tornando a navegação confusa. Ao acessá-lo, vemos na parte superior uma linha contendo produtos aleatórios e não categorias como é de se esperar em sites de e-commerce. Além disso, ao rolar para baixo, encontramos uma lista de categorias duas vezes, em forma de ícones e em forma de texto, configurando redundância de informações. Outro ponto identificado é que para realizar uma compra o site oferece duas formas de pagamento, pix e boleto, mas lista uma terceira forma, cartão de crédito. Ao tentar escolher cartão como forma de pagamento o usuário é informado que este método é aceito apenas no app. Caso o usuário esteja acostumado a utilizar o aplicativo, não irá encontrar todas as funcionalidades, visto que no site não é possível salvar ou acessar os favoritos.

#### Heurística(s) Violada(s)

- Estética e design minimalista
- Eficiência e flexibilidade de uso
- Reconhecer em vez de lembrar

#### Localização (descrever e indicar)

- ☐ Os problemas identificados são sistêmicos, pois se repetem em diversos pontos do site. Para um usuário que tem pouca familiaridade a interface pode causar confusão e dificuldade de navegação.

## Área: TI & Computação

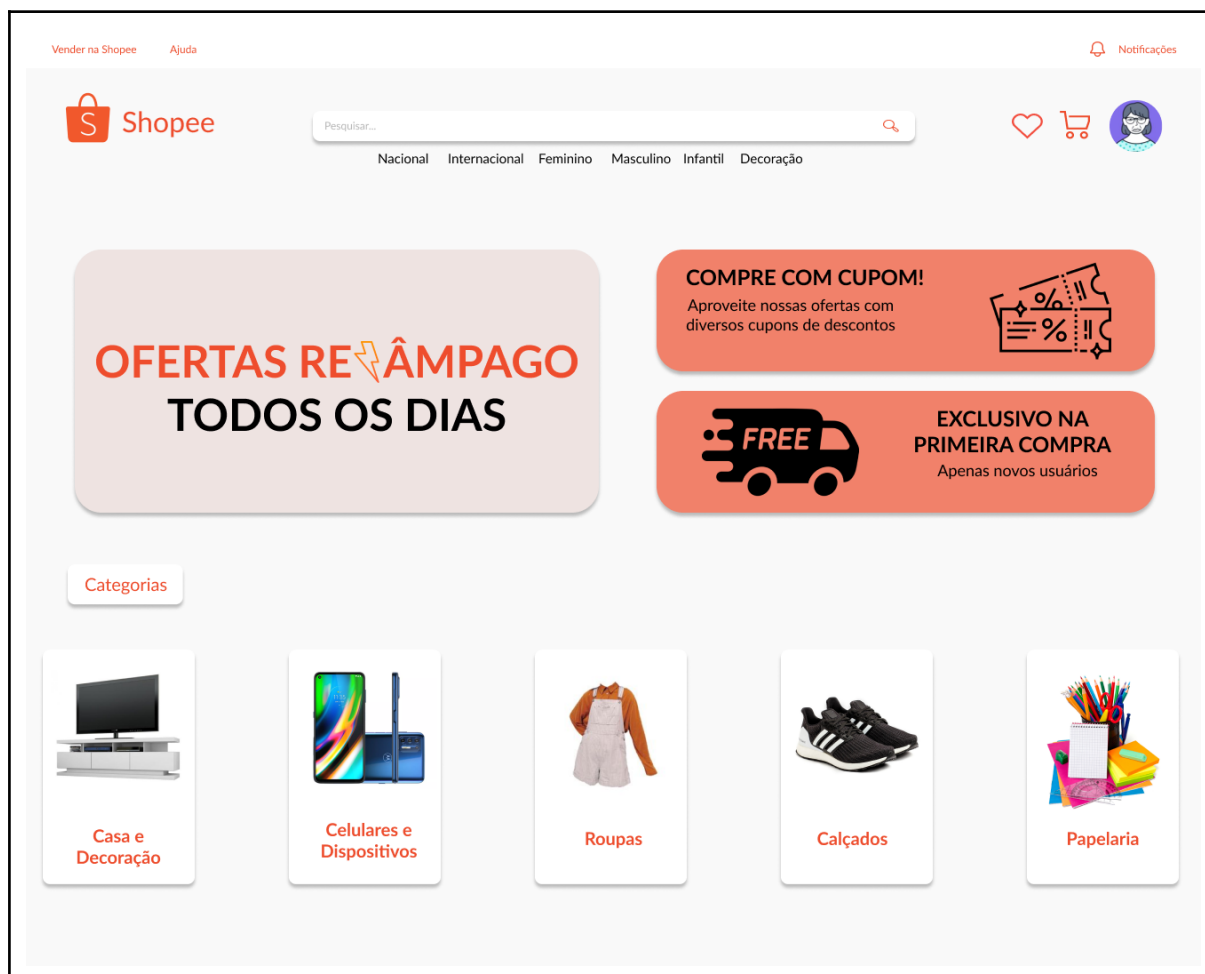
Unidade Curricular: Usabilidade, Desenvolvimento Web, mobile e jogos

Professora: Rafaela Moreira

### Classificação da Gravidade do Problema

Nota	Classificação	Observação
3	Problema Grande	Importante de ser consertado e deve receber alta prioridade - Visto que os problemas levantados afetam diretamente a usabilidade do site, é importante que eles sejam resolvidos com alta prioridade. O mínimo esperado pelos usuários é que a experiência seja semelhante.

## 6. Protótipo





## Área: TI & Computação

Unidade Curricular: Usabilidade, Desenvolvimento Web, mobile e jogos

Professora: Rafaela Moreira

