

PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DO RIO DE JANEIRO

BEATRIZ RACHELVILLAS BÔAS PORTO

PROJETO DA AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DE USO DE SISTEMAS:

Projeto do sistema de adoção e resgate de gatos

Niterói - RJ

2023

BEATRIZ RACHELVILLAS BÔAS PORTO

PROJETO DA AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DE USO DE SISTEMAS:

Projeto do sistema de adoção e resgate de gatos

Trabalho de Conclusão da Sprint de Avaliação da Qualidade de Uso do Sistema apresentado à Faculdade Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro, como requisito parcial para obtenção do título especialista em Experiência de Usuário e Interação Humano-Computador.

Área de concentração: Pós-Graduação em UX Experiência do Usuário e Interação Humano-Computador

Niterói - RJ

2023

RESUMO

Este trabalho de Avaliação de Qualidade de Uso de Sistemas tem como objetivo a idealização do desenvolvimento de um aplicativo mobile voltado para o processo de resgate e adoção de gatos, com o intuito de melhorar a experiência do usuário ao facilitar o processo de adoção e resgate através da tecnologia móvel.

O aplicativo proposto visa facilitar a busca por gatos disponíveis para adoção e ajudar a encontrar lares para gatos resgatados. Além disso, o aplicativo também pode fornecer informações úteis sobre cuidados com gatos e orientações para os usuários.

Aqui, apresento a análise de qualidade do protótipo que foi contruído na segunda sprint deste curso, a partir das conclusões que foram tiradas das entrevistas, cenários e personas que foram realizados na primeira sprint.

1 PREPARAÇÃO PARA AVALIAÇÃO POR INSPEÇÃO

1.1 Site ou protótipo

Link do protótipo interativo:

<https://www.figma.com/proto/uynENYyyUfLjnWuMu1HZoY/Ado%C3%A7%C3%A3o-de-Gatos?type=design&node-id=3-2&t=SNgrsh4m0ICUWbIL-1&scaling=scale-down&pageid=0%3A1&starting-point-node-id=3%3A2>

1.2 Tarefa(s) para avaliação

- Consultar(buscar) perfis de gatos para adoção
- Enviar solicitação de adoção

1.3 Usuários finais

Pessoas apaixonadas por animais de todas as idades que estão em busca de um novo amigo felino.

2 AVALIAÇÃO HEURÍSTICA DA TAREFA DE CONSULTA(BUSCA) DE PERFIS DE GATOS PARA ADOÇÃO

2.1 Home



HEURÍSTICAS DE NIELSEN:

a) Visibilidade do estado do sistema

Na tela inicial, esta heurística é cumprida parcialmente. O estado de usuário não logado é indicado no menu fixo, e o estado da busca por gatinhos também é indicado pela barra de busca vazia. Porém, não existe uma indicação clara se os gatinhos da listagem estão ou não disponíveis para adoção naquele momento.

2.1.1 Problema: Indicar se os gatinhos da listagem estão ou não disponíveis para adoção naquele momento

Nível de Severidade: Problema grande (alta prioridade). Este é um problema de alta prioridade pois a disponibilidade de adoção de um gato na listagem deve ser uma informação com destaque no aplicativo, já que o maior objetivo de sua existência é que os felinos sejam adotados. A falta de indicação da disponibilidade ou não do gato, pode levar os usuários a perderem tempo acessando perfis de gatos que foram adotados recentemente e/ou que ainda não foram removidos ou ocultados pelo usuário que os cadastrou.

Possível Solução: Colocar um ícone em cima da foto do gato, no canto, que indique se o mesmo está disponível ou não. Por exemplo, poderia ser implementado um ícone que fica verde e exibe um símbolo de “✓” quando o gato está disponível, e que fique vermelho com um símbolo de “X” quando o gato já foi adotado. Para complementar esta solução, poderia ser feita uma reorganização dos itens da listagem, exibindo no início da lista os gatos disponíveis, e no final, os indisponíveis.

b) Correspondência entre o sistema e o mundo real

Na tela inicial, esta heurística é cumprida através da linguagem amigável com o usuário, referindo-se aos gatinhos como amigos, fazendo referência também ao nome do aplicativo. Também são usados vários ícones padrão para ilustrar as informações na tela, como o calendário para indicar a idade do felino, o “✓” para indicar sua testagem, o “i” para indicar as dicas para resgatantes e adotantes, o ícone de usuário para o login, dentre outros. Outra coisa que pode ser considerada é o fato de cada gato ser referenciado pelo seu nome, dando assim mais um ar de familiaridade ao usuário.

c) Controle e liberdade do usuário

Na tela inicial, ainda não foi executada nenhuma ação, portanto, o usuário ainda não precisa de uma “saída”.

d) Consistência e padronização

Nesta tela, podemos ver o padrão definido através da ilustração dos botões de ação com ícones conhecidos, como o “hambúrguer” para o menu oculto, o “i” para ações de ler informações, o ícone de usuário para login, a seta para direita indicando a ação de “ver mais” do perfil do gato, assim como as informações sobre o gato também estão ilustradas por ícones, por exemplo o calendário para idade, o “✓” para testagem de doenças, o coração que indica os cuidados que

já foram tomados pela saúde do gato(vacinação, castração) que simbolizam atos de amor, e o balão de diálogo para indicar características da personalidade do gato. Além disso, também é possível visualizar a caixa de busca, que já indica o padrão de inputs do sistema com bordas arredondadas. Também observamos que as imagens de perfil dos gatos sempre são apresentadas com bordas retas(sem arredondamento). E por fim, ainda podemos notar o padrão de título de página, que sempre aparece na barra cinza, em destaque.

e) Prevenção de erros

Nesta tela, ainda não foi executada alguma ação, portanto, não seria necessário alguma prevenção de erro.

f) Reconhecimento em vez de memorização

Algumas das opções mais importantes para este aplicativo de adoção de gatos, seria o cadastro no aplicativo e o acesso às dicas para adotantes e resgatantes, e estas encontram-se em destaque na barra de menu fixo, ainda ilustradas com seus respectivos ícones familiares “i” para dicas e o ícone de usuário para o login. Além disso, a função mais importante do aplicativo é a busca de gatinhos para adotar, sendo assim, a listagem de perfis de gatos e a barra de busca dos mesmos se encontra também em destaque no corpo da tela.

g) Flexibilidade e eficiência de uso

Este aplicativo possui eficiência de uso, já que em todas as suas telas podemos usar o menu hambúrguer e o menu fixo para navegar mais rapidamente para qualquer sessão do mesmo. Para as funções desempenhadas no mesmo, não seja necessário algum atalho ou acelerador extra, além dos já pré-definidos pelas interfaces dos dispositivos móveis atualmente.

h) Design estético e minimalista

O design da home atende a esta heurística. É possível notar que a maior parte das opções do menu estão ocultas, enquanto apenas as opções mais importantes, as dicas e o login, encontram-se destacadas no menu fixo. Os cards de perfis de gatinhos também são minimalistas, contendo cada um a foto, nome e algumas poucas informações mais relevantes sobre o felino ilustradas pelos respectivos ícones.

i) Ajuda aos usuários para reconhecerem, diagnosticarem e se recuperarem de erros

Na tela inicial, como não temos uma ação sendo executada ainda, não pensamos em algum reconhecimento de erros.

j) Ajuda e documentação

Este é um sistema muito simples, que de fato não precisa de maiores explicações sobre seu funcionamento, já que seu design também está de acordo com tudo que é utilizado como padrão na internet atualmente. Portanto, esta tela atende a esta heurística.

2.2 Busca efetuada



a) Visibilidade do estado do sistema

Na tela com a busca efetuada, esta heurística é cumprida parcialmente. Além do estado do usuário logado no menu fixo, o estado da busca está sendo indicado pela barra de busca com a

palavra chave buscada, porém, na listagem de gatinhos, não existe uma indicação clara de que os gatinhos que aparecem na lista são aqueles relacionados à palavra-chave. Outro problema encontrado, é a falta de indicação da real disponibilidade de um gato para adoção naquele momento.

2.2.1 Problema: Indicar que gatinhos da listagem são os resultados da busca

Nível de Severidade: Problema pequeno (baixa prioridade para consertar). Este não é um problema que causaria grandes impactos negativos na utilização do sistema, já que ainda temos a indicação da busca feita na caixa de busca, e também será possível para o usuário ler os perfis listados e assim perceber se os mesmos encaixam-se em sua busca ou não.

Possível Solução: Criação de uma label abaixo do título “Amigos disponíveis” com os seguintes dizeres: “Resultados para a busca da(s) palavra(s)-chave:” e com as palavras que foram digitadas na busca listadas em seguida.

2.2.2 Problema: Indicar se os gatinhos da listagem estão ou não disponíveis para adoção naquele momento

Nível de Severidade: Verificar item **2.1.1**.

Possível Solução: Verificar item **2.1.1**.

b) Correspondência entre o sistema e o mundo real

Na tela de busca efetuada, podemos observar os mesmos pontos indicados para a tela inicial (item **2.1 - b**)).

c) Controle e liberdade do usuário

Na tela com a busca efetuada, percebe-se a falta de uma alternativa para automaticamente limpar a busca realizada.

2.2.3 Problema: Falta de alternativa para automaticamente limpar a busca realizada

Nível de Severidade: Problema pequeno (baixa prioridade para consertar). Este problema não é muito impactante, já que é possível limpar a busca manualmente apagando o conteúdo da caixa de busca.

Possível Solução: Criação de um botão “limpar busca” que poderia aparecer abaixo da caixa de busca quando uma busca é efetuada.

d) Consistência e padronização

Nesta tela podemos observar os mesmos padrões percebidos na Home (item **2.1 – d**)).

e) Prevenção de erros

Aqui podemos observar apenas a busca realizada, que pode também ser manualmente apagada, e isto não representa algum impacto que possa gerar algum erro no sistema que precise ser prevenido.

f) Reconhecimento em vez de memorização

Aqui podemos observar os mesmos pontos do item **2.1 – f**).

g) Flexibilidade e eficiência de uso

Sobre esta heurística, podemos fazer a mesma observação do item **2.1 – g**).

h) Design estético e minimalista

Sobre esta heurística, podemos fazer a mesma observação do item **2.1 – h**).

i) Ajuda aos usuários para reconhecerem, diagnosticarem e se recuperarem de erros

Na busca efetuada, podemos imaginar o problema de quando não são encontrados resultados para a palavra-chave que foi digitada. Também, ao clicar no perfil de um gato para visualizá-lo, poderia haver algum erro de redirecionamento, caso haja uma URL quebrada ou incorreta.

2.2.4 Problema: Busca sem resultados

Nível de Severidade: Problema pequeno (baixa prioridade para consertar). Este problema não é tão impactante, já que a caixa de busca pode ser facilmente limpa e novas palavras-chave podem ser escolhidas. Apesar disso, o usuário ainda pode ficar confuso quando a lista aparecer vazia (sem resultados) sem nenhum tipo de aviso.

Possível Solução: Criação de uma mensagem de alerta “Nenhum resultado foi encontrado para sua busca” que apareceria no corpo do aplicativo quando não fossem encontrados resultados para a palavra-chave digitada.

2.2.5 Problema: Erro de redirecionamento

Nível de Severidade: Problema grande (alta prioridade). Este problema impacta bastante na experiência do usuário, já que quando se é levado para um endereço quebrado sem nenhum tipo de aviso ou meio de voltar para a página anterior, pode fazer com que haja desistência por parte do usuário de utilizar o aplicativo.

Possível Solução: Criação de uma mensagem que apareceria no corpo do aplicativo para avisar que houve um erro de redirecionamento, acompanhada de um botão para voltar à página anterior.

j) Ajuda e documentação

Para esta tela, é possível fazer a mesma observação do item **2.1 - j)**.

2.3 Perfil de gato



a) Visibilidade do estado do sistema

Na tela do perfil do gato, esta heurística é cumprida parcialmente. O estado de usuário logado é indicado no menu fixo, porém, não existe uma indicação clara sobre se o gatinho acessado encontra-se ainda disponível para adoção.

Problema: Indicar que o perfil do gatinho acessado encontra-se ainda disponível para adoção

Nível de Severidade: Problema grande (alta prioridade). Este é um problema de alta prioridade pois a disponibilidade de adoção de um perfil deve ser uma informação com destaque no aplicativo, já que o maior objetivo de sua existência é que os felinos sejam adotados. A falta de indicação da disponibilidade ou não do gato, pode levar os usuários a perderem tempo mandando solicitações para gatos que foram adotados recentemente e/ou que ainda não foram removidos ou ocultados pelo usuário que os cadastrou.

Possível Solução: Criação de uma label ao lado do título com o nome do gato, indicando “Disponível” ou “Indisponível”. Também deve-se desabilitar ou ocultar o botão “Solicitar adoção”.

b) Correspondência entre o sistema e o mundo real

Na tela de perfil de gato, podemos observar os mesmos pontos indicados para a tela inicial (item **2.1 - b**). O nome do felino e as informações ilustradas com ícones encontram-se em destaque no perfil, e logo abaixo, podemos visualizar o carrossel de imagens e vídeos do gato, que também é um padrão conhecido que demonstra que pode-se rolar o mesmo para visualizar mais imagens/vídeos. Logo em seguida, podemos ler o pequeno texto que traz um resumo da história do gatinho em questão. Por último, após visualizar todas as informações sobre o gato, aparecem os botões “voltar”, indicado pelo comum símbolo da seta para esquerda, e o de solicitar adoção, que é ilustrado com um coração, pois o objetivo da adoção é, resumidamente, dar amor ao seu novo amigo.

c) Controle e liberdade do usuário

Na tela do perfil de gato esta heurística é cumprida, pois ao final da página existe o botão “voltar”, possibilitando que o usuário consiga facilmente sair do perfil do gato visualizado e voltar para a listagem de perfis.

d) Consistência e padronização

Nesta tela podemos observar os mesmos padrões percebidos na Home (item **2.1 - d**), e além disso, ainda temos o botão de voltar com a seta para esquerda e o de solicitar adoção com o padrão criado para este sistema do coração que representa a adoção(ato de amor). Ambos botões

representam o padrão definido, com bordas arredondadas e um ícone sempre ilustrando a ação que será executada. Aqui, pela primeira vez, vemos o carrossel de imagens e vídeos, representados com bordas arredondadas, e isso pode ser considerado uma inconsistência pelo fato das fotos de perfil dos gatos estarem sempre representadas sem bordas arredondadas.

2.3.1 Problema: Imagens de perfil dos gatos sem bordas arredondadas, imagens e vídeos do carrossel com bordas arredondadas

Nível de Severidade: Problema cosmético. Este não é um problema que impacta muito na experiência do usuário, sendo apenas uma inconsistência estética.

Possível Solução: Definir se o padrão para todas as imagens e vídeos será com bordas retas ou com bordas arredondadas.

e) Prevenção de erros

Aqui apenas está sendo consultado(visualizado) o perfil do gatinho, sendo assim, também não existe a possibilidade de gerar algum erro que precise se prevenido.

f) Reconhecimento em vez de memorização

Aqui, temos todas as informações mais importantes do gatinho ilustradas com ícones que fazem referência a cada uma, além de sua foto e nome. Além disso, a opção mais importante nesta tela é a de solicitar adoção, que encontra-se ao final da leitura das informações do gato, com o botão destacado e ilustrado com o ícone do coração.

g) Flexibilidade e eficiência de uso

Sobre esta heurística, podemos fazer a mesma observação do item **2.1 – g**).

h) Design estético e minimalista

Esta tela atende ao requisito minimalista, sendo o perfil de gato, contendo apenas as informações referentes ao mesmo, dispostas organizadamente na tela.

i) Ajuda aos usuários para reconhecerem, diagnosticarem e se recuperarem de erros

Nesta tela, a única ação a ser executada seriam os redirecionamentos de “voltar” (volta para a página acessada anteriormente) e de “solicitar adoção” (vai para página de solicitação). Nesse caso, poderia acontecer também um erro de redirecionamento, caso haja algum erro na URL.

2.3.2 Problema: Erro de redirecionamento

Nível de Severidade: Verificar item **2.2.5**.

Possível Solução: Verificar item **2.2.5**.

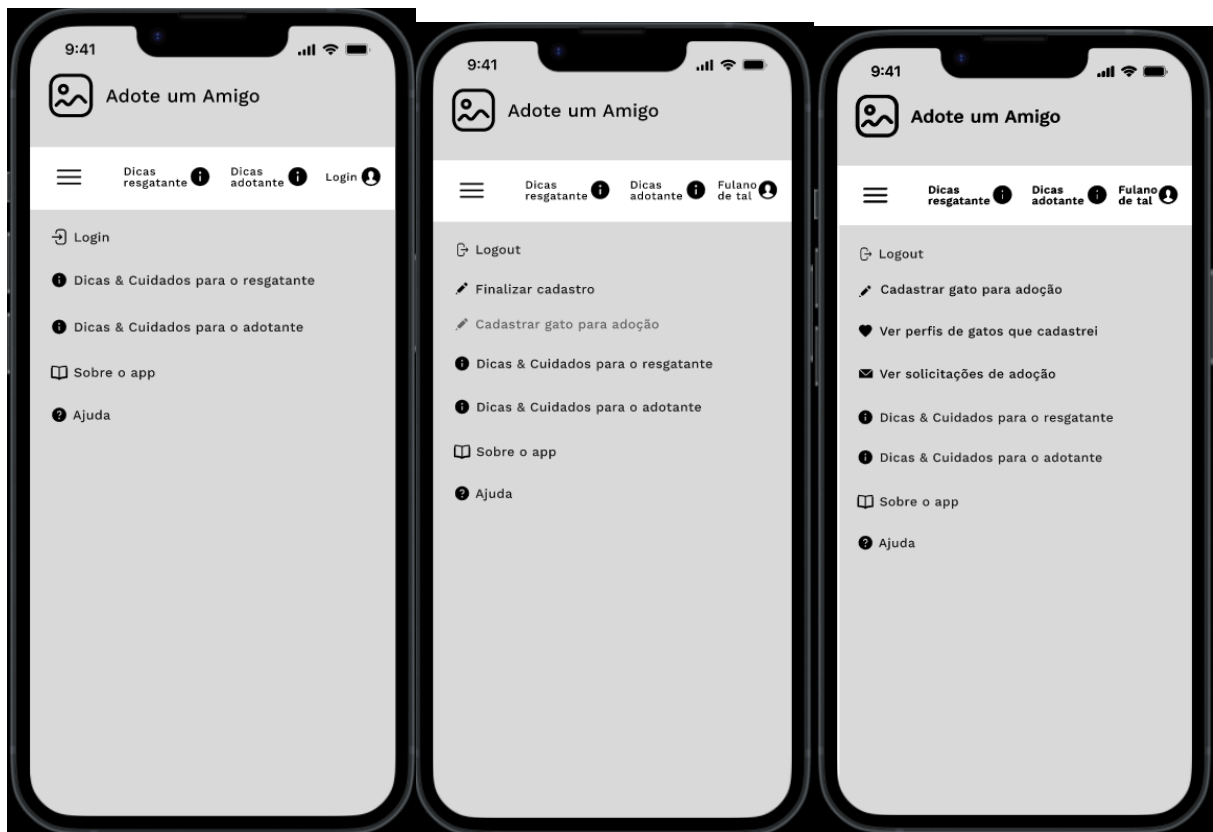
j) Ajuda e documentação

Para esta tela, é possível fazer a mesma observação do item **2.1 - j**)).

3 AVALIAÇÃO HEURÍSTICA DA TAREFA DE ENVIAR SOLICITAÇÃO DE ADOÇÃO

3.1 Home (verificar item 2.1)

3.2 Menu oculto



a) Visibilidade do estado do sistema

Na tela do menu oculto, também temos a indicação do estado do usuário deslogado tanto no próprio menu oculto quanto no menu fixo.

b) Correspondência entre o sistema e o mundo real

Na tela do menu oculto, também temos informações ilustradas com ícones conhecidos. Além dos ícones do menu fixo já mencionados anteriormente, no menu oculto podemos ver outros, tais como a porta de entrada e de saída para o login/logout, o livro para acessar as informações completas do aplicativo em si, a interrogação para indicar a sessão de ajuda, o lápis para indicar preenchimento de formulários, a carta, que indica caixa de mensagens e o coração, também

relacionado ao amor pelos felinos, no link onde você pode acessar os perfis de seus gatinhos cadastrados para adoção.

c) Controle e liberdade do usuário

Esta heurística é cumprida nesta tela, pois ela segue o padrão dos meus ocultos, bastando clicar no ícone de “hambúrguer” para abrir ou fechar o menu oculto.

d) Consistência e padronização

Nesta tela podemos observar os ícones escolhidos para ilustrar as ações do menu oculto, descritas no item **3.2 - b)**.

e) Prevenção de erros

Aqui estamos apenas visualizando ou selecionando algum dos itens do menu oculto, sendo assim, também não há possibilidade de gerar algum erro no sistema.

f) Reconhecimento em vez de memorização

Esta heurística é respeitada aqui, pois nesta tela temos todas as opções do menu oculto sendo exibidas no corpo do app, com seus respectivos ícones ilustrativos.

g) Flexibilidade e eficiência de uso

Sobre esta heurística, podemos fazer a mesma observação do item **2.1 – g)**.

h) Design estético e minimalista

É possível observar que esta heurística é atendida nesta tela pois ao abrir o menu oculto, vemos somente as opções do menu fixo e o menu oculto tomando todo o corpo do aplicativo, com cada opção representada por um simples título descritivo e seu respectivo ícone.

i) Ajuda aos usuários para reconhecerem, diagnosticarem e se recuperarem de erros

Nesta tela, poderiam acontecer erros de redirecionamento ao clicar nos diversos itens do menu oculto.

3.2.1 Problema: Erro de redirecionamento

Nível de Severidade: Verificar item **2.2.5**.

Possível Solução: Verificar item **2.2.5**.

j) Ajuda e documentação

Para esta tela, é possível fazer a mesma observação do item **2.1 - j)**). Além disso, ainda podemos observar que existe no menu oculto um item “Ajuda”. Lá, poderemos encontrar a documentação do aplicativo, que explicaria sobre seu uso, especialmente no caso de usuários idosos ou não tão familiarizados com a internet.

3.3 Login



a) Visibilidade do estado do sistema

Na tela de login, também temos a indicação do estado do usuário deslogado tanto no próprio formulário de login quanto no menu fixo.

b) Correspondência entre o sistema e o mundo real

Na tela de login encontramos uma tela padrão, com uma caixa para digitar o nome de usuário, uma caixa para a senha, com o ícone do olho que conhecidamente exhibe ou oculta a mesma, e um botão para efetuar o login, com o ícone da porta de entrada para o mesmo. Abaixo do botão, existe o link para criação da conta, para que, caso seja o primeiro acesso do usuário, ele possa facilmente identificar como acessar o sistema, após verificar que ainda não possui informações para realizar o login.

c) Controle e liberdade do usuário

Na tela de login, percebe-se a falta de uma opção para voltar à página anterior rapidamente, caso o usuário não deseje fazer login ou se cadastrar naquele momento.

3.3.1 Problema: Falta de opção para voltar à página anterior rapidamente

Nível de Severidade: Problema pequeno (baixa prioridade para consertar). Este problema não é tão impactante, já que na mesma tela ainda é possível acessar o link da home no cabeçalho ou até o menu oculto para sair da página de login.

Possível Solução: Criação de um botão “voltar” que realizaria a volta para a página acessada anteriormente à de login. Este botão poderia aparecer ao lado do título da página “Login” ou no final da página.

d) Consistência e padronização

Nesta tela podemos observar que está sendo respeitado o padrão de inputs com bordas arredondadas, bem como o padrão de botão, com bordas arredondadas e ícone que ilustra a ação.

e) Prevenção de erros

Na tela de login, também não visualizamos alguma possibilidade de erro que poderia ser causado no sistema.

f) Reconhecimento em vez de memorização

Aqui podemos observar uma tela de login padronizada, com campo de nome de usuário, senha e botão de entrar, atendendo ao requisito de reconhecimento.

g) Flexibilidade e eficiência de uso

Sobre esta heurística, podemos fazer a mesma observação do item **2.1 – g)**.

h) Design estético e minimalista

A tela de login respeita este requisito, já que é extremamente simples, possuindo em tela apenas os campos importantes para a realização do login.

i) Ajuda aos usuários para reconhecerem, diagnosticarem e se recuperarem de erros

Nesta tela, poderia ocorrer um erro de execução ao clicar no botão para efetuar o login.

3.3.2 Problema: Erro de execução

Nível de Severidade: Problema grande (alta prioridade). Este problema impacta bastante na experiência do usuário, já que quando ocorre um erro na execução de alguma ação sem algum aviso explicativo sobre o que aconteceu, o usuário pode ficar confuso e até desistir de utilizar o aplicativo.

Possível Solução: Criação de uma mensagem de alerta que poderia ser no estilo pop up/modal, que descreveria o erro na execução da ação, acompanhado de um botão de confirmação de leitura da mensagem. Para diferentes situações, este botão também poderia ser uma alternativa para tentar executar a ação novamente, acompanhado de um outro botão “voltar” que redirecionaria o usuário para a página anteriormente acessada.

i) Ajuda e documentação

Para esta tela, é possível fazer a mesma observação do item **2.1 - j))**.

3.4 Cadastro inicial



a) Visibilidade do estado do sistema

Na tela de cadastro inicial, também temos a indicação do estado do usuário deslogado no menu fixo, além do formulário de cadastro também indicar isto.

b) Correspondência entre o sistema e o mundo real

A tela de cadastro inicial possui também um formulário simples, onde você escolhe seu nome de usuário e informa seu e-mail e uma senha para acessar o sistema, além do botão criar conta ilustrado com um ícone de “+”, indicando uma adição de novo usuário ao sistema.

c) Controle e liberdade do usuário

Na tela de cadastro inicial, percebe-se a falta de uma opção para voltar à página anterior rapidamente, caso o usuário não deseje se cadastrar naquele momento.

3.4.1 Problema: Falta de opção para voltar à página anterior rapidamente

Nível de Severidade: Problema pequeno (baixa prioridade para consertar). Este problema não é tão impactante, já que na mesma tela ainda é possível acessar o link da home no cabeçalho ou até o menu oculto para sair da página de login.

Possível Solução: Criação de um botão “voltar” que realizaria a volta para a página acessada anteriormente à de login. Este botão poderia aparecer ao lado do título da página “Cadastro” ou no final da página.

d) Consistência e padronização

Nesta tela podemos observar que está sendo respeitado o padrão de inputs com bordas arredondadas, bem como o padrão de botão, com bordas arredondadas e ícone que ilustra a ação.

e) Prevenção de erros

Na tela do cadastro inicial, existe o problema da perda dos dados digitados caso o usuário clique para sair da tela do formulário.

3.4.2 Problema: Perda dos dados digitados ao voltar para a tela anterior

Nível de Severidade: Problema pequeno (baixa prioridade para consertar). Este problema não é tão impactante, já que o formulário possui apenas 4 campos que comportam informações não extensas.

Possível Solução: Implementação de uma modal/pop up que surgiria ao clicar no botão “voltar”, perguntando se o usuário realmente deseja voltar e perder os dados digitados.

f) Reconhecimento em vez de memorização

A tela de cadastro inicial é simples e padronizada de acordo com o que é implementado atualmente na internet.

g) Flexibilidade e eficiência de uso

Sobre esta heurística, podemos fazer a mesma observação do item **2.1 – g**).

h) Design estético e minimalista

A tela de cadastro inicial respeita este requisito, já que é extremamente simples, possuindo em tela apenas os campos importantes para a realização do cadastro inicial.

- i) Ajuda aos usuários para reconhecerem, diagnosticarem e se recuperarem de erros

Nesta tela, poderia ocorrer um erro de execução ao clicar no botão “criar conta”.

3.4.3 Problema: Erro de execução

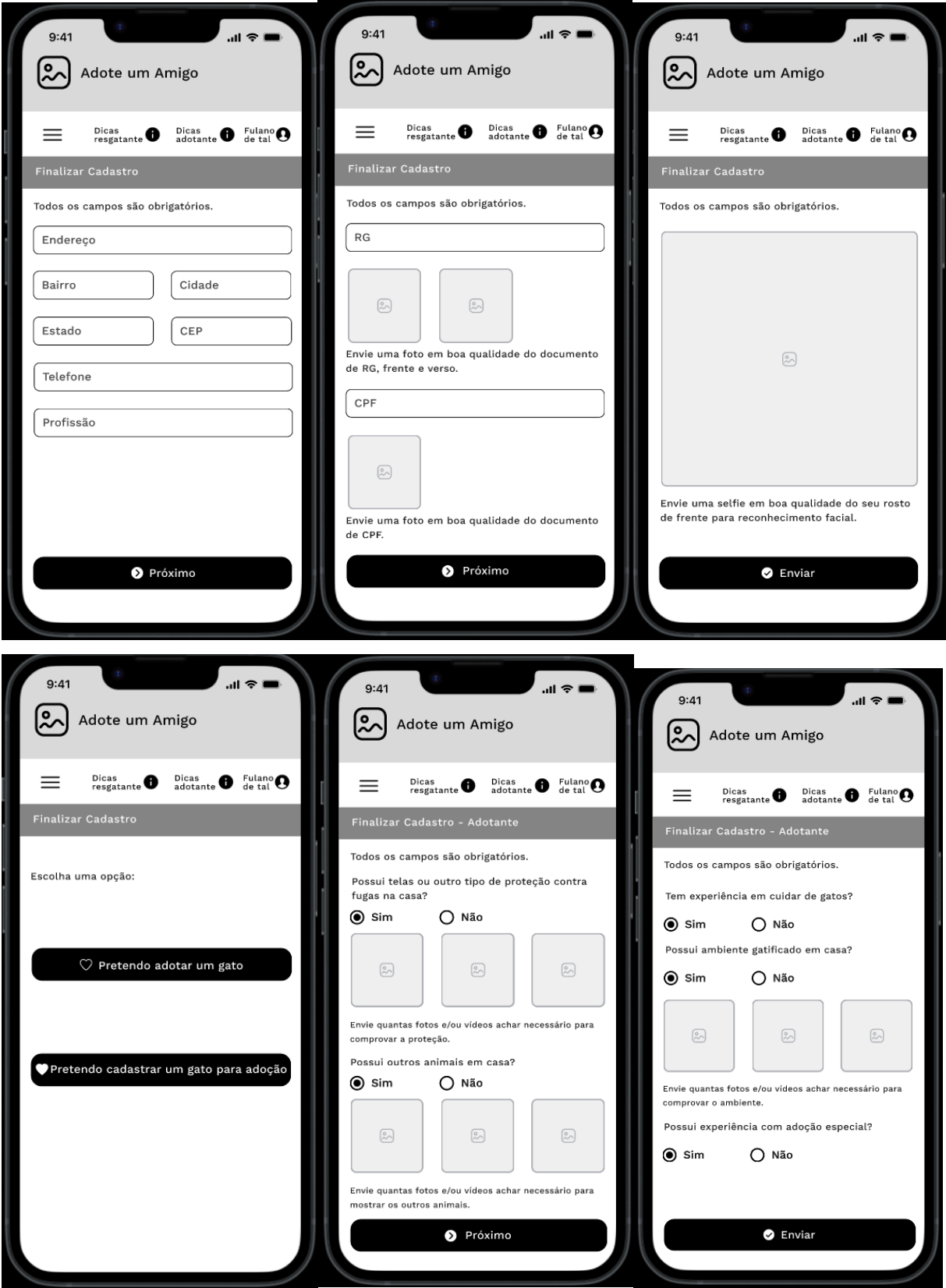
Nível de Severidade: Verificar item **3.3.2**.

Possível Solução: Verificar item **3.3.2**.

- j) Ajuda e documentação

Uma tela de cadastro inicial com poucos campos de formulário, para que o usuário possa iniciar o uso do aplicativo sem sentir “preguiça” de se cadastrar.

3.5 Cadastro completo



a) Visibilidade do estado do sistema

Nas telas de cadastro, também temos a indicação do estado do usuário deslogado no menu fixo, além do formulário de cadastro também indicar isto.

b) Correspondência entre o sistema e o mundo real

Nas telas do cadastro completo, temos um formulário de cadastro extenso dividido em várias telas. A primeira parte do cadastro é geral, para todos os usuários, e a segunda, apenas para adotantes poderem compartilhar suas informações pessoais automaticamente com os resgatantes dos gatinhos que se interessar. Em cada tela, são preenchidas informações relacionadas: primeiro as informações de contato, depois documentos e por último é solicitado uma selfie, depois disso, o sistema dá ao usuário a escolha entre cadastrar um gato pra adoção, onde o botão é ilustrado com um coração cheio, indicando que o gato tem amor para dar ao dono, e a opção de “adotante”, ilustrada por um coração vazado, como se aquele que quer adotar precisasse preencher seu coração com o amor de um dos gatos disponíveis. Ao selecionar a opção de “adotante”, é necessário preencher informações sobre sua casa e em seguida sobre suas experiências com felinos. Cada parte do formulário é sucedida por um botão de “próximo” ilustrado com uma seta para direita. E ao enviar as informações, o botão é ilustrado com o “✓”, indicando que o usuário deve estar ciente das informações estarem corretas ao enviá-las.

c) Controle e liberdade do usuário

Nas telas de cadastro completo, percebe-se a falta de uma opção para sair do formulário de cadastro caso o usuário não deseje ou não possa finalizar o cadastro naquele momento, e também a falta de uma opção de voltar em cada página do cadastro, caso deseje fazer alguma alteração na página anterior do formulário que está preenchendo.

3.5.1 Problema: Falta de opção para sair do formulário de cadastro

Nível de Severidade: Problema grande (alta prioridade). Apesar de ser possível sair do formulário de cadastro clicando no menu oculto ou no link da home do cabeçalho, caso o usuário o faça, ele perderá as informações que já tenha preenchido no formulário, ocasionando uma perda do tempo investido nisso.

Possível Solução: Criação de um botão para “salvar pré cadastro” em cada tela do formulário, que salvaria as informações já editadas pelo usuário, possibilitando que posteriormente, através do link de finalizar cadastro no menu oculto, o usuário possa acessar o

formulário parcialmente preenchido e finalizar seu preenchimento para enviá-lo de fato para a análise do sistema.

3.5.2 Problema: Falta de opção para voltar a página anterior do próprio formulário

Nível de Severidade: Problema grande (alta prioridade). Este problema impacta severamente a experiência do usuário, já que ele não pode voltar para conferir se digitou suas informações corretamente na página anterior do formulário, caso acabe batendo uma dúvida ou lembre de algum erro.

Possível Solução: Criação de um botão “voltar” em cada página do formulário de cadastro, que poderia se colocado ao lado de cada botão “próximo” ou “enviar” destas telas, facilitando que o usuário possa navegar livremente pelas mesmas.

d) Consistência e padronização

Nesta tela, assim como nas anteriores, podemos observar que está sendo respeitado o padrão de inputs com bordas arredondadas, bem como o padrão de botão, com bordas arredondadas e ícone que ilustra a ação. Além disso, ainda podemos observar a mesma inconsistência estética descrita no item **2.3.1**.

3.5.3 Problema: Imagens de perfil dos gatos sem bordas arredondadas, imagens e vídeos do carrossel com bordas arredondadas

Nível de Severidade: Verificar item **2.3.1**.

Possível Solução: Verificar item **2.3.1**.

e) Prevenção de erros

Na tela do cadastro completo, atualmente, existe o problema da perda dos dados preenchidos caso o usuário clique em algum item que faça sair do formulário.

3.5.4 Problema: Perda dos dados digitados ao sair do formulário

Nível de Severidade: Problema grande (alta prioridade). Este problema pode ser muito impactante para a experiência do usuário, já que o formulário de cadastro completo é bem extenso.

Possível Solução: Implementação de uma modal/pop up que surgiria ao clicar para sair do formulário, perguntando se o usuário realmente deseja sair e perder os dados digitados.

f) Reconhecimento em vez de memorização

Nas telas do cadastro completo, observamos um formulário que está dentro dos padrões que são utilizados na internet atualmente, com campos input para textos, imagens, vídeos e radio buttons, além dos botões de ir para a próxima etapa e enviar.

g) Flexibilidade e eficiência de uso

Sobre esta heurística, podemos fazer a mesma observação do item **2.1 – g**).

h) Design estético e minimalista

As telas do cadastro completo respeitam esta heurística, já que o extenso formulário é dividido em telas, que agrupam inputs relacionados entre si, assim o usuário pode preencher cada parte do formulário por vez, sem preocupar-se com muitos campos, o que poderia tornar o preenchimento confuso caso estivessem todos em uma tela só.

i) Ajuda aos usuários para reconhecerem, diagnosticarem e se recuperarem de erros

Nesta tela, poderiam ocorrer um erro de execução ao clicar em um dos botões que envia os dados para o sistema, e também poderiam ocorrer erros de redirecionamento, ao clicar nos botões que avançam as etapas do formulário.

3.5.5 Problema: Erro de execução

Nível de Severidade: Verificar item **3.3.2**.

Possível Solução: Verificar item **3.3.2**.

3.5.6 Problema: Erro de redirecionamento

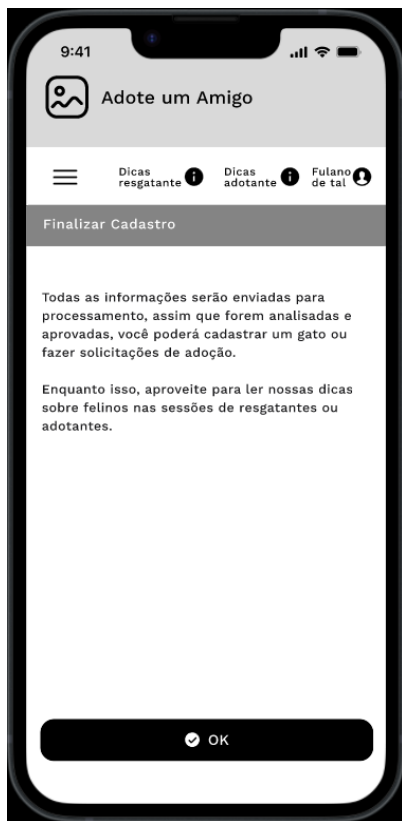
Nível de Severidade: Verificar item **2.2.5**.

Possível Solução: Verificar item **2.2.5**.

j) Ajuda e documentação

Para esta tela, é possível fazer a mesma observação do item **2.1 - j**). Além disso, o formulário possui ainda várias frases explicativas sobre cada etapa, ajudando ainda mais o usuário.

3.6 Tela de confirmação de cadastro



a) Visibilidade do estado do sistema

Na tela de confirmação do cadastro, temos a indicação do estado do usuário logado no menu fixo e a mensagem de confirmação indica que o cadastro foi finalizado com sucesso pelo usuário e está aguardando análise do sistema.

b) Correspondência entre o sistema e o mundo real

Esta tela exibe uma mensagem simples indicando que o perfil está em análise, seguido pelo botão de “ok” ilustrado pelo “✓”, indicando ao usuário que ao clicar no botão ele deve concordar com a mensagem transmitida.

c) Controle e liberdade do usuário

Na tela de confirmação do cadastro esta heurística é cumprida, já que o cadastro já foi enviado e não existe mais nenhuma ação a ser tomada, então basta confirmar a leitura da mensagem

de confirmação transmitida clicando no botão “ok” e o usuário poderá ser redirecionado para a página em que estava anteriormente ao cadastro.

d) Consistência e padronização

Nesta tela, podemos observar que está sendo respeitado o padrão de botão, com bordas arredondadas e ícone que ilustra a ação, assim como o do título da página em destaque na barra cinza.

e) Prevenção de erros

Na tela de confirmação do cadastro, não visualizamos alguma possibilidade de erro que poderia ser causado no sistema que necessite prevenção.

f) Reconhecimento em vez de memorização

Esta tela respeita esta heurística, já que é uma simples mensagem de confirmação que aparece no corpo do aplicativo, acompanhada de um botão de confirmação de leitura ilustrado por ícone, ao final do texto.

g) Flexibilidade e eficiência de uso

Sobre esta heurística, podemos fazer a mesma observação do item **2.1 – g**).

h) Design estético e minimalista

A tela de confirmação atende a este requisito já que exibe apenas a mensagem de confirmação e o botão de confirmação de leitura da mesma, sem demais informações desnecessárias.

i) Ajuda aos usuários para reconhecerem, diagnosticarem e se recuperarem de erros

Aqui poderia ocorrer um erro de redirecionamento, ao clicar no botão de confirmação de leitura da mensagem.

3.6.1 Problema: Erro de redirecionamento

Nível de Severidade: Verificar item **2.2.5**.

Possível Solução: Verificar item **2.2.5**.

j) Ajuda e documentação

Para esta tela, é possível fazer a mesma observação do item **2.1 - j)**).

3.7 Busca efetuada (verificar item **2.2**)

3.8 Perfil de gato (verificar item **2.3**)

3.9 Solicitação de adoção



a) Visibilidade do estado do sistema

Na tela do envio da solicitação de adoção, o estado do usuário logado é indicado no menu fixo.

b) Correspondência entre o sistema e o mundo real

A tela exibe apenas uma caixa de mensagem para digitar algo direcionado ao resgatante, e logo abaixo um botão enviar ilustrado pelo “✓”, o que indica para o usuário que ele concorda que aquela mensagem seja enviada.

c) Controle e liberdade do usuário

Na tela de solicitar adoção podemos observar a falta de um botão para voltar ao perfil do gatinho selecionado anteriormente.

3.9.1 Problema: Falta de opção para voltar ao perfil do gato selecionado anteriormente

Nível de Severidade: Problema grande (alta prioridade). Apesar de ser possível sair do formulário de cadastro clicando no menu oculto ou no link da home do cabeçalho, caso o usuário o faça, ele não conseguirá facilmente acessar o perfil do gato que ele havia selecionado para enviar a solicitação, possivelmente perdendo esta informação.

Possível Solução: Criação de um botão “voltar” que ficaria ao lado do botão de enviar mensagem, onde ao clicar o usuário seria redirecionado de volta para o perfil do gato que estava aberto. Para ajudar ainda mais o reconhecimento do usuário nesta página, poderia ser também adicionado antes da caixa de mensagem, a seguinte frase “Enviar solicitação de adoção para ” acompanhada do nome do gatinho selecionado, e o nome poderia também funcionar como um link para voltar e visualizar o perfil.

d) Consistência e padronização

Nesta tela, assim como nas anteriores, podemos observar que está sendo respeitado o padrão de inputs/caixas de texto com bordas arredondadas, bem como o padrão de botão, com bordas arredondadas e ícone que ilustra a ação, além do título em destaque na barra cinza.

e) Prevenção de erros

Na tela de envio de solicitação, temos o problema da perda dos dados digitados ao sair da tela do formulário.

3.9.2 Problema: Perda dos dados digitados ao sair da tela do formulário

Nível de Severidade: Problema pequeno (baixa prioridade para consertar). Este problema não é tão impactante, já que o formulário possui apenas um campo.

Possível Solução: Implementação de uma modal/pop up que surgiria ao clicar para sair do formulário, perguntando se o usuário realmente deseja voltar e perder os dados digitados.

f) Reconhecimento em vez de memorização

Esta tela atende a esta heurística, já que é um formulário padrão de envio de mensagem, com campo de texto acompanhado de botão de enviar ao final do formulário.

g) Flexibilidade e eficiência de uso

Sobre esta heurística, podemos fazer a mesma observação do item **2.1 – g)**.

h) Design estético e minimalista

Esta tela atende a esta heurística já que é um formulário de envio de mensagem simples com apenas um campo de mensagem e um botão enviar, sem mais nenhuma informação não essencial na tela.

i) Ajuda aos usuários para reconhecerem, diagnosticarem e se recuperarem de erros

Nesta tela, poderia ocorrer um erro de execução ao clicar no botão de enviar mensagem.

3.9.3 Problema: Erro de execução

Nível de Severidade: Verificar item **3.3.2**.

Possível Solução: Verificar item **3.3.2**.

j) Ajuda e documentação

Para esta tela, é possível fazer a mesma observação do item **2.1 - j))**.

3.10 Confirmação de solicitação de adoção



a) Visibilidade do estado do sistema

Na tela de confirmação do envio da solicitação de adoção, temos a indicação do estado do usuário logado no menu fixo e a mensagem indica que o estado da solicitação de adoção é de enviada com sucesso.

b) Correspondência entre o sistema e o mundo real

Esta tela exibe uma mensagem simples indicando que a mensagem foi enviada com sucesso, seguida pelo botão de “ok” ilustrado pelo “✓”, indicando ao usuário que ao clicar no botão ele deve concordar com a mensagem transmitida.

c) Controle e liberdade do usuário

Na tela de confirmação do envio da solicitação esta heurística é cumprida, já que a solicitação já foi enviada e não existe mais nenhuma ação a ser tomada, então basta confirmar a leitura da mensagem de confirmação transmitida clicando no botão “ok” e o usuário poderá ser redirecionado para a página em que estava anteriormente ao cadastro.

d) Consistência e padronização

Nesta tela, assim como nas anteriores, podemos observar que está sendo respeitado o padrão de botão, com bordas arredondadas e ícone que ilustra a ação, e o padrão de título da página na barra cinza.

e) Prevenção de erros

Na tela de confirmação do envio de solicitação, não visualizamos alguma possibilidade de erro que poderia ser causado no sistema.

f) Reconhecimento em vez de memorização

Para esta tela é possível fazer a mesma observação do item **3.9 – f)**.

g) Flexibilidade e eficiência de uso

Sobre esta heurística, podemos fazer a mesma observação do item **2.1 – g)**.

h) Design estético e minimalista

Sobre esta heurística, podemos fazer a mesma observação do item **2.1 – h)**.

i) Ajuda aos usuários para reconhecerem, diagnosticarem e se recuperarem de erros

Aqui nesta tela poderia ocorrer um erro de redirecionamento ao clicar no botão de confirmação.

2.10.1 Problema: Erro de redirecionamento

Nível de Severidade: Verificar item **2.2.5**.

Possível Solução: Verificar item **2.2.5**.

j) Ajuda e documentação

Para esta tela, é possível fazer a mesma observação do item **2.1 - j))**.

4 PREPARAÇÃO PARA AVALIAÇÃO POR OBSERVAÇÃO DE USO

4.1 Perfil dos usuários

Pessoas apaixonadas por animais de todas as idades que estão em busca de um novo amigo felino e que nunca utilizaram um aplicativo de adoção antes.

4.2 Tarefas a serem realizadas

As tarefas que os usuários deverão realizar serão as seguintes:

- Cadastrar-se no aplicativo como adotante
- Consultar perfil do gato e enviar solicitação de adoção

4.3 Local de realização do teste

O teste será realizado no ambiente de acesso ao aplicativo de cada participante, ou seja, em seu computador pessoal ou celular pessoal. Os participantes deverão navegar no protótipo do figma para realizar as tarefas determinadas.

4.4 Método de coleta de dados

Os dados serão coletados através da análise das respostas dos questionários pré e pós teste, além da análise do vídeo que será gravado da tela do participante enquanto ele navega pelo protótipo do aplicativo.

5 TESTE PILOTO DA AVALIAÇÃO POR OBSERVAÇÃO DE USO

5.1 Aprovação do TCLE



Beatriz Rachel <beatrizrachel.vbp@gmail.com>

RE: TCLE - João Luiz Sardenberg

1 mensagem

João Luiz Costa e Sardenberg <jsardenberg@hotmail.com.br>
Para: Beatriz Rachel <beatrizrachel.vbp@gmail.com>

18 de setembro de 2023 às 13:12

Eu João Luiz Costa Guedes e Sardenberg, li e aceito os termos da pesquisa.

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

Sobre a gravação de áudio:

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

Sobre a gravação de vídeo:

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

Sobre a divulgação de trechos de vídeo:

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

Atenciosamente,

De: Beatriz Rachel <beatrizrachel.vbp@gmail.com>

Enviado: segunda-feira, 18 de setembro de 2023 13:09

Para: jsardenberg@hotmail.com.br <jsardenberg@hotmail.com.br>

Assunto: TCLE

Termo de Consentimento Livre e Esclarecido

Pesquisa: Projeto Adote um Amigo

Natureza da Pesquisa

Eu, Beatriz Rachel Villas Bôas Porto, aluno(a) da terceira sprint da Pós-Graduação em UX Experiência do Usuário e Interação Humano-Computador da PUC-Rio, pesquisador(a) responsável pelo projeto Adote um Amigo, sob orientação dos Professores Alberto Barbosa Raposo e Greis Francy M. Silva Calpa, do Departamento de Informática da PUC-Rio, te convido a participar como voluntário nesse estudo.

A pesquisa visa a avaliação do processo de consulta de perfis de gatos para adoção e de envio de solicitações de adoção. O objetivo do estudo não é avaliar as pessoas, mas sim o quão adequado o Adote um Amigo, a interface e interação são para realizar as tarefas propostas. Através desta pesquisa espera-se identificar problemas de usabilidade e oportunidades de melhoria.

Benefícios

Os benefícios envolvem a interação dos participantes no Adote um Amigo visando identificar os problemas de usabilidade que eles enfrentam ao realizar as tarefas propostas. No entanto, não há benefícios a curto prazo esperados para os participantes do estudo.

Riscos e desconfortos

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

Garantia de anonimato, privacidade e sigilo dos dados

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

Divulgação dos resultados

Os dados agregados e análises realizadas poderão ser publicados em publicações científicas e didáticas. Ao divulgarmos os resultados da pesquisa, nos comprometemos em preservar seu anonimato e privacidade, ocultando ou disfarçando toda informação (seja em texto, imagem, áudio ou vídeo) que possa revelar sua identidade, conforme suas opções de consentimento informadas no final deste termo. As informações brutas coletadas não serão divulgadas.

Acompanhamento, assistência e esclarecimentos

A qualquer momento, durante a pesquisa e até um ano após o seu término, você poderá solicitar mais informações sobre o estudo ou cópias dos materiais divulgados. Caso você observe algum comportamento que julgue antinético ou prejudicial a você, você pode entrar em contato para que sejam tomadas as medidas necessárias. Ao final deste termo você encontra as formas de contato.

Ressarcimento de despesa eventual

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

Liberdade de recusa, interrupção, desistência e retirada de consentimento

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

Consentimento

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

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

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

Sobre a gravação de áudio:

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

Sobre a gravação de vídeo:

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

Sobre a divulgação de trechos de vídeo:

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

5.2 Questionário pré-teste piloto

- Dados Demográficos:

Idade: 30 anos

Gênero: Masculino

Nível de experiência com tecnologia/aplicativos similares: Alto

- Expectativas e Percepções Iniciais:

O que você espera alcançar ao usar este aplicativo? Eu espero conseguir adotar um gato de maneira segura.

Quais são suas primeiras impressões do aplicativo com base na descrição fornecida? Minha primeira impressão é que o aplicativo parece ser bem completo em dar segurança para os dois lados.

- Usabilidade Percebida:

Com base na descrição, qual é a sua opinião sobre a facilidade de uso do aplicativo? Me parece ser bem simples de usar.

Você acredita que o aplicativo atenderá às suas necessidades? Sim, acredito que minhas expectativas serão atendidas.

- Recursos Desejados:

Quais recursos específicos você gostaria de ver neste aplicativo? Informações mais detalhadas e cruciais para adoção: Testes de doenças comuns, se o animal vem castrado ou não, se não vier castrado quem ira cobrir o custo da castração. Informações sobre quem resgatou o gato, se faz parte de algum grupo ou filiação maior. Informação sobre quem vai adotar, se já teve animais de estimação e se possível fotos do local onde o animal irá ficar.

Você tem alguma sugestão para melhorar a experiência do usuário? Eu acho que a Plataforma pode seguir uma ideia da Uber no sentido de ter uma navegação separada para quem vai adotar

e outra para quem coloca para a adoção. Os usuários que vão colocar para adoção serão, provavelmente, muito menores do que vão adotar.

- Expectativas de Desempenho:

Quanto tempo você espera gastar usando este aplicativo diariamente/semanalmente? Durante alguns minutos por dia enquanto estiver procurando gatos para adoção.

Que tipo de desempenho (rapidez, confiabilidade, etc.) você espera deste aplicativo? Confiabilidade nos dados fornecidos e foto se possível e rapidez instantânea em navegação e curta para o processo de adoção como um todo.

5.3 Execução do teste piloto

O teste piloto foi realizado no computador pessoal do participante e foi registrado o vídeo “*avaliacao-participantepiloto.mp4*”.

5.4 Questionário pós-teste piloto

- Experiência de Uso:

Quanto tempo você usou o aplicativo durante o teste? Durante 3 minutos.

- Satisfação com a Experiência:

Como você avalia a facilidade de uso do aplicativo? Ele é bem simples de usar.

O aplicativo atendeu às suas expectativas? Atendeu muito minhas expectativas. Muito bem detalhado.

- Efetividade e Utilidade:

O aplicativo ajudou a realizar as tarefas pretendidas? Sim, consegui fazer meu cadastro como adotante perfeitamente.

Quais recursos você achou mais úteis? Os de foto do local onde o gato ficaria, se a pessoa já tem animais e as informações sobre o gatinho ter a questão de castrado e outros detalhes importantes.

- Problemas Enfrentados:

Você encontrou algum problema ou desafio durante o uso do aplicativo? Não.

Se sim, quais foram esses problemas? Nenhum.

- Comparação com Expectativas Iniciais:

Como sua experiência real de uso do aplicativo se compara às suas expectativas iniciais? Muito melhor do que eu esperava, o aplicativo é bem intuitivo e fluido, tem todas as ideias que eu tinha pensando que seria bom ter e outras que eu se quer pensei. Superou minhas expectativas. Há algo que você gostaria que fosse diferente? Não.

- Recomendações e Melhorias:

Você recomendaria este aplicativo a outras pessoas? Recomendaria sim, inclusive para quem fosse adotar e também para quem for colocar gatinhos para adoção. Ele passa uma confiança muito boa.


Que sugestões você tem para melhorar o aplicativo? Acho que o aplicativo está muito bom como é, talvez apenas o layout que tivesse outras cores além do preto.

5.5 Conclusão do teste piloto

O teste piloto foi conduzido de maneira eficaz, permitindo entender a receptividade do participante ao aplicativo de adoção de gatos, pois o mesmo demonstrou engajamento ao fornecer informações detalhadas sobre sua experiência e dedicou tempo suficiente ao teste, interagindo com o aplicativo por um período adequado para avaliar seus principais aspectos.

6 EXECUÇÃO DA AVALIAÇÃO POR OBSERVAÇÃO DE USO

6.1 Participante 1 - Aprovação do TCLE



Beatriz Rachel <beatrizrachel.vbp@gmail.com>

TCLE

2 mensagens

Beatriz Rachel <beatrizrachel.vbp@gmail.com>

Para: Igacoo B Villas Boas <igacbv@gmail.com>

10 de setembro de 2023 às 13:01

Termo de Consentimento Livre e Esclarecido

Pesquisa: Projeto Adote um Amigo

Natureza da Pesquisa

Eu, Beatriz Rachel Villas Boas Porto, aluno(a) da terceira turma da Pós-Graduação em UX Experiência do Usuário e Interação Humano-Computador da PUC-Rio, pesquisador(a) responsável pelo projeto Adote um Amigo, sob orientação dos Professores Alberto Barbosa Raposo e Gress Francy M. Silva Calpa, do Departamento de Informática da PUC-Rio, te convidei a participar como voluntário neste estudo.

A pesquisa visa a avaliação do processo de consulta de perfis de gatos para adoção e de envio de solicitações de adoção. O objetivo do estudo não é avaliar as pessoas, mas sim o quão adequado o Adote um Amigo, a interface e interação são para realizar as tarefas propostas. Através desta pesquisa espera-se identificar problemas de usabilidade e oportunidades de melhoria.

Benefícios

Os benefícios envolvem a interação dos participantes no Adote um Amigo visando identificar os problemas de usabilidade que eles enfrentam ao realizar as tarefas propostas. No entanto, não há benefícios a curto prazo esperados para os participantes do estudo.

Riscos e desconfortos

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

Garantia de anonimato, privacidade e sigilo dos dados

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

Divulgação dos resultados

Os dados agregados e análises realizadas poderão ser publicados em publicações científicas e didáticas. Ao divulgarmos os resultados da pesquisa, nos comprometemos em preservar seu anonimato e privacidade, ocultando ou disfarçando toda informação (seja em texto, imagens, áudio ou vídeo) que possa revelar sua identidade, conforme suas opções de consentimento informadas no final deste termo. As informações brutas coletadas não serão divulgadas.

Acompanhamento, assistência e esclarecimentos

A qualquer momento, durante a pesquisa e até um ano após o seu término, você poderá solicitar mais informações sobre o estudo ou cópias dos materiais divulgados. Caso você observe algum comportamento que julgue antético ou prejudicial a você, você pode entrar em contato para que sejam tomadas as medidas necessárias. Ao final deste termo você encontra as formas de contato.

Ressarcimento de despesa eventual

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

Liberdade de recusa, interrupção, desistência e retirada de consentimento

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

Consentimento

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

1. Recebi informações detalhadas sobre a natureza e objetivos da pesquisa descrita neste documento e tive a oportunidade e esclarecer eventuais dúvidas;

2. Estou ciente de que minha participação é voluntária e posso abandonar o estudo a qualquer momento, sem fornecer qualquer razão e sem que haja quaisquer consequências negativas. Além disso, caso eu não queira responder a uma ou mais questões, tenho liberdade para não;

3. Estou ciente de que minhas respostas serão mantidas confidenciais. Entendo que meu nome não será associado aos materiais de pesquisa e não será identificado nos materiais de divulgação que resultem da pesquisa;

4. Estou ciente de que a minha participação não acarretará qualquer ônus e que as atividades previstas na pesquisa não representam nenhum risco para mim ou para qualquer outro participante;

5. Estou ciente de que sou livre para consentir ou não com a pesquisa, conforme as opções que marco abaixo:

☐ Não autorizo o uso das informações coletadas descritas neste documento.

☐ Autorizo o uso das informações coletadas conforme as condições descritas neste termo.

Sobre a gravação de áudio:

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

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

Sobre a gravação de vídeo:

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

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

Sobre a divulgação de trechos de vídeo:

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

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

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

IANDE <igacbv@gmail.com>

Para: Beatriz Rachel <beatrizrachel.vbp@gmail.com>

10 de setembro de 2023 às 13:13

[Texto das mensagens anteriores oculto]

☒ Autorizo o uso das informações coletadas conforme as condições descritas neste termo.

Sobre a gravação de áudio:

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

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

Sobre a gravação de vídeo:

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

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

Sobre a divulgação de trechos de vídeo:

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

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

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

Igaci Borges Villas Boas

[Texto das mensagens anteriores oculto]

6.2 Participante 1 - Questionário pré-teste

- Dados demográficos:

Idade: 62 anos

Gênero: Feminino

Nível de experiência com tecnologia/aplicativos similares: Médio

- Expectativas e Percepções Iniciais:

O que você espera alcançar com esse aplicativo? Espero obter uma forma confiável de informações para poder adotar um gatinho. Quanto mais informações mais me sentirei segura ao adotar e saberei exatamente o que fazer e esperar da experiência.

Quais são suas primeiras impressões do aplicativo com base na descrição fornecida? Me pareceu bastante útil para facilitar o processo de adoção de um pet. Todas as informações que estarão disponíveis são bem-vindas para melhorar a interação entre quem quer adotar e quem disponibiliza para a adoção.

- Usabilidade Percebida:

Com base na descrição, qual é a sua opinião sobre a facilidade de uso do aplicativo? Para mim que não tenho muita intimidade com aplicativos, me pareceu fácil e direto.

Voce acredita que o aplicativo atendera suas necessidades? Totalmente. Todas as informações disponibilizadas, facilitarão a decisão de adotar ou não. E também possibilitará a quem está oferecendo o pet, que seja um adotante responsável.

- Recursos Desejados:

Quais recursos específicos você gostaria de ver neste aplicativo? Idade do gato, como foi resgatado, vacinação, castração, alguma doença pre-existente e se o gato for mais velho, se tem problemas de convivência com outros animais.

Voce tem alguma sugestão para melhorar a experiência do usuário? Acho que as informações que serão dadas preenchem as minhas expectativas.

- Expectativas de Desempenho:

Quanto tempo você espera gastar usando este aplicativo dia/semanal? A partir do momento que resolver consultar o aplicativo para adoção, alguns minutos diariamente.

Que tipo de desempenho vc espera deste aplicativo? Rapidez e facilidade na consulta dos perfis dos pets e que as informações sejam confiáveis.

6.3 Participante 1 - Execução

O teste foi realizado no computador pessoal do participante e foi registrado o vídeo “*avaliacao-participante1.mp4*”.

6.4 Participante 1 – Questionário pós-teste

- Experiência de Uso:

Quanto tempo você usou o aplicativo? Durante alguns minutos.

- Satisfação com a Experiência:

Como você avalia a facilidade de uso do aplicativo? Achei fácil. Encontrei as informações com facilidade.

O aplicativo atendeu às suas expectativas? Plenamente.

- Efetividade e Utilidade:

O aplicativo ajudou a realizar as tarefas pretendidas? Sim.

Quais recursos você achou mais úteis? Eu achei todos os recursos satisfatórios.

- Problemas Enfrentados:

Você encontrou algum problema ou desafio durante o uso do aplicativo? Não.

Se sim, quais foram esses problemas? N/A

- Comparação com Expectativas Iniciais:

Como sua experiência real de uso do aplicativo se compara às suas expectativas iniciais? Me surpreendeu, porque achei bem fácil.

Há algo que você gostaria que fosse diferente? Não.

- Recomendações e Melhorias:

Você recomendaria este aplicativo a outras pessoas? Sem dúvida.

Que sugestões você tem para melhorar o aplicativo? Todas as informações obtidas através do app me satisfizeram e eu adotaria um pet com base no que visualizei.

6.5 Participante 1 - Conclusão

Durante o teste, a participante avaliou a facilidade de uso do aplicativo como satisfatória, mesmo sendo menos familiarizada com tecnologia, e expressou confiança de que o aplicativo atenderia às suas necessidades, principalmente em relação à confiabilidade dos dados disponibilizados pelos usuários. Na avaliação pós-teste, a participante confirmou sua satisfação com a experiência de uso do aplicativo, destacando a facilidade de encontrar informações e a eficácia geral do aplicativo em melhorar a comunicação entre adotantes e resgatantes de gatos. Não foram relatados problemas durante o teste, refletindo a eficiência no design do aplicativo.

6.6 Participante 2 – Aprovação do TCLE



Beatriz Rachel <beatrizrachel.vbp@gmail.com>

TCLE

2 mensagens

Beatriz Rachel <beatrizrachel.vbp@gmail.com>

Para: "jm_nemer@id.uff.br" <jm_nemer@id.uff.br>

18 de setembro de 2023 às 18:08

Termo de Consentimento Livre e Esclarecido

Pesquisa: Projeto Adote um Amigo

Natureza da Pesquisa
Eu, Beatriz Rachel Villas Bôas Porto, aluno(a) da terceira sprint da Pós-Graduação em UX Experiência do Usuário e Interação Humano-Computador da PUC-Rio, pesquisador(a) responsável pelo projeto Adote um Amigo, sob orientação dos Professores Alberto Barbosa Raposo e Greis Francy M. Silva Calpa, do Departamento de Informática da PUC-Rio, te convido a participar como voluntário nesse estudo.

A pesquisa visa a avaliação do processo de consulta de perfis de gatos para adoção e de envio de solicitações de adoção. O objetivo do estudo não é avaliar as pessoas, mas sim o quão adequado o Adote um Amigo, a interface e interação são para realizar as tarefas propostas. Através desta pesquisa espera-se identificar problemas de usabilidade e oportunidades de melhoria.

Benefícios
Os benefícios envolvem a interação dos participantes no Adote um Amigo visando identificar os problemas de usabilidade que eles enfrentam ao realizar as tarefas propostas. No entanto, não há benefícios a curto prazo esperados para os participantes do estudo.

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

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

Divulgação dos resultados
Os dados agregados e análises realizadas poderão ser publicados em publicações científicas e didáticas. Ao divulgarmos os resultados da pesquisa, nos comprometemos em preservar seu anonimato e privacidade, ocultando ou disfarçando toda informação (seja em texto, imagem, áudio ou vídeo) que possa revelar sua identidade, conforme suas opções de consentimento informadas no final deste termo. As informações brutas coletadas não serão divulgadas.

Acompanhamento, assistência e esclarecimentos
A qualquer momento, durante a pesquisa e até um ano após o seu término, você poderá solicitar mais informações sobre o estudo ou cópias dos materiais divulgados. Caso você observe algum comportamento que julgue antiético ou prejudicial a você, você pode entrar em contato para que sejam tomadas as medidas necessárias. Ao final deste termo você encontra as formas de contato.

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

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

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

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

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

Sobre a gravação de áudio:
☐ Não autorizo a gravação em áudio do que eu disser durante o estudo.
☐ Autorizo a gravação em áudio do que eu disser durante o estudo.

Sobre a gravação de vídeo:
☐ Não autorizo a gravação em vídeo das atividades que eu realizar.
☐ Autorizo a gravação em vídeo das atividades que eu realizar.

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

João Marcelo Nemer Filho <jm_nemer@id.uff.br>

Para: Beatriz Rachel <beatrizrachel.vbp@gmail.com>

18 de setembro de 2023 às 18:11

Li e aceito os termos da pesquisa.

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

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

Sobre a gravação de vídeo:
☐ Não autorizo a gravação em vídeo das atividades que eu realizar.
☒ Autorizo a gravação em vídeo das atividades que eu realizar.

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

[Texto das mensagens anteriores oculto]

6.7 Participante 2 – Questionário pré-teste

- Dados Demográficos:

Idade: 27

Gênero: Masculino

Nível de experiência com tecnologia/aplicativos similares: Alto

- Expectativas e Percepções Iniciais:

O que você espera alcançar ao usar este aplicativo? Facilitar a adoção de gatos e tornar mais eficiente a comunicação entre adotante e doador.

Quais são suas primeiras impressões do aplicativo com base na descrição fornecida? O aplicativo resolve problemas recorrentes na adoção de animais, relacionadas a má comunicação entre as partes.

- Usabilidade Percebida:

Com base na descrição, qual é a sua opinião sobre a facilidade de uso do aplicativo? O uso do aplicativo e suas funções parecem simples e intuitivas.

Você acredita que o aplicativo atenderá às suas necessidades? Sim.

- Recursos Desejados:

Quais recursos específicos você gostaria de ver neste aplicativo? Possibilidade de separar os gatos disponíveis para adoção em categorias de cor ou raça.

Você tem alguma sugestão para melhorar a experiência do usuário? É desejável ter a opção de modo noturno.

- Expectativas de Desempenho:

Quanto tempo você espera gastar usando este aplicativo diariamente/semanalmente? Pouco tempo, visto que o aplicativo possui um uso pontual específico.

Que tipo de desempenho (rapidez, confiabilidade, etc.) você espera deste aplicativo? Um desempenho superior ao método padrão atual de adoção de gatos.

6.8 Participante 2 - Execução

O teste foi realizado no celular pessoal do participante e foi registrado o vídeo “*avaliacao-participante2.mp4*”.

6.9 Participante 2 – Questionário pós-teste

- Experiência de Uso:

Quanto tempo você usou o aplicativo durante o teste prévio? 1 minuto.

- Satisfação com a Experiência:

Como você avalia a facilidade de uso do aplicativo? Intuitivo.

O aplicativo atendeu às suas expectativas? Sim.

- Efetividade e Utilidade:

O aplicativo ajudou a realizar as tarefas pretendidas? Sim.

Quais recursos você achou mais úteis? Informações sobre a personalidade dos gatinhos.

- Problemas Enfrentados:

Você encontrou algum problema ou desafio durante o uso do aplicativo? Não.

Se sim, quais foram esses problemas? N/A

- Comparação com Expectativas Iniciais:

Como sua experiência real de uso do aplicativo se compara às suas expectativas iniciais? O aplicativo atendeu as expectativas.

Há algo que você gostaria que fosse diferente? Não.

- Recomendações e Melhorias:

Você recomendaria este aplicativo a outras pessoas? Sim.

Que sugestões você tem para melhorar o aplicativo? Ampliar para outros animais além de gatos, todos animais abandonados merecem um lar.

6.10 Participante 2 - Conclusão

O participante 2 expressou expectativas claras em relação ao aplicativo, destacando a importância da facilitação da adoção de gatos e da melhoria na comunicação entre adotantes e doadores. Suas primeiras impressões foram igualmente positivas, reconhecendo o potencial do aplicativo para resolver problemas de confiabilidade entre as partes na adoção de animais, assim como a participante 1.

Após o teste, ele confirmou que o aplicativo atendeu às suas expectativas e destacou a utilidade das informações sobre a personalidade dos gatos, e por fim, as sugestões fornecidas pelo participante oferecem pistas para o aprimoramento futuro do aplicativo como modo noturno e expansão do aplicativo para adoção de outros animais.

6.11 Avaliação dos vídeos

a) Vídeo do participante piloto (Item 5.3)

Ao analisar o vídeo do participante do teste piloto, percebemos que ele teve uma pequena dificuldade com a interface da ferramenta em que foi criado o protótipo, mas isto não diz muito sobre a experiência do usuário com o próprio protótipo em si.

O usuário conseguiu executar as tarefas pré-determinadas para o teste rapidamente, e não teve nenhuma observação negativa a relatar no pós-teste.

b) Vídeo do participante 1 (Item 6.3)

Como pode-se ver no vídeo, o participante 1 também executou as tarefas pré-determinadas com rapidez, não apresentando dificuldades em encontrar as funcionalidades na interface. Além disso, também não relatou nenhuma experiência negativa no pós-teste.

c) Vídeo do participante 2 (Item 6.8)

Ao analisar o vídeo deste participante, pudemos notar, ao final, uma certa dificuldade de clicar no botão “Ver mais” para acessar o perfil de gato.

Problema: Dificuldade para clicar no botão

Gravidade: Este problema impacta diretamente na experiência do usuário e é um obstáculo para o principal objetivo do mesmo: a visualização dos perfis dos gatos para facilitar sua adoção.

Probabilidade de ocorrência: Alta. Tendo em vista que o objetivo do aplicativo é a visualização dos gatinhos da lista disponíveis para adoção, o usuário irá esbarrar neste problema muitas vezes durante a utilização.

Possível Solução: Implementação de um botão maior, mais destacado e com uma maior área de clique.

6.12 Conclusão

Durante a avaliação por observação de uso, não foram identificados muitos problemas pelos participantes, que se mostraram satisfeitos com o funcionamento do sistema e ainda executaram as tarefas com rapidez e facilidade. O problema percebido no vídeo do participante 2 com o botão, apesar de grave, é de simples solução. Sendo assim, conclui-se que o aplicativo foi projetado de forma eficiente e coerente com seu objetivo e público alvo, e por este motivo foi bem aceito pelos participantes do teste.