

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE SÃO CARLOS - UFSCAR**  
**CENTRO DE CIÊNCIAS EXATAS E TECNOLOGIA - CCET**  
**DEPARTAMENTO DE COMPUTAÇÃO - DC**



## **TESTE DE USABILIDADE - PLANEJAMENTO**

**Elaboração de Teste de Usabilidade a ser  
aplicado no desenvolvimento do projeto.**



**CARLOS ALBERTO MAGALHAES NETO**  
**LEONARDO ROSSI DOURADO**  
**LUCAS GABRIEL VALENTI**  
**PEDRO ADORNO POSSEBON**  
**SÉRGIO FELIPE BEZERRA RABELO**  
**YURI ARITA DE CARVALHO**

**São Carlos**  
**2025**

## 1.1 CHATBOT LÓTUS

Chatbot de apoio em saúde mental no ambiente universitário, com relatórios periódicos enviados ao terapeuta.

## 1.2 OBJETIVO GERAL

Avaliar a usabilidade, clareza, empatia e fluidez da interação no chatbot, verificando:

- Se usuários conseguem navegar e utilizar o sistema sem instruções adicionais.
- Se o conteúdo apresenta linguagem acolhedora, consistente com boas práticas clínicas.
- Se os problemas heurísticos identificados previamente influenciam a experiência.

## 1.3 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Avaliar a facilidade de iniciar uma conversa e compreender o propósito do chatbot.
2. Verificar se os usuários se sentem acolhidos, compreendidos e respeitados.
3. Identificar problemas de navegação já antecipados na avaliação heurística, como:
  - Ausência de feedback de sistema.
  - Falta de ícone de microfone.
  - Botão de SOS pouco chamativo.
4. Medir eficiência: tempo para concluir tarefas simples.
5. Registrar dificuldades, confusões e percepções emocionais durante o uso.

## 1.4 PERGUNTAS QUE O TESTE DEVE RESPONDER

- O usuário se sente acolhido ao conversar com o chatbot?
- As respostas do chatbot parecem empáticas e adequadas clinicamente?
- O menu lateral e botões são fáceis de entender?
- O usuário consegue identificar funcionalidades como relatório, SOS e ajuda?
- O chatbot deixa claro quando está processando mensagens?
- O usuário consegue completar as tarefas sem ajuda externa?

## 1.5 MÉTODO DE AVALIAÇÃO

**Método escolhido:** Teste de Usabilidade + Percurso Cognitivo + Observação Moderada.

**Materiais utilizados:**

- Protótipo navegável no Figma.
- Roteiro de tarefas.
- Formulário + Perguntas qualitativas.
- Termo de consentimento.

## **1.6 PARTICIPANTES**

De 5 a 8 estudantes universitários sem experiência prévia com este chatbot e preferencialmente diversos em idade, gênero, curso.

## **1.7 TAREFAS DO TESTE**

O participante deverá:

- Iniciar uma nova conversa com o chatbot.
- Relatar um problema emocional simples (ex: “estou ansioso com provas”).
- Seguir as sugestões dadas pelo chatbot.
- Encontrar e abrir a área de relatórios.
- Localizar o botão de SOS e explicar para que serve.
- Minimizar e reabrir o menu lateral.
- Encerrar a conversa e retornar para conversas anteriores.

## **1.8 DADOS A SEREM COLETADOS**

**Quantitativos:**

- Tempo por tarefa.
- Taxa de sucesso.

**Qualitativos:**

- Comentários espontâneos.
- Frustrações observadas.
- Expressões (suspiros, dúvidas, hesitações).
- Respostas via formulário.

## **1.9 CUIDADOS ÉTICOS**

- Termo de consentimento antes do teste.
- Nenhuma informação emocional real será armazenada.
- Nome e identidade serão mantidos em anonimato.
- Participante pode desistir a qualquer momento.
- Dados coletados serão utilizados apenas para fins acadêmicos.

## **1.10 ANÁLISE E APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS**

- Análise qualitativa temática.
- Cruzamento com heurísticas previamente identificadas.
- Tabela com problemas priorizados.
- Recomendações de melhoria para a próxima iteração.