**Tarefa observada: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**---**

**1 - Ponto de Vista do Usuário**

- O que foi fácil?

- O que foi difícil?

- Teve alguma frustração ou dúvida?

- O que poderia melhorar?

**2 - Ponto de Vista do Observador**

- Reações ou comportamentos notáveis?

- Alguma dificuldade que o usuário não verbalizou?

- Pontos que pareceram confusos?

- Sugestões de melhoria?

**3 - Ponto de Vista do Gestor/Cliente Final**

- Impactos no negócio (tempo perdido, abandono, erros)?

- O que essa experiência revela sobre o sistema?

- Quais melhorias seriam estratégicas?