

## Roteiro de teste

Fleury A+

### Controle Monitoria

Nome do testador: \_\_\_\_\_ T: \_\_\_\_\_

Idade: \_\_\_\_\_

Horário de início: \_\_\_\_ : \_\_\_\_ Horário do termino: \_\_\_\_: \_\_\_\_

Data do teste: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_ Resolução: 1024 x 768

Perfil:

☐ Clientes ☐ Não Clientes

☐ Básico ☐ Intermediário ☐ Avançado

☐ Homem ☐ Mulher

### Apresentação:

Olá, \_\_\_\_\_ . Muito obrigado por estar aqui hoje! Meu nome é <nome do moderador> e eu vou estar conduzindo esse teste de usabilidade hoje com você. Esse(a) aqui é o(a) \_\_\_\_\_, e estará me auxiliando e fazendo anotações sobre o teste. Primeiramente deixe-me explicar porque nós pedimos a sua participação hoje: Nós estamos avaliando a usabilidade do site A+, queremos entender que dificuldades e dúvidas usuários como você estão tendo.

### Instruções:

Eu gostaria de deixar bem claro que estamos testando apenas o site, não você. Não existem respostas certas, erradas, ou esperadas para esse teste. Não se preocupe em errar ou não saber o que fazer. Nós estamos buscando melhorar esse serviço e precisamos da sua opinião sincera a respeito, não se preocupe, ninguém vai se ofender com sua opinião.



Como você já leu no termo de compromisso esse teste está sendo filmado para análise posterior da equipe. Atrás dessa janela temos algumas pessoas também da equipe observando. Lembrando que todo o material coletado é confidencial.

A medida que você for realizando o teste, eu vou pedir que você fale em voz alta o que você está pensando no momento. Isso vai nos ajudar bastante a identificar possíveis problemas. Nós queremos saber apenas o que você está pensando e não uma justificativa do que você está pensando. Aja como se você estivesse sozinho, em casa, falando consigo mesmo suas dúvidas, alegrias, surpresas e frustrações. Está claro?

*(Apenas se o testador parecer confuso) Para demonstrar como funciona vou te dar um exemplo. Digamos que sua tarefa seja contar quantas saídas de água existem na casa da sua mãe. <Moderador demonstra pensamento alto>  
Agora quero que você pense alto quantas janelas tem na casa de sua mãe.*

Ótimo! Se você tiver qualquer pergunta durante o teste pode perguntar. Dependendo da pergunta eu posso não poder responder imediatamente para não prejudicar o teste. Eu estou aqui apenas para observar. Estamos tentando entender como as pessoas usam esse serviços quando estão sozinhas sem ninguém para lhes ajudar, mas eu responderei todas as suas perguntas no final do teste.

Você tem alguma pergunta agora?

Ok! Vamos começar! Antes das tarefas eu vou te fazer umas perguntas iniciais para te conhecer melhor.

(Moderador aplica Questionário inicial)

## **I - Questões iniciais:**

Objetivo: Descontração do testador, aquecimento progressivo para o teste.

- a. Há quanto tempo utiliza seu plano de saúde atual?
- b. Com que frequência você utiliza o plano?



- c. Quais são os laboratórios que você frequentemente realiza exames?
- d. Costuma acessar o site destes laboratórios? Qual a principal utilização que você faz do site?
- e. Costuma agendar exames pelo site?  
[ ] Sim. Porquê? \_\_\_\_\_  
[ ] Não. Porquê? \_\_\_\_\_

## II - Quanto à apresentação das telas:

Objetivo: Revelar a percepção do testador com a interação.

[Deixar o testador navegar no site e fazer os seguintes questionamentos:]

- f. Deixarei você navegar no site por um tempo. (1 minuto) Você poderia minimizar a página? Quais informações você consegue lembrar-se da página inicial?
- g. Qual a sua opinião sobre a disposição das informações na página inicial?
- h. O que você acha das opções existentes na página inicial do site?
- i. O site oferece uma ferramenta para você calcular seu índice de massa corpórea (IMC), você poderia encontrar e utilizar esta ferramenta?



- j. Você saberia como compartilhar este resultado?
- k. Vamos supor que você quer entrar em contato com o A+ através do site para tirar dúvidas sobre exames, como você faria?
- l. Você consegue encontrar qual a notícia mais atual publicada? Ao encontrar você poderia compartilhar esta notícia em alguma rede social?
- m. Você saberia me dizer em quais redes sociais a A+ está presente?
- n. Você poderia dizer onde tem alguma informação no site sobre quais são as marcas de laboratórios que foram unificadas pelo A+ em São Paulo?
- o. O que você achou da apresentação das informações?
- p. Pode me dar alguma sugestão para melhorar a apresentação das informações?

**Tarefas:**

**III - Quanto à navegação**



Objetivo: Revelar os passos do usuário durante a navegação e perceber os entraves e soluções que encontrou para alcançar seu objetivo.

[Perfil do cliente]

**Tarefa 1)** Você poderia encontrar quais unidades do A+ existem próximas da sua casa.

- ☐ Completou corretamente
- ☐ Completou incorretamente
- ☐ Não completou
- Teve dificuldade? ☐ S ☐ N

[Perfil do médico]

**Tarefa 1)** Você poderia cadastrar-se no site do A+ para poder acessar os resultados dos seus pacientes?

- ☐ Completou corretamente
- ☐ Completou incorretamente
- ☐ Não completou
- Teve dificuldade? ☐ S ☐ N

[Os dois perfis]

**Tarefa 2)** Mostre como você faria para agendar um exame de 'Ácido Úrico'

- ☐ Completou corretamente
- ☐ Completou incorretamente
- ☐ Não completou
- Teve dificuldade? ☐ S ☐ N

O que achou do processo?

Teria alguma mudança que poderia melhorar a forma como isso é feito?

**Tarefa 2.1)** Nesta lista você poderia me dizer quais destes exames é necessário agendamento?

- ☐ Completou corretamente
- ☐ Completou incorretamente
- ☐ Não completou



Teve dificuldade? [ S ] [ N ]

**Tarefa 3)** Você consegue me dizer quais orientações para fazer este exame?

☐ Completou corretamente

☐ Completou incorretamente

☐ Não completou

Teve dificuldade? [ S ] [ N ]

**Tarefa 4)** Verifique em quais unidades é possível fazer este exame.

☐ Completou corretamente

☐ Completou incorretamente

☐ Não completou

Teve dificuldade? [ S ] [ N ]

**Tarefa 5)** Consulte se o seu plano de saúde cobre este exame no A+ (caso não ofereça, peça para verificar o plano “Sul América, Básico 101,102”).

☐ Completou corretamente

☐ Completou incorretamente

☐ Não completou

Teve dificuldade? [ S ] [ N ]

**Tarefa 6)** Mostre como você faria o pré-agendamento deste exame?

☐ Completou corretamente

☐ Completou incorretamente

☐ Não completou

Teve dificuldade? [ S ] [ N ]

O que achou do processo?

Teria alguma mudança que poderia melhorar a forma como isso é feito?



*[Entregar o usuário e a senha ao testador e pedir que ele faça login no site quando necessário]*

**Tarefa 7)** Vamos supor que você já fez o exame agendado, como você poderia consultar o resultado de exame feito utilizando o site.

- ☐ Completou corretamente
- ☐ Completou incorretamente
- ☐ Não completou
- Teve dificuldade? ☐ S ☐ N

O que achou do processo?

Teria alguma mudança que poderia melhorar a forma como isso é feito?

**Tarefa 8)** Você saberia me dizer o que é o laudo evolutivo? Mostre como você faria para consultar seu laudo evolutivo.

- ☐ Completou corretamente
- ☐ Completou incorretamente
- ☐ Não completou
- Teve dificuldade? ☐ S ☐ N

O que achou do processo?

Teria alguma mudança que poderia melhorar a forma como isso é feito?

#### **IV - Questionário Final:**

- a. Qual sua opinião geral sobre o site?
  
  
  
  
  
  
  
  
  
  
- b. Após esta experiência, como você avalia sua confiança em relação aos serviços do site?



Sendo 1= Muito ruim e 10= Muito boa

Muito ruim					Muito boa				
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

c. No geral, o que você mais gostou?

d. No geral, o que você menos gostou?

e. O que você faria para tornar o site mais adequado ao seu uso?

