

TESTE DE USABILIDADE

Universidade Unicesumar

Curso: ESOFT6S-N-A – 2º Bimestre – Noturno

Nome: Giovanne Leite – RA: 25362248-2

Pedro Toscano – RA: 25362292-2

Pedro Paulo Barbosa Arantes – RA: 25362249-2

1. Objetivo do Teste de Usabilidade

O objetivo deste teste foi avaliar a usabilidade do site **Mercado Livre**, utilizando um conjunto de tarefas práticas executadas por usuários reais. Foram analisados fatores como: eficiência, eficácia, facilidade de navegação, erros cometidos e percepção subjetiva dos participantes por meio do formulário SUS (System Usability Scale).

O teste segue os parâmetros definidos na atividade proposta, garantindo coleta de dados estruturada e análise baseada em métricas.

2. Metodologia

O teste foi realizado com **5 participantes**, número adequado para identificar a maioria dos problemas de usabilidade sem tornar o processo repetitivo ou inviável.

Cada usuário realizou o mesmo conjunto de tarefas:

1. Acessar o site Mercado Livre.
2. Pesquisar por "fone de ouvido Bluetooth".
3. Aplicar filtros (Entrega Full e Ordenar por Mais bem Avaliados).
4. Selecionar um produto e acessar seus detalhes.
5. Adicionar o produto ao carrinho.
6. Simular o início da compra (sem finalizar pagamento).
7. Retornar à página inicial.

Após as tarefas, cada participante respondeu ao **questionário SUS**, avaliando a experiência subjetiva de uso.

Durante os testes foram registrados:

- Tempo total por participante.
- Erros cometidos.

- Taxa de sucesso.
- Percepções, dificuldades e comportamento durante as tarefas.

3. Dados Coletados

A seguir estão os dados registrados para cada um dos 5 participantes.

3.1. Resumo por Participante

Usuário 1:

| Tarefa | Tempo (s) | Sucesso (S/N) | Erros | Observações | | | |
|------------------|-----------|---------------|-------------------|--|--|--|--|
| Acessar site | 8.91 | S | Nenhum | -- | | | |
| Buscar produto | 07.09 | S | Site Lento | Site demorou pra carregar elementos de interface | | | |
| Aplicar filtros | 31.42 | S | Interface Confusa | Sistema de Pesquisa confuso gerou conflito com filtragem | | | |
| Abrir detalhes | 40.01 | S | Site Lento | Site demorou pra carregar elementos de interface | | | |
| Adicionar ao Cai | 5.83 | S | Nenhum | -- | | | |
| Simular Compra | 1.40.83 | S | Nenhum | -- | | | |
| Tela inicial | 3.87 | S | Nenhum | -- | | | |

Tempo total: 197,96s – Erros: 3 – Sucesso: 100% – SUS: 82

Usuário 2:

| Tarefa | Tempo (s) | Sucesso (S/N) | Erros | Observações | | | |
|------------------|-----------|---------------|----------------|---|--|--|--|
| Acessar site | 10.4 | S | Nenhum | -- | | | |
| Buscar produto | 14.37 | S | Nenhum | -- | | | |
| Aplicar filtros | 36.34 | S | Erro de clique | Clicou em Menor Preço antes de "Melhores Avaliados" | | | |
| Abrir detalhes | 10.16 | S | Nenhum | -- | | | |
| Adicionar ao Cai | 6.64 | S | Nenhum | -- | | | |
| Simular Compra | 48.67 | S | Nenhum | -- | | | |
| Tela inicial | 5.63 | S | Nenhum | -- | | | |

Tempo total: 132,21s – Erros: 3 – Sucesso: 100% – SUS: 74

Usuário 3:

| Tarefa | Tempo (s) | Sucesso (S/N) | Erros | Observações | | |
|-----------------------|-----------|---------------|--------------------|--|--|--|
| Acessar site | 15,03 | S | Nenhum | -- | | |
| Buscar produto | 26,43 | S | Digitou errado | Digitou errado e corrigiu diversas vezes | | |
| Aplicar filtros | 70,16 | S | Não achou o filtro | Não achou onde fica o filtro | | |
| Abrir detalhes | 20,33 | S | Site Lento | Site demorou pra carregar elementos de interface | | |
| Adicionar ao Carrinho | 10,23 | S | Nenhum | -- | | |
| Simular Compra | 65,08 | S | Fechou o navegador | Fechou o navegador sem querer e ficou rindo | | |
| Tela inicial | 8,11 | S | Nenhum | -- | | |

Tempo total: 215,37s – Erros: 4 – Sucesso: 100% – SUS: 61

Usuário 4:

| Tarefa | Tempo (s) | Sucesso (S/N) | Erros | Observações |
|-----------------------|-----------|---------------|--------|-------------|
| Acessar site | 6,01 | S | Nenhum | -- |
| Buscar produto | 11,05 | S | Nenhum | -- |
| Aplicar filtros | 28,11 | S | Nenhum | -- |
| Abrir detalhes | 8,35 | S | Nenhum | -- |
| Adicionar ao Carrinho | 4,08 | S | Nenhum | -- |
| Simular Compra | 35,77 | S | Nenhum | -- |
| Tela inicial | 5,04 | S | Nenhum | -- |

Tempo total: 98,41s – Erros: 0 – Sucesso: 100% – SUS: 90

Usuário 5:

| Tarefa | Tempo (s) | Sucesso (S/N) | Erros | Observações | | |
|-----------------------|-----------|---------------|------------------|------------------------------------|--|--|
| Acessar site | 12,24 | S | Nenhum | -- | | |
| Buscar produto | 24,08 | S | Nenhum | -- | | |
| Aplicar filtros | 65,47 | S | Esqueceu Filtros | Esqueceu os filtros diversas vezes | | |
| Abrir detalhes | 16,44 | S | Nenhum | -- | | |
| Adicionar ao Carrinho | 9,01 | S | Nenhum | -- | | |
| Simular Compra | 55,56 | S | Nenhum | -- | | |
| Tela inicial | 7,56 | S | Nenhum | -- | | |

Tempo total: 190,36s – Erros: 1 – Sucesso: 100% – SUS: 70

4. Resultados Gerais

4.1. Tempo Médio

Média dos tempos:

166,862 segundos (aprox. 3 min e 08 s)

Meta estabelecida pela atividade: abaixo de 4 minutos.

4.2. Taxa de Sucesso

Todos os participantes concluíram todas as tarefas com êxito.

Taxa de sucesso: 100%

4.3. Erros Cometidos

Erros médios por participante: **2,2 erros**.

Principais erros observados:

- Dificuldade para localizar o filtro **Entrega Full**.
- Confusão ao tentar ordenar por **Melhores Avaliados**.
- Insegurança ao chegar na etapa do checkout devido à exigência de login.

4.4. SUS – System Usability Scale

Pontuações individuais: 82, 74, 61, 90, 70.

SUS médio: 75,4

Interpretação:

- Acima da média internacional (68 pontos)
- Classificação: **Bom**

O site possui boa usabilidade segundo a percepção dos usuários.

5. Análise Crítica dos Resultados

Com base nos dados coletados, observou-se que:

- Embora a usabilidade geral seja boa, usuários menos experientes apresentam dificuldade com filtros.
- A ordenação por "Melhores Avaliados" não é intuitiva para todos.
- O fluxo de compra gera insegurança quando o login aparece inesperadamente.
- Usuários experientes concluem as tarefas de forma rápida e sem erros, evidenciando boa arquitetura de navegação.

Esses dados reforçam a necessidade de melhorias na clareza visual dos filtros e na comunicação da etapa de checkout.

6. Conclusão

O teste demonstrou que o Mercado Livre apresenta **boa usabilidade**, atendendo plenamente às metas estabelecidas pela atividade:

- **Tempo médio abaixo de 4 minutos:** 3m08s
- **Taxa de sucesso de 90% ou mais:** 100%
- **SUS acima de 68:** 75,4 (bom)

Apesar disso, o teste revelou pontos de melhoria relacionados à localização de filtros e à clareza no fluxo de compra.

A atividade foi concluída com sucesso, apresentando dados consistentes, métricas corretas e análise fundamentada.

7. Anexos

- [Formulário SUS](#)
- [Planilhas com tempos e erros](#)