

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 Confus	Sistema de Pesquisa confuso gerou conflito com filtragem			
Abrir detalhes	40.01	S	Site Lento	Site demorou pra carregar elementos de interface			
Adicionar ao Car	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 Car	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 Filtro	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](#)