



Centro Universitário de Brasília (CEUB)

Faculdade de Tecnologia e Ciências Sociais Aplicadas (FATECS)

Thales Rassi Porto de Matos - 22400186

Gabriel Marques da Rocha - 22451254

**Teste de Usabilidade MailMate**

Brasília

2025

Thales Rassi Porto de Matos

Gabriel Marques da Rocha

### **Teste de Usabilidade MailMate**

Atividade final apresentada à Faculdade de  
Tecnologia e Ciências Sociais Aplicadas  
(FATECS)

, do Centro Universitário de Brasília  
(CEUB) como parte integrante do currículo  
da disciplina Interação Humano  
Computador, da graduação em Ciência da  
computação

Professora responsável: Kadidja Valeria  
Reginaldo de Oliveira

Brasília

2025

## SUMÁRIO

OBJETIVO _____	04
PRIORIDADES _____	05
PARTICIPANTES _____	06
ROTEIRO DO TESTE _____	07
RESULTADOS _____	08
SINGLE EASE QUESTION (SEQ) _____	11
REFLEXÕES FINAIS _____	12
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS _____	13

## **OBJETIVO**

Este teste visa verificar a eficiência e a usabilidade do fluxo principal do nosso projeto final para a disciplina de IHC, o MailMate. O fluxo consiste em: criar uma conta e acessar a plataforma, cadastrar uma nova categoria de E-mails, Dando para essa categoria um nome, uma breve descrição, um E-mail de exemplo e uma resposta ideal para aquele E-mail. O objetivo é garantir que, em uma primeira utilização, o usuário consiga utilizar a funcionalidade básica do sistema de forma simplificada e leve.

Ou seja, dividindo os objetivos em qualitativos e quantitativos:

### **1. Objetivos qualitativos:**

- Que o usuário consiga criar uma conta e acessar a plataforma
- Que o usuário consiga criar uma categoria
- Que o usuário consiga testar a geração de resposta automática
- Que o usuário consiga avaliar a resposta gerada
- Que o usuário consiga achar a área de dashboards

### **2. Objetivos quantitativos:**

- Número de erros de zona
- Tempo gasto para achar a aba de categoria
- Tempo gasto para criar sua conta
- Tempo gasto da finalização da escrita dos exemplos até o cadastramento efetivo da categoria

## PRIORIDADES

O conceito de prioridade em testes de usabilidade é essencial para categorizar a gravidade dos problemas encontrados. No cenário do MailMate, a hierarquia de prioridade é definida pela dependência lógica do fluxo:

### **Prioridade Máxima: conseguir criar uma conta e acessar a plataforma com sua conta**

Esta ação é fundamental em qualquer serviço que necessite de autenticação. Sem a capacidade de criar uma conta e/ou cadastrar-se, o serviço torna-se inútil. Uma falha nesta etapa é considerada um erro de bloqueio, pois torna todas as funcionalidades subsequentes impossíveis ou irrelevantes.

### **Prioridade Máxima: conseguir achar a aba de categoria e cadastrar uma categoria.**

Uma vez que a conta é criada, conseguir achar a aba de categoria e cadastrar ao menos uma é o segundo passo mais importante para o funcionamento correto do serviço. Sem ter categorias cadastradas, a IA não consegue ser treinada, consequentemente não conseguindo gerar respostas de Email automáticas.

### **Prioridade Máxima: conseguir nomear e dar uma breve descrição da categoria criada**

O nome e descrição são indispensáveis para avançar para as próximas etapas. Se o usuário não conseguir passar dessa parte, infelizmente não conseguirá ter o resultado esperado.

### **Prioridade Máxima: conseguir colocar um email e uma resposta ideal de exemplo**

Parte essencial para o funcionamento da plataforma. Sem um bom email de respostas de teste a IA não conseguirá gerar uma resposta interessante.

### **Prioridade Alta: conseguir testar a geração de resposta automática**

Funcionalidade principal da plataforma, todas as funcionalidades antecedentes foram preparações para esta. Se a geração automática de resposta não for possível, o sentido da plataforma deixa de existir.

**Prioridade Média: conseguir avaliar a resposta gerada**

Apesar da avaliação ser uma parte extremamente importante para o aprimoramento da qualidade das respostas, não realizá-la não impede o funcionamento da plataforma.

**Prioridade Baixa: conseguir achar a área de dashboard**

O recurso de dashboard é um “extra” que agrega valor, trazendo insights valiosos sobre sua caixa de entrada. Embora não deixe de ser importante, ele é a última prioridade na cadeia de dependência. Não achar a área de dashboard não impede a geração de respostas automáticas de E-mail, mas compromete a riqueza da experiência de usuário.

## **PARTICIPANTES**

### **1. Júlia Félix Giannandrea:**

- **Sexo:** Feminino.
- **Idade:** 22 Anos.
- **Dispositivo utilizado para teste:** Desktop Windows.
- **Profissão:** Estagiária.
- **Local do teste:** Residência própria.
- **Data do teste:** 02/12/2025
- **Proximidade com o pesquisador:** Namorada.
- **Disponibilidade para o teste:** Sem pressa, pois estava em casa.

### **2. Natal Teles:**

- **Sexo:** Masculino.
- **Idade:** 22 anos.
- **Dispositivo utilizado para teste:** Computador e Celular.
- **Profissão:** Advogado.
- **Local do teste:** Em casa e no Trabalho .
- **Data do teste:** 28/11/2025
- **Proximidade com o pesquisador:** Amigo próximo.
- **Disponibilidade para o teste:** Boa, participou sem restrições

### **3. Lucas Osório:**

- **Sexo:** Masculino.
- **Idade:** 23 anos.
- **Dispositivo utilizado para teste:** Computador.
- **Profissão:** Gestor administrativo.
- **Local do teste:** No Trabalho .
- **Data do teste:** 26/11/2025
- **Proximidade com o pesquisador:** Amigo próximo.
- **Disponibilidade para o teste:** Boa, participou sem restrições

## ROTEIRO DO TESTE

**Tarefa:** Crie sua conta, cadastre uma categoria e gere uma resposta automática de Email utilizando um Email exemplo

Obs: No caso do teste com Júlia, foi requisitado que a mesma separasse previamente um Email antigo de exemplo, de uma categoria a gosto. Também foi pedido que ela gerasse uma breve descrição daquela categoria.

### **Passos idealizados pelo pesquisador:**

1. **Passo 1:** Criar uma conta na plataforma:

Localizado no final do container de login, o participante deveria clicar no botão de Criar conta.

2. **Passo 2:** Logar na plataforma:

Após criar a conta, o participante deveria inserir seu e-mail e senha nos campos adequados e clicar em “Entrar” para acessar a plataforma.

3. **Passo 3:** Achar a aba de categorias:

O participante precisava localizar no menu superior a aba “Categorias”, que contém todas as funcionalidades relacionadas à criação e edição de categorias.

4. **Passo 4:** Cadastrar uma categoria:

Dentro da aba de categorias, o participante deveria clicar no botão de adicionar categoria, iniciando o processo de criação.

5. **Passo 5:** Nomear a categoria criada:

Após iniciar o cadastro, o participante deveria inserir um nome que representasse a categoria que estava sendo criada.



6. **Passo 6:** Dar uma breve descrição da categoria criada:

Em seguida, o participante deveria escrever uma descrição curta explicando o objetivo e o contexto da categoria.

7. **Passo 7:** Colocar um email de exemplo:

O participante deveria inserir um e-mail realista ou simulado que representasse um caso típico relacionado à categoria criada.

8. **Passo 8:** Colocar uma resposta ideal de exemplo:

Depois, o participante deveria preencher o campo com uma resposta ideal, ou seja, como a plataforma deveria responder ao e-mail inserido.

9. **Passo 9:** Testar a geração de resposta automática:

Com os exemplos cadastrados, o participante deveria clicar no botão de gerar resposta automática, permitindo que a plataforma produzisse uma resposta com base nas informações fornecidas.

10. **Passo 10:** Avaliar a resposta gerada:

O participante deveria analisar a resposta produzida, em “Insatisfatório”, “Satisfatório” ou “Excelente”.

11. **Passo 11:** Dar uma breve descrição da categoria criada:

Por fim, o participante deveria navegar pelo menu e localizar a aba “Dashboards”, onde é possível visualizar métricas, resultados e informações gerais sobre o uso da plataforma.

## RESULTADOS

### 1. Participante Júlia (Teste registrado em vídeo)

#### Descrição completa:

Júlia não teve nenhuma dificuldade em criar a conta: foi direto ao ponto e realizou o cadastro e login sem problemas. Em um segundo momento, apesar de comentar que achou a aba de categorias difícil e pouco intuitiva de localizar, não demorou para encontrá-la.

A geração de nome e descrição foi rápida e eficiente, assim como a adição do e-mail de exemplo e da resposta no campo devido. No entanto, Júlia hesitou levemente ao cadastrar os exemplos; ela comentou que poderia haver um botão para adicionar vários exemplos de uma só vez (em lote), em vez de cadastrar apenas um por vez.

Júlia acessou facilmente a parte de dashboards. Ao final, sugeriu uma mudança na tela inicial e também ajustes nos labels.

#### Resumo:

- **Usuário conseguiu criar uma conta e acessar a plataforma?** *Sim.*
- **Usuário conseguiu testar a geração de resposta automática?** *Sim.*
- **Usuário conseguiu avaliar a resposta gerada?** *Sim.*
- **Usuário conseguiu achar a área de dashboards?** *Sim.*
- **Número de erros de zona:** *1*
- **Tempo gasto para achar a aba de categoria:** *2 segundos*
- **Tempo gasto para criar sua conta:** *24 segundos*
- **Tempo gasto da finalização da escrita dos exemplos até o cadastramento efetivo da categoria:** *9 segundos*

### 2. Participante Natan

#### Descrição completa:

Natan iniciou o uso da plataforma criando sua conta. Ele conseguiu completar o cadastro sem dificuldades e, em seguida, acessou a plataforma com seu novo login de forma tranquila.

O problema começou na etapa seguinte. Natan não entendeu que precisava mudar de aba para acessar as categorias e acreditou que poderia seguir diretamente para o envio de um e-mail de exemplo. Ele tentou submeter um e-mail mesmo sem ter nenhuma categoria cadastrada, o que naturalmente gerou um erro. Confuso com a mensagem, Natan passou a clicar em outras abas da plataforma, tentando descobrir onde deveria prosseguir.

Durante aproximadamente 30 segundos, ele navegou entre diferentes seções e revisitou a página inicial, comentando que os rótulos e a hierarquia visual não deixavam claro o que ele deveria fazer. Só então conseguiu finalmente localizar a aba de categorias.

Depois disso, Natan conseguiu criar uma categoria, nomeá-la e escrever uma breve descrição sem maiores dificuldades. Ele então adicionou um e-mail de exemplo, seguido da resposta ideal correspondente.

Com tudo configurado, Natan testou a geração automática de resposta. Ele encontrou o botão de teste rapidamente, e após a resposta ser gerada, conseguiu avaliá-la de forma simples.

Por fim, ao explorar mais a plataforma, Natan procurou a área de dashboards. Dessa vez, a navegação foi mais fácil, e ele encontrou a seção rapidamente. Mesmo assim, reforçou que a experiência inicial afetou sua percepção geral da clareza da interface.

### **Resumo:**

- **Usuário conseguiu criar uma conta e acessar a plataforma?** *Sim.*
- **Usuário conseguiu criar uma categoria?** *Sim.*
- **Usuário conseguiu testar a geração de resposta automática?** *Sim.*
- **Usuário conseguiu avaliar a resposta gerada?** *Sim.*
- **Usuário conseguiu achar a área de dashboards?** *Sim.*
- **Número de erros de zona:** 4
- **Tempo gasto para achar a aba de categoria:** 48 segundos
- **Tempo gasto para criar sua conta:** 20 segundos
- **Tempo gasto da finalização da escrita dos exemplos até o cadastramento efetivo da categoria:** 2 segundos

### 3. Participante Lucas

#### Descrição completa:

Lucas iniciou sua interação com a plataforma de forma um pouco apressada e, por engano, tentou fazer login antes mesmo de criar uma conta. Ao perceber que não possuía cadastro, retornou ao fluxo correto e criou sua conta rapidamente, sem qualquer dificuldade. Em seguida, acessou a plataforma com seu novo login de maneira direta.

Diferentemente de outros usuários, Lucas encontrou a aba de categorias com muita facilidade. Ele comentou que a posição e o rótulo estavam bastante claros para ele. Ao acessar a seção, conseguiu criar uma nova categoria, nomeá-la e escrever uma breve descrição sem nenhum obstáculo.

A etapa de adicionar um e-mail de exemplo e sua resposta ideal também foi concluída de forma simples e intuitiva. Lucas demonstrou rapidez na navegação e afirmou que a interface era clara o suficiente para guiá-lo sem dúvidas.

Em seguida, ele testou a geração automática de resposta, que funcionou como esperado. Lucas avaliou a resposta gerada e relatou que a experiência foi fluida e satisfatória.

Por fim, ao explorar o restante da plataforma, Lucas encontrou a área de dashboards facilmente, reforçando que, para ele, a navegação geral foi tranquila e bem estruturada.

#### Resumo:

- **Usuário conseguiu criar uma conta e acessar a plataforma?** *Sim.*
- **Usuário conseguiu criar uma categoria?** *Sim.*
- **Usuário conseguiu testar a geração de resposta automática?** *Sim.*
- **Usuário conseguiu avaliar a resposta gerada?** *Sim.*
- **Usuário conseguiu achar a área de dashboards?** *Sim.*
- **Número de erros de zona:** *0*
- **Tempo gasto para achar a aba de categoria:** *2 segundos*
- **Tempo gasto para criar sua conta:** *39 segundos*
- **Tempo gasto da finalização da escrita dos exemplos até o cadastramento efetivo da categoria:** *3 segundos*

## SINGLE EASE QUESTION (SEQ)

### 1. Conceito:

Ao final do teste, foi pedido para que cada um dos participantes respondesse à **Single Ease Question (SEQ)**, que se trata de uma métrica de satisfação pós-tarefa usada para avaliar a facilidade subjetiva com que o usuário conseguiu completar a tarefa que acabou de realizar.

A SEQ é composta por uma única pergunta, que no nosso caso foi:

*"Numa escala de 1 a 7, quão difícil você achou a tarefa de criar uma conta, adicionar uma categoria e gerar uma resposta automática, levando em conta que o 7 significa muito fácil?"*

A resposta é dada em uma escala de Likert de 7 pontos, geralmente variando de 1 (Muito Difícil) a 7 (Muito Fácil).

### 2. Resultados:

- a. Júlia: 6 pontos
- b. Natan: 3 pontos.
- c. Lucas: 7 pontos.

## **REFLEXÕES FINAIS**

Com o teste de usabilidade, foi possível identificar algumas melhorias importantes na interface do usuário. A primeira (e principal) é que, em um primeiro momento, a criação de categorias não está bem explicada, e todos os participantes apresentaram algum nível de dificuldade para entender onde e como criar uma categoria.

Outro ponto relevante é que alguns labels não fazem sentido para os participantes. Por exemplo, o botão “gerar e-mail” deveria se chamar “gerar resposta”, já que é isso que a funcionalidade realmente faz. O uso do termo atual acaba gerando confusão.

Além disso, na etapa de criação da categoria, o símbolo de “+” e o label “adicionar” também confundem os usuários, pois dá a entender que é para adicionar mais um exemplo, e não para cadastrar o exemplo que acabou de ser preenchido.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

**BELISIARIO, G. UX Baseado em Fatos: Teste de Usabilidade - UX Collective.**

Disponível em:

<<https://brasil.uxdesign.cc/ux-baseado-em-fatos-teste-de-usabilidade-ce8dc58841a3>>.

Acesso em: 5 out. 2025.

**LAUBHEIMER, P. Beyond the NPS: Measuring Perceived Usability with the SUS, NASA-TLX, and the Single Ease Question After Tasks and Usability Tests.** Disponível em:

<<https://www.nngroup.com/articles/measuring-perceived-usability/>>.

**Testes de usabilidade com Camila Borja - #01.** Disponível em:

<<https://www.youtube.com/watch?v=HFAmiNVFuj4>>. Acesso em: 5 out. 2025.

**Mais de 40 perguntas para aplicar em testes de usabilidade.** Disponível em:

<<https://www.hotjar.com/pt-BR/teste-de-usabilidade/perguntas/>>. Acesso em: 5 out. 2025.