



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, quanto 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

BELISARIO, 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.