

## Transcrição da entrevista e do teste de usabilidade

- **Dupla 1** :: Katharine (moderador) e Liliane (observador)
  - **Entrevistada A** - Dia da sessão: 28/09 - Horário 14:00 - [meet.google.com/znr-mnzk-trr]

**Katharine:** Entrevistada A, o objetivo dessa entrevista, eu vou fazer duas coisas com você. Primeiro, uma entrevista de uma forma geral, sobre controle de estoque. Né? Porque você é responsável pelo, por toda essa gestão do almoxarifado do CIn, né? Aí a gente está tentando, é... montar um sistema de controle de estoque. Aí a gente teria que fazer uma entrevista com um usuário, um possível usuário. Então vamos primeiro pra primeira pergunta: Em relação a sua experiência atual. Como você atualmente controla, controla o estoque no seu setor?

**Entrevistada A:** Vou ser bem sincera.

**Katharine:** Certo.

**Entrevistada A:** A gente antes conseguia ter um controle. Eu tinha criado uma planilha e a planilha já sinalizava quando estava baixa alguma coisa, através de cores, a gente tinha menos atividades antes e assim pras atividades que a gente tinha a gente tinha mais gente aí tinha condições da gente ter esse controle antes. Hoje, a gente não consegue controlar por falta de gente, porque tem muita atividade e pouca gente, entendeu? Aí basicamente a gente não está tendo controle nenhum de lá. A planilha está esquecida.

**Katharine:** Então vocês não sabem o que tem lá no no estoque, quantidade...

**Entrevistada A:** A gente sabe, esporadicamente. Quando a gente vai lá sempre está fazendo é, digamos que uma vez por mês a gente vai lá ver o que que está faltando, pra ver se precisa comprar alguma coisa. Aí a gente tem o controle só no olhometro mesmo.

**Katharine:** Olhometro. Então o controle de vocês é no visual né? Vocês vão lá fisicamente, então é manual. Totalmente. Hoje.

**Entrevistada A:** Exato.

**Katharine:** É... quais são os maiores desafios que você enfrenta usando esse tipo de mecanismo, assim... Porque quais são as lacunas que ficam pra vocês?

**Entrevistada A:** Não, a gente não está tendo controle, né? Então as lacunas são todas (risos) Só sabe o que está faltando quando já está perto de acabar ou quando já tem acabado né? É um dos problemas é isso. O problema principal é esse, basicamente.

**Katharine:** Então... Há alguma tarefa repetitiva ou demorada que você gostaria de automatizar em um sistema? Tudo, né?

**Entrevistada A:** É, tudo! (risos) Se fosse automático, né? Já que chegasse lá na sala e, e já entregasse saísse tudo na, na janelinha pra pessoa que for pegar.

**Katharine:** Um drive thru.

**Entrevistada A:** É. Mas não é possível né? Mas hoje, hoje mesmo, hoje a gente tá com o mínimo de atividade possível, né?

**Katharine:** Aham.

**Entrevistada A:** Porque a gente só vai lá, pega e entrega a pessoa. Então, a gente cortou até demais a atividade. (risos) Cortou atividade até demais.

**Katharine:** Entendi. É... Então vamos conjecturar: Que você, a gente vai fazer um sistema pra você.

**Entrevistada A:** Hum hum

**Katharine:** E você pode controlar o estoque através desse sistema. Quais seriam os principais recursos que você gostaria de ter nesse sistema?

**Entrevistada A:** É, eu gostaria que ele sinalizasse quando tivesse um estoque mínimo, não quando tivesse acabado, mas sei lá, uma quantidade, dependendo da, da demanda de cada material, né? Que tem material que sai mais rapidamente, né? Tipo, material afim da gente, caneta pra quadro branco, caneta de escrever, por exemplo, são coisas que sempre está saindo. Né? Então, esse requer um estoquezinho maior, não o mínimo do mínimo. Que ele indicasse isso antes de acabar, né? E, é... ou sinalizasse de alguma forma. Mas que basicamente, que eu me lembre assim, a necessidade maior acho que é essa, sim.

**Katharine:** Certo! Nenhuma em relação a controlar mesmo, a alguma visualização disso?

**Entrevistada A:** Então, é um, um aviso, é... visual, de cores, por exemplo: vermelho já, ela já está acabando...

**Katharine:** Aham, entendi.

**Entrevistada A:** A visualização por cores. Verde está tudo OK, amarela presta atenção, vermelho atenção isso aqui já está acabando.

**Katharine:** Algo que chamasse atenção rápido de você, pra você. Certo. Em relação a esse sistema você teria alguma preocupação de segurança ou privacidade relacionada a ele?

**Entrevistada A:** Privacidade mais pro pessoal do setor mesmo usar, né?

**Katharine:** Sim

**Entrevistada A:** Não sei se teria como, acho mais difícil colocar assim pra todo mundo do CIn usar, né? Tipo, porque se já se tem um SIPAC, já tem tanto sistema.... No ideal das situações seria interessante que a gente tivesse tudo isso no SIPAC né? Já.

**Katharine:** Sim.

**Entrevistada A:** A pessoa solicitasse já lá direto, aí já chegava pra gente e já tivesse tudo ali junto né? Pra não ser só mais um sistema. Mas se a gente colocar um outro canal de comunicação, eu acho que é complicado. Hoje o pessoal se, se confunde às vezes manda pro helpdesk pros meninos da oficina, o que, pedindo material aí fica lá o chamado

**Katharine:** Sim

**Entrevistada A:** Aí depois é que a gente vai ver lá que tem solicitação de, só para de pedido de material que está lá dentro do chamado dos meninos da oficina de helpdesk. Em vez de mandar pro e-mail da gente, né? Tem hora que o pessoal bate lá na porta querendo o material na hora. E é difícil administrar isso também, tá entendendo?

**Katharine:** Hum hum.

**Entrevistada A:** A gente tem que tá lembrando pessoal, manda um e-mail antes porque nem sempre a gente tá na sala, a gente não é uma atividade que nem sempre o pessoal tá sempre na sala, tem hora que não tem ninguém na sala, sempre aparece coisa pra fazer.

**Katharine:** Hum hum.

**Entrevistada A:** Aí tem gente que quer tudo na hora, vai ter que mandar um emailzinho antes com antecedência.

**Katharine:** Sim. Então... Que sugestões ou comentários gerais você gostaria de compartilhar sobre o mecanismo que você, é, utiliza para o controle de estoque atual? Ou seja, o seu olhometro. Tá no roteiro, eu não sei o que dizer.

**Entrevistada A:** Sugestões? Eu não entendi bem a pergunta.

**Katharine:** É porque, não, deixa eu pular essa questão, porque realmente... Assim, como você não tem o controle de estoque mesmo, aí não faz sentido, não cabe muito. É... Que sugestões ou comentários gerais você gostaria de compartilhar sobre a possibilidade de se ter um sistema de controle de estoque, voltado a suas necessidades principais, para controlar o estoque?

**Entrevistada A:** Eu acho que seria bacana... Só precisa de mais gente, pra dividir mais as tarefas e a gente conseguir dar conta. É... dependendo de como seja feito, pra de forma facilitar mesmo o trabalho né. É... Mas eu não sei, não tenho nada em mente assim, a mais pra acrescentar não.

**Katharine:** Uhum. É... Você gostaria de compartilhar mais alguma coisa?

**Entrevistada A:** Não, não. Só isso mesmo

**Katharine:** Pronto, agora a gente vai para um teste de um possível sistema, certo?

**Entrevistada A:** Tá bom.

**Katharine:** Eu tenho um roteirinho aqui só para ler, que é padrão: Bem-vindo ao teste de usabilidade do nosso sistema de controle de almoxarifado. Essa sessão será registrada para análise interna. Você já concordou com a gravação, já estamos gravando. E durante a sessão você receberá imagens de tela do sistema, mas não interagirá diretamente com o sistema real. Durante a realização das tarefas, pedimos que pense em voz alta, compartilhando seus pensamentos e ações. Se tiver alguma pergunta, fique à vontade para fazê-la. Como também pode sair da entrevista a qualquer momento se não quiser mais participar, enfim. Eu vou compartilhar contigo uma tela.

**Entrevistada A:** Eu vou dar minhas impressões, é? Da imagem?

**Katharine:** É, suas impressões. E eu também vou te direcionar de alguma forma, entendesse?

**Entrevistada A:** Hum hum, tá certo!

**Katharine:** É deixa eu só botar aqui, onde é que eu tô?

**Entrevistada A:** Saiu

**Liliane:** Katharine caiu, acho que ela foi compartilhar a tela aqui e apertou para desligar, mas ela já volta!

**Entrevistada A:** Beleza, tranquilo!

**Katharine:** Me desculpa, eu fechei justamente a tela! Ai meu Deus, Senhor, como é que faz aqui? Compartilhar... a janela, né? É tela cheia, não é janela. Tela cheia. Pronto. Essa é a tela inicial desse possível sistema. É... Você gostaria de... O que é que você sente quando você olha para ela? Você acha que é intuitivo? Você acrescentaria algo? Como é que você entraria nesse sistema?

**Entrevistada A:** Ah, teria que cadastrar antes de fazer login e senha, né? Se eu não tivesse acesso. Bem intuitivo. Em cima, onde tem o UFPE seria a logo, né?

**Katharine:** Hum hum

**Entrevistada A:** Entendi, aí tá bem intuitivo. Não traz nenhum problema não. Cadastro, tipo a primeira vez que eu acesso, vou lá clico em cadastro, faço meu cadastro, deve ir para outra página, né? Pra mim poder ter acesso ao login e senha dessa página.

**Katharine:** Isso. Massa. Vamos para a próxima tela. Descreva o que você vê, quais as informações estão disponíveis e como você interpretaria esses dados que estão na tela.

**Entrevistada A:** Pronto, novo material: acho que é para mim cadastrar um novo material, né? Fazer cadastro de novos materiais. Estoque, eu vou ver o que é que eu tenho. Requisições eu acredito que é para mim fazer alguma solicitação, para alguém, né? Ou talvez alguém que tenha feito solicitações para mim, solicitações que tem em aberto. ai ficou só essa dúvida. É... Inventário, eu fiquei em dúvida... É para mim fazer o inventário anual? Não sei explicar. Na verdade, qual a diferença de inventário para estoque nesse sentido? Relatórios, deve me dar algum relatório de estoque, do que é que eu tenho. Dashboard eu imagino que seja, materiais que tem saído, né? Qual tipo de materiais, sobre preço gráficos nesse sentido.

**Katharine:** Certo. E se acaso você fosse adicionar um novo material, você clicaria ali mesmo no mais?

**Entrevistada A:** Isso, novo material

**Katharine:** Certo. Deixa eu passar para o próximo aqui. Quando você clica aqui na tela do cadastro de material, vem essa tela aqui.

**Entrevistada A:** novo material, vou botar

**Katharine:** Então descreva como é que você adicionaria um novo item, nesse sistema com base nessa imagem.

**Entrevistada A:** Hum hum. Vou colocar o nome do material, né? Tipo, “caneta”, caneta esferográfica azul. Embaixo na descrição vou colocar mais detalhes sobre ela, tamanho, tipo de material, se é translúcida. Tipo de material, se é consumo, deve ser consumo permanente, qual unidade de medida, quantidade adquirida, quanto está entrando no estoque, né? Qual fornecedor que eu adquiri, a data de aquisição, local de armazenamento e ok. E o botão para concluir o cadastro.

**Katharine:** A interface você achou intuitiva? Você gostaria de adicionar alguma informação que você acha importante sobre um novo item?

**Entrevistada A:** Não, acho que, o que eu me lembro, acho que é tudo isso aí mesmo. Tá tudo ok.

**Katharine:** Não gostaria de adicionar nada.

**Entrevistada A:** Nada

**Katharine:** E você achou legal, assim, tiraria alguma coisa?

**Entrevistada A:** Assim, lá, talvez, por um local maior, o local de armazenamento seria interessante. Mas talvez o local de armazenamento seja interessante se a gente pensar em dar nomenclaturas para as estantes que a gente tem também, né? Talvez seja interessante permanecer também.

**Katharine:** Então, esse local de armazenamento seria um código, de local?

**Entrevistada A:** Isso, pode ser também.

**Katharine:** Como se fosse uma biblioteca, é isso que vocês usam? Um código de biblioteca, tipo isso?

**Entrevistada A:** Porque se a gente for pensar em um local grande, o local de armazenamento.... é tipo microondas. A gente guarda em outro local. Aí é interessante ficar aí mesmo, aí tá tudo ok.

**Katharine:** Ah, entendi. Vamos pro próximo aqui. Descreva como você geraria um relatório com base na imagem.

**Entrevistada A:** Vou clicar naquela opção do relatório lá antes, né?

**Katharine:** Sim.

**Entrevistada A:** Vou querer o relatório, qual período, inicial, final, qual tipo de material. Ah, intervalo. Mas, intervalo, eu fiquei em dúvida. Se eu já estou clicando no período inicial, final, eu preciso de intervalo?

**Katharine:** Pronto, então, você tiraria, esse aí?

**Entrevistada A:** É como ele vai mostrar, ou se for como ele vai me mostrar esse relatório, tipo se eu botar um período é... de mais de mês, de mais de mês né? Eu quero que ele me mostre esse, esse, essa taxa, sei lá como é que ele vai me mostrar, de forma semanal, né? Aí talvez faça sentido nesse sentido, senão é bom tirar.

**Katharine:** E qual seria a nomenclatura que você utilizaria no lugar de intervalo para essa função que você relatou?

**Entrevistada A:** Unidade, talvez. Não sei. Mas unidade aí já vai se confundir com a unidade de material, né? Por que...

**Katharine:** Isso.

**Entrevistada A:** Não me vem nada na cabeça agora.

**Katharine:** Certo. Vamos lá, fornecedor...

**Entrevistada A:** Fornecedor, local de armazenamento e setor de destino, né? Se... dependendo se eu quero saber pra onde tá indo. Pronto, fora isso tá tudo ok. Vai me dar em planilha isso aí?

**Katharine:** Hum hum. Você acha importante ter fornecedor?

**Entrevistada A:** Sim, talvez. Talvez eu tenha fornecedor que sempre esteja me trazendo determinada coisa para mim saber como é que está. Mas talvez fornecedor seja pouco usado para a gente aqui também. É uma coisa que a gente não procura muito saber, não.

**Katharine:** Você gostaria de acrescentar?

**Entrevistada A:** Não tem muita escolha com fornecedor também.

**Katharine:** É verdade. Você gostaria de acrescentar alguma informação que você acha importante ter em um relatório, num gráfico, para você visualizar melhor?

**Entrevistada A:** Deixa eu pensar. Assim, tipo de material. Que tipo de material seria esse? Permanente, consumo, ou eu tenho classificação dentro dos materiais, tipo caneta. Qual tipo de caneta? Ou papel. Qual o tipo de papel? Tá entendendo? Talvez possa ter nesse sentido, uma classificação dentro dos materiais.

**Katharine:** Geral do item, né? Tipo assim... Geral, né? Papel, aí você que procura se tem papel almaço...

**Entrevistada A:** Isso. Papel A4, almaço, papel couchê, tá entendendo? Sim.

**Katharine:** O que você achou aqui? A funcionalidade de geração de relatório parece clara, acessível?

**Entrevistada A:** É parece bem clara, bem intuitivo, não tem como errar não.

**Katharine:** E aqui a visualização de dashboard, eu vou pedir pra você falar, fazer o mesmo... Que é justamente a parte de gerar gráfico? Não sei se está claro quando a gente bota "visualizar dashboard" Tá claro que é para gerar gráfico?

**Entrevistada A:** Olha, (risos) eu sei porque recentemente Sérgio fez uma planilhazinha com esse nome, mas aí eu tive dúvida, que até então não sabia o que significava, aí ele me explicou. Mas eu acho que para outra pessoa que não saiba, tipo eu antes de conversar com o Sérgio há um tempo atrás, eu acho que eu não saberia o que é, talvez seja interessante colocar "visualizar relatório" mesmo.

**Katharine:** No caso relatório foi o anterior

**Entrevistada A:** Visualizar gráfico, né?

**Katharine:** Visualizar gráfico é... Porque é uma palavra muita da área de TI né, aí não é muito pro usuário... Aí que é que tu acha aí desse?

**Entrevistada A:** Sim, é... basicamente... aqui é outra página?

**Katharine:** É outra página, vê, mudou só um pouquinho, ô



**Entrevistada A:** Praticamente a mesma coisa.

**Katharine:** Ô

**Entrevistada A:** Hum, entendi.

**Katharine:** Tem as mesmas funções, aí no caso tu falasse de intervalo e aqui o tipo de gráfico, tem, tem alguma coisa em relação a isso selecionar o tipo de gráfico?

**Entrevistada A:** Não... Talvez para esse, como a gente está falando de gráfico, talvez o intervalo faça mais sentido.

**Katharine:** Hum hum

**Entrevistada A:** É, mas está tudo ok, só o nomezinho mesmo dash, dashboards, nem eu sei falar direito.

**Katharine:** Pronto, dashboard. Pronto. Eu vou te fazer breves perguntas.

**Entrevistada A:** Hum hum

**Katharine:** Cadê? Deixa eu interromper o compartilhamento. Ok. O que você achou da aparência geral do sistema, com base nas imagens que eu te mostrei?

**Entrevistada A:** Eu gostei, achei bem intuitivo, bem cognitivo, assim, não tem como errar não. Não tem muita informação para você se confundir, tem tudo que geralmente a gente acessa em sistemas para a gente entender e saber onde é que vai, né? Tem o básico lá que é necessário.

**Katharine:** Então você achou agradável a visualização?

**Entrevistada A:** Achei.

**Katharine:** Você teve alguma dificuldade em entender como realizar as tarefas com base nas imagens da tela?

**Entrevistada A:** Não.

**Katharine:** Quais elementos da interface chamaram mais a sua atenção positivamente?

**Entrevistada A:** Quais elementos? Os botões que mostram o nome das coisas para você selecionar, eu acho que isso é bacana você mesmo fazer, escolher sua, qual a medida que você vai usar, qual a classificação que você vai usar para cada coisa.

**Katharine:** E você tem alguns elementos da interface que você achou confuso ou problemático?

**Entrevistada A:** Não, só aquela questão do intervalo, né?

**Katharine:** Aham.

**Entrevistada A:** Foi o que eu tinha mencionado, eu acho.

**Katharine:** Foi. Você acredita que o sistema, esse sistema aí, atenderia às suas necessidades de controle de almoxarifado?

**Entrevistada A:** Acredito.

**Katharine:** É.. alguma sugestão, comentário adicional sobre o sistema com base no que você viu?

**Entrevistada A:** Não, só uma dúvida.

**Katharine:** Sim.

**Entrevistada A:** Esse sistema conseguiria ler uma planilha já de itens cadastrados, ou a gente incluiria item por item ali no sistema?

**Katharine:** Não, mulher, teoricamente, daria para fazer no back-end do sistema, né? No suporte, na parte que...

**Entrevistada A:** Se tivesse uma planilha pré-cadastrada...

**Katharine:** Uma planilha...

**Entrevistada A:** Com uma certa classificação

**Katharine:** Isso, aí você consegue...

**Entrevistada A:** Ele já insere

**Katharine:** É, na ordem que o sistema já recebe aqueles dados, né? Na ordem que foi programada, ele recebe. Isso seria com qualquer sistema.

**Entrevistada A:** Legal.

**Katharine:** Mas, assim, teria que falar com o pessoal de suporte pra fazer algo direto, feito com o STI, por exemplo.

**Entrevistada A:** Entendi.

**Katharine:** Mas não, não é na forma como a gente fez o sistema, não tem nada como o usuário possa fazer isso.

**Entrevistada A:** Entendi, bacana. Beleza.

**Katharine:** Tem alguma coisa que você gostaria muito que tivesse no sistema para controlar o estoque?

**Entrevistada A:** Que tivesse... Eu não vi tela de, mostrando lista de materiais, né?

**Katharine:** Aham. A gente ainda não fez essas coisas.

**Entrevistada A:** Pelos relatórios, pronto.

**Katharine:** Você queria uma tela de lista de materiais com que? Alô?

**[falha na gravação]**

**Entrevistada A:** Que tá acabando já, entendesse? Talvez nos gráficos, né? Isso mostre.

**Katherine:** Pronto, só a questão principal tua é justamente não perder, não zerar o estoque, né? Nada que precise, ter sempre disponível, disponibilidade de estoque. Tá certo. Eu te agradeço, Entrevistada A, pela participação, demais. É... Você quer dar algum feedback da entrevista, se você gostou?

**Entrevistada A:** Nada, tudo tranquilo. (risos) Gostei, puder ajudar vocês. Quem sabe vocês ajudam a gente também.

**Katherine:** Sim, (risos) muito obrigada, viu?

**Liliane:** Muito obrigada, viu?.

**Entrevistada A:** Nada, bom trabalho pra vocês aí.

**Katharine:** Obrigada, boa tarde.

**Liliane:** Abraço, Entrevistada A.

**Entrevistada A:** Tchau, tchau.