

Relatório de Usabilidade **Shopee**

Alunos:

Aline Pereira Rocha - 62122973

Bruno Garcia 622121963

Lucas Vitor 62122111

Mateus Costa 62122131

Valdeno Oliveira 62122235

Arthur Prudencio 622121317

Victor Leonardo 62025861

Área: TI & Computação
Unidade Curricular: Usabilidade, Desenvolvimento Web, mobile e jogos
Professora: Rafaela Moreira

Classificação da Gravidade dos Problemas

Nota	Classificação	Observação
0	Não Concordância	Não concordo que isto seja um problema. Este valor pode resultar da avaliação de um especialista sobre um problema apontado por outros especialistas.
1	Problema Cosmético	Não precisa ser consertado a menos que haja tempo extra no projeto
2	Problema Pequeno	O conserto deste problema é desejável, mas deve receber baixa prioridade
3	Problema Grande	Importante de ser consertado e deve receber alta prioridade
4	Catastrófico	É imperativo consertar este problema antes do lançamento do produto

C. Localização

1. Pontual: em um único lugar na interface.
2. Casual: em dois ou mais lugares na interface
3. Sistemática: na estrutura geral da interface
4. Oculto: não está visível na interface

Área: TI & Computação
Unidade Curricular: Usabilidade, Desenvolvimento Web, mobile e jogos
Professora: Rafaela Moreira

1. Elaboração de Perfil de Usuário

1. Perfil de Usuário

Item	Descrição
Sexo:	A um balanceamento entre homens e mulheres
Experiência com tecnologia:	Visto que a grande maioria dos acessos é feita via celular, há uma experiência pelo menos média/baixa.
Produtos que procura:	Casa e decoração, Alimentos e bebidas, e produtos de Moda, mas há diversos segmentos de produtos sendo procurados dentro da Shopee
Meio que acessa o site:	Principalmente por meio do celular
Origem do usuário:	Brasil, mas há usuários diversos países do globo.

2. Perguntas para entrevista/questionário

- Qual a sua idade?
- Com que frequência costuma comprar no site Shopee?
- Que tipo de produtos você costuma comprar na Shopee?
- Quanto você costuma gastar em média na Shopee?
- Você usa a Shopee através de quais dispositivos?
- Como você conheceu a Shopee?
- Você tem alguma dificuldade em achar seu produto na Shopee?
- Você tem alguma dificuldade em realizar pagamentos na plataforma?
- Caso seja necessário, você consegue ter suporte(ajuda) na plataforma?

Área: TI & Computação

Unidade Curricular: Usabilidade, Desenvolvimento Web, mobile e jogos

Professora: Rafaela Moreira

2. Elaboração de Personas

1. Persona #1



ANA MARIA

DONA DE CASA APOSENTADA

IDOSO (ACIMA DE 60)

Mini-bio

Ana Maria, 66 anos, viúva e mora sozinha em sua casa, Ama seus animais e adora costurar como passa-tempo

 **Detalhes Pessoais**

Localização
Betim, Minas Gerais

Renda Familiar
Até R\$1.500,00

Nível Educacional
Ensino fundamental incompleto

Status de Relacionamento
Viúvo(a)

 **Carreira**

Empresa
Aposentada pelo INSS

Tamanho da Empresa
N/A

Responsabilidades Profissionais
Acordar cedo, cuidar dos seus animais e fazer seu café da manhã

Objetivos
Ela é uma senhora aposentada que tem como hobby costurar

Desafios
Ser mais atenta na questão de redes sociais e aplicativos de compras

Área: TI & Computação
Unidade Curricular: Usabilidade, Desenvolvimento Web, mobile e jogos
Professora: Rafaela Moreira

2. Persona #2

	<h1>JULIA</h1> <h2>ATENDENTE DE CAIXA</h2> <p>JOVEM ADULTO (19-25)</p>		
<div>Mini-bio Julia está começando sua carreira e pretende ser uma grande empreendedora em seu futuro</div>			
<div> Detalhes Pessoais</div>			
Localização Belo Horizonte, Minas Gerais	Renda Familiar Até R\$1.500,00	Nível Educacional Graduação Incompleta	Status de Relacionamento Solteiro(a)
<div> Carreira</div>			
Empresa Supermercado	Tamanho da Empresa Rede Grande de supermercados	Responsabilidades Profissionais Gerenciar o posto de trabalho e fazer a contagem da entrada e saída do dinheiro	
Objetivos O trabalho é bem difícil e Julia busca criar seu próprio negocio, mas para isto precisa finalizar a sua faculdade		Desafios Trabalhar e estudar	

Área: TI & Computação

Unidade Curricular: Usabilidade, Desenvolvimento Web, mobile e jogos

Professora: Rafaela Moreira

3. Persona #3

	PEDRO EMPREENDEDOR DE PEQUENOS NEGÓCIOS JOVEM ADULTO (19-25)		
Mini-bio Um Jovem empreendedor que busca um futuro como vendedor de produtos variados em sites e aplicativos			
Detalhes Pessoais			
Localização Belo Horizonte, Minas Gerais	Renda Familiar De R\$1.501,00 a R\$3.500,00	Nível Educacional Graduação Incompleta	Status de Relacionamento Em um relacionamento
Carreira			
Empresa Tem seu próprio negócio em redes sociais e aplicativos de vendas	Tamanho da Empresa Pequena, somente ele trabalhando	Responsabilidades Profissionais Fazer as vendas e enviar pelo correio para seus compradores, anuncios variados e correr atras dos seus produtos	
Objetivos Ele é vendedor de Produtos variados, como capinhas de celulares, películas e etc. Seus objetivos são de aumentar e ter um grande negócio um dia	Desafios Os aplicativos de vendas, geralmente eles dão muito trabalho para quem está vendendo os produtos		

3. Elaboração de Cenários

1. Cenário #1

Julia está precisando decorar seu quarto e teve a brilhante ideia de realizar as compras na Shopee, pois os produtos são de boa qualidade e tem um custo benefício ótimo. Ela já fez algumas compras pelo aplicativo, vendo isso colocou diversos itens em seu carrinho e foi finalizar o pagamento. Julia sempre pagou no pix pois nunca teve o interesse em mudar o método de pagamento, só que dessa vez, ela queria pagar no Cartão de Crédito pois iria parcelar o valor, então Julia teve muita dificuldade em achar onde trocar pois as opções estão na mesma tela de finalizar a compra e revisá-la, então ela teve que ver um tutorial no Youtube de como trocar as opções de pagamentos e conseguiu realizar com muito custo

2. Cenário #2

Dona Maria, dona de casa e aposentada, viu a propaganda da Shopee na televisão. Teve a ideia de procurar roupinhas para seus cachorros, então ela resolveu baixar o aplicativo no seu Smartphone Android, quando dona Maria entrou, ficou assustada com a quantidade de coisas que viu na tela inicial, e não conseguiu achar as roupinhas para seus cachorrinhos. Ela não sabia como entrava na categoria de pets e também não sabia que poderia pesquisar roupinhas, ela então viu uma roupinha qualquer na tela inicial e clicou para comprá-la, mas não conseguiu achar onde selecionava o tamanho da roupinha, então dona Maria desistiu e comprou em um petshop perto de sua casa.

Área: TI & Computação

Unidade Curricular: Usabilidade, Desenvolvimento Web, mobile e jogos

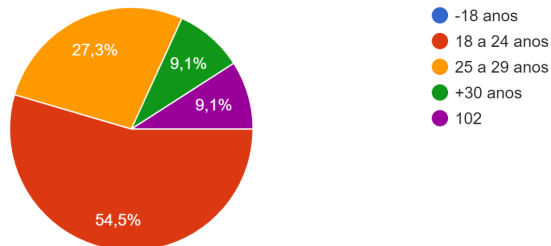
Professora: Rafaela Moreira

4. Entrevista

1. Gráficos

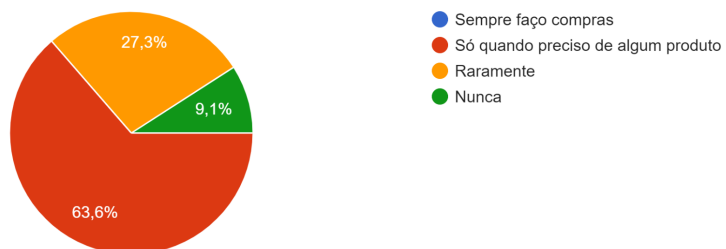
1 - Qual sua idade?

11 respostas



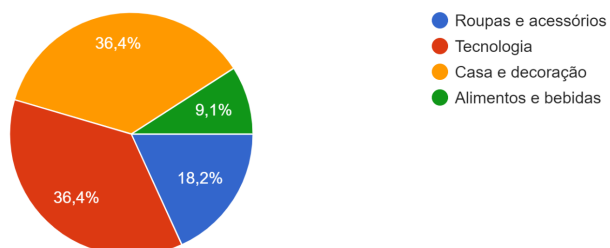
2 - Com que frequência costuma comprar no site Shopee?

11 respostas



3 - Que tipo de produtos você costuma comprar na Shopee?

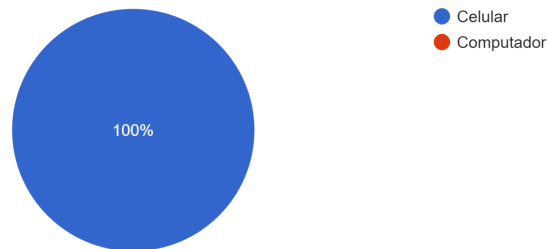
11 respostas



Área: TI & Computação
Unidade Curricular: Usabilidade, Desenvolvimento Web, mobile e jogos
Professora: Rafaela Moreira

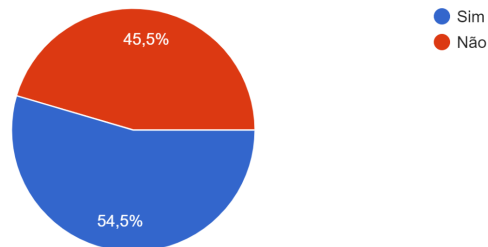
4 - Você usa a Shopee através de quais dispositivos?

11 respostas



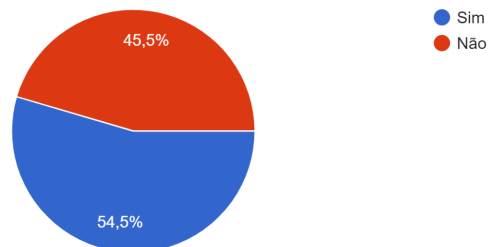
5 - Você tem alguma dificuldade em achar seu produto na Shopee?

11 respostas



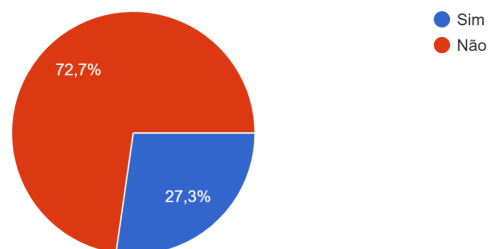
6 - Você tem alguma dificuldade em realizar pagamentos na plataforma?

11 respostas



7 - Caso seja necessário, você consegue ter suporte(ajuda) na plataforma?

11 respostas



Área: TI & Computação

Unidade Curricular: Usabilidade, Desenvolvimento Web, mobile e jogos

Professora: Rafaela Moreira

2. Melhorias sugeridas pelos entrevistados

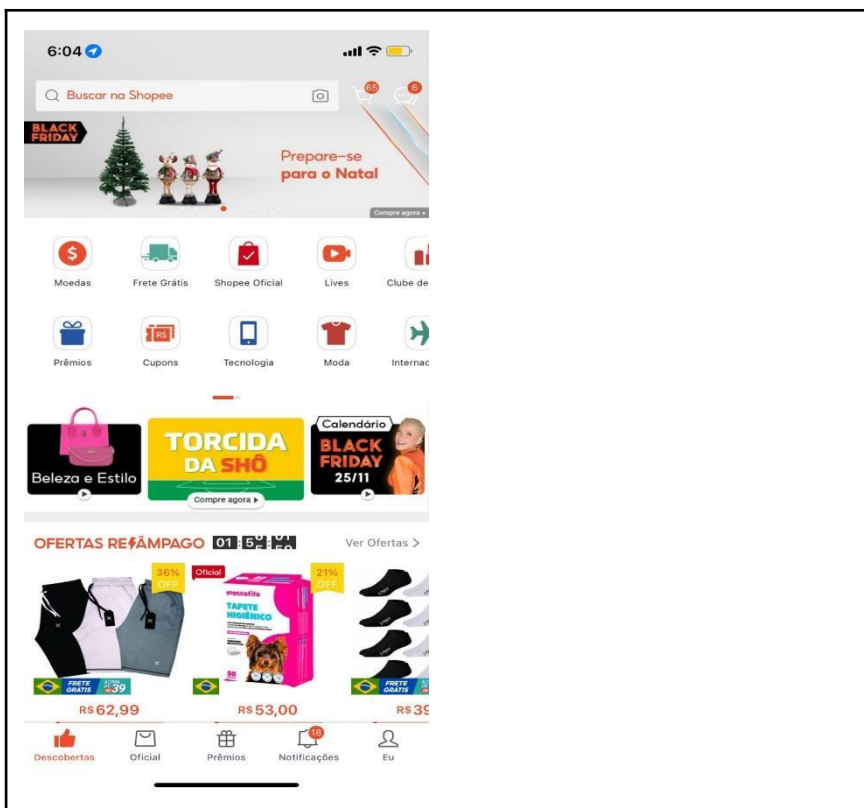
1 – Separar melhor as etapas como escolha do produto, frete, revisar itens, método de pagamento, seguro dos itens, confirmação de pagamento.

2 - Melhorar a interface do aplicativo, principalmente a página inicial e tela de pagamento que é muito bagunçada, mostrar melhor a barra de pesquisa que é quase imperceptível.

3 - Fazer verificação dos produtos e dos vendedores. Às vezes são produtos totalmente diferentes do anúncio, e os vendedores não respondem ao chat para dúvidas ou reclamações.

5. Avaliação Heurística

1. Tela Analisada:



Área: TI & Computação

Unidade Curricular: Usabilidade, Desenvolvimento Web, mobile e jogos

Professora: Rafaela Moreira


6:04

Comprar

Endereço de entrega

>

Resina



Boné Aba Curva Curvada Resina Premium Liso...
Variação: Preto, Único
R\$19,90

x1

Cupons da Loja

-R\$0,4 >

Opção de Envio

Entrega Padrão

Receba entre 24 de nov e 11 de dez

R\$9,82 >

Mensagem:

Por favor deixe uma mensagem

Total do Pedido (1 item):

R\$29,32

CPF

Cupom Shopee

Selecione ou insira o código >

Sem moedas para aplicar

Opção de Pagamento

Pix >

Pagamento Total

R\$29,32

FAZER PEDIDO

1.1. Problema de Usabilidade #01

Descrição do Problema														
Com base em pesquisas realizadas, os usuários apresentam ter dificuldades ao realizar o pagamento na plataforma; Dificuldade em obter suporte(ajuda) necessária; Dificuldade do usuário para encontrar os produtos. Interface poluída com muita informação desnecessária.														
Heurística(s) Violada(s)														
<ul style="list-style-type: none">● Estética e design minimalista O site/app apresenta um design repleto de informações desnecessárias contribuindo para uma poluição na tela do usuário.● Prevenção de erros O sistema não indica/informa o local adequado para preencher a documentação pessoal do usuário.● Visibilidade do status do sistema O sistema não disponibiliza um feedback adequado ao usuário, ficando muita das vezes sem saber a próxima etapa do processo.														
Localização (descrever e indicar)														
<ul style="list-style-type: none">● <Tipo> Tela de início (Home) Tela de detalhe de pedidos														
Classificação da Gravidade do Problema														
<table border="1"><thead><tr><th>Nota</th><th>Classificação</th><th>Observação</th></tr></thead><tbody><tr><td>8.5</td><td>Grave</td><td>Apresenta uma interface poluída</td></tr><tr><td>9.0</td><td>Grave</td><td>Não indica o campo para digitar as informações</td></tr><tr><td>9.5</td><td>Grave</td><td>Não é intuitivo, faz com que o usuário fique perdido</td></tr></tbody></table>			Nota	Classificação	Observação	8.5	Grave	Apresenta uma interface poluída	9.0	Grave	Não indica o campo para digitar as informações	9.5	Grave	Não é intuitivo, faz com que o usuário fique perdido
Nota	Classificação	Observação												
8.5	Grave	Apresenta uma interface poluída												
9.0	Grave	Não indica o campo para digitar as informações												
9.5	Grave	Não é intuitivo, faz com que o usuário fique perdido												

Área: TI & Computação

Unidade Curricular: Usabilidade, Desenvolvimento Web, mobile e jogos

Professora: Rafaela Moreira

6. Protótipo

