



UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO
CAMPUS AGRESTE
NÚCLEO DE DESIGN E COMUNICAÇÃO
CURSO DE DESIGN

ARTHUR SANTOS FERREIRA

**WARREN INVITES: PROJETO EXPERIMENTAL DE PROTÓTIPO FUNCIONAL
PARA CONVIDAR AMIGOS E RECEBER PRÊMIOS**

Caruaru
2022

ARTHUR SANTOS FERREIRA

**WARREN INVITES: PROJETO EXPERIMENTAL DE PROTÓTIPO FUNCIONAL
PARA CONVIDAR AMIGOS E RECEBER PRÊMIOS**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à Coordenação do Curso de Design do Campus Agreste da Universidade Federal de Pernambuco – UFPE, na modalidade de monografia, como requisito parcial para a obtenção do grau de bacharel em Design.

Área de concentração: Experiência do usuário.

Orientador (a): Profa. Luciana L. Freire

Caruaru

2022

Ficha de identificação da obra elaborada pelo autor,
através do programa de geração automática do SIB/UFPE

Ferreira, Arthur Santos.

Warren invites: Projeto experimental de protótipo funcional para convidar amigos e receber prêmios / Arthur Santos Ferreira. - Caruaru, 2022.
84 : il., tab.

Orientador(a): Luciana Lopes Freire

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação) - Universidade Federal de Pernambuco, Centro Acadêmico do Agreste, Design, 2022.

Inclui referências, anexos.

1. design de interface. 2. design de interação. 3. experiência do usuário. 4. teste de usabilidade. 5. prototipação. I. Freire, Luciana Lopes. (Orientação). II. Título.

000 CDD (22.ed.)

ARTHUR SANTOS FERREIRA

**WARREN INVITES: PROJETO EXPERIMENTAL DE PROTÓTIPO FUNCIONAL
PARA CONVIDAR AMIGOS E RECEBER PRÊMIOS**

Trabalho de Conclusão de Curso
apresentado à Coordenação do Curso de
Design do Campus Agreste da
Universidade Federal de Pernambuco –
UFPE, na modalidade de monografia,
como requisito parcial para a obtenção do
grau de bacharel em Design

Aprovada em: 03/11/2022

BANCA EXAMINADORA

Prof^a. MsC. Luciana L. Freire (Orientadora)
Universidade Federal de Pernambuco

Prof^a. MsC. Glenda Gomes Cabral (Examinadora Interna)
Universidade Federal de Pernambuco

Diogo Cordeiro Cavalcanti (Examinador Externo)
Bacharel em Design pela UFPE e Especialista em UX/UI Design pela FACIMIG

AGRADECIMENTOS

Agradeço a minha família que sempre me apoiou e que me fez chegar onde estou hoje. A professora Luciana e a professora Glenda por todo o apoio para terminar o curso. A todos aqueles que fizeram parte desse ciclo.

Tranquility base here. The Eagle has landed.

RESUMO

A presente pesquisa propõe a construção e melhoramento da interface de um sistema digital de investimentos, com foco na interação do tipo “convide e ganhe”. O principal objetivo desse sistema é incentivar o envio do convite do aplicativo por parte do usuário para pessoas próximas. O protótipo aqui apresentado e discutido tem como base a interface já produzida pela empresa Warren. Com base na interface da empresa, foi realizado também levantamento de hipóteses para criar o protótipo promocional do tipo “convide e ganhe”. Para isto, foi realizado um teste de usabilidade com o público-alvo a fim de avaliar a interface do protótipo e entender quais seriam as melhorias, em termos de usabilidade. A partir de dados coletados pelo pesquisador deste estudo, sob a supervisão da instituição comercial, contratante dos seu trabalho como *design*, construiu-se o *redesign* do protótipo. Deste modo, configura-se como um projeto real de interfaces digitais, analisado e avaliado, de modo científica tal como um projeto experimental, a ser validado também como um trabalho de conclusão de curso da área de Design.

Palavras-chave: design de interface; design de interação; *user experience*; teste de usabilidade; prototipação.

ABSTRACT

The present research proposes the construction and improvement of the interface of a digital investment system, focused on the "invite and win" interaction. The main objective of this system is to encourage the user to send the application's invitation to people close to him. The prototype presented and discussed here is based on the interface already produced by Warren. Based on the company's interface, a hypothesis survey was also carried out to create the promotional prototype of the "invite and win" type. For this, a usability test was carried out with the target public in order to evaluate the interface of the prototype and understand what the improvements would be, in terms of usability. From the data collected by the researcher of this study, under the supervision of the commercial institution, the contractor of his work as a designer, the redesign of the prototype was built. This way, it is configured as a real project of digital interfaces, analyzed and evaluated, in a scientific way, as an experimental project, to be validated also as a course conclusion work in the area of Design.

Keywords: interface design; interaction design; user experience; usability testing; Prototyping.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 –	Apps financeiros mais baixados da Google Play Store no mês de agosto de 2022	20
Figura 2 –	Exemplo do aplicativo Nubank, com suas telas de convide e ganhe	21
Figura 3 –	Cinco planos de Garrett (2011)	22
Figura 4 –	Problemas encontrados vs. quantidade de participantes	27
Figura 5 –	Estrutura genérica mapa de jornada de usuário	28
Figura 6 –	Estrutura do projeto	31
Figura 7 –	Sitemap antigo	35
Figura 8 –	Sitemap proposto	35
Figura 9 –	Wireframe da nova proposta de interface	36
Figura 10 –	Padrões de cores, marca e texto já utilizados pelo sistema	38
Figura 11 –	Novos componentes da interface	38
Figura 12 –	Home Warren Invites (Antes e Depois)	39
Figura 13 –	Página prêmio (Antes e Depois)	40
Figura 14 –	Página Convidados (Antes e Depois)	41
Figura 15 –	Página interna de convidados (Usuário concluiu todas as tarefas e usuário com tarefas pendentes)	41
Figura 16 –	Página de regulamentos	42
Figura 17 –	Captura de tela do software FIGMA, usado para criação do protótipo navegável	44
Figura 18 –	Redesign da tela de prêmio do Warren Invites	48
Figura 19 –	Redesign visualização de usuários convidados assim como a alteração de tela interna para modal	49
Figura 20 –	Redesign da notificação e adição do feedback para o usuário	50
Figura 21 –	Redesign do fluxograma retirada do prêmio Antigo fluxograma / Fluxograma proposto	51
Figura 22 –	Redesign telas de receber prêmio Antiga navegação / Navegação proposta	51

Figura 23 – Fluxo de envio do prêmio para um novo endereço e 52
cadastro do mesmo

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Resultado da jornada de usuário

33

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	11
2	OBJETIVOS E JUSTIFICATIVA.....	14
2.1	OBJETIVO GERAL.....	14
2.2	OBJETIVO ESPECÍFICO.....	14
2.3	JUSTIFICATIVA.....	14
3	EDUCAÇÃO FINANCEIRA.....	16
3.1	O MERCADO FINANCEIRO.....	18
3.2	O MERCADO DE APPS FINANCEIROS.....	19
4	DESIGN, UX E METODOLOGIA DE GARRETT (2011).....	22
4.1	MÉTODO DE GARRETT (2011).....	22
4.2	TESTE DE USABILIDADE.....	26
4.3	MAPA DE JORNADA DE USUÁRIO.....	28
5	METODOLOGIA APLICADA PARA CONSTRUÇÃO DO PROTÓTIPO.....	30
5.1	TRAÇANDO O PLANO ESTRATÉGICO.....	31
5.2	TRAÇANDO O PLANO DE ESCOPO.....	32
5.3	TRAÇANDO O PLANO DE ESQUELETO.....	34
5.4	TRAÇANDO O PLANO DE ESTRUTURA.....	36
5.5	TRAÇANDO O PLANO DE SUPERFÍCIE.....	37
6	TESTE DE USABILIDADE.....	43
6.1	ROTEIRO DO TESTE DE USABILIDADE.....	45
6.1.1	Resultados do teste de usabilidade.....	46
7	REDESIGN DO PROTÓTIPO FUNCIONAL.....	48
8	CONCLUSÃO E ESTUDOS FUTUROS.....	53
	REFERÊNCIAS.....	55
	ANEXO A – TRANSCRIÇÃO DOS TESTES DE USABILIDADE.....	57

1 INTRODUÇÃO

A Warren é uma empresa de investimentos fundada em 2014 no Vale do Silício, EUA. Em 2016 após uma mudança na legislação brasileira com respeito a novas empresas de investimentos brasileiras passou a sua sede e operação para o Brasil, e tem como principal premissa serem 100% transparentes com os seus clientes. A empresa conta com um sistema de convide e ganhe, onde o usuário que convida recebe prêmios ao indicar pessoas para a empresa.

Todas as suas operações podem ser feitas de forma on-line, seja no computador ou no celular, por meio de seu aplicativo. O Warren Invites é uma ferramenta embarcada dentro do sistema da Warren.

O uso do celular se tornou algo muito frequente, a partir da evolução das TIS (Tecnologias de informação e comunicação) e, de acordo com pesquisas de mercado, como a App Annie (2022), no Brasil e no mundo os acessos se multiplicaram, brasileiros chegam a usar mais de 5 horas por dia. É mais que um luxo, é uma necessidade. As pessoas são contatadas para o trabalho através de um telefone e também é através dele que desenvolvem várias outras atividades da vida cotidiana, inclusive relações pessoais e comerciais.

Além disso, tem havido um maior interesse no uso de aplicativos móveis e não apenas por pessoas dedicadas ao mundo tecnológico, mas pelo público em geral, uma vez que se visualiza o potencial de poder lucrar com ou através do uso deles. E quando se trata de investimento e negociação de ações, notícias e tempo de reação podem fazer ou quebrar um investidor, se fazendo necessário então um app para acompanhar o mercado financeiro. O registro adequado de suas finanças e de um plano estratégico adequado a sua realidade é essencial na boa manutenção de uma carteira de ações e de finanças pessoais.

Alguns exemplos de mercados financeiros e suas funções incluem o mercado de ações, o mercado de títulos, commodities, mercado imobiliário, entre vários outros. Deste modo, os mercados financeiros também podem ser divididos em mercados de capitais, mercados monetários, mercados primários versus mercados secundários e mercados listados versus mercados de balcão.

Nesse contexto o avanço tecnológico deve merecer atenção especial à população que consome aplicativos com função do tipo “convide e ganhe” e no Brasil este público vem crescendo a cada dia, pois as pessoas vêem vantagens em ter contas/cadastros nestes aplicativos ou em redes sociais. Um exemplo notório é o caso do Kwai, aplicativo onde se utiliza da dinâmica do “convide e ganhe”.

De modo geral, entende-se que os aplicativos são softwares que armazenam diversas informações dos usuários a fim de possibilitar interatividade e permitir que estejam sempre conectados às redes sociais e comerciais pela internet. Estes aplicativos garantem uma conexão em todos os momentos, pois podem promover, facilitar e inovar as formas de promover interações mais atrativas entre usuários.

Sendo assim, construir um protótipo de aplicativo móvel é uma das várias funções de um designer e este profissional pode se valer de métodos para criar e visualizar como será o aplicativo a ser desenvolvido, em termos de design.

Além disso, permitirá que o designer e o cliente possam ver, de maneira muito fiel, como o aplicativo será após a sua conclusão e se é necessário otimizar seu design, aparência e usabilidade, sem precisar começar a programar uma única linha de código. Portanto, desenvolver um protótipo de aplicativo pode vir a economizar tempo e trabalho para um designer.

Inclusive, se um designer for “terceirizar” o desenvolvimento do aplicativo, esse processo o ajudará a obter um orçamento ajustado ao que você realmente precisa; se, por outro lado, você estiver do lado dos desenvolvedores, o protótipo será a primeira versão que você mostrará ao seu cliente para validação.

Existem ainda as vantagens de poder realizar mudanças no design, de modo muito mais fácil fazê-las a partir de uma ferramenta de prototipagem. O designer poderá, ainda, desenvolver vários protótipos até que ele possa validar aquele que melhor se adequa ao objetivo de uma empresa, ou de um cliente, em particular.

Existe uma grande variedade de ferramentas de design disponíveis no mercado, entretanto a ferramenta em si não é um fator determinante na construção do mesmo. Mas sim o projeto, quanto a interface e a navegação.

Para isso, cumpre-se explicar que existem métodos como o método Garrett (2011) que são próprios para atender ao objetivo de construir protótipos, Assim, como o objeto desta é desenvolver um protótipo com foco especial na função

promocional de “convide e ganhe”, este método foi aplicado, de forma a obedecer cada uma das suas etapas. A partir dos resultados obtidos para estabelecer a organização dos conteúdos do sistema, foi possível oferecer uma prática de “convide e ganhe” onde informações necessárias baseadas em evidências de forma rápida, prática e dinâmica para as finanças.

2 OBJETIVOS E JUSTIFICATIVA

2.1 OBJETIVO GERAL

A proposta desse projeto tem como objetivo geral reconstruir um redesign de uma interface para o sistema “Convide e Ganhe” de uma empresa de investimentos financeiros com base no método de Garrett (2011).

2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Construir o protótipo para aplicativo de convide e ganhe, através do método Garrett (2011);
- Realizar uma pesquisa com testes de usabilidade, junto à usuários reais do protótipo;
- Apresentar o sistema digital final, com o redesign de interface, levando em consideração o que foi colhido do teste de usabilidade.

2.3 JUSTIFICATIVA

Este estudo lança luz sobre vários problemas e desafios que os brasileiros enfrentam atualmente que é a organização financeira. Também destaca o desenvolvimento alcançável para o aumento da própria renda com o investimento certo, recurso certo e aplicativo correto. Ainda existe falta de relacionamento entre os banqueiros e, portanto, os brasileiros, tanto na obtenção dos empréstimos, quanto no pagamento da dívida e investimento de seu capital. A presente investigação foi concluída com o objetivo elementar de examinar o resultado do financiamento por meio de um app utilizando a metodologia do convide e ganhe e também a partir do método Garrett (OLIVEIRA et al., 2020).

Com isso, o uso de um app financeiro pode ser útil para a educação financeira, e tornou-se mais relevante nas últimas décadas. Diferentes fatores sociais, econômicos e demográficos têm impulsionado essa tendência. Entre eles, podem ser mencionados: (i) Aumento do endividamento das pessoas físicas devido à maior oferta de créditos, (ii) Aumento da oferta e complexidade dos elementos financeiros (iii) Aumento da precarização do emprego, (iv) Aumento da expectativa de vida, e (v) Redução da cobertura previdenciária pública. Nesse contexto, um app financeiro é uma forma adequada e imprescindível para melhorar o padrão de vida dos indivíduos. Os abusos do sistema financeiro não podem ser ignorados, mas, em última análise, foram as pessoas físicas que tomaram a decisão de solicitar dívidas além de suas posses, adquirir uma casa inflada ou investir em títulos lixo, ignorando a qualidade do investimento (OLIVEIRA et al., 2020).

Com isso, se torna fundamental a criação de um app que visa dar recompensas para os usuários que convidem a usar o app, uma das primeiras lições sobre educação financeira é definida como o processo pelo qual os usuários compreendem melhor os produtos e riscos financeiros, desenvolvendo habilidades para tomar decisões mais bem informadas com os riscos que essas decisões acarretam (OCDE, 2005). Dada a sua importância, deve ser ensinado a cidadãos de qualquer idade, pois é um processo contínuo ao longo da vida, onde se recomenda utilizar apps financeiros.

3 EDUCAÇÃO FINANCEIRA

A educação financeira fornece às pessoas ferramentas para tomar decisões eficazes que lhes permitem melhorar seu bem-estar econômico e isso pode ser aplicado por meio de um app financeiro. Sua importância é cada vez maior diante do crescente e complexo número de produtos oferecidos pelos mercados financeiros, a fim de atender às necessidades de rentabilidade de uma população cada vez mais preocupada com as mudanças nos regimes previdenciários impostas pelo desafio da aposentadoria em idade mais avançada e com menor renda. A ampla gama de produtos que oferecem maiores retornos tem causado a queda mais imprudente, e como consequência disso tem sido a última bolha hipotecária e bolsista com resultados bem conhecidos, especialmente na população mais vulnerável. A educação financeira baseia-se em um planejamento financeiro adequado que permita às pessoas desenvolver um plano de ação para atingir seus objetivos pessoais a curto, médio e longo prazo. O plano determinará o que fazer, como fazer, quanto tempo levará e a real viabilidade de conseguir o que se deseja (OLIVEIRA et al., 2020).

A educação financeira compreende três aspectos fundamentais: 1- Adquirir conhecimentos adequados de finanças; 2- Desenvolver as competências que permitam a utilização do conhecimento em benefício próprio; e 3- Exercer a responsabilidade financeira através da gestão adequada das finanças pessoais. Dessa forma, a importância da educação financeira não se limita aos idosos, mas deve começar a ser conscientizada desde a infância, enfatizando cada uma das fases do ciclo escolar até chegar à universidade. Nesse contexto, desde a década de 1990, diversos estudos têm sido realizados sobre a educação financeira e seus efeitos, sem a educação financeira todo app financeiro está fadado ao fracasso (HORTA et al., 2021).

Nos últimos anos, a sua importância tornou-se mais evidente tanto nas economias emergentes como nas desenvolvidas devido à maior longevidade da população e dos mercados financeiros, cada vez mais especializados com um maior número de produtos financeiros, que atraem cidadãos com expectativas de retornos elevados. Consequentemente, a educação financeira tornou-se um importante elemento de estabilidade e desenvolvimento econômico em todos os países. Alguns

aspectos que demonstram a necessidade de uma sólida educação financeira para todos os indivíduos são os seguintes (STEVENS et al., 2018).

O ponto de partida da educação financeira é a cultura da poupança e do investimento, por meio da qual será possível realizar um planejamento adequado que permita atingir as metas traçadas no futuro. O sucesso dessas metas exige que, independentemente do nível de renda, cada indivíduo adote o hábito de poupar pelo menos entre 10% e 20% de sua renda bruta (AMBUEHL; BERNHEIM, B; LUSARDI, 2014). Isto consegue-se com um exercício de análise de receitas e despesas, onde se dá prioridade às despesas mais importantes, de forma a sobrar um montante suficiente para poupar dentro do intervalo recomendado.

Torna-se então necessário investir adequadamente essas poupanças de forma a obter o melhor retorno com um nível de risco adequado. Por isso, é necessário conhecimento do mercado financeiro com produtos que vão desde caderneta de poupança, certificados de depósito a prazo, passando por investimentos em bolsa de valores até produtos mais exóticos encontrados no mercado de derivativos. Quanto mais sofisticado e complexo o produto, melhor rentabilidade pode ser alcançada, mas também acompanhada de maior risco, sendo esse risco podendo ser amenizado com o uso de um app financeiro (FERNANDES; LYNCH JR; NETEMEYER; 2014).

Um investimento é a alocação de recursos no presente com o objetivo de obter benefícios futuros, para o qual a decisão de investir deve ser cuidadosamente analisada, principalmente quando diferentes alternativas estão disponíveis no mercado. Com isso, foram desenvolvidas técnicas que permitem comparar alternativas de investimento e, assim, selecionar a mais conveniente. Os mais utilizados são o valor presente líquido e a taxa interna de retorno. O valor presente líquido é o resultado da comparação de todos os fluxos de caixa do investimento em dinheiro de hoje, portanto, um valor presente líquido positivo significa que o investimento é atrativo, pois a renda obtida é maior que o valor investido (AMBUEHL; BERNHEIM, B; LUSARDI, 2014).

O objetivo geral em mente de uma pessoa pode ser economizar, a fim de fortalecer seu futuro financeiro e torná-lo mais encorajador no caso de ter que enfrentar imprevistos. Poupar é uma questão importante para ter uma gestão

financeira pessoal adequada. Não basta não gastar toda a renda, é preciso propor uma estratégia econômica que permita que as despesas sejam sempre menores que as receitas. As vantagens da poupança pessoal são variadas, ela permite enfrentar calamidades com solvência, atender emergências ou fazer investimentos que, no futuro, vão poder aumentar seu capital. Além disso, é uma boa ideia revisar sua situação financeira pessoal atual. Ou seja, quantificar todas as receitas e despesas realizadas, classificá-las e obter decisões com base nesses números (OLIVEIRA et al., 2020).

3.1 O MERCADO FINANCEIRO

Mercados Financeiros incluem qualquer lugar ou sistema que forneça aos compradores e vendedores os meios para negociar instrumentos financeiros, incluindo títulos, ações, várias moedas internacionais e derivativos. Os mercados financeiros facilitam a interação entre quem precisa de capital com quem tem capital para investir. Além de possibilitar a captação de capital, os mercados financeiros permitem que os participantes transfiram o risco (geralmente por meio de derivativos) e promovam o comércio (WATANAPONGVANICH et al., 2021).

Os mercados financeiros desempenham um papel vital para facilitar o bom funcionamento das economias capitalistas, alocando recursos e criando liquidez para empresas e empreendedores. Os mercados tornam mais fácil para compradores e vendedores negociar suas participações financeiras. Os mercados financeiros criam produtos de valores mobiliários que proporcionam retorno para quem tem excesso de recursos (investidores/credores) e disponibilizam esses recursos para quem precisa de dinheiro adicional (mutuários) (CARRASCO & WILLIAMS, 2012).

O mercado de ações é apenas um tipo de mercado financeiro. Os mercados financeiros são feitos comprando e vendendo vários tipos de instrumentos financeiros, incluindo ações, títulos, moedas e derivativos. Os mercados financeiros dependem fortemente da transparência informacional para garantir que os mercados estabeleçam preços que sejam eficientes e apropriados. Os preços de mercado dos

títulos podem não ser indicativos de seu valor intrínseco devido a forças macroeconômicas, como impostos (OLIVEIRA et al., 2020).

Alguns mercados financeiros são pequenos com pouca atividade, e outros, como a Bolsa de Valores de Nova York (NYSE), negociam trilhões de dólares em títulos diariamente. O mercado de ações (ações) é um mercado financeiro que permite aos investidores comprar e vender ações de empresas de capital aberto. O mercado de ações primário é onde são vendidas novas emissões de ações, chamadas ofertas públicas iniciais (IPOs). Qualquer negociação posterior de ações ocorre no mercado secundário, onde os investidores compram e vendem títulos que já possuem (OLIVEIRA et al., 2020). A negociação de moedas e títulos é em grande parte bilateral, embora alguns títulos sejam negociados em bolsa de valores, e as pessoas estejam construindo sistemas eletrônicos para eles também, para bolsas de valores. Há também iniciativas globais, como o Objetivo de Desenvolvimento Sustentável 10 das Nações Unidas, que tem como objetivo melhorar a regulação e o monitoramento dos mercados financeiros globais, atualmente tudo isso pode ser feito a partir de um app (CARRASCO & WILLIAMS, 2012).

3.2 O MERCADO DE APPS FINANCEIROS

Em uma rápida busca na loja de aplicativos do sistema operacional android, Google Play Store, encontramos diversos aplicativos para download relacionados ao assunto de finanças, como aplicativos para comprar e vender ações, criptomoedas e de organização financeira. Notamos assim que o assunto tem bastante importância para os nossos dias atuais, onde mais pessoas têm usado aplicativos para fazer o controle de suas finanças pessoais e familiares.

Figura 1 – Apps financeiros mais baixados da Google Play Store no mês de agosto de 2022



Fonte: O Autor (2022)

No mercado atualmente quase todas as transações financeiras acontecem por meio de aplicativo, seja ele um smartphone ou uma interface de ponto de atendimento. Sistemas e sites de administração financeira como Wise, Nubank e Warren têm tido cada vez mais relevância entre os consumidores, pois é por ele que os seus usuários fazem as suas transações financeiras.

Neste modelo de negócio o usuário precisa aprender sobre a interface pra depois conseguir realizar as tarefas que ele busca. Neste contexto, a ferramenta precisa estar em contato com o usuário e com o mercado, observando e aplicando padrões de design que o usuário tem mais familiaridade, seja ele os que o próprio aplicativo propõe ou de aplicativos semelhantes. Essa necessidade e contexto gera uma demanda específica dos aplicativos: a de que eles precisam ser de fácil utilização para o seu público.

Para aumentar o seu público de usuários, algumas empresas recorrem ao sistema convide e ganhe, que consiste em que cada pessoa que o usuário trazer para a plataforma ou serviço, ele pode ganhar um brinde, que varia de pequenos adesivos digitais a prêmios físicos e dinheiro. O banco Nubank que foi eleito em 2022 como o melhor banco brasileiro (SILVA, 2022) utiliza o sistema de convide e

ganhe em que cada pessoa que o usuário convidar pra plataforma, é liberado um adesivo digital que ele pode compartilhar nas suas redes sociais

Figura 2 – Exemplo do aplicativo Nubank, com suas telas de convide e ganhe



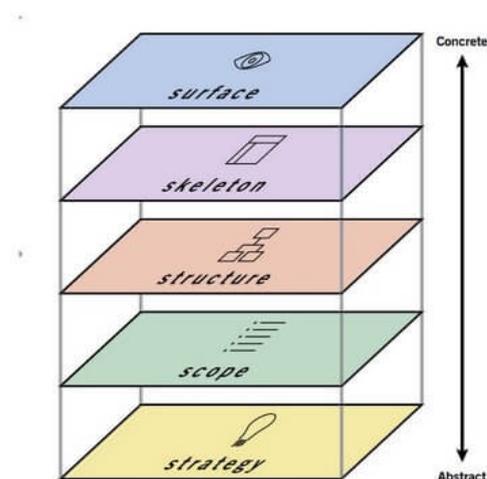
Fonte: O Autor (2022)

4 DESIGN, UX E METODOLOGIA GARRETT (2011)

4.1 MÉTODO DE GARRETT (2011)

Diante dos contextos apresentados, a metodologia de Garrett (2011) aborda cinco elementos que compõem o processo de enfoque no usuário, tendo em vista que o processo de design do produto acaba por ser dividido em cinco etapas a fim de assegurar uma boa e proveitosa experiência para o usuário. Os elementos definidos estão elencados em: estratégia, escopo, estrutura, esqueleto e superfície. Utilizando uma hierarquia relacionada do abstrato ao concreto. Nesse sentido, Piccoli (2011), corrobora com os chamados os Cinco Planos de Garrett, apresentando inicialmente que o objetivo fundamental está endereçado a obtenção de dados que assegurem a identificação e criação das personas, a fim de que possa se usar nos cenários do projeto fortalecendo assim a tomada de decisões (Figura 4).

Figura 3 - Cinco planos de Garrett



Fonte: Garrett (2011, p. 22)

Na primeira etapa identifica-se o plano de estratégia, o qual torna-se indispensável para as decisões no processo da experiência do usuário, fortalecendo e otimizando os recursos para o alcance do sucesso do projeto. Configura-se como

uma fase sólida, a qual demanda o traçado de objetivos, necessidades e requisitos do usuário para que então se crie um plano estratégico, a fim de que a partir de uma forma lógica, seja feita a produção e confecção do produto (GARRETT, 2011). É importante mencionar que neste primeiro plano são definidos o público-alvo, uma vez que este feito é possibilitado diante das personas identificadas como usuários (PICCOLI, 2011).

Nesse contexto agrega-se os objetivos do produto, tendo em vista que eles surgem com foco em proporcionar uma experiência para o usuário de forma bem-sucedida, alinhados às condições atuais de cada empresa à medida que os desenvolvedores estão cientes das consequências. Sua funcionalidade só será efetivada mediante o alcance de demais objetivos em prol deste que se configura maior (PICCOLI, 2011).

De uma forma geral é possível identificar que os objetivos do produto estão relacionados às necessidades do usuário, estas que por sua vez visam identificar os dados em comum que todos os usuários possuem, a medida de que por meio de entrevistas identifica-se um padrão de comportamento que seja relacionado a maioria, garantindo assim a interpretação e priorização dos requisitos necessários no produto a fim de que se torne usual. Portanto, com a finalidade de otimizar o processo pelo qual as necessidades são identificadas, criam-se personas e cenários representando assim as características gerais mais próximas da realidade (GARRETT, 2011).

Entretanto, o usuário por mais que seja o enfoque principal por si só não estabelece o sucesso de um projeto, tendo em vista que o segundo passo na metodologia de Garrett (2011) está pautado no plano de escopo, esse que tem a característica de determinar a abordagem da forma com que acontecem os conflitos e problemas durante o desenvolvimento do produto. Nesse sentido, esse plano antecipa a identificação e conseqüentemente a resolução desses empecilhos, a fim de que estes pontos negativos não venham a se tornarem físicos, sendo corrigidos durante o processo de construção e implementação do projeto mediante questionamento sobre o que é possível fazer.

Corroborando com a preocupação de Garrett em adotar um plano que vise a elaboração do plano de escopo, existe na concepção Piccoli (2011), determinados

aspectos funcionais que vão além do Design de usuário, passando a entender portanto, o papel do usuário no ambiente do produto e em consequência disso, quais poderiam vir a ser as ações ofertadas pela interface, uma vez que existe nessa etapa a necessidade de definir o tipo de metodologia a ser utilizada para a criação efetiva do produto, os requerimentos que a plataforma exige para o funcionamento, assim como a linguagem para programação e desenvolvimento do software que dará vida ao produto, além de demais agrupamento de informações que correspondem ao projeto.

Diante da necessidade de compreender cada subtópico presente nas etapas da metodologia de Garrett (2011), é de grande valia mencionar que as especificações funcionais podem ser caracterizadas como documentos objetivos e relevantes que têm a funcionalidade de apresentar descrições minuciosas, assim como decisões futuras pertinentes ao processo de criação, uma vez que elas têm base fundamental nas exigências das pessoas a partir do que elas falam e desejam.

Em seguida, tem-se o plano de estrutura, o qual tem ênfase no produto à medida que descreve a forma com que ele irá funcionar. Entretanto é importante mencionar que durante a elaboração desse plano, são evidenciadas as questões de caráter abstrato em relação à estratégia e a abrangência que necessariamente precisaram ser atingidas a fim de que o plano se torne concreto, apresentando a forma com que o produto aparece para o usuário. Por mais que sejam situações ambíguas descrever o caminho percorrido pelo plano entre o abstrato e o concreto, torna-se complexo à medida que a tomada de decisão exercida nesta fase tem respaldo no resultado final. Nesse viés, deve-se oferecer uma arquitetura de informação efetiva, a qual tem a funcionalidade de estruturar o design relativo ao espaço sem que deixe de direcionar para situações que caracterizam a forma cognitiva que as pessoas produzem, processam e armazenam informações (GARRETT, 2011).

Após a idealização da arquitetura de informações é possível identificar o *card sorting*, este que pode ser definido como um método capaz de explorar a etapa cognitiva dos usuários, identificando como eles categorizam e agrupam as informações, a fim de que sejam traçados métodos capazes de compreender as expectativas dos usuários, bem como suas reações ao serem apresentados ao novo cenário.

Próximo ao topo da hierarquia dos Cinco Planos de Garrett relacionados a experiência do usuário, encontra-se o plano de esqueleto, este que por sua vez dedica-se a identificar detalhes minuciosos, mas que lidam diretamente com questões relacionadas à disposição em formato que determinada funcionalidade assumida após a implementação deste. Trata-se do Design de interfaces, ele que promove a interação do usuário com o produto e o design de navegação o qual possibilita o movimento por meio do produto. A corrente de trabalho formada em ambos os campos dá vida ao design de informação, este que é fruto do uso de elementos a fim de possibilitar uma comunicação efetiva identificando a necessidade e a importância do plano de esqueleto (GARRETT, 2011).

Entretanto é importante mencionar que um bom design está relacionado a aquele que possibilita a relação humano-computador, já uma interface de qualidade é aquela que reconhece as ações realizadas pelos usuários e consegue aplicar o comando a partir de acessos e uso facilitado. A facilidade de uso está pautada na utilização de convenções e elementos padrões, tendo em vista que a linguagem de máquina se aproxima da linguagem humana perante a sua lógica de uso, garantindo assim uma navegação intuitiva por parte do usuário. O design de navegação por sua vez é direcionado a proporcionar uma experiência facilitada do comportamento do usuário em relação aos pontos de navegação que ele deverá exercer, a fim de que possa se comunicar com os elementos presentes nos produtos. Portanto, deve ser intuitivo à medida que os usuários possam compreender de forma rápida quais as escolhas estarão disponíveis e em que elas resultarão (GARRETT, 2011).

O plano de superfície, estando este no topo da metodologia e na figura de como uma forma de apresentação completa aborda o design sensorial, uma vez que apresenta elementos estéticos e sensoriais garantindo a visualização por parte do usuário de toda a composição, ideais e estruturas presentes nos outros planos. Nesse plano específico concentra-se a experiência do usuário como um todo, bem como a forma com que a interface irá proporcionar sentido das personas em relação aos cinco planos. Dessa forma causa impacto direto no objetivo do projeto, uma vez que nesta fase estabelece-se um guia de estilos, contendo grids, cores padrões, normas, diretrizes e tipografias do projeto (GARRETT, 2011).

Nesse viés ocorre que o desenhista tem a responsabilidade de listar e rotular os aspectos existentes na interface garantindo assim que os primeiros esboços, ou

seja, os primeiros desenhos apareçam na tela para o usuário. De acordo com Teixeira (2014), esses esboços podem ser caracterizados como rabisco frames, uma vez que apesar de serem improvisados, dão direcionamento para técnicas que consigam rotular cards e interagir com o usuário, pedindo que ele possa organizar esses cards em uma determinada tela da interface.

Portanto, levando em consideração as questões voltadas à estética torna-se necessário dedicar-se ao desenho do layout, uma vez que ele será fundamental para melhorar as atividades de interação do usuário com a interface final. Neste ponto, Garrett (2011) aborda sobre a influência que as cores têm na comunicação de uma determinada marca, uma vez que é possível fixar essa marca no cognitivo do público. Portanto, é importante fazer bom uso da diversidade de cores, aproveitando que a flexibilidade de uso na interface ocasiona diferentes formas de produções.

Após a produção do plano de superfície, temos assim uma interface funcional, na qual é possível compreender se ela atende as necessidades do usuário por meio de teste de usabilidade, que será abordado no decorrer desta pesquisa.

De um modo geral, apesar da dificuldade e complexidade presente na concretização de um aplicativo a compreensão da metodologia Garrett (2011) aponta para a condição de que o usuário é parte integrante e fundamental do projeto à medida que, quando o projeto de interface é desenvolvido visando a interação do usuário tendo como objetivo oferecer uma personalização, assim como a liberdade para tomar decisões, seja do modo interno ou do modo externo com que o produto se apresenta, é visto que ele tende a assumir novos patamares de sucesso.

4.2 TESTE DE USABILIDADE

Em um teste de usabilidade conseguimos observar diversas melhorias, por observar a utilização do usuário com o que foi proposto, que no nosso contexto se refere a interfaces digitais. Essas dificuldades de uso podem causar alguma barreira de uso, como botões ou textos fora da localização correta deles Vieira (2019)

Para a realização de um teste de usabilidade devemos ter em mente o que será testado, traçando tarefas ou missões para que o usuário a realize dentro do

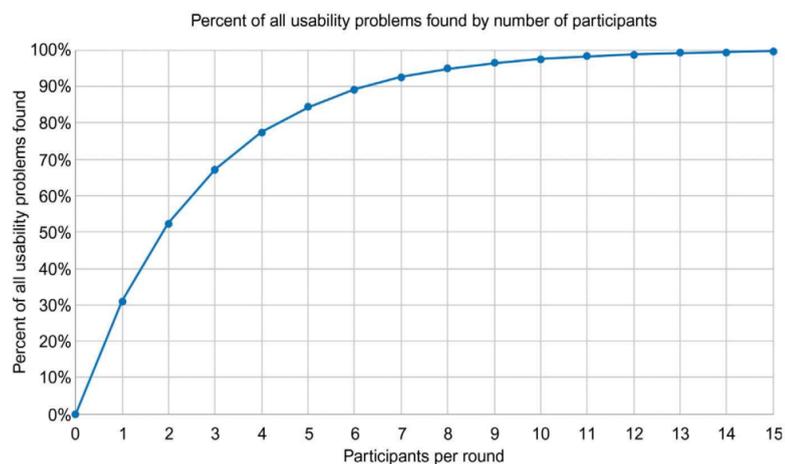
nosso contexto que será a interface. Com essas tarefas que passamos para o usuário podemos assim observar a sua interação com o que projetamos. UNGER (2009)

De fato, é comum acharmos que quantos mais usuários recrutamos para o teste de usabilidade, mais problemas nós vamos encontrar. Vieira (2019) cita que, por mais que as pessoas sejam e tenham visões diferentes, seus comportamentos básicos se assemelham assim como os resultados que encontramos, então qual seria o número ideal de usuários?

O número ideal de usuários pode variar do contexto de cada projeto a ser aplicado, levando em conta a limitação do mesmo. Segundo Geisen & Bergstrom (2017) nos mostra que com cinco usuários encontramos 85% dos problemas de usabilidade em média. (Figura 4)

Consequentemente, Nielsen e Landauer (1993) e outros líderes de usabilidade da web, incluindo Krug (2005), recomendam testar um produto com cinco participantes por rodada de testes e para várias rodadas de testes. Essa abordagem identifica cerca de 85% dos problemas em cada rodada, em média, a um terço do custo de identificação de 100% dos problemas. (GEISE & BERGSTROM, 2017 pág. 84)

Figura 4 - Problemas encontrados vs. quantidade de participantes



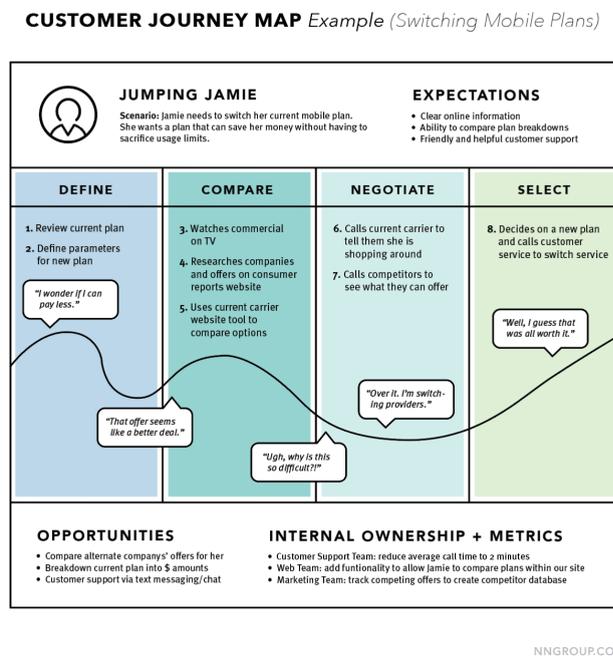
Fonte: (GEISEN & BERGSTROM, 2017 pág. 84)

Em sua pesquisa SILVA (2021) cita que o contexto que o teste de usabilidade pode ser aplicado pode variar, sendo assim um teste moderado ou não moderado. O teste moderado é aquele em que se encontra um moderador para supervisionar o usuário, já o não moderado não.

4.3 MAPA DE JORNADA DE USUÁRIO

O Mapa de Jornada de Usuário, segundo a IDEO (2015 p.90) é uma estrutura que permite você visualizar todo o fluxo de uma experiência de uma maneira simples, seja como um serviço pode funcionar ou todos os pontos de contato da jornada de um cliente com um produto. A estrutura pode variar de um mapa Um modelo de sua aplicação pode ser visto na figura 5 a seguir.

Figura 5 - Estrutura genérica mapa de jornada de usuário



Fonte: NNG (2018)

Segundo Gibbons (2018) um mapa de jornada de usuário pode ser dividido em 5 elementos chaves 1- o ator 2- o cenário, 3- fases da jornada, 4- ações e pensamentos e 5- oportunidades.

Ator é definido como o usuário que vai ter contato com a jornada, para que assim possa se construir uma narrativa clara, esse usuário geralmente é baseado em dados de uso da interface. GIBBONS (2018)

O ator vai ter contato com o cenário, que é a situação em que o mapa de jornada do usuário se encontra, ele está ligado com os objetivos e necessidades do

usuário, Gibbons (2018). Um bom exemplo disso seria um usuário que precisa ter contato com uma interface para poder pagar uma fatura de cartão de crédito. As expectativas do usuário seria de conseguir realizar uma ação de pagamento na interface de forma fácil.

Nas fases da jornada, segundo Gibbons (2018) são fases da jornada tem diferentes tipos de estágio, elas proporcionam uma regulação de informações da jornada, como ações, pensamentos e emoções do usuário.

Ações e pensamentos, como o próprio nome diz, estão relacionadas com as ações e sentimentos que o usuário teve ao, no nosso contexto, navegar pela interface.

Essas ações e pensamentos vão nos gerar oportunidade de melhoria, que terão como base a ótica do ator. Essas oportunidades vão ajudar a equipe a saber o que pode ser aprimorado dentro daquele contexto. (GIBBONS, 2018)

5 METODOLOGIA APLICADA PARA CONSTRUÇÃO DO PROTÓTIPO

Este projeto é de natureza aplicada porque o seu objetivo é o desenvolvimento de um protótipo como uma proposta para a solução de um problema de pesquisa, com foco em convidar usuários a utilizarem um aplicativo de investimentos. No que se refere aos seus objetivos, a pesquisa é exploratória, descritiva e experimental, pois se concentrou em investigar a relação usuário-artefato-contexto e realiza uma análise de jornada de usuário para a construção de uma primeira versão do protótipo, para que seja possível realizar testes com usuários, que sejam o público alvo do sistema.

Quanto à abordagem do problema, esta pesquisa é qualitativa, considerando que, diante das limitações da quarentena devido à Pandemia da COVID-19. Foram entrevistados cinco usuários especialistas, que no contexto deste projeto são usuários que fazem investimentos por meio de aplicativos e que já utilizaram algum sistema de convide e ganhe. A amostra de usuários será apenas um indicativo do perfil de usuário que deveria constar em pesquisas com uma amostra maior.

No que se refere aos procedimentos metodológicos, cumpre dizer que a pesquisa foi realizada no intervalo de tempo de um período letivo, condizente com as orientações para o ensino emergencial remoto, onde o Brasil passou a ser um dos países mais atingidos do mundo. Sendo assim, esta pesquisa buscou discutir a construção de um protótipo funcional, com foco em métodos de Design que podem ser realizados de forma remota, através de testes de usabilidade online, com até dez usuários que tenham o perfil coerente com o que for descrito como público alvo do protótipo a ser construído. Portanto serão usuários com as seguintes características e limitações como investidor no mercado de ações, tenha entre 25 a 45 anos, que faça as suas transações financeiras por meio de aplicativos bancários de celular, e que tenha convidado algum amigo a usar um aplicativo que tenha gostado muito nos últimos 3 meses.

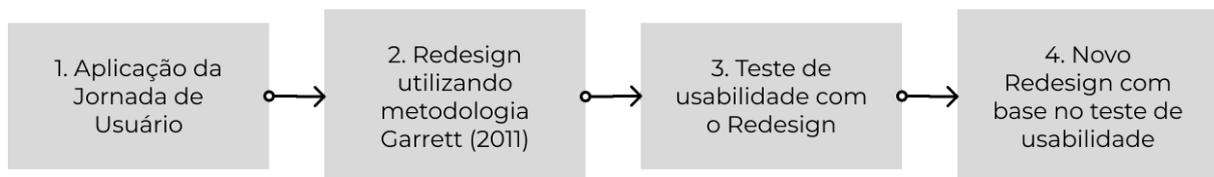
Considerando que esta pesquisa é parte integrante de uma disciplina projetual, todos os fundamentos para a construção de um protótipo estão baseados nas teorias sobre as áreas de Design de interfaces digitais, Design de interação e Experiência do usuário. Sendo assim, com foco nos fundamentos já discutidos na

seção 2 deste relatório, o processo de desenvolvimento para o protótipo parte do referencial teórico que considera a literatura da área de Design e as principais áreas conexas, como Design da informação e Ergonomia.

Neste sentido, optou-se pela aplicação do método de Garrett (2011) e na sequência, um teste de usabilidade com a primeira versão do protótipo. A descrição sobre como foi aplicado encontra-se em cada etapa e será explicada nos tópicos a seguir.

O projeto teve como etapas a aplicação da jornada de usuário, o redesign do que já existia utilizando a metodologia de Garrett (2011), teste de usabilidade com o protótipo do redesign e por fim o novo redesign com base nos resultados do teste de usabilidade, como pode ser observado na figura 6.

Figura 6 - Estrutura do projeto



Fonte: O Autor (2022)

5.1 TRAÇANDO O PLANO ESTRATÉGICO

Tendo em vista que esse foi um projeto real, ele contou com a participação da liderança de design da empresa. Segundo o briefing passado pelo co-fundador da Warren Rodrigo Grunding¹. O objetivo deste projeto é deixar claro para os clientes onde e como eles podem convidar outras pessoas para experimentarem a Warren assim como entender quais são os benefícios que eles podem ganhar dependendo da quantidade de pessoas que começam a investir com a Warren.

¹ Cumpre salientar que Rodrigo Grunding autorizou por escrito (email) a divulgação destes dados para fins científicos, através deste documento que se configura como TCC de Arthur Ferreira, em 2022.

A Warren é uma empresa de investimentos, e o seu sistema de convide usuários é benéfico para todos os lados, pois quem é convidado é mais exposto a assuntos relacionados ao mercado financeiro, podendo conseqüentemente se educar mais financeiramente. O usuário que convida pode auxiliar uma pessoa próxima a ter contato e realizar investimentos, como também a empresa, que consegue de forma orgânica ter mais um usuário em sua plataforma.

Uma boa solução para este desafio irá fazer com que clientes que já têm uma experiência com a Warren consigam convidar outras pessoas para começarem a investir com a Warren e, em contrapartida, ganharem alguma recompensa por isso. Resolvendo este desafio, poderemos contribuir para o aumento da conversão de novos clientes na plataforma de forma orgânica.

Os prêmios que serão abordados nessa pesquisa foram os artefatos que já estavam sendo enviados aos usuários após eles convidarem amigos, embora que seria possível da parte da empresa dar também prêmios em quantia de dinheiro.

5.2 TRAÇANDO O PLANO DE ESCOPO

Para dar continuidade no projeto, percebe-se como necessário antes mesmo de propor um redesign de algo existente, entender o que poderia ser melhorado do que já existia. Por isso, foi feito um mapa de jornada com o usuário, para assim ser feito o redesign do que já existe.

Esta análise tem como o seu objetivo exploratório e tem como base uma análise do autor do que já temos hoje como interface. O ator utilizado neste teste foi um homem jovem, que tem como necessidade sempre está em busca das melhores informações para fazer os seus investimentos. Ele quer algo em troca se fizer alguma indicação. Não gosta de parecer inconveniente, então só indica algo com uma conversa prévia. O cenário de uso foi onde o usuário já é um cliente e utiliza o aplicativo, e ao conversar com o seu amigo sobre investimentos, decide indicar o Warren. Ele já fez uma indicação, lembra que ao indicar outra pessoa agora ele vai poder ganhar seu primeiro prêmio como presente.

Tabela 1 - Resultado da jornada de usuário

	Pré Serviço	Durante o Serviço	Durante o Serviço	Durante o Serviço	Durante o Serviço	Pós serviço
Passos	Decide convidar um amigo para usar Warren	Lembra que ao indicar outra pessoa ele vai ganhar uma carteira.	Decide enviar convite	Aguarda a confirmação no app	Resgata o prêmio	Prêmio chega em sua casa
Pontos de Contato	Conversa com o amigo que se interessa por investimentos - Pergunta se ele quer conhecer o serviço Warren	Entra no aplicativo - Clica em Warren invites - Clica em Prêmios	Clica em Enviar Convite - Selecciona o amigo e envia a mensagem	Aguarda a notificação - Clica na notificação, confere se foi contabilizado e a carteira está disponível	Entra na opção de prêmios - clica na carteira - decide retirar o prêmio, põe o seu endereço e confirma a retirada.	Recebe o prêmio na portaria do prédio
Canal	WhatsApp	App Warren	App Warren	App Warren	App Warren	Portaria de casa
O que pensa	Estou gostando muito de usar a Warren, vou comentar sobre ela com o meu	Falta muito para conseguir aquela carteira? aonde que eu vejo quanto falta pra ganhar	Aqui está mostrando 4/5 convites, será que só tenho mais um convite? Vou enviar assim	Será que o aplicativo vai me falar quando o prêmio estiver disponível ou vou ter que ficar	Como eu retiro o prêmio? Eles realmente vão me entregar? será que vai	Minha carteira chegou, gostei muito dela. Vou postar no instagram e marcar a Warren

	amigo	ela mesmo?	mesmo	entrando no app?	demorar?	
O que sente	😊	😐	😞	😐	😞	😊
O que pode ser feito		Fluxo pode ser resumido para que o usuário consiga enxergar o prêmio de forma mais rápida	Na versão mobile não está muito claro o que significa o 4/5, isso pode confundir o usuário.	Enviar notificação para o usuário quando o seu prêmio estiver disponível	O usuário só consegue saber como ele vai retirar o pedido quando ele estiver disponível	Enviar com agradecimento escrito à mão

Fonte: O Autor (2022)

Na jornada do usuário foi possível observar que o aplicativo tinha espaço para várias melhorias, dentre elas a redução da jornada do usuário até encontrar o seu próximo prêmio.

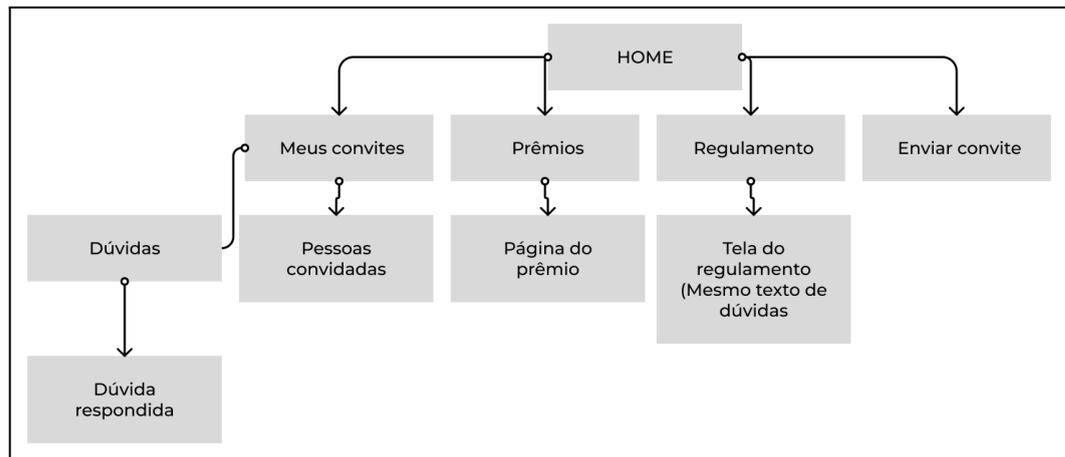
Além disso, notou-se que era muito importante ter feedback de ações, como notificações e que o seu prêmio está a caminho da sua residência. Por fim a clareza de informações sobre quantos usuários ele já convidou e qual está sendo o andamento do mesmo. Todas essas considerações são de suma importância para a etapa de redesign, que se inicia a seguir.

5.3 TRAÇANDO O PLANO DE ESQUELETO

Dando continuidade do projeto, o próximo passo na construção segundo Garrett (2011) é o plano de esqueleto, onde damos início a construção de forma mais visual do projeto. Nesse momento foi traçado o sitemap do sistema, a fim de identificar onde seriam essas melhorias. O sitemap auxilia na visualização de toda a

arquitetura do site, não mostrando os pontos de contato do usuário, mas sim como está estruturado o conteúdo.

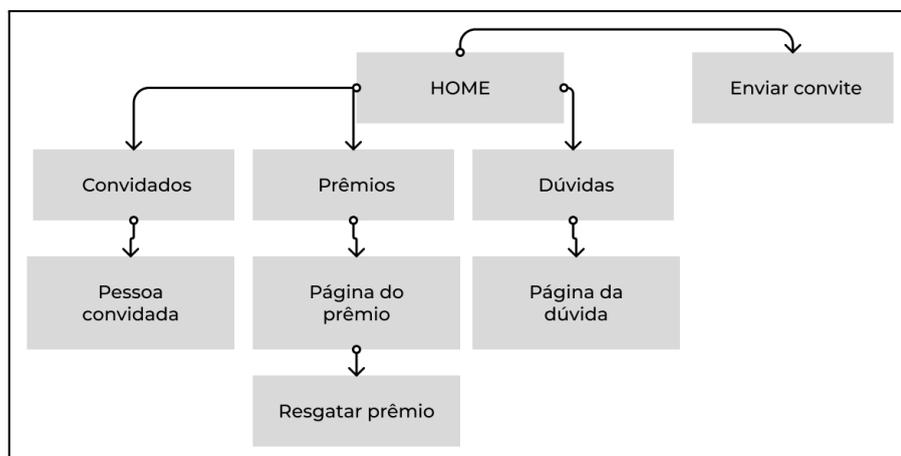
Figura 7 - Sitemap antigo



Fonte: O Autor (2022)

Como vimos anteriormente, um dos pontos de melhoria que a jornada de usuário apresentou é a diminuição do fluxo que o usuário tem até os principais pontos de contato, esta necessidade está alinhada com o negócio, que busca que a sua interface seja intuitiva e de fácil uso.

Figura 8 - Sitemap proposto



Fonte: O Autor (2022)

Reduziu-se a quantidade de clicks que o usuário tem até a página de prêmio e regulamento, ainda sobre o regulamento notou-se que existiam informações de forma duplicada, o que adicionava mais complexidade e telas ao sistema.

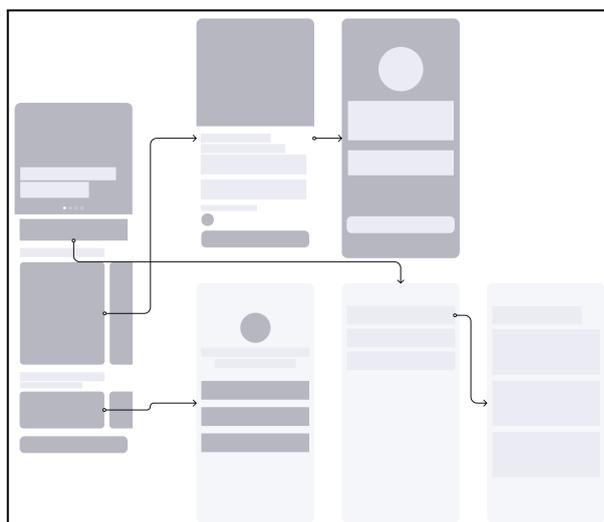
Foi levantado durante a construção do sitemap a hipótese de se houvesse uma página ou local específico para as pessoas convidadas, mostrando assim o seu status atual e o que faltava para ela completar o cadastro se isso traria ou não benefício para o sistema. Essa validação deve ser feita no teste de usabilidade.

5.4 TRAÇANDO O PLANO DE ESTRUTURA

A criação de um wireframe é uma das formas mais rápidas para validar suas hipóteses, onde se destaca a simplicidade da sua construção pois não se foca em aspectos complexos da interface, podendo em muitos casos poupar tempo de criação. (FARIA, 2018)

Após o alinhamento de como ficaria o sitemap, partiu-se então para os esboços das telas, aqui chamado de wireframe. No wireframe as telas começam a tomar forma final, mas ainda são esboços e não contam com cores, tipografias e botões como é possível observar na figura 9.

Figura 9 - Wireframe da nova proposta de interface



Fonte: O Autor (2022)

A interface conta com páginas que contêm a mesma estrutura, mas o seu conteúdo muda, tendo como exemplo a página de produto. Como a estrutura se repete, não se mostrou necessário a repetição também no wireframe, como é visto na figura 9. Outro exemplo de página que passa por repetição de estrutura são as páginas de regulamento e interna de regulamento, que também não se viu necessária a repetição.

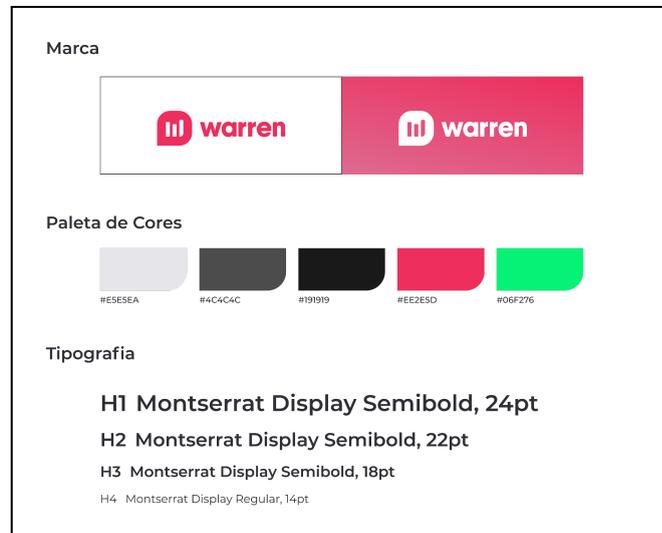
5.5 TRAÇANDO O PLANO DE SUPERFÍCIE

Dando continuidade do projeto, chegamos ao plano de superfície que é o último plano descrito na metodologia Garret (2011). O plano de superfície é onde o usuário percebe as funcionalidades, valores e comunicação.

Ainda falando sobre a comunicação, não foi feita nenhuma alteração de marca, cor, tipografia ou forma já presentes no sistema. Procurou-se manter toda a linguagem visual que a marca Warren aborda em seus outros produtos e serviços.

Este redesign tem como base as descobertas encontradas na jornada do usuário. Serviu para a aplicação do teste de usabilidade e consequentemente, encontrar novas diretrizes para o protótipo final, que se encontra mais à frente da pesquisa.

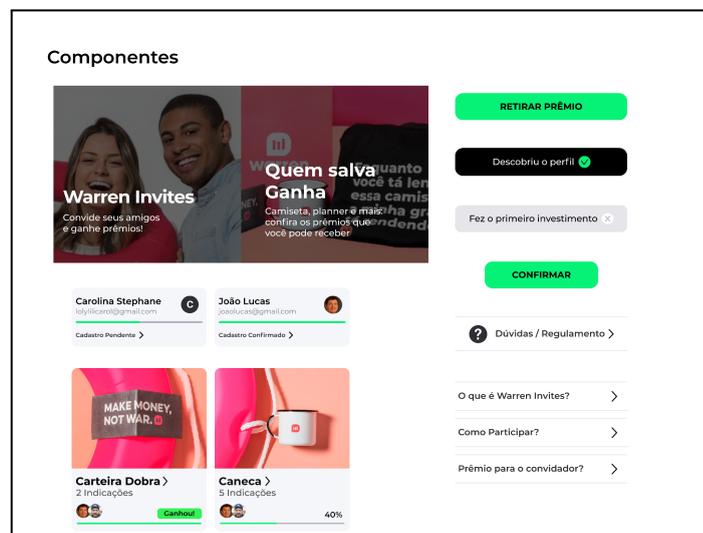
Figura 10 - Padrões de cores, marca e texto já utilizados pelo sistema



Fonte: O Autor (2022)

Em um projeto real, o designer deve se atentar não só a navegação e as necessidades do usuário e negócio, como também saber os impactos que o que ele está desenvolvendo vai acarretar de custo e tempo da equipe de desenvolvimento. Para isso é importante sempre se atentar se se está reutilizando componentes já existentes no sistema ou se está criando novos, por conta da necessidade do projeto.

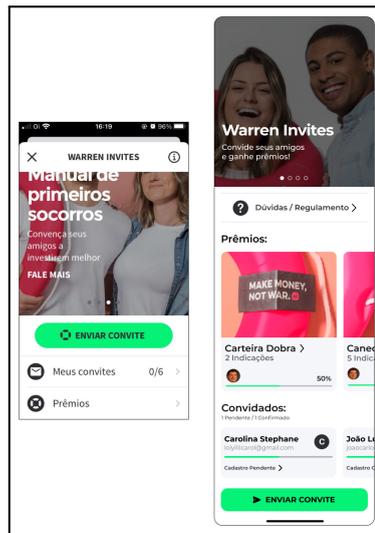
Figura 11 - Novos componentes da interface



Fonte: O Autor (2022)

Vê-se de suma importância a colaboração nesse momento com todo o time de produto, a fim de que se tenha um alinhamento interno para que possa ser entregue algo que seja viável financeiramente, e que cumpra com os objetivos do negócio e as necessidades do usuário.

Figura 12 - Home Warren Invites (Antes e Depois)



Fonte: O Autor (2022)

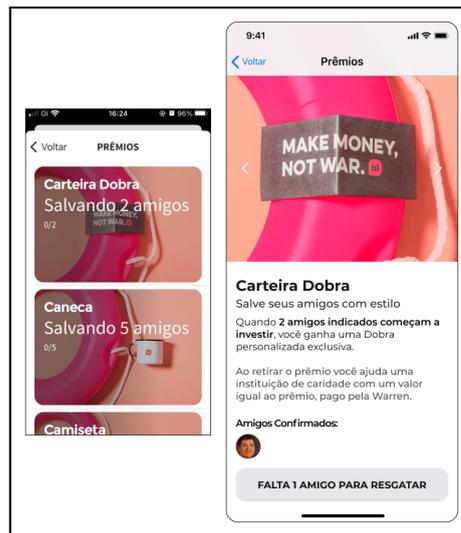
Dando início às telas do protótipo começamos com a alteração do banner rotativo, que conta com algumas chamadas de ação. Nesse banner na versão mobile temos um problema que é o recorte do texto, esse problema foi resolvido com a readequação do tamanho da fonte assim como a sua caixa de tamanho de texto.

Como vimos no início do projeto, os principais pontos de contato que o usuário deve ter com a interface são as informações de quais prêmios ele pode conseguir e qual é o regulamento presente. Foi recolocado essas duas principais informações na página inicial. E foi também adicionado as informações de quem o usuário convidou, assim como uma representação do seu progresso em uma barra que chega em seus 100%. Essa nova informação foi levantada durante o plano de esqueleto.

A indicação da barra de progresso foi inserida também em cada um dos itens que o usuário pode ganhar, mostrando que ele está próximo (ou não) de conseguir

aquele prêmio. O intuito dessa barra, que também foi uma hipótese levantada, foi de mostrar o progresso que o usuário tinha e o incentivar a enviar convites para poder ganhar o prêmio.

Figura 13 - Página prêmio (Antes e Depois)

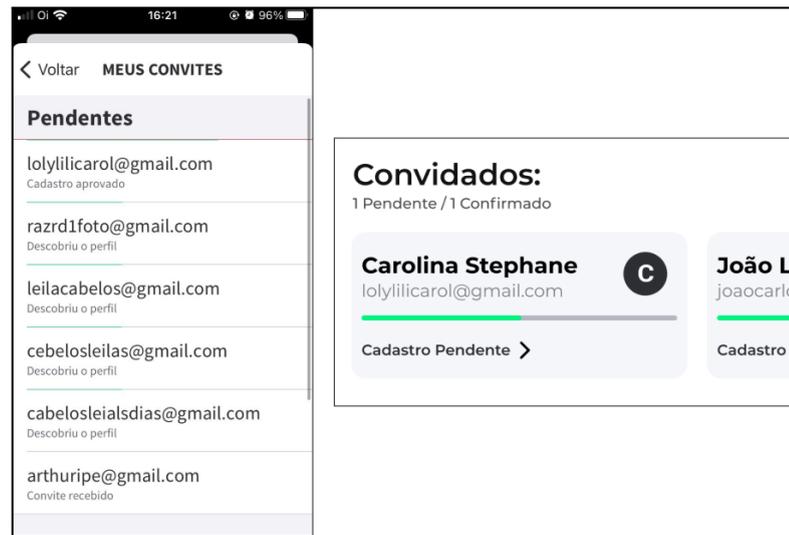


Fonte: O Autor (2022)

A página de prêmio anterior contava com uma subnavegação, onde o usuário precisava sair da home, entrar na página de todos os prêmios, após visualizar os prêmios ele poderia escolher uma das opções e assim entrar na página específica do prêmio. Essa navegação foi simplificada, na proposta o usuário consegue ainda na home visualizar todos os seus prêmios, rolar horizontalmente e entrar assim na página específica do prêmio.

Foi adicionado na página específica do prêmio feedbacks de quais amigos o ajudou ou estão ajudando a conseguir o prêmio (O amigo convidado só aparece nessa tela quando conclui todo o cadastro, assim como informa no regulamento) assim como um feedback de quantos usuários estão faltando no botão de chamada para ação fixado na navegação.

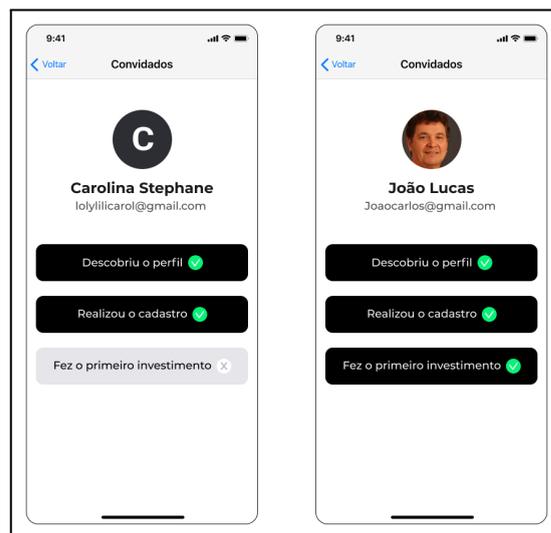
Figura 14 - Página Convidados (Antes e Depois)



Fonte: O Autor (2022)

A página de convites enviados foi repensada, a fim de que as informações sobre os amigos convidados ficassem mais de fácil acesso para o usuário. A página foi excluída e se tornou uma seção da página inicial.

Figura 15 - Página interna de convidados (Usuário concluiu todas as tarefas e usuário com tarefas pendentes)

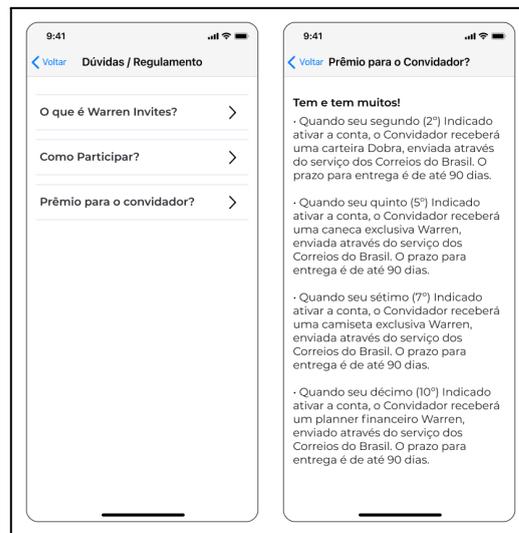


Fonte: O Autor (2022)

A imagem acima mostra como foi prototipado a página interna de convidados, tendo como seu objetivo mostrar qual era o progresso do amigo convidado e o que aquele usuário faltava fazer caso ele não tivesse completado todas as tarefas.

Ela conta com foto do usuário (caso ele tenha cadastrado), e listas de tarefas, com feedback de se foi ou não completa

Figura 16 - Página de regulamentos



Fonte: O Autor (2022)

A página de regulamento contava com duplicação na interface, e foi proposta uma nova tela para a mesma. A proposta conta com uma categorização da informação, podendo assim facilitar o usuário encontrar o que ele procura por meio de tópicos.

6 TESTE DE USABILIDADE

O objetivo do teste de usabilidade foi fazer a validação de hipóteses que foram levantadas durante a fase do plano de esqueleto, assim como quais são as melhorias que os usuários do teste apontaram. Assim como entender se o fluxo e telas faziam sentido para o usuário e o que poderia ser melhorado.

Devido às restrições sanitárias de quarentena da COVID 19 se viu necessário realizar o teste de usabilidade de forma remota com os usuários. O teste foi realizado de forma moderada através de videochamada via Google Meet e com o protótipo compartilhando tela e com webcam ligada a fim de notar expressões faciais por parte do usuário. Cenário este muito semelhante ao que foi aplicado em sua pesquisa do autor SILVA (2021) que realizou uma pesquisa moderada com um público alvo de cinco especialistas.

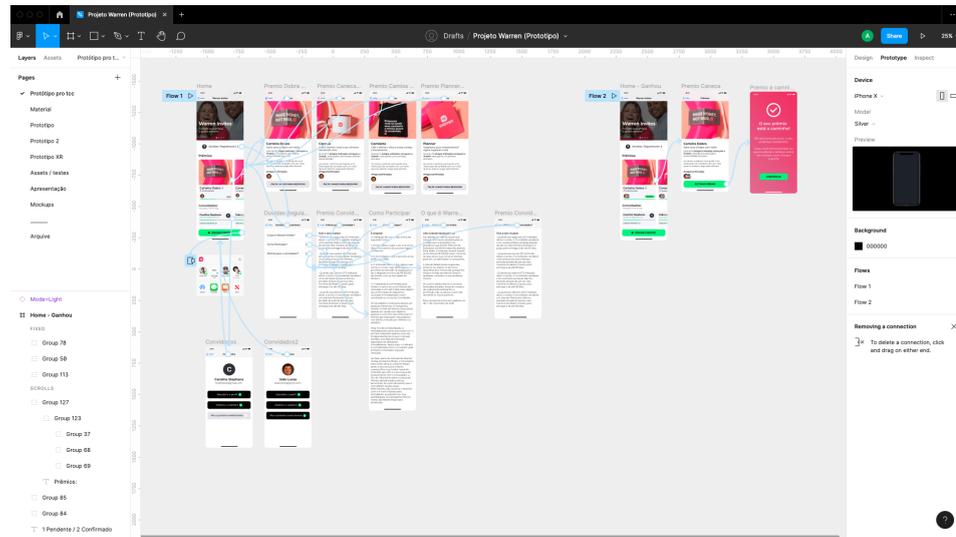
Foi uma opção para o contexto desta pesquisa não passar com o teste de usabilidade pelo comitê de ética, visto que a pesquisa foi realizada em um contexto pequeno e que foi autorizado previamente pelos usuários que concordaram em participar da pesquisa de forma voluntária, sendo explicado aos mesmos sobre efeitos de fadiga que poderiam ser gerados e que eles estavam livres para poder abandonar, caso fossem do seu desejo, o teste de usabilidade. Todos os dados pessoais foram e serão mantidos em sigilo, assim como foi acordado com os mesmos.

No contexto atual do projeto não se viu a necessidade de aplicação de um questionário final após os usuários concluírem as tarefas, visto que foi um teste de usabilidade qualitativo moderado participativo com especialistas.

Para realizar o teste de usabilidade com as telas que foram desenvolvidas no plano de superfície viu-se necessário utilizar uma ferramenta que conseguisse simular o uso, e possíveis interações do usuário com o sistema.

O protótipo do projeto foi criado usando a ferramenta FIGMA, protótipo esse navegável que conta com todas as interações de botões, telas e ações simulando um produto real. Para melhor entendimento do leitor o protótipo utilizado no teste de usabilidade encontra-se neste link: https://bit.ly/prototipo_tcc_v1

Figura 17 - Captura de tela do software FIGMA, usado para criação do protótipo navegável



Fonte: O Autor (2022)

Neste teste de usabilidade foram recrutados cinco usuários especialistas, que fazem ou já fizeram investimentos por meio de aplicativo nos últimos 6 meses, e já utilizaram algum sistema de convite de usuários.

Para o teste de usabilidade foram propostos seis cenários de uso acompanhadas de um cenário inicial para contexto do usuário, a fim de que ele navegasse pelo protótipo. Todos os cenários e pesquisas foram listados abaixo.

Para melhor compreensão do leitor toda a transcrição em texto dos vídeos do teste de usabilidade encontra-se no Anexo A, mas as identidades dos usuários foram mantidas em sigilo através de códigos como “Usuário A” para participante 1, por exemplo. Também cumpre registrar que todos os participantes foram informados que a pesquisa era voluntária e apenas para fins científicos deste TCC e da referida empresa Warren, de modo que a qualquer momento poderiam desistir da pesquisa e, mesmo assim, aceitaram participar até o fim do projeto.

6.1 ROTEIRO DO TESTE DE USABILIDADE

Recrutamento e pré-teste: Foi informado aos usuários que durante um bate-papo, pedimos que a pessoa tente usar nosso aplicativo para que possamos ver se ele funciona conforme o esperado. Dessa forma, todas as informações que coletamos nos ajudarão a melhorar o produto. É informado também que sempre "pense alto" e sempre comente suas ações ou o que acha que poderia ser melhorado

Contexto de introdução do usuário a plataforma: Sobre a Warren: A Warren é uma empresa de investimentos e ela está querendo testar a sua nova funcionalidade de convidar outras pessoas, o Warren Invites. Você já tem cadastro no aplicativo, e já inseriu todas as suas informações pessoais nesse cadastro. E também já convidou 2 pessoas para usarem a Warren.

Tarefa 1: Você acaba de entrar no Warren Invites, e quer saber como funciona essa promoção... Navegue pelo Warren Invites e encontre o regulamento que fala sobre como participar da promoção.

Tarefa 2: Agora que você sabe qual o regulamento para participar, veja quais são os prêmios e saiba mais sobre cada um deles.

Tarefa 3: Parece que a pessoa que você convidou Carolina Stephane não concluiu o cadastro, veja o que será que falta?

Tarefa 4: Só falta 1 convite para você ganhar a carteira dobra, tente enviar o convite para o seu amigo Paulo André para poder ganhar ela e aguarde a notificação de confirmação

Tarefa 5: O Paulo realmente fez todos os passos para a confirmação do cadastro? Vamos conferir?

Tarefa 6: Seu prêmio da carteira dobra parece estar disponível, será que já dá pra resgatar?

6.1.1 Resultados do teste de usabilidade

- **Tarefa 1:** Você acaba de entrar no Warren Invites, e quer saber como funciona essa promoção... Navegue pelo Warren Invites e encontre o regulamento que fala sobre como participar da promoção.

Usuários conseguiram cumprir a tarefa sem dificuldades, pontos de melhoria que surgiram durante as entrevistas foi que o conteúdo poderia ser melhor dividido, podendo conter imagens ou o próprio texto estar de forma mais resumida.

Pelos pontos apresentados pelos usuários como melhorias estarem ligados diretamente ao conteúdo escrito do projeto, e este projeto não tem como seu escopo abordar assuntos relacionados a conteúdo escrito, não se viu necessário uma intervenção de redesign nas telas ou fluxo. Todos os usuários conseguiram com facilidade cumprir o que foi proposto na tarefa.

- **Tarefa 2:** Agora que você sabe qual o regulamento para participar, veja quais são os prêmios e saiba mais sobre cada um deles.

Usuários de forma geral conseguiram entender onde e quais são os prêmios disponíveis, assim como o que era necessário para consegui-lo. Durante as entrevista foi notório a necessidade que os usuários tinham sobre como era o produto. embora estivesse uma imagem demonstrando o produto, alguns usuários solicitaram que houvesse mais imagens do produto, algo como uma galeria de um produto de e-commerce, onde o usuário vê o produto de diversas perspectivas e consegue se atentar a detalhes do mesmo. Todas as melhorias serão abordada no tópico de redesign

- **Tarefa 3:** Parece que a pessoa que você convidou Carolina Stephane não concluiu o cadastro, veja o que será que falta?

Todos tiveram sucesso ao realizar a tarefa, assim mostrando que o fluxo e as telas eram eficientes. Mas houve bastante comentários a respeito da mesma, em sua grande maioria se mostraram com uma certa aversão ao como a tela aparecia para eles. Sentiram-se que de certa forma como que obrigados a contatar o seu amigo para que ele cumprisse todos os requisitos e cadastros da plataforma.

Um dos comentários que aconteceu durante a entrevista foi que as informações poderiam ocupar menos espaço, assim se mostrando menos intrusivo e obrigatório para o usuário que convida. Além disso, foi comentado que seria

interessante contar a data que o seu amigo foi convidado, e os convites estarem em escala cronológica. Comentou-se também que o texto “descobriu o perfil” não estava de forma clara. Todas as melhorias desta tarefa serão abordadas no tópico de redesign.

- **Tarefa 4:** Só falta 1 convite para você ganhar a carteira dobra, tente enviar o convite para o seu amigo Paulo André para poder ganhar ela e aguarde a notificação de confirmação.

Os usuários conseguiram de forma rápida fazer o fluxo de envio para uma pessoa de sua agenda. Os principais pontos que falaram de melhoria foi poder ter a opção de rever a notificação que receberam, assim na página inicial conter um ícone que representasse as notificações recebidas e que elas possam ser relidas. Uma alteração de conteúdo que foi comentada por um dos usuários seria a alteração do texto, assim ele contando “Convite enviado com sucesso, nós vamos lhe informar quando seu amigo concluir os 3 passos.” Todas as melhorias e seus serão abordadas no tópico de redesign.

- **Tarefa 5:** O Paulo André realmente fez todos os passos para a confirmação do cadastro? Vamos conferir?

Embora essa mesma tela tenha sido comentada também na tarefa dois, todos os usuários conseguiram de forma rápida encontrar o que faltava para seu amigo ser verificado e poder assim ser contabilizado para o prêmio. Não se viu necessidade de redesign no que se refere à tarefa em si.

- **Tarefa 6:** Seu prêmio da carteira dobra parece estar disponível, será que já dá pra resgatar?

Usuários de forma geral cumpriram o objetivo de resgatar os prêmios, mas foi notável que todos tiveram algum tipo de frustração com o fluxo e as telas apresentadas. Com unanimidade foi solicitado que houvesse uma confirmação de endereço para onde o prêmio seria enviado, assim como a alteração desses campos.

O texto da tela de prêmio dava a entender que o mesmo já estava a caminho, de forma automática e sem precisar resgatá-lo, além disso foi solicitado uma tela para que desse pra acompanhar o processo e envio do prêmio, como acontece com pedidos em um e-commerce. Todas as melhorias serão tratadas no tópico de redesign do protótipo.

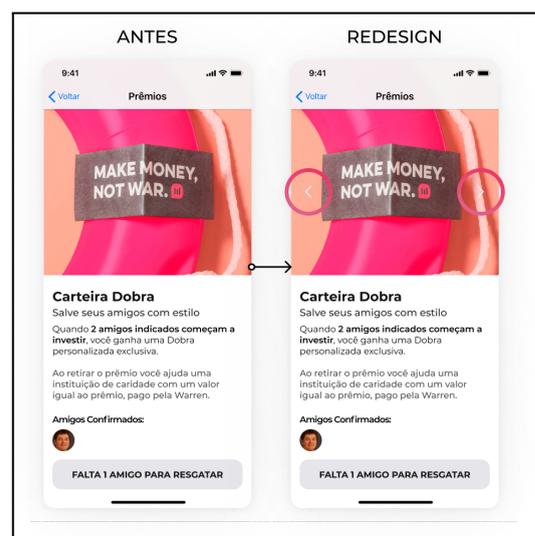
7 REDESIGN DO PROTÓTIPO FUNCIONAL

Para melhor compreensão do leitor, todas as telas e fluxos do protótipo após o teste de usabilidade e redesign estão no link: https://bit.ly/prototipo_tcc_v2.

Redesign tarefa 1: Não se viu necessário fazer redesign das telas ou fluxos, visto que o mesmo cumpriu com eficiência o seu propósito.

Redesign tarefa 2: O redesign feito foi baseado nos feedbacks dos usuários, onde se viu a necessidade de acrescentar um banner rotativo onde o usuário pudesse ver em mais detalhes o prêmio que ele iria ganhar

Figura 18 - Redesign da tela de prêmio do Warren Invites

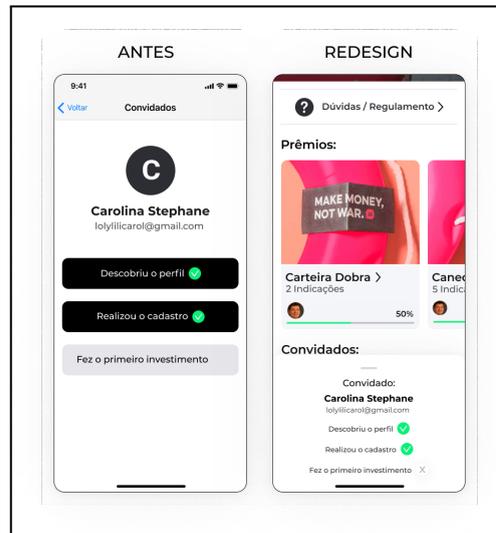


Fonte: O Autor (2022)

Foi adicionado uma seta de navegação na página do prêmio, assim o usuário conseguirá visualizar mais imagens do prêmio. Essa seta de navegação é encontrada em todos os prêmios, assim mantendo o padrão de interface assim como sua consistência.

Redesign tarefa 3: Novamente com base no que foi colhido no teste de usabilidade com os usuários, foi-se alterando alguns componentes da interface. Tendo a sua principal alteração a diminuição da tela interna de amigos convidados, assim como a adição de uma data de convite e organização por ordem cronológica

Figura 19 - Redesign visualização de usuários convidados assim como a alteração de tela interna para modal

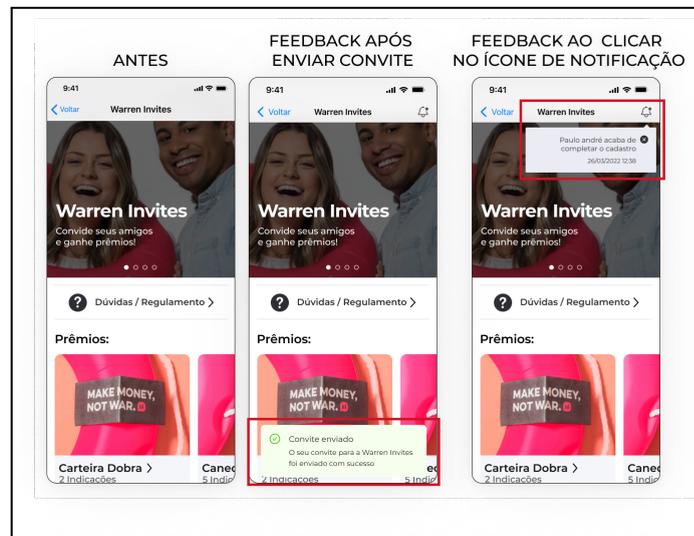


Fonte: O Autor (2022)

O objetivo foi trazer uma tela menos intrusiva para o usuário, e que ao mesmo tempo constasse todas as informações importantes, mostrando o progresso que o seu amigo convidado vinha fazendo dentro do aplicativo, e que para ele considerar como um amigo convidado e poder receber um prêmio, deve fazer os três passos da plataforma.

Redesign tarefa 4: Houve a adição do feedback do que aconteceu na tela anteriormente, e foi adicionado o um botão de notificações na barra superior para que o usuário possa rever o que ele recebeu de notificação do warren invites.

Figura 20 - Redesign da notificação e adição do feedback para o usuário



Fonte: O Autor (2022)

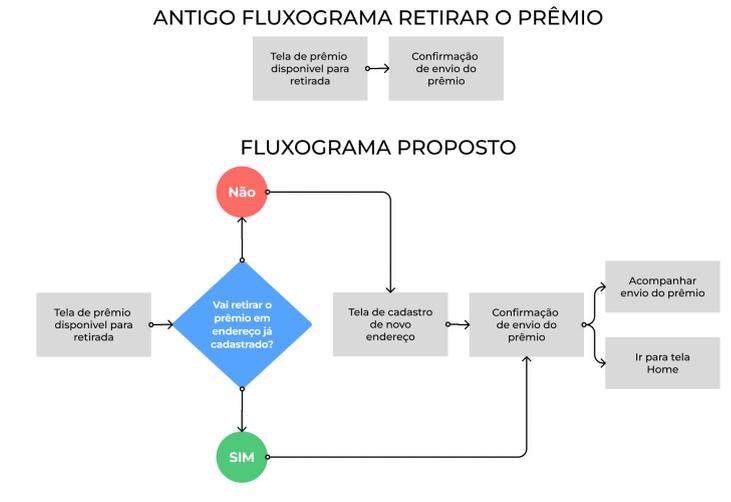
O redesign visou também melhorar a frustração que o usuário tinha ao não poder rever a notificação do que aconteceu. Embora a notificação de “convite enviado” seja uma notificação toast (notificação que some com o tempo) teve como objetivo validar se este tipo de notificação supria a sua necessidade de confirmar que o convite foi enviado.

Por sua vez, a notificação da barra de navegação é permanente e pode ser revista a qualquer momento pelo usuário, assim como apagada caso o usuário clique no botão “x”. Todas as melhorias serão abordada no tópico de redesign

Redesign tarefa 5: Não houve necessidade de fazer redesign das telas ou fluxos, visto que o mesmo cumpriu com eficiência o seu propósito.

Redesign tarefa 6: Viu-se extremamente necessário repensar o fluxo e as telas da jornada de resgatar prêmio por conta do resultado do teste de usabilidade. As principais dores do usuário era como ele iria receber esse prêmio, e onde.

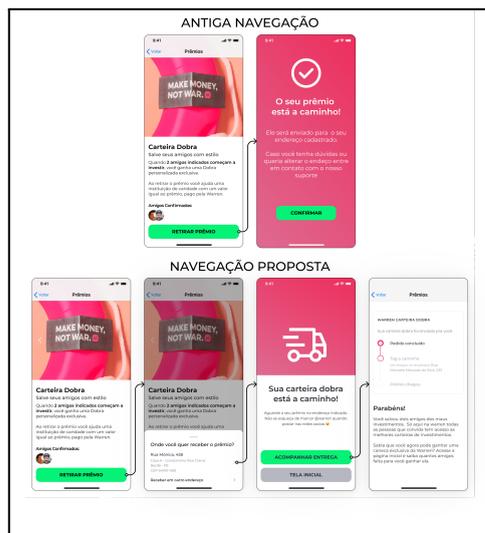
Figura 21 - Redesign do fluxograma retirada do prêmio Antigo fluxograma / Fluxograma proposto



Fonte: O Autor (2022)

Ao fazer o cadastro dentro do aplicativo da Warren, o usuário cadastra o seu endereço e essa informação fica guardada no banco de dados. Embora seja uma informação que o próprio usuário passou, existem alguns cenários onde ele se muda de local, então uma tela como era mostrada antes sem exibir pra onde o prêmio iria causava muita frustração no usuário.

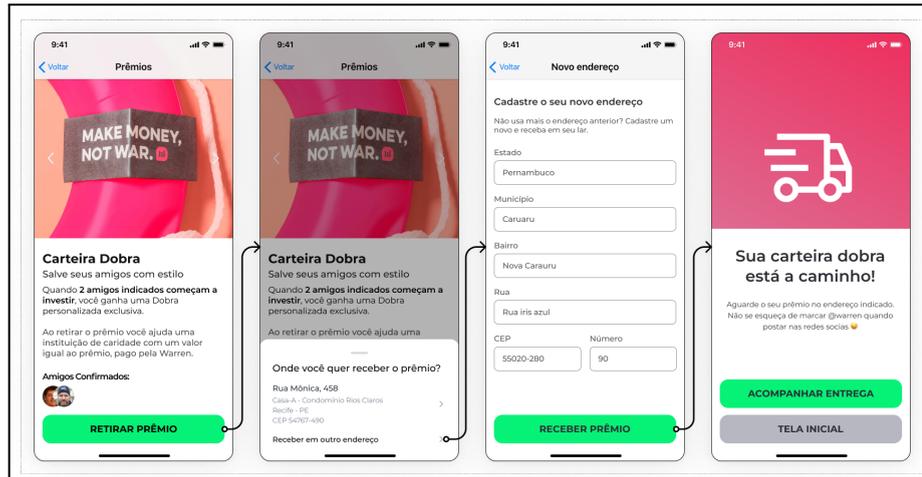
Figura 22 - Redesign telas de receber prêmio Antiga navegação / Navegação proposta



Fonte: O Autor (2022)

Foi adicionado telas que dessem a opção do usuário enviar o prêmio para o endereço cadastrado anteriormente, ou fazer a adição de um novo endereço e receber no mesmo. Assim como uma tela onde ele pudesse acompanhar o envio do seu prêmio.

Figura 23 - Fluxo de envio do prêmio para um novo endereço e cadastro do mesmo



Fonte: O Autor (2022)

8 CONCLUSÃO E ESTUDOS FUTUROS

Este estudo se propôs a desenvolver uma aplicação de “convide e ganhe “ para um aplicativo de gestão financeira e investimentos. A pesquisa teve como objetivo específico a compreensão e aplicação de princípios de usabilidade e navegação, capturando as necessidades de usuários reais, e aplicando o método Garrett para prototipagem. Por fim, o desenvolvimento desta pesquisa levou a resultados que vão além do acadêmico, pois representam um projeto real de mercado, além da realização pessoal e profissional do pesquisador.

Desenvolvida de forma descritiva, e teve como especificidade uma interface que tinha propunha que o usuário convidasse pessoas e que ganhasse prêmio dentro de um aplicativo de investimentos financeiros. A dificuldade não se encontrava dentro do app de finanças, e sim no sistema de convide e ganhe do mesmo.

Foi observado desde o início do projeto o quão importante é para o designer entender o contexto do usuário, suas necessidades e suas dores, aplicando assim métodos de pesquisa adequados ao sistema, para suprir dúvidas que podem e vão surgir no desenvolvimento do projeto. Tendo como base quais eram as dores dos usuários, foi possível traçar um plano estratégico para que o projeto pudesse cumprir, não só as necessidades do usuário, como também as necessidades do negócio (requisitados pela empresa).

O resultado do teste de usabilidade mostrou acertos e pontos de melhoria que o protótipo poderia ter. Fato é que um produto nunca tem um fim em sua pesquisa e em seu desenvolvimento, como próximos passos desse projeto seriam o seu lançamento assim como acompanhamento de métricas, e conseqüentemente de melhorias que poderiam ser implementadas. Por fim, após o teste e o redesign, que teve como seu ponto focal a navegação do aplicativo, a pesquisa possibilitou a construção de um novo sistema. Sendo assim, o objetivo da pesquisa foi cumprido, sob o ponto de vista acadêmico.

No que se refere ao mercado, também foi cumprido. Vemos neste estudo o quanto a academia é importante para o mercado, visto que dentro do mesmo é

aplicado diversos métodos de design que são estudados dentro da academia. Também no que se refere ao ponto de vista de mercado, o objetivo da pesquisa foi cumprido, visto que o objetivo que foi proposto no início foi cumprido.

REFERÊNCIAS

AMBUEHL, Sandro; BERNHEIM, B. Douglas; LUSARDI, Annamaria. A method for evaluating the quality of financial decision making, with an application to financial education. **NBER working paper**, n. w20618, 2014.

CARRASCO, Enrique R.; WILLIAMS, Sean. Emerging economies after the global financial crisis: the case of Brazil. **Nw. J. Int'l L. & Bus.**, v. 33, p. 81, 2012.

FERNANDES, Daniel; LYNCH JR, John G.; NETEMEYER, Richard G. Financial literacy, financial education, and downstream financial behaviors. **Management Science**, v. 60, n. 8, p. 1861-1883, 2014.

GARRETT, Jesse James. **The Elements of User Experience: User –Centered Design for the Web Beyond**. 2. ed. Berkeley: New Riders, 2011.

HORTA, Paula Martins et al. Digital food environment of a Brazilian metropolis: food availability and marketing strategies used by delivery apps. **Public Health Nutrition**, v. 24, n. 3, p. 544-548, 2021.

OLIVEIRA, Aline Couto et al. Do Brazilian Federal Agencies Specify Accessibility Requirements for the Development of their Mobile Apps?. In: **XVI Brazilian Symposium on Information Systems**. 2020. p. 1-8.

PICCOLI, Camilla Ivete. **Design de Experiência: Uma Contribuição no Processo de Redesign estudo de caso fitOn**. 2011. 129 f. TCC (Graduação) - Curso de Design Gráfico, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2011.

STEVENS, Bryce et al. The economic burden of heart conditions in Brazil. **Arquivos brasileiros de cardiologia**, v. 111, p. 29-36, 2018.

TEIXEIRA, F. **Introdução e boas práticas em UX Design**. São Paulo: Casa do Código, 2014.

UNGER, R; CHANDLER, C. **A Project guide to Ux Design for user experience designers in the field or in the making**. Rio de Janeiro: Alta Books, 2009. 268p.

VIEIRA, Jon. (2019). **Teste de usabilidade: tudo o que você precisa saber!** Disponível em: <https://medium.com/aela/teste-de-usabilidade-o-que-voc%C3%AA-precisa-saber-39a36343d9a6e> Acesso em: 01 Junho. 2022.

WATANAPONGVANICH, Somtip et al. Financial literacy, financial education, and smoking behavior: Evidence from Japan. **Frontiers in Public Health**, v. 8, p. 612976, 2021.

SILVA, Mateus. (2022). **Quais são os melhores bancos do Brasil? Veja top 10!** Disponível em:

<https://www.tecmundo.com.br/mercado/239388-melhores-bancos-brasil-veja-top-10.htm> Acesso em: 01 Setembro. 2022.

IDEO. **The Field Guide to Human-Centered Design**. 1. ed. Canada, ISBN: 978-0-9914063-1-9., 2015

GIBBONS, Sarah. (2022). **Journey Mapping 101** Disponível em: <https://www.nngroup.com/articles/journey-mapping-101/> Acesso em: 01 Setembro. 2022.

State of mobile 2022 (2022) Disponível em: <https://www.data.ai/en/go/state-of-mobile-2022> Acesso em: 17 Setembro. 2022.

GEISEN, Emily & BERGSTROM, Jennifer Romano, **Usability Testing for Survey Research**. Cambridge: Elsevier, 2017.

SILVA, Hilário Abdias de Oliveira. **Neek: desenvolvimento de um aplicativo móvel de comércio colaborativo de quadrinhos**. Monografia (Trabalho de Conclusão de Curso) – Universidade Federal de Pernambuco, CAA, Design, 2021

ANEXO A – TRANSCRIÇÃO DOS TESTES DE USABILIDADE

TRANSCRIÇÃO DO TESTE DE USABILIDADE USUÁRIO A

[00:03] Autor: Um pouco do contexto desse protótipo, eu gostaria de explicar um pouco mais sobre o que é a warren, a warren ela é uma empresa de investimentos que ta querendo testar a sua nova funcionalidade de convidar outras pessoas que é o warren invite, ou seja, warren convites, o que é o warren invites? é que quando um usuário ele convida outras pessoas, ele recebe prêmios dependendo da quantidade de pessoas que ele convidou, beleza?

[00:34] Usuário A: tá.

[00:35] Autor: Nesse protótipo, como é um protótipo então no caso você já tem um cadastro no aplicativo, e já inseriu suas informações pessoais, tá certo? Eu gostaria de te dar algumas missões aqui pra a gente ir fazendo e durante essas missões eu gostaria que tu sempre pensasse alto, sempre falasse o que tá pensando o que tá sentindo ou o que poderia ser melhorado beleza?

[01:05] Usuário A: Hurrum.

[01:06] Autor: A primeira missão é a seguinte: você acaba de entrar no warren invites e quer saber como funciona essa promoção, então eu gostaria que tu navegasse pelo warren invites e encontrasse o regulamento que fala como participar da promoção.

[01:25] Usuário A: tá bom, eu já vejo o regulamento aqui logo de cara, dúvidas, regulamento... eu cliquei aqui. Ai tô vendo tem alguns tópicos, eu posso abrir... acho que eu posso abrir e ver o que cada um fala então o que que é e ver como é que funciona. Beleza, aqui tem uma descrição de como funciona, de como começa, vou voltar, como participa, vai ter o link, eu mando o link pra alguém, ela abre o link com nome e email e tem que fazer um depósito. Beleza, carteira pro segundo, pro quinto tem uma caneca, beleza, acho que o regulamento seria esse.

[02:41] Autor: O que tu achou dessa informação? Ela ta de forma clara pra tu? ela ficou de forma clara?

[02:47] Usuário A: Agora que eu li, sim, eu acho que eu não eu não clicaria, eu não costumo clicar nesse tipo de coisa de cara assim, eu se eu fosse ver como é que funciona eu iria esperar que as coisas estivessem aqui na página já, então “ah

convide seus amigos e ganhe prêmios” beleza, ainda não, como eu estou entrando agora eu não sei exatamente “convide seus amigos” para o quê? Mas beleza, ganhe prêmios e eu ia descer aqui pra ver os prêmios e como funciona, onde que tá meu link, entendeu?

[03:29] Autor: Hurrum.

[03:31] Usuário A: Acho que eu ia esperar um pouco dessa explicação aqui nessa tela.

[03:35] Autor: Entendi, beleza. No caso a explicação ficaria na primeira tela é isso que tu considera? Explicação de como funciona.

[03:44] Usuário A: É isso, é isso que eu tava esperando quando eu, quando eu abri, assim tipo, por exemplo: duvidas, regulamento, eu li aqui e fiquei “ah beleza” seria uma coisa que eu, eu olharia uma coisa geral primeiro e aqui sei lá, ter alguns termos, tem algumas umas coisas algumas que eu até vi que lá tem tipo “ah, se você já participou de alguma coisa você não pode participar dessa”, é algumas coisas um pouco mais específicas assim que eu acho que, eu encontraria numa tela de dúvida mas a mecânica acho que eu esperava a mecânica aqui já.

[04:24] Autor: Beleza, eu gostaria de te dar uma segunda missão agora. Agora que você sabe qual o regulamento para participar, veja quais são os prêmios e saiba um pouco mais sobre cada um deles.

[04:39] Usuário A: ta bom, bom aqui de cara eu já consigo ver que tem alguns prêmios aqui como: carteira, caneca, camiseta e tem planner, acho que tá bem claro, eu já ouvi falar dessa carteira e eu quase comprei uma, eu pensei em comprar uma uma vez. retirar o prêmio, beleza... aqui eu acho que já mandei pra alguém e eu preciso de mais uma pessoa, ta bom...

[05:22] Autor: O que te chamou atenção nessa tela?

[05:25] Usuário A: Aqui?

[05:26] Autor: Sim.

[05:29] Usuário A: Ah, principalmente a foto, a foto tá chamando bastante atenção assim, acho que tive que olhar um pouco pra entender que é a carteira porque eu acho que parece uma bóia aqui ele é bem grande e o rosa ele chama bastante atenção mas eu consegui entender que essa é a carteira vista de trás, ela ta virada pra lá, aí falta um amigo pra eu convidar pra eu poder ganhar esse treco. Acho que nas outras telas eu espero uma coisa parecida, beleza, foto... Mesma coisa, numero de amigos... Camiseta... Tranquilo. Ai tem que subir aqui né pra

voltar. Deixa eu ver um negócio, planner... é só planner pra mim não ficou claro, eu não sei o que que é.

[06:59] Autor: Como planner ficaria mais, mais claro pra tu?

[07:06] Usuário A: Eu acho que eu to com uma dificuldade com o nome. Carteira... beleza, Dobra, eu to entendendo aqui que é uma marca, eu sei que é uma marca mas eu acho que aqui com maiúsculo tá claro que é uma marca. Caneca, camiseta... Tranquilo. Planner... Me parece alguma coisa interna, tipo assim, um plano diferente, alguma coisa especial da conta mas... não sei, é um caderno? é um... Esse eu realmente não saquei, é uma agenda? é, esse eu não entendi.

[07:48] Autor: Tu acha que está faltando uma informação, é isso?

[07:57] Usuário A: Puts, é eu acho que, talvez, nesse como ele tem esse nome diferente precisava explicar o que que ele é porque a caneca, a carteira e a camiseta estão super claras, eu não teria dúvida, talvez eu seja ruim de nome mas eu realmente não sei o que que é esse cara aqui, se é um caderninho, se é um alguma planilha... sei lá.

[08:32] Autor: O que te ajudaria a entender um pouco mais o produto?

[08:37] Usuário A: Talvez se ele tivesse alguma foto, não sei se aqui tem algum outro lado, se ele ta aberto... Agora eu to achando que é um caderninho, tipo uma coisa de tarefa, sabe? Talvez se tivesse mais alguma outra foto dentro ou talvez se tivesse um mais um parágrafo aqui depois de planner explicando o que que é, ah! é uma coisa especial, sei que existem alguns cadernos desse tipo de... sei lá, que é pra planejar o dia com o que você quer fazer, eu não sei se é isso mais alguma coisa assim que falasse sobre ele.

[09:12] Autor: Entendi, beleza.

[09:14] Usuário A: Beleza?

[09:15] Autor: Beleza. Uma coisa que eu gostaria de perguntar é se ficou claro pra tu que esses... vamos dizer assim "quadrinhos" das imagens, eles são clicáveis no caso da primeira tela.

[09:33] Usuário A: Esse aqui que eu to circulando?

[09:35] Autor: Isso, exatamente.

[09:38] Usuário A: Eu imagino que sim porque ele, sei lá, ele parece tipo um cardzinho, parece uma foto e ta falando prêmios aqui em cima, tem uma foto, então eu tentaria clicar nele sim pra ver se tem alguma coisa dentro, eu acho que se tem

uma setinha aqui também então acho que se ele não fosse clicável, se não desse... não acontecesse nada, eu ia achar um pouco estranho.

[10:04] Autor: Beleza, eu gostaria de te dar outra missão agora, pode ser?

[10:08] Usuário A: Tranquilo.

[10:09] Autor: Parece que a pessoa que você convidou, Carolina Stephane, não concluiu o cadastro. Veja o que será que está faltando, no caso, vejo o que será que falta pra ela concluir o cadastro.

[10:38] Usuário A: Descobrir o perfil... Descobrir o perfil dela? Eu entendi que ela passou pela tarefa mas eu não entendi exatamente o que é, se é tipo... se ela fez o teste de perfil?

[10:57] Autor: Hurrum

[11:00] Usuário A: Se é uma coisa da plataforma, beleza, se ela realizou o cadastro, deu pra entender que ela ainda não... não não fez a primeira parte e é isso que falta. Não sei se tem algum jeito por aqui pra eu falar com ela ou talvez eu devesse falar com ela no pessoal mesmo né? No meu whatsapp, mas deu pra entender que isso aqui é uma coisa que falta mas que provavelmente o meu outro convidado fez, que é o João, deixa eu ver... É ele fez.

[11:31] Autor: Essa informação, tu acha que ela é importante? O que tu acha dela? Que ela não é importante...

[11:37] Usuário A: Qual informação? Dos passos?

[11:40] Autor: Isso. A informação de que a pessoa concluiu o cadastro ou não. Tu acha que ela foi importante pra tu?

[11:51] Usuário A: Eu consegui entender que a pessoa tem que fazer três coisas e que uma fez e que a outra no caso fez duas das três e ai ta faltando fazer essa terceira, então acho que nesse ponto sim.

[12:05] Autor: Entendi

[12:06] Usuário A: Ele só não me estimula a fazer alguma coisa, falar com ela ou sei lá, esperar uns dias, eu não sei quanto tempo foi que eu mandei não tá aqui quanto tempo que eu mandei o convite, quanto tempo que as pessoas costumam fazer isso, porque de repente descobrir o perfil é uma coisa que ela faz no mesmo dia, faz o cadastro no dia seguinte e sei lá manda alguns documentos mas fazer o primeiro investimento talvez demore mais um pouco, demora mais um dia, demora mais uma semana... A única coisa que não tá aqui, mas que tá claro que é isso que faltou isso ta sim.

[12:44] Autor: Eu só não entendi a primeira palavra que tu falou, não estimula ou estimula falar?

[12:50] Usuário A: Ela não me estimula, eu consegui entender que falta ela fazer o investimento. Falta ela fazer o primeiro, na warren, até ela só não me fala quando que eu enviei esse convite, ela não me estimula a... ela não tenta me ajudar a resolver isso que falta, por mais que seja uma coisa que a outra pessoa tenha que fazer, eu não sei bem se eu deveria fazer alguma coisa aqui além de esperar mas assim que é só essa etapa que falta isso tá bem claro.

[13:28] Autor: No caso tu falou que não te estimula a resolver, como tu acha que essa tela te estimularia a resolver esse problema?

[13:40] Usuário A: Eu acho que poderia ter uma informação, por exemplo, se eu to enviando isso pra ela talvez outras pessoas talvez estejam mandando isso também de repente em quanto tempo as pessoas costumam fazer esse primeiro investimento? Tipo, as pessoas costumam fazer em três dias só que eu mandei o convite hoje então eu posso esperar mais uns dois dias, ou eu já enviei a uma semana e ela ainda não fez, talvez trazer alguma coisa que me indique se isso é normal ou se algum dado se eu deveria fazer alguma coisa ou se derrepente eu não preciso fazer nada porque a própria warren vai lembrar ela daqui a alguns dias, sabe? alguma coisa assim. Tipo, beleza, não fez mas e ai? Eu preciso fazer alguma coisa ou não? Eu preciso fazer alguma coisa? sim, não ou vocês vão fazer, sabe? Ou a própria corretora vai fazer.

[14:50] Autor: Entende, beleza. Outra missão que eu gostaria de te dar, é que só falta um convite pra você ganhar a carteira dobra. Tente enviar o convite para o seu amigo Paulo André para poder ganhar a carteira e aguarde a notificação de confirmação.

[15:15] Usuário A: De qual confirmação? Do que?

[15:19] Autor: Aguardar a notificação de confirmação do Paulo André.

[15:26] Usuário A: Eu tenho que fazer um convite?

[15:29] Autor: Eu vou reler.

[15:32] Usuário A: Beleza

[15:34] Autor: Só falta um convite pra você ganhar a carteira dobra. Tente enviar o convite para o seu amigo Paulo André para poder ganhar a carteira e aguarde a notificação de confirmação, que seu amigo Paulo André foi confirmado dentro da plataforma. Deu pra entender?

[15:59] Usuário A: Acho que sim, entendi que eu vou mandar um convite e eu vou ser avisado quando ele começar a fazer esses passos aqui. Enviar o convite, beleza... João paulo... O convite foi enviado. Convite confirmado. Beleza.

[16:39] Autor: Essas informações foram claras pra tu? O que tu achou delas?

[16:50] Usuário A: Eu entendi o que aconteceu, eu acho que quando eu confundo um pouco o confirmado, se é em relação a aqui o convite que eu fiz, deu tudo certo com o convite que eu enviei? Ou se a pessoa já terminou todos os passos que ela precisava pra eu ganhar o meu prêmio.

[17:18] Autor: Como tu acha que essa informação ficaria de uma forma mais clara então?

[17:25] Usuário A: Eu acho que podia ter naquela outra mensagem, falar alguma coisa tipo “convite enviado com sucesso” nós vamos te avisar quando o processo estiver pronto, alguma coisa assim... Quando o Paulo tiver ido pelos três passos e aqui agora seria o “Paulo completou as etapas e você ganhou uma carteira”, alguma coisa assim, acho que talvez ficasse mais separado que que aconteceu cada coisa, porque provavelmente isso não vai acontecer tão rápido né? Então eu mando hoje e amanhã ele confirma, ou então eu mando agora e daqui a uma meia hora eu recebo esse outro aviso, alguma coisa assim.

[18:16] Autor: Entendi. Vamos conferir pra ver se o Paulo André realmente fez todos os passos.

[18:25] Usuário A: Ta bom. Hum, parece que sim.

[18:40] Autor: Essa informação ficou clara pra tu? De que ele fez todos os passos?

[18:44] Usuário A: Sim. Eu tive que virar aqui, né? Tive que rolar mas beleza, apareceu o nome dele aqui.

[18:53] Autor: Tu acha que ele no caso precisaria estar no início, é isso?

[19:00] Usuário A: Eu acho que como mais recente, tipo aconteceu alguma coisa, eu ganhei, talvez alguma coisa que destacasse que alguma coisa mudou na tela, porque aqui eu to vendo que a foto dele apareceu aqui mas eu posso ter convidado mais gente, então acho que se eu pudesse ver direto na tela que tem uma confirmação nova ou um cadastro concluído novo acho que ia me ajudar a entender que foi por causa dessa pessoa que eu ganhei a carteira.

[19:49] Autor: Entendi, beleza. A última coisa que eu gostaria de pedir pra tu fazer é que seu prêmio da carteira parece já estar disponível. Será que já dá pra resgatar?

[20:05] Usuário A: Não sei.

[20:06] Autor: Vamos ver se dá?

[20:08] Usuário A: Ta dizendo ganhou mas eu não sabia que tinha que resgatar. Vamos lá...

[20:18] Autor: No caso tu pensa que seria como então, que não precisaria resgatar?

[20:24] Usuário A: Putz, sei lá. Eu achei que eu já podia, sei lá, vocês tem meu endereço, tipo podia mandar pro meu endereço que isso era uma coisa que já estava cadastrada e tal, e aqui tá falando que eu ganhei né? Então, talvez estivesse falando “retirar carteira” ou “concluir” alguma coisa assim, concluir eu acho que não mas talvez retirar, poderia me ajudar a entender que eu ainda tenho que fazer alguma coisa, se não a carteira ficaria lá.

[20:58] Autor: Entendi.

[20:59] Usuário A: Ai beleza, amigos confirmados, retirar prêmio... Acho que eu tenho que clicar aqui. Ah! Ta, beleza, aconteceu o que eu imaginei que ia acontecer sem eu precisar clicar, não... Agora eu to em duvida porque meu premio ta a caminho? Meu prêmio será enviado por endereço cadastrado mas tem um botão confirmar aqui, eu to em duvida se agora nesse momento o prêmio ta retirado ou não. Tipo, meu celular acaba a bateria agora, eu vou ter retirado ou não? Eu não sei. Eu imagino que sim, porque diz que o prêmio já tá a caminho mas o texto desse botão ta me deixando um pouco em dúvida.

[21:52] Autor: No caso, como tu pensaria o texto nesse botão só pra ficar mais claro pra tu?

[21:58] Usuário A: Sei Lá, um ok ou voltar. Dá pra ver que o ícone é um ícone de *checkzinho*, então tirando o botão todo o resto do texto tá falando que ta pronto que eu não tenho que fazer mais nada e acho que eu esperava um texto alguma coisa que me jogasse de volta pra minha tela de convites.

[22:30] Autor: Essa tela ficou clara pra tu? O que não te agradou nessa tela?

[22:34] Usuário A: O texto do botão confirmar tá me fazendo ficar confuso se o negócio da carteira, de retirada da carteira já está concluído ou não, agora, tipo, beleza que na primeira tela tava falando lá “ganhei” ai eu cliquei na carteira e ai ta

dizendo “retire o seu prêmio” ai falo “ah beleza! Vou retirar então.” ai cliquei em retirar, retirar o prêmio, aí caiu lá “seu prêmio está a caminho. Seu prêmio será enviado para o endereço cadastrado” ai eu beleza então ta pronto ai tem um *vezinho* aqui de coisa concluída, então acabou, aí eu leio “confirmar” e eu “Putz, acabou ou não acabou?” esse texto me deixou em dúvida se já ta confirmado, se já ta retirado ou se eu tenho que clicar no confirmar pra terminar de retirar o que eu já tinha feito.

[23:34] Autor: Entendi, ao clicar nesse botão esse botão tá sem ação beleza?

[23:39] Usuário A: Ta bom.

[23:40] Autor: Ao clicar nesse botão, pra onde tu imaginaria que esse botão iria te levar?

[23:46] Usuário A: De volta pra tela de convites lá dos invites, dizendo que eu já, aparecendo lá que a carteira, e dizendo que eu já retirei aquela... eu já pedi a retirada ou eu já recebi, provavelmente nesse momento que eu já pedi a retirada da carteira.

[24:08] Autor: Entendi, beleza. Usuário A, é basicamente isso o teste, tu teria alguma consideração, no caso, algo a falar de algo que te chamou atenção?

[24:23] Usuário A: Como assim?

[24:24] Autor: Sei lá, alguma coisa que tu ache que “Nossa isso aqui eu realmente gostei muito” ou “Isso aqui eu acho que poderia ser melhorado” fora o que tu já falou aqui.

[24:38] Usuário A: Eu achei que o fluxo é bem simples, eu até já fiz alguma coisa parecida, fiquei com essas dúvidas aí, que eu acho que na real as pessoas fariam e “Ah! beleza” ela clicaria de novo, mas acho que esses pensamentos passam rápido na cabeça, o pensamento passa rápido mas ele passa e eu acho que a mecânica é simples, ela funciona minha única dúvida é como você vai fazer pra controlar se isso foi enviado mesmo ou não porque você tá misturando a parte do funcionamento do site com a parte nativa do aplicativo, então eu não tenho certeza se você tem essa resposta do sistema se o convite realmente foi enviado ou se a pessoa só abriu aquela telinha de compartilhar e voltou, se esse projeto tivesse acontecendo de verdade eu acho que essa seria uma coisa que você ia precisar confirmar ai, mas é isso.

[25:55] Autor: Beleza, vou parar a gravação. Tá certo?

[25:59] Usuário A: Demorô.

TRANSCRIÇÃO DO TESTE DE USABILIDADE USUÁRIO B

[00:20] Autor: Vou só pedir que tu compartilhe a tela, se for possível.

[00:28] Usuário B: Beleza.

[00:37] Autor: Eu gostaria de te dar um pouquinho de contexto, beleza? Como eu disse nesse protótipo não existe... Nesse teste, aqui no caso, não existe nenhuma ação errada então quem está sendo testado aqui não é você, não se preocupe com isso. Eu gostaria de pedir pra que tu sempre pense alto, fale de tuas ações de forma alta, pode se expressar a vontade. Falando um pouquinho sobre o protótipo, esse protótipo foi desenvolvido pra um curso de experiência do Usuário, então não é um produto real, é um produto fictício. Esse produto é da warren, que é uma empresa de investimentos que está querendo testar sua nova funcionalidade, o warren invites, que é uma promoção que eles estão fazendo da seguinte forma: ao decorrer da quantidade de pessoas que você convida você ganha prêmios, dependendo da quantidade de pessoas que você convida. Deu pra entender?

[01:36] Usuário B: Beleza, deu sim.

[01:38] Autor: Alguma dúvida?

[01:40] Usuário B: Não, nenhuma. Tranquilo.

[01:42] Autor: Beleza. A primeira missão que eu gostaria de te dar, é que tu acabou de entrar na página inicial do warren invites, warren convites, e gostaria de saber como funciona essa promoção. Então, eu gostaria que tu navegasse pela interface e encontrasse o regulamento que fala sobre como participar da promoção.

[02:06] Usuário B: Tá, navegar pela interface... Olhando aqui tem alguns itens aqui, tem os convidados ali... Tem aqui essas dúvidas e regulamentos, vou clicar aqui. Ai tem esse aqui que que é? Tá, falando um pouco sobre a campanha... Beleza. Como posso participar, o texto tá bem descritivo. Tem muito conteúdo, achei muito conteúdo pra mim.

[03:04] Autor: Como tu gostaria que esse conteúdo fosse?

[03:07] Usuário B: Eu gostaria que esse conteúdo ele fosse frisando algumas leituras, algo clean, algo bem relativamente mais simples pra eu ver e pra eu entender, como se fosse um slide que eu fosse passando e pra mostrar cada passo a passo ficaria melhor, se fizesse isso.

[03:32] Autor: Hurrum.

[03:33] Usuário B: E acho que se não usasse muito texto, porque fiquei com...

relativamente com uma preguiça de ler quando cheguei aqui assim, e aí fica sobrecarga pra mim e eu não consigo entender bem todo o conteúdo, o contexto, a coisa inteira.

[03:55] Autor: Entendi.

[03:56] Usuário B: Eu acho que como slides e menos informação, algo clean, acho que ficaria melhor.

[04:03] Autor: Tu achou fácil encontrar essa informação?

[04:06] Usuário B: Achei, achei bastante fácil,

[04:10] Autor: Entendi. Eu gostaria de te dar outra missão agora, é que já que tu já sabe qual o regulamento pra participar, eu gostaria que tu visse os prêmios e soubesse um pouco mais sobre cada um deles.

[04:27] Usuário B: Tá. Então aqui na página do prêmio ficou bem legal pra mim, aqui aparece a figura do prêmio e aqui eu posso ver a descrição dele, pra mim tá tranquilo. Dá pra entender. Ai essa parte amigos confirmados ficou bastante fácil pra entender, eu acho que só poderia ter uma coisa mais... É que eu sou meio assim... Fresco, mas eu acho que eu gostaria de ver esse aqui maior, o quais foram meus amigos confirmados. E essa parte aqui ao “retirar o prêmio você ajudou uma instituição” eu acho que isso poderia ser colocado dentro de um... Tipo um alertzinho destacando essa informação aqui que isso aqui pra algumas pessoas é importante.

[05:36] Autor: Tu considera essa informação importante pra tu?

[05:40] Usuário B: Pra mim não, mas assim isso aqui é importante porque tem gente que gosta de “Ah! Vou ajudar uma instituição”, as pessoas gostam desse sentimento, essa coisa “Ah! Tô fazendo isso aqui tô ajudando uma outra pessoa” entendeu?

[05:58] Autor: Hurrum.

[06:00] Usuário B: Então se tu destacar isso eu acho que fica muito bom porque isso faz a pessoa “Ah! Eu tô retirando também vou ajudar uma pessoa” isso é bem mais fácil, tá bem destacado pra mim, então fica tranquilo. Uma cor que indique confiança acho que ficaria legal num alertzinho.

[06:23] Autor: Entendi, tu consegue visualizar bem o prêmio? O que é que tu achou da imagem representativa do prêmio?

[06:33] Usuário B: Eu consigo ver bem, não sou tão exigente nessa parte, alguém poderia querer tipo um slidezinho pra ver todos dos lados do prêmio mas pra

mim aqui tá tranquilo.

[06:52] Autor: Tu acha que esse slide seria importante pro prêmio?

[06:58] Usuário B: Pra mim não, mas tem pessoas que sim. Mas pra mim não é importante.

[07:10] Autor: Entendi, beleza. Então, parece que uma pessoa que tu convidou, que é Carolina Stephane, não concluiu o cadastro, o que será que falta pra ela concluir o cadastro? Vamos lá ver.

[07:36] Usuário B: Carolina Stephane, ta aqui. Descobriu o perfil, realizou o cadastro, ela não fez o primeiro investimento.

[07:44] Autor: Tu tentou clicar ai, o que tu imaginou quando clicasse ai?

[07:51] Usuário B: Eu queria ver um pop-upzinho pra eu tipo, não sei, deixa eu olhar aqui uma coisa. Não aparece nada aqui né? Porque que me dá a ideia de um botão que tenho que apertar e tem que algo acontecer. Então se eu clicar aqui eu queria, sei lá, mandar uma mensagem, um email pra ela notificando ela pra fazer esse investimento, vai que ela esqueceu.

[08:26] Autor: Tu acha que essa informação é importante pra tu?

[08:30] Usuário B: Assim, pra mim eu sendo sendo beneficiado por essa informação e aplicação toda me atraindo seria importante pra mim, porque isso aqui dá uma ideia de botão poderia só mostrar os passos que ela fez, mas assim, é legal saber disso que eu posso compartilhar aos amigos e posso ganhar algo com isso.

[09:05] Autor: No caso tu imagina que isso ai fosse botão, mas tu imagina alguma forma de representar isso que não seja através de botão?

[09:23] Usuário B: Esse negócio parece um botão, eu colocaria... deixa eu pensar... É porque eu tentaria usar algo que não parecesse um botão, porque pra mim ta muito botão, eu acho que ficaria legal se usasse um... Tu botar isso tipo num container, assim um negócio quadrado e ai tu colocar isso dentro do container sem essa separação. Acho que ficaria melhor pra entender, e aí tu tiraria esse verde ao redor dele e deixaria só com um *tickzinho* e o texto, ai colocaria nessa bolinha ai colocaria um contorno verde, deixava o tick verde, botava pra esquerda, botava o texto aqui dentro do containerzinho ou mesmo sem container, porque isso pra mim ta representando um botão, acho que se não tiver nenhuma ação eu acho que não é muito válido ter nesse estilo aqui não.

[10:43] Autor: Entendi, beleza. Outra coisa que eu gostaria de pedir pra tu fazer é que: Só falta um convite pra ganhar a carteira Dobra, beleza? Então eu

gostaria que tu tentasse enviar esse convite pra o seu amigo Paulo André, pra poder ganhar a carteira Dobra e aguardar a notificação.

[11:10] Usuário B: Ta, eu to aqui enviando o convite aqui pra o Paulo André, ta aqui o Paulo André, meu brother, enviei. Ta vai chegar a notificação pra ele, ta, vou confirmar. Ai ele confirmou, beleza, meu amigo confirmou, ta tranquilo, ta safe.

[11:29] Autor: Essa informação ficou clara pra tu?

[11:31] Usuário B: Bem clara, não precisa mudar nada. Tá ótimo.

[11:36] Autor: Entendi, beleza. Então vamos conferir se o Paulo André fez todas as ações pra confirmar o cadastro, será que ele realmente fez?

[11:47] Usuário B: Eu vou atrás do Paulo André. Descobriu o perfil, realizou o cadastro e fez o primeiro investimento, é ele fez. Então ele fez todas as ações necessárias, ta tranquilo aqui, to vendo tudo direitinho

[12:04] Autor: Ta tentando clicar novamente.

[12:06] Usuário B: É.

[12:08] Autor: Beleza, essa informação ficou clara pra tu?

[12:14] Usuário B: Ficou, bastante. Bem fácil de achar, ta de boa.

[12:20] Autor: Tranquilo. A última ação que eu gostaria de te pedir é que: O prêmio da carteira Dobra ele parece estar disponível, será que dá pra resgatar ele já?

[12:30] Usuário B: Bora aqui ver se eu consigo resgatar, to abrindo aqui o prêmio da carteira dobra, salve seus amigos com estilo, tá tem um botão aqui verde e meu amigo que confirmou, tá ótimo. Vou retirar o prêmio. Está a caminho para o meu endereço, tá, vou confirmar.

[12:48] Autor: Pronto, esse botão não leva a local nenhum, nesse primeiro momento, eu gostaria de saber o que tu esperaria encontrar nessa tela e na depois desse botão de confirmar.

[13:04] Usuário B: Nessa tela aqui agora?

[13:06] Autor: Isso. Essas informações ficaram claras pra tu? O que tu considerou dessa tela?

[13:13] Usuário B: Cara, pra mim tá ótimo, o seu prêmio está a caminho. Só acho que o primeiro poderia ficar “o seu prêmio está a caminho”, e o segundo poderia ser “a sua carteira dobra vai ser enviada para o endereço cadastrado”, porque ficou repetitivo o seu prêmio o seu prêmio, eu não sei que prêmio é esse. Eu sei que ganhei um prêmio, mas eu não sei qual é o prêmio, será que foi a carteira

Dobra mesmo? Então eu acho que a de baixo ficaria melhor se “a sua carteira dobra está a caminho” ou melhor, a primeira pra destacar a carteira Dobra e aí embaixo deixava como prêmio mesmo.

[13:48] Autor: Entendi. Eu percebi que tu tentou clicar nesse botão confirmar, pra qual tela tu consideraria que esse botão confirmar levaria?

[14:01] Usuário B: Se eu clicar nesse botão confirmar... Como eu sei que eu ganhei um prêmio, eu gostaria de ver os prêmios que eu já consegui retirar.

[14:13] Autor: Como tu imaginaria essa tela?

[14:17] Usuário B: Eu queria que tivesse uma lista com a informação dos prêmios, o status dele, se ele foi enviado onde, ele está, tipo um rastreamento e gostaria também de ter a informação... Deixa eu ver prêmio e tal... A data que eu ganhei seria importante pra mim como Usuário pra mim reclamar depois se o produto ainda não tiver sido enviado, e eu acho que seria só isso mesmo, sim só isso mesmo, simples assim.

[14:59] Autor: No caso seria como se fosse um compra online basicamente?

[15:05] Usuário B: Isso, é porque eu ganhei algo, eu quero ver o que foi que eu ganhei, eu quero saber mesmo se deu certo, ai quando eu clico lá eu quero... Ele confirmou ali tá mas eu quero confirmar de novo. Ai tá, eu tenho certeza aqui que eu já ganhei, pra mim fica melhor, eu ganhei esses aqui mas eu não vou ficar esperando, eu poderia clicar no botão de status pra indicar os que já ganhei, os que já recebi, os que tão pendentes, alguma coisa assim pra visualizar a lista e tal, e ai colocaria a figura do objeto, se do lado lá com a descriçõzinha dele, um cardzinho e se eu quiser ver a imagem do objeto eu clicava na imagem e abria expandia, poderia fazer zoom e essas ações.

[15:55] Autor: Beleza, entendi. Usuário B, é basicamente isso o teste, eu vou parar aqui beleza?

[16:06] Usuário B: Beleza, tranquilo.

TRANSCRIÇÃO DO TESTE DE USABILIDADE USUÁRIO C

[00:36] Autor: Basicamente nesse teste aqui não existe opções erradas, quem ta sendo testado não é você, eu gostaria que durante a navegação do protótipo tu sempre pensasse alto, sempre comentasse sobre as ações do que acha que poderia ser melhorado, o que poderia ter naquele local, eu gostaria também que se for

possível tu compartilhasse a tela comigo. Tu já usa Warren né? Tu disse que já usava.

[02:21] Usuário C: Eu uso Warren.

[02:22] Autor: Basicamente no contexto que eu tinha escrito aqui, a Warren é uma empresa de investimento, mas o que eu coloquei aqui tu já sabe disso, e ela tá querendo testar sua nova funcionalidade, que seria Warren Invites. Esse protótipo foi todo feito pra um curso de experiência do usuário. Não é um protótipo da própria empresa, beleza? E tudo o que a gente falar e o que for feito aqui, essa gravação, não vai ser distribuído, não vai estar em canto nenhum, só vai ser pra eu mensurar o protótipo, beleza?

[03:01] Usuário C: Beleza.

[03:02] Autor: Tu entendeu tudinho?

[03:03] Usuário C: Entendi.

[03:05] Autor: Pronto. Eu vou te dar algumas missões aqui pra fazer e é como te falei, eu gostaria que tu sempre pensasse alto e comentasse sobre a missão, a ação, digamos assim. A primeira missão que eu gostaria de te dar é que: Tu acabou de entrar nessa página do Warren Invites e quer saber como funciona essa promoção. Então eu gostaria de que tu navegasse pelo Warren Invites e encontrasses o regulamento que fala sobre como participar da promoção.

[03:44] Usuário C: Ta. Eu não tinha percebido que era um carrossel, ta? Essa bolinha aqui não me deixou saber, mas provavelmente pro regulamento eu ia clicar aqui. É pra saber o que que é certo?

[04:10] Autor: No caso tu clicaria no banner inicial, seria isso também?

[04:16] Usuário C: É, eu na verdade vi o rolamento aqui mas eu queria saber se tinha mais alguma outra informação aqui no carrossel, pra me ajudar. Porque aqui eu sei que é um textão, então se eu pudesse não chegar lá pra saber pra mim ia ser mais fácil.

[04:38] Autor: No caso eu não entendi, tu não queria um textão. Seria isso?

[04:42] Usuário C: É, eu sei que aqui se eu clicar no regulamento vai aparecer um textão e eu vou ter que ler e eu nem sempre tô afim. Então se tivesse um passo a passo aqui no carrossel, eu fui ver se tinha alguma informação que pudesse me dar alguma... O que eu precisasse saber sem ter que ler o textão. E não me diz, só me disse que algumas informações, que eu vou ganhar alguma coisa... Amigos... E aí tem o regulamento, acho que teria um botão aqui né? Mas é o mesmo botão do

regulamento. Então eu viria pra cá, eu passaria o olho nisso aqui. E ai eu ia olhar as primeiras duas linhas, talvez seja vício meu. Mas beleza, ai eu ia vir aqui dar uma olhada.

[05:39] Autor: No caso tu acha o texto muito longo?

[05:41] Usuário C: É, eu tenho um problema de ler coisas muito longas no celular. Aqui não tá muito longo não, mas eu... Como posso dizer... Eu acho que dava pra ser mais explícito se tivesse uns ícones, alguma coisinha, uns cardzinhos, como se fosse o lá do carrossel mas aqui, sabe? Um do ladinho do outro falando “olha, eu preciso convidar algumas pessoas pra eu ganhar um prêmio” provavelmente é isso né?

[06:12] Autor: Entendi.

[06:14] Usuário C: E ok, é isso que eu preciso saber.

[06:17] Autor: No caso tu acha que conseguiu encontrar as informações que falam como participar da promoção. Tu acha que essa informação tu encontrou de forma fácil, de forma complicada?

[06:35] Usuário C: Foi fácil porque é o primeiro link aqui né? Mas eu vou dizer que o tamanho desse bloco tanto do ícone do ponto de interrogação quanto do texto ta muito grande pra mim, tanto que foi a primeira coisa que eu vi, eu nem li o Warren Invites, por exemplo, a primeira coisa que eu vi foi os regulamentos, então é... Não sei, mas eu ainda não sei como participar. Eu sei o que é, sei que vou ganhar uns prêmios se eu indicar uns amigos mas eu ainda não sei como fazer, sabe?

[07:26] Autor: Agora que tu sabe qual o regulamento eu gostaria que tu descobrisse quais são os prêmios e soubesse um pouco mais de detalhes sobre eles.

[07:46] Usuário C: Certo. Essa aqui é a minha foto né?

[07:50] Autor: Tu acha que é a tua foto?

[07:53] Usuário C: Eu acho que é.

[08:00] Autor: Por que tu acha que é a tua foto?

[08:03] Usuário C: Porque tem um progresso aqui né? Então pra eu conseguir 50% de duas indicações, eu tenho uma indicação, eu tenho um progresso pra cada prêmio, então eu acho que é isso. Mas os prêmios são esses.

[08:22] Autor: Tu acha que conseguiu todos os detalhes do prêmio, foi de forma fácil, tranquila?

[08:29] Usuário C: Foi, não tem muito detalhe né? É uma caneca, uma carteira, uma camiseta, um planner, a não ser que algo me interessasse muito eu clicaria. Planner eu não sei o que que é ou como ali tá descrito, que não tem muito né? Então eu iria no que é esse planner aqui.

[08:56] Autor: O que mais te chamou atenção nessa tela?

[09:02] Usuário C: Calma, do da descrição?

[09:03] Autor: Isso, do produto, o que mais te chamou atenção?

[09:08] Usuário C: Do prêmio ou do Warren Invites?

[09:10] Autor: Isso, do prêmio.

[09:11] Usuário C: Do prêmio, deixa eu voltar lá. Então, aqui tá falando que eu já indiquei 10 amigos, né? Aqui embaixo tem um cinzinha falando que faltam 9 ainda, mas o texto tá um pouco confuso.

[09:30] Autor: Por que tu acha que tá confuso?

[09:33] Usuário C: Porque, beleza, eu não sei direito como que é esse planner aqui, cliquei pra saber, então eu vou saber que ok, eu vou organizar minha vida. Eu não sei direito ainda o que que é, e aí já me dá um parabéns aqui de “indicou 10 amigos” esse blablabla e tal, e já tá me dando como se fosse uma instrução de retirada do prêmio, mas eu ainda não tenho o prêmio. Eu ainda não consigo pegar, então ficou um pouco confuso isso, talvez eu cliquei aqui querendo ver mais informações sobre esse planner como que ele é, como é por dentro, o que posso fazer, pra ver se isso me interessa no final das contas.

[10:20] Autor: O que tu acha que tá faltando pra tu entender melhor sobre esse prêmio?

[10:25] Usuário C: Não sei se mais fotos, eu não sei se algo mais descritivo aqui que não seja esse texto de parabéns, não sei. Ó eu descobri que não sou eu aqui, só agora.

[10:38] Autor: O que tu acha que é essa pessoa?

[10:40] Usuário C: Um amigo meu, que foi confirmado, que provavelmente eu mandei um invite e ele fez o cadastro.

[10:56] Autor: No caso pra melhorar a visualização do produto tu gostaria de ver ele por dentro, ver mais fotos...

[11:03] Usuário C: É, ou se essa imagem fosse um gif, sei que é difícil fazer no protótipo, mas é o livrinho abrindo pra eu ver o que que é ou e talvez uma explicação “um planner blablabla” e não sei se dá pra deixar a tela como se fosse

um cadeadinho aqui me mostrando... porque esse texto aqui ele tá escrito parece que tá faltando alguma coisa, parece que eu “ué, não indiquei dez amigos ainda” sabe eu não vou entrar aqui só depois de ter indicado 10 amigos, é isso que eu tô querendo dizer. Isso em qualquer um dos prêmios, se eu achar interessante saber sobre a carteira, ó esse aqui tá diferente já, isso já me dá um futuro assim “Quando 2 amigos indicados você vai ganhar esse negócio aqui”, ó agora que eu li o negócio da instituição de caridade, acho que dá pra dar mais destaque pra isso e os amigos confirmados.

[12:02] Autor: Dar mais destaque pra o que?

[12:06] Usuário C: Pro “ao retirar o prêmio você ajuda” não sei se dar mais destaque ou se eu não li naquele lá porque já me deu uma confusão antes, talvez seja isso, mas eu não tinha percebido que ia ter o lance da instituição de caridade até agora.

[12:15] Autor: O que tu achou dessa informação?

[12:18] Usuário C: Eu acho legal. Acho legal, é meio que um banco fazendo nada menos que a obrigação, sabe? Então isso aqui não me deu muito tesão não, eu fico feliz tipo “Ah, que legal” mas to dando todo esse dinheiro aqui pra vocês é o mínimo que vocês fazem, sabe? Mas eu acho legal ter, talvez seja uma visão muito pessoal minha de falar “ah, ta bom, legal, que bom”, mas é bom ter. Então esse texto aqui eu já fiquei mais contemplado, já entendi, tá é uma carteira, ok, e me avisa aqui que quando dois amigos estiverem confirmados eu vou ganhar. Perfeito. Eu não sei como estão os outros... É a mesma coisa, eu acho que talvez só aquele que talvez o texto esteja um pouco confuso.

[13:16] Autor: Entendi, eu gostaria de te dar outra missão agora pra fazer, pode ser?

[13:20] Usuário C: Beleza.

[13:23] Autor: Parece que a pessoa que você convidou, Carolina Stephane, não concluiu o cadastro. O que será que falta pra ela confirmar o cadastro?

[13:37] Usuário C: Vamos ver. Tá, ela precisa fazer um investimento. Eu entendo mas ia ser um pouco desconfortável eu ter que falar pra ela, se ela não é muito minha amiga eu tenho que falar pra ela “Pô, você não investiu no negócio lá ainda”, sabe? Eu ia me sentir um pouco... Se ela fosse muito minha amiga eu ia falar “Wow, eu preciso ganhar essa caneta, você pode fazer o investimento?”, se ela

é uma pessoa que é mais ou menos minha amiga eu não ia falar nada, eu ia falar “bom, tá.”.

[14:21] Autor: Então essa informação... O que te passa esse tipo de informação? Qual o sentimento que tu tem sobre isso?

[14:29] Usuário C: Eu entendo que aquele negócio da urgência, eu preciso investir, eu preciso ganhar alguma coisa, eu preciso fazer elas investirem e tudo mais, mas eu honestamente como usuário porque fazer teste com designer é difícil né, designer dá um monte de palpite mas esquecendo um pouco disso e focando na minha pessoa de usuário aqui, eu ia achar um pouco chato isso. Porque nossa, tanta coisa assim que preciso fazer pra me dar uma caneca! O cadastro deles não é o suficiente pra vocês? Vocês precisam do dinheiro dela também? Caralho, vai se fuder, eu já não ia ligar muito pra isso, porque é uma caneca no final das contas. Então, tipo, eu não tenho esse direito de fazer, entende? Eu ia ser tipo “Nossa! eu já dei o email, ela já cadastrou o negócio, já tem a base dela, já tem tudo o que ela precisa, um monte de informação sobre ela, ela não pôs dinheiro aí ainda e aí ela precisa fazer isso ainda? Ai você tá jogando pra mim a responsabilidade de cobrar ela?”, sabe? Ia ser essa a “puts, não sei não sei se eu quero”, entende? Porque eu nem sabia que tinha que fazer o primeiro investimento pra contar como o convite foi efetivado, sabe? Eu lembro quando o Nubank fez isso de convite, óbvio que era uma outra coisa deles, era só pra criar exclusividade, mas eu não lembro se tinha que gastar alguma coisa pra fazer. Era só lá se cadastrar e pedir um cartão ou não, então eu acho que isso já é o suficiente. Se ela precisa fazer um investimento então eu já ia desencanar, podia até falar tipo “Ah não, tem que fazer um investimento...” Já ia falar “Porra, que mais que ela precisa fazer pra você? Que trabalho a mais você quer que eu faça?” Sabe? Então eu entendo a razão disso estar aqui mas não me pegaria, talvez por ser design, tem isso também. Tem talvez um filtro aí porque eu já sei como isso funciona, já ia falar “Pff, tá bom” mas pra mim não funcionaria não.

[16:45] Autor: Dando outra missão pra fazer, então parece que só falta um convite pra você ganhar a carteira Dobra, tente enviar o convite pra o seu amigo Paulo André pra poder ganhar ela e aguarde a notificação de confirmação.

[17:12] Usuário C: Tá. É Paulo André. Ata, ele vai abrir assim como se fosse um um tweet que eu mando pra alguém, legal.

[17:27] Autor: A informação, como foi a informação pra tu? Foi uma informação clara?

[17:34] Usuário C: Foi. Rápido né? Não sei se seria rápido assim no dia a dia, mas achei ok. Então, tem uma questão agora...

[17:43] Autor: Qual que foi a questão?

[17:48] Usuário C: Porque eu mandei o convite pra esse rapaz e na mesma hora liberou a minha carteira, ele não fez nada ainda.

[17:55] Autor: Será? Vamos lá ver o Paulo André se ele fez todos os passos.

[18:00] Usuário C: Vamo ver, vamo ver. Ata, então ele ata... Então eu só receberia aquela segunda mensagem depois que ele tivesse feito tudo.

[18:12] Autor: No caso é assim que tu pensa que se recebesse a mensagem depois que ele tivesse feito tudo né?

[18:20] Usuário C: Sim.

[18:26] Autor: Entendi. No caso tu já fez né? Essa seria a outra missão que eu ia te dar ver se o Paulo André realmente fez tudo. E por fim vamos lá resgatar a carteira Dobra, até que fim ela ta disponivel né?

[18:40] Usuário C: Vamo lá, vamo lá.

[18:47] Autor: Pronto, eu to percebendo que tu está clicando o que tu consideraria que encontraria quando clicasse em confirmar?

[18:54] Usuário C: O meu endereço confirmado.

[19:00] Autor: Entendi. Como tu acha que seria essa tela?

[19:06] Usuário C: Está a caminho, eu acho que nem tiraria confirmar, mudaria esse botão aqui pra tipo... ou não, ou invés do check aqui ter uma tabela com meu endereço e um botão dentro falando "revisar ou não" porque pode ser que eu tenha me mudado, e se eu não quiser revisar eu confirmo e beleza nada feito, e se eu precisar revisar aqui que eu clicaria.

[19:35] Autor: Entendi, no caso seria basicamente pra confirmar se está indo realmente pro teu endereço e quando clicasse no confirmar ele iria pra qual tela?

[19:45] Usuário C: Pra minha inicial mas eu ia checar meu email também, porque eu ia querer que aparecesse alguma coisa no meu email falando sobre esse envio.

[19:55] Autor: Entendi, beleza. É basicamente isso Usuário C, o teste que eu queria fazer contigo. Muito obrigado por participar, vou parar de gravar aqui, tá certo?

[20:04] Usuário C: Certo.

TRANSCRIÇÃO TESTE DE USABILIDADE USUÁRIO D

[00:40] Autor: Esse teste aqui não existe nenhuma opção errada, tá certo? Quem tá sendo avaliado aqui não é você, eu gostaria de te pedir pra que tu sempre pense alto e sempre comentar as ações do que acha que poderia ser melhorado ou do que pensa que tá fazendo clicando.

[01:02] Usuário D: Certo.

[01:10] Autor: Um pouco de contexto sobre o protótipo, este protótipo ele é de uma empresa chamada Warren. Esse protótipo faz parte de um curso que eu to fazendo de experiência do usuário e a Warren ela é uma empresa de investimentos e ela tá querendo testar sua nova funcionalidade de convidar outras pessoas, que é esse Warren Invites.

[01:35] Usuário D: Hurrum.

[01:36] Autor: No caso aqui pra esse teste, esse protótipo, você já tem um cadastro no aplicativo e já inseriu todas as informações pessoais, certo?

[01:49] Usuário D: Certo.

[01:50] Autor: Beleza, a primeira missão que eu vou te dar Usuário D, é que no caso você acabou de entrar no warren invites que é essa primeira tela, e quer saber como funciona essa promoção. Então você poderia navegar por ele e encontrar o regulamento que fala sobre como participar do Warren invites.

[02:16] Usuário D: Certo. Então tá, pra eu tirar minhas dúvidas né? Buscar essas informações, logo de cara eu vejo aqui que tem "dúvidas e regulamentos" então eu vou clicar aqui. E aí aqui eu vejo que tem umas opções, né? De que o que é a Warren Invites, como participar e prêmio para o convidador. Quero ver como participa, então aqui eu tenho o texto com as instruções explicando.

[02:48] Autor: No caso tu acha que conseguiu... Desculpa, Como?

[02:52] Usuário D: É eu só repeti aqui o que to lendo convidar pra copiar o link, usar o link com nome e email, tranquilo. E aqui os prêmios, perfeito! a princípio eu tirei minhas dúvidas.

[03:16] Autor: Beleza, agora que você sabe qual o regulamento para participar, veja quais são os prêmios e saiba um pouco mais sobre cada um deles.

[03:27] Usuário D: Hurrum. Ta ok, eu olhei aqui os prêmios que eu me interessei e vi aqui os requisitos. Deixa eu ver se tem mais algum, acho que seria isso os que me chamaram atenção aqui.

[04:22] Autor: Beleza, algo dentro deles te chamou alguma atenção em específico? Algum deles ou algo que ta...

[04:30] Usuário D: É eu fui mais pelo que me atrai mesmo, o que eu achei mais útil e mais interessante.

[04:38] Autor: Qual desses prêmios que tu achou mais interessante?

[04:42] Usuário D: Primeiro eu gostei da caneca pelo modelo, pela imagem. Aí depois aqui a questão da carteira, né? De indicações. E aí aqui a camiseta e o planner pra mim o é o menos interessante.

[05:01] Autor: Entendi. Parece que a pessoa que você convidou, Carolina Stephane, não concluiu o cadastro. O que será que falta pra Carolina Stephane concluir o cadastro?

[06:00] Usuário D: Bom aqui como eu rolei pra baixo eu vi que a parte dos convites tá aqui mas a princípio se não tivesse eu procuraria alguma coisa aqui em cima, um menu ou alguma coisa assim mas quando eu fui ver os prêmios eu já vi aqui a parte então identifiquei que tá aqui. Ai no caso então eu vou ver o da Carolina que tá pendente. Ela descobriu o perfil, realizou o cadastro e só falta fazer o primeiro investimento, que ela não fez ainda.

[06:38] Autor: Entendi. No caso é isso que tá faltando pra ela concluir o cadastro?

[06:43] Usuário D: Entendo que sim, porque as outras duas tarefas estão ok, sinalizados com ok, e essa aqui que ainda não está confirmada então entendo que falta ela fazer o investimento pra completar todo o processo aqui.

[07:02] Autor: Beleza. Agora só falta um convite pra você ganhar a carteira Dobra. Tente enviar um convite pra o seu amigo Paulo André, pra você ganhar ela e aguarde a notificação de confirmação.

[07:23] Usuário D: Ta ok. Enviar pro Paulo, ok, foi confirmado.

[07:42] Autor: Pronto. No caso já chegou a confirmação, não foi? Tu conseguiu ver o que tinha lá na notificação?

[07:50] Usuário D: Vi mas eu confesso que não li, só li que estava confirmado, que ele tinha recebido mas não li toda a notificação.

[07:58] Autor: Eu to vendo que tu está tentando clicar em “enviar” novamente.

[08:02] Usuário D: É. Eu queria ver se ele habitaria...

[08:05] Autor: Só pra explicar, é que a gente só fez uma parte do fluxo, entendeu?

[08:10] Usuário D: Uhum. É que eu falo assim de... Você me perguntou se eu vi, no caso eu vi mas eu não li ela inteira, né? Ai eu gostaria de ter a possibilidade de ler novamente, foi ai que eu não encontrei a opção aqui.

[08:29] Autor: No caso tu consideraria importante ler de novo o que foi falado ali né?

[08:33] Usuário D: É, ou pelo menos ter o... Porque assim, eu entendo que aquela foi uma notificação, me pareceu via sms apesar daqui a gente estar numa plataforma apple, IOS, eu entendi que ela foi uma notificação sms, não sei se eu estou enganado, mas eu senti falta de uma notificação ou alguma coisa aqui dentro do aplicativo que também me mostrasse isso.

[09:05] Autor: Entendi.

[09:07] Usuário D: Pela sua pergunta eu me senti induzido a procurar essa notificação novamente e eu não encontrei. Não tinha, por isso eu fui aqui no “enviar convite” novamente.

[09:22] Autor: Entendi. Será que o Paulo André fez todos os passos pra confirmação do cadastro? Poderia confirmar?

[03:31] Usuário D: É aqui diz que tá aprovado e aqui também mostra todas as etapas concluídas. Tanto as descobertas do perfil, cadastro e o investimento.

[09:45] Autor: Então tu considera que ele concluiu todos os passos?

[09:48] Usuário D: Isso. Pelos feedbacks aqui, pelas informações que eu tenho aqui, sim. Diferente da Paula que mostra ali pendência.

[10:03] Autor: Seu prêmio da carteira dobra ele parece estar disponível, será que já dá pra resgatar ele?

[10:11] Usuário D: Acredito que sim. Retirar o prêmio. Dois amigos confirmados.

[10:24] Autor: Tu acha que o prêmio já foi confirmado?

[10:29] Usuário D: Ainda não. Ele disse que o prêmio está a caminho, que o prêmio será enviado pro meu endereço cadastrado e aqui ele pede pra eu confirmar só que eu não to tendo uma confirmação.

[10:45] Autor: O que tu esperaria que acontecesse quando tu apertasse em confirmar?

[10:50] Usuário D: Que ele fosse pra uma outra tela e desse um feedback de que foi confirmado e que agora é só aguardar ou alguma coisa do tipo né? Ou “pronto, seu prêmio está a caminho” e que será enviado pra o endereço, mas aqui ele ta pedindo pra eu confirmar e clicando aqui não acontece nada.

[11:15] Autor: Entendi. No caso ele iria pra outra janela?

[11:22] Usuário D: Ele poderia voltar pelo menos pra onde tava. Aqui ele também não diz qual o endereço, se é o endereço de email, o endereço físico... Eu não sei pra qual endereço. Eu entendo que é um endereço digital porque a gente tá falando de indicações na carteira, né? Agora não sei se isso viria no meu email ou se viria num envelope, em alguma coisa física, no meu endereço físico. E ele também não me dá um prazo de quando isso estaria disponível. Se é dias, se é horas... Eu sinto que pra mim travou aqui.

[12:22] Autor: Entendi, basicamente esse foi o teste. Tu gostaria de acrescentar mais alguma coisa? O que tu achou dele, o que poderia falar que achou interessante. Primeiro vamos por partes né? O que tu achou interessante dele?

[12:42] Usuário D: Eu achei que é uma mecânica simples, fácil de fazer o convite e de realmente mandar isso pras pessoas e pros colegas digamos assim? Então essa facilidade eu achei bem prático, achei bem tranquilo. Senti falta só desses dois pontos, nessa tela final parece que eu to travado aqui e naquela confirmação da notificação, uma vez que eu envio, de poder acessar as notificações dentro do ambiente aqui do próprio app. Eu senti que aquilo era uma notificação externa e que eu tenho que sair do ambiente aqui do aplicativo pra olhar novamente aquela notificação, acho que são os dois pontos que eu tinha a considerar só.

[13:45] Autor: Eu ia fazer a perguntar dos dois pontos que tu melhoraria mas tu já considerou eles.

[13:49] Usuário D: Isso, eu já englobei tudo na resposta. eu englobei o que eu achei ruim e o que eu melhoraria na mesma resposta.

[14:02] Autor: Muito obrigado Usuário D, por participar e eu agradeço bastante por tirar esse tempo pra testar esse protótipo.

[14:12] Usuário D: Beleza, eu que agradeço também.

TRANSCRIÇÃO TESTE DE USABILIDADE USUÁRIO E

[00:00] Autor: Basicamente só um contexto a warren é uma empresa de investimos e está querendo testar a sua nova funcionalidade com os Usuários que é o warren invites, esse warren invites são Usuários da warren, que é uma plataforma de investimentos onde você consegue comprar e vender ações, e quando você convida outras pessoas você ganha benefícios, certo? só explicando o contexto do fluxo aqui, voce no caso já tem um cadastro no aplicativo e já inseriu todas as informações pessoais, e também já convidou duas pessoas. só um contexto para facilitar um pouco um fluxo das missões

[01:26] Gostaria de pedir que se for possível compartilhar a tela, pode ser?

[01:40] Usuário E: Você consegue ver minha tela?

[01:41] Autor: consigo sim

[01:48] Autor: Este é o protótipo e a primeira missão que vou pedir pra fazer é a seguinte: você acaba de entrar no warren invites e quer saber como funciona essa promoção da warren, então gostaria que você navegasse no warren invites e soubesse sobre como participar.

[02:13] Usuário E: Ok, então tenho dúvidas e quero saber como funciona o programa correto? tá então pra mim está bem óbvio aqui que eu vou clicar em dúvidas ou regulamento. tentei encontrar aqui alguma lupinha mas a primeira informação que eu tenho aqui e como participar que é uma grande oportunidade onde vou ganhar prêmios ao fazer uma indicação. Tenho que ler tudo?

[03:07] Autor: Não é necessário

[03:08] Usuário E: Ok então já entendi o que é a warren invites e entendo que é um programa de convites e a cada indicação, tá, envio o link e ao entrar no meu link eu ganho algo em troca por isso, correto?

[03:29] Autor: É o que você entendeu aí?

[03:40] Usuário E: Sim. o convidador, nunca tinha ouvido essa palavra, copia o seu link, ta na minha área ou na dele? como ele vai logar na minha área? Não ficou muito claro isso aqui, é compartilhado então esse acesso? não entendi.

[04:18] Autor: No caso o que você acharia que poderia ser isso então?

[04:22] Usuário E: O convidador no caso eu estou convidado, copio o seu link logado, ta o convidador sou eu e copio o link ok, cara to me sentindo meio burro agora, o indicado clica no link deixa o seu nome e email, certo, logo apos entrar na

plataforma faz o depósito mínimo de R\$100,00 de acordo com as instruções da warren, entra na conta em até cinco dias úteis depois da confirmação do depósito, o indicado é contabilizado como convidado na conta do convidador, tá eu acredito que tenha

[05:29] Autor: Ficou claro pra você as informações?

[05:31] Usuário E: Talvez seja por conta do meu repertório

[05:38] Autor: Quando você fala em repertório fala no que?

[05:41] Usuário E: Eu não conhecia essa palavra convidador, tipo o convidador copia o seu link único disponível dentro da sua plataforma. e aqui você viu que eu me embolei né, e por conta disso me atrapalhei um pouco.

[05:57] Autor: Trocaria essa palavra por alguma?

[05:59] Usuário E: Cara, se pá você pode falar algo mais direto ou simples talvez, você copia o seu link e compartilha com os seus amigos, não sei. E aqui o indicado eu achei muito impessoal, provavelmente eu vou indicar para amigo né, talvez algo que fosse mais amigável. A primeira eu não tinha entendido muito bem, depois eu me perdi um pouco. Prêmio para o convidador, sou eu, certo, quando o segundo indicado confirmar a conta o convidador vai receber uma carteira dobra... certo o que que é uma carteira dobra? qual carteira dobra?

[07:36] Autor: Você conhece esse produto?

[07:38] Usuário E: Nunca ouvi falar, talvez tivesse um link, é um serviço da warren?

[07:48] Autor: Talvez vamos conhecer um pouco mais desse produto mais pra frente

[07:59] Usuário E: Fala que vai enviar pelos correios se pá é uma carteira, beleza continuando, quando o quinto indicado ativa a conta o convidador receberá uma caneca exclusiva da warren enviada pelos correios, ok, quando o sétimo convidador ativar sua conta vai receber uma camisa da warren, ok, quando o décimo ativar a conta o convidador vai receber um planner financeiro, ok, dentro de até 90 dias. tudo ficou muito claro pra mim só a carteira dobra eu não sei o que é uma carteira dobra? dobra? nome de algo? enfim ok tirei minhas dúvidas sobre o que é o programa e como funciona, com excesso das coisas que eu não entendi direito mas com um pouco de esforço eu consegui entender

[09:17] Autor: Entendi, agora eu gostaria que você encontrasse os prêmios e soubesse um pouco mais a respeito de cada um deles.

[09:28] Usuário E: hum, carteira dobra. Caneca bonita, tá mas fiquei com dúvida do que é uma carteira dobra. Salve os seus amigos com estilo, quantidade de

seguidores indicados e eu ganho uma dobra exclusiva. Ao retirar o prêmio você ajuda uma instituição de caridade com o valor do prêmio pago pela Warren, Top.

[10:09] Autor: Tu entendeu o que é uma carteira dobra?

[10:11] Usuário E: Cara eu esperava que iria ter mais fotos da carteira aqui, pra mim pra mim ainda não é claro que é uma carteira dobra ainda que é uma carteira carteira de colocar dinheiro

[10:36] Autor: Então você acha que a carteira dobra é uma carteira física?

[10:40] Usuário E: Na minha opinião sim, pela foto aqui eu imaginei que teria mais, sei lá, se for o caso de ter mais fotos com alguém com a carteira sei lá. Mas eu acho que faltou um pouquinho de informação sobre o que é a carteira, eu não me sinto motivado a investir o meu tempo em algo que eu não entendi direito. eu me interessaria mais pelo planner. Mas ainda sinto falta de mais fotos para saber como é o planner. Existe algum lugar que eu possa saber mais sobre o que é o brinde?

[11:25] Autor: No momento não

[11:28] Usuário E: Ok mas nesse caso dá pra entender mas eu esperava mais, que tivesse mais informações sobre afinal de contas é o prêmio né cara então é o único motivo pelo qual estou divulgando, então eu preciso encher os olhos e entender o que é a carteira enfim acho que é isso. Achei importante poder ajudar uma instituição de caridade sim, acho que ajudar o próximo tem um valor um pouco, um grande valor e é um incentivo a mais, até porque não vai sair do meu bolso, é interessante sim. Então cada prêmio que eu conseguir o mesmo valor vai ser revertido para caridade, isso é interessante, top.

[13:35] Autor: Outra missão que eu gostaria de te dar é a seguinte: parece que uma pessoa que você convidou chamada Carolina Stephane não finalizou o cadastro. O que será que falta pra essa pessoa finalizar o cadastro?

[14:05] Usuário E: Ok, ela descobriu o perfil, hum.

[14:10] Autor: Estou percebendo que você está clicando, está sentindo falta de alguma informação?

[14:15] Usuário E: Tipo assim ela descobriu o perfil tipo assim eu não entendi o que de fato é descobrir o perfil. Ela me descobriu? Como assim? Eu não entendi, eu imagino que esse programa sirva para convidar novos usuários para Warren, correto? Então ela me descobriu? o que que isso tem de valor? eu imaginei que teria sei lá agora enfim.

[14:52] Autor: No caso esse descobrir o perfil seria algo relacionado a você e não ao aplicativo?

[15:02] Usuário E: Sim sim, eu imaginei que quando li eu imaginei que seria uma rede de amigos dentro da plataforma pra trocar ideia e conversar sobre investimentos talvez. Ficou meio estranho aqui, não entendi né, mas enfim. Realizou o cadastro okay isso ficou bem claro pra mim, ta pera mais, é a missão é descobrir porque o cadastro ainda está pendente, então dizer que ela realizou o cadastro me deixou um pouco confuso, como que ela realizou o cadastro e ainda está pendente? Eu entendi que não está 100% completo porque não fez o investimento que é um dos requisitos para que eu ganhe um prêmio, mas ficou estranho isso aqui. cadastro pendente e realizou o cadastro, está pendente ou ela realizou? Ok, beleza ela não fez o primeiro investimento e agora? Deveria mandar uma mensagem pra ela e perguntar? E lembrar a ela de fazer esse investimento? Ou ela fez e ainda não foi debitado? Se eu não me engano aqui diz que tem um tempo que demora pra ser validado, o depósito é confirmado pela warren em até 5 dias úteis o indicado é contabilizado. Porque assim se for um boleto demora 2, 3 dias então eu não sei como o que eu faria

[17:17] Autor: Acha que essa informação seria útil pra você?

[17:23] Usuário E: Eu não sei porque até que ponto o que eu vou fazer com essa informação, isso aqui seria pra que eu lembrasse a ela de que ela deveria fazer? Eu não entendi essa função, acredito que essa obrigação seria da própria plataforma de que ele não realizou o cadastro por completo? Talvez essa transferência de responsabilidade me incomode um pouco. Porque se eu já convidei ele eu acredito que já está de bom tamanho, vou ficar no pé da pessoa? Não sei até que ponto isto seria confortável.

[18:23] Autor: No caso você não se sentiria confortável com essa informação?

[18:31] Usuário E: É a ideia de ter que cobrar a pessoa é um pouco estranho, nao é tão legal. De qualquer forma, o que é que eu faço depois de saber? Por conta própria vou no whatsapp ou no email? Quando você me disse que eu teria que verificar eu imaginei que tivesse sei lá um botão pra mensagem no privado? Não sei, eu fiquei um pouco confuso com essa parte aqui.

[19:16] Autor: Outra missão é que não sei se você percebeu, mas só está faltando um convite para enviar a carteira dobra, tente enviar o convite para seu amigo Paulo André e aguarde a confirmação da notificação.

[19:40] Usuário E: Tá mais a carteira preciso de duas indicações e eu já convidei duas pessoas

[19:47] Autor: Mas porque você acha que ainda falta uma pessoa?

[19:53] Usuário E: Talvez porque ela não confirmou, não fez o primeiro depósito, mas isso não significa que o Paulo André vai fazer né? Para enviar o convite eu clicaria nesse botão que está muito visível pra mim é muito óbvio, e vou para o Paulo André, seu convite foi enviado e agora é só aguardar a notificação de que o cadastro foi confirmado no aplicativo. Ok, quando você diz que o cadastro é só cadastrar e não efetuar o depósito, ainda estou encabulado com isso, confirmo. O convite que você enviou foi confirmado e sua carteira dobra está disponível. Maravilha.

[21:00] Autor: Vamos ver se o Paulo André realmente completou tudo?

[21:15] Usuário E: Beleza essa barra aqui já diz que foi feito e que o cadastro foi aprovado, pra mim está bem claro. Eu clico e vejo que ele descobriu o meu perfil realizou o cadastro e fez o depósito em tempo recorde.

[21:55] Autor: Então vamos lá buscar a carteira dobra?

[22:00] Usuário E: Clico aqui na dobra, ganhei ficou claro que ganhei o prêmio, e essa barra aqui já está muito clara que está completa, essa barrinha aqui. Retirar o prêmio e seu prêmio está a caminho, seu prêmio será enviado para o endereço cadastrado ok, eu já me cadastrei, e confirmo. Não está confirmado.

[22:48] Autor: O que aconteceria se clicasse em confirmar?

[23:00] Usuário E: Cara talvez voltar pra o início ou uma tela que mostre como está o andamento desse meu brinde, se ja foi postado ou se está na transportadora, estou acostumado em comprar online geralmente quando a gente confirma uma compra ou pedido eles me dão esse tipo de informação sobre o andamento da embalagem.