

Test (Usability Testing)

Na fase final, validei o design com testes de usabilidade, garantindo que a experiência do DOGZ fosse intuitiva e eficiente.

Os feedbacks dos usuários ajudaram a refinar os detalhes antes do lançamento.

Objetivo do teste:

Avaliar a usabilidade do app, analisando a facilidade de navegação, a clareza das informações e a eficácia das funcionalidades principais.

Participantes do teste:

João, 26 anos – Tutor de um cão.
Mariana, 34 anos – Tutora de um cão.
Pedro, 22 anos – Tutor de três cães.
Ana, 29 anos – Veterinária.
Lucas, 40 anos – Tutor de dois cães.

Cenário:

Imagine que seu cão precisa de assistência veterinária imediata e você decide fazer uma consulta virtual usando o app DOGZ. Após a consulta, será necessário concluir o processo inserindo um método de pagamento.

Tarefa:

- Abrir o app DOGZ e fazer login.
- Acessar o dashboard com as informações do seu cão.
- Selecionar a opção Veterinário Regular.
- Na página de Veterinário Regular, clicar em Consulta Virtual.
- Iniciar a consulta por videochamada.
- Concluir inserindo o método de pagamento.

Resultados Quantitativos

Atividade	Sucesso	Erros e dificuldades observadas	Tempo médio
Login e acesso ao dashboard	100%	Nessuna dificuldade	20s
Acesso à seção Veterinário Regular	100%	Nessuna dificuldade	15s
Escolha da Consulta Virtual (Por Chat / Por Vídeo)	60%	40% hesitou entre "Por Chat" e "Por Vídeo"	40s
Compreensão da simulação da videochamada no protótipo	80%	20% não tinha certeza se a consulta estava ativa	25s
Inserção do método de pagamento	60%	Falta de feedback sobre a conclusão da consulta antes do pagamento	35s

Resultados Qualitativos

Comportamentos observados e padrões identificados:



Houve hesitação entre "Por Chat" e "Por Vídeo" devido à falta de uma diferenciação clara.



Os usuários foram direcionados ao pagamento sem uma confirmação do fim da consulta.



Perceberam insegurança ao acessar o dashboard inicial.



Alguns não entenderam se a videochamada estava ativa ou aguardando conexão.

Comportamentos observados e padrões identificados

Feedback e comentários dos participantes:

- João: "Tudo funcionou bem, mas a tela da videochamada estava um pouco vaga no protótipo".
- Mariana: "Achei que ao clicar em 'Consulta Virtual' a chamada começaria direto, mas precisei escolher de novo".
- Pedro: "A navegação é limpa, mas senti falta de uma etapa de 'tudo pronto' antes do pagamento".
- Ana: "Para um protótipo está claro, mas em um app real a falta de uma indicação de chamada ativa pode causar confusão".
- Lucas: "Gosto do design, mas queria que mostrasse de cara onde clicar no dashboard".

Problemas principais identificados e ações recomendadas

01 - Ambiguidade na escolha da Consulta Virtual

Insight:

40% dos participantes hesitaram na escolha entre "Por Chat" e "Por Vídeo" dentro da Consulta Virtual. A nomenclatura e o layout atuais não orientaram claramente a decisão.

Impacto:

Gerou aumento no tempo de escolha e incerteza sobre qual seria o fluxo padrão da consulta.

Ações recomendadas:

- Destacar visualmente a opção "Por Vídeo" como fluxo prioritário (ex.: botão primário).
- Adicionar breves descrições explicando a diferença entre os modos.
- Incluir ícones mais descritivos para cada opção.

02 - Falta de indicação sobre o status da consulta

Insight:

20% dos usuários relataram não saber se a consulta já estava em andamento ou aguardando conexão.

Impacto:

A ausência de feedback gerou insegurança e interrompeu a fluidez da experiência.

Ações recomendadas:

- Inserir uma mensagem clara no protótipo, como: "Consulta virtual em andamento" ou "Você está conectado ao veterinário".
- Adicionar elementos visuais e textuais de feedback que reforcem o status da chamada.

03 - Conclusão da consulta sem confirmação clara

Insight:

60% dos usuários tiveram a impressão de serem levados ao pagamento sem saber se a consulta havia sido finalizada.

Impacto:

Isso gerou dúvidas e desconforto antes de realizar o pagamento.

Ações recomendadas:

- Criar uma tela intermediária com um resumo da consulta ou uma mensagem como "Consulta concluída com sucesso".
- Incluir uma call-to-action para adicionar o método de pagamento apenas após essa confirmação.

04 - Falta de orientação para novos usuários no dashboard

Insight:

Usuários com menor familiaridade digital (Mariana e Lucas) não entenderam de imediato qual seria o primeiro passo após o login.

Impacto:

Isso resultou em cliques em áreas secundárias antes de localizar a opção Regular Vet.

Ações recomendadas:

- Implementar um breve onboarding que apresente as áreas principais da dashboard.
- Utilizar microcopy para guiar a navegação, como: "Agende ou inicie sua consulta em Regular Vet".

Oportunidades gerais de melhoria:

- Otimizar a hierarquia das opções de consulta.
- Fornecer feedbacks claros sobre o status da consulta.
- Melhorar a comunicação entre as etapas do fluxo.

Ações a implementar:

- Tornar mais clara a escolha da Consulta Virtual.
- Indicar visualmente o estado da chamada (ativa, em espera, finalizada).
- Incluir uma tela de confirmação após a consulta.
- Melhorar o onboarding com instruções simples e visuais no início do uso.