



**UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ  
CAMPUS DE RUSSAS  
CURSO DE ENGENHARIA DE SOFTWARE**

**THIAGO FIRMIANO DE OLIVEIRA**

**UM ESTUDO DA EXPERIÊNCIA DE USO EM APLICATIVOS MÓVEIS  
DURANTE A PANDEMIA DO COVID-19**

**RUSSAS  
Fevereiro, 2022**

THIAGO FIRMIANO DE OLIVEIRA

UM ESTUDO DA EXPERIÊNCIA DE USO EM APLICATIVOS MÓVEIS  
DURANTE A PANDEMIA DO COVID-19

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado  
ao Curso de Graduação em Engenharia de  
Software do Campus Russas da Universidade  
Federal do Ceará, como requisito parcial à  
obtenção do grau de bacharel em Engenharia  
de Software.

Aprovada em: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_.

BANCA EXAMINADORA

---

Profa. Dra. Marília Soares Mendes (Orientadora)  
Universidade Federal do Ceará (UFC)

---

Profa. Anna Beatriz Marques  
Universidade Federal do Ceará (UFC)

---

Thiago Hellen de Oliveira Silva  
Nubank

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação  
Universidade Federal do Ceará  
Sistema de Bibliotecas

Gerada automaticamente pelo módulo Catalog, mediante os dados fornecidos pelo(a) autor(a)

---

O52e Oliveira, Thiago Firmiano de.

Um estudo da experiência de uso em aplicativos móveis : durante a pandemia do covid-19 / Thiago Firmiano de Oliveira. – 2022.

83 f. : il.

Trabalho de Conclusão de Curso (graduação) – Universidade Federal do Ceará, Campus de Russas, Curso de Engenharia de Software, Russas, 2022.

Orientação: Profa. Dra. Marília Soares Mendes.

1. Aplicativos móveis . 2. Pandemia do covid-19. 3. Experiência de uso. 4. Aplicativos. I. Título.

CDD 005.1

---

## **AGRADECIMENTOS**

Primeiramente a Deus, por ter me permitido chegar até aqui, só tenho que agradecer por tudo e por está prestes a realizar um sonho, por ter me dado força nos momentos mais difíceis durante essa caminhada e sempre está me abençoando a alcançar meus objetivos.

Aos meus pais, Ângela e Francisco, que são as pessoas mais importantes da minha vida e que não mediram esforços para alcançar os meus objetivos, sempre estiveram ao meu lado dando todo apoio e carinho. Muito obrigado por tudo, amo vocês.

Aos meus irmãos, Patrick e Patrícia, por sempre estarem me motivando em busca da realização desse sonho, que não é só meu, mas de todos meus familiares e amigos presentes em minha vida e que estiveram comigo nos momentos mais difíceis.

A minha namorada, Elane, por todo carinho, apoio, compreensão, paciência e por sempre acreditar em mim, por sempre está me apoiando e dando força nos momentos mais difíceis, por está comigo do início ao fim desta jornada, por mesmo de longe, sempre me entender e fazer o possível para realização de um sonho com toda a dificuldade.

A minha orientadora, profa. Dra. Marília Soares Mendes por me orientar, por esta disposta a sempre me ajudar e tirar todas as dúvidas, por ter me aceito nesse desafio, muito obrigado por tudo, além de ser uma grande profissional em sua área, é uma excelente pessoa.

Aos professores, que me passaram um pouco de seus conhecimentos e aprendizados durante esses anos, que às vezes foram além de professores, foram amigos com seus conselhos.

A universidade, por me proporcionar a realização de um sonho e a todos seus servidores que fazem de tudo pela a instituição.

Enfim, agradeço a todos que contribuíram de forma direta e indireta na realização deste trabalho e durante a minha caminhada na minha graduação.

Gratidão a todos!

## RESUMO

Este trabalho visa investigar a experiência de uso em aplicativos móveis durante a pandemia do Covid-19, analisando quais são os aplicativos mais utilizados e saber os principais problemas encontrados neles. Foi realizada uma investigação da experiência do uso dos aplicativos por meio de um questionário on-line com perguntas voltadas a aplicativos mais utilizados durante a pandemia do Covid-19, o questionário desta pesquisa foi elaborado com 13 perguntas, obtendo um total de 107 respostas, mostrando que o WhatsApp e Instagram são aplicativos móveis mais usados e em relação aos problemas encontrados nesses apps, 31,4% dos usuários do questionário ressaltam que os apps contidos na pesquisa travam muito, logo após a obtenção dos resultados do questionário, foi realizada uma entrevista com 7 (sete) usuários para aprofundar melhor na coleta de dados em busca de tabular melhor os resultados, importante salientar que os resultados da entrevistas teve bastante respostas em comuns.

Palavras-chave: Experiência do usuário, Aplicativos móveis, Pandemia do covid-19.

## **ABSTRACT**

This work aims to investigate the experience of using mobile apps during the Covid-19 pandemic, analyzing which are the most used apps and knowing the main problems found in them. An investigation of the experience of using the applications was carried out through an online questionnaire with questions aimed at the most used applications during the Covid-19 pandemic, the questionnaire of this research was elaborated with 13 questions, obtaining a total of 107 answers, showing that WhatsApp and Instagram are the most used mobile applications and in relation to the problems found in these apps, 31.4% of the users of the questionnaire emphasize that the apps contained in the survey crash a lot, soon after obtaining the results of the questionnaire, a survey was carried out. interview with 7 (seven) users to deepen the data collection in order to better tabulate the results, it is important to note that the results of the interviews had a lot of answers in common.

Keywords: User experience, Mobile apps, Covid-19 pandemic.

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Facetas da UX . . . . .	11
Figura 2 – Resultados da classificação de gêneros . . . . .	48
Figura 3 – Resultados da classificação da escolaridade . . . . .	48
Figura 4 – Resultados da classificação da faixa etária . . . . .	48
Figura 5 – Resultados da classificação de dispositivos de acesso a internet. . . . .	49
Figura 6– Resultados da classificação de aplicativos utilizados . . . . .	49
Figura 7 – Resultados da classificação da frequência de utilização. . . . .	50
Figura 8 – Resultados da classificação da finalidade da utilização dos aplicativos. .51	
Figura 9 – Resultados da classificação da satisfação de uso dos aplicativos. . . . .	51
Figura 10– Resultados da classificação dos problemas enfrentados. . . . .	51
Figura 11 – Resultados da classificação dos problemas encontrados. . . . .	52
Figura 12 – Problemas citados pelos usuários. . . . .	56

## **LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS**

APPS	Aplicativos
CRO	Otimização da Taxa de Conversão
IHC	Interação Humano-Computador
NUMA	Núcleo de Marketing e Consumer Insights
OMS	Organização Mundial da Saúde
SI	Sistema de Informação
TI	Tecnologia da Informação
UX	Experiência do Usuário



## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO</b>	<b>-9</b>
1.1	Motivação do trabalho	10
1.2	OBJETIVOS	12
1.2.1	Objetivo Geral	12
1.2.2	Objetivo Específico	12
1.3	Metodologia do trabalho	12
<b>2</b>	<b>FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA</b>	<b>13</b>
2.1	Aplicativos	13
2.2	O que é a experiência do usuário?	14
2.2.1	Pilares da experiência do usuário	16
2.2.2	Métodos de avaliação da Experiência do Usuário	21
2.2.2.1	Técnicas de avaliação de sistemas	22
2.2.2.2	Observação	23
2.2.2.3	Investigação	23
2.2.2.4	Inspeção	23
2.2.3	Contexto de uso	24
<b>3</b>	<b>TRABALHOS RELACIONADOS</b>	<b>26</b>
<b>4</b>	<b>INVESTIGAÇÃO DA EXPERIÊNCIA DO USUÁRIO</b>	<b>29</b>
4.1	Avaliação 1: Investigação prévia usando a técnica de Questionário	29
4.2	Avaliação 2: Investigação detalhada usando a técnica de Entrevista com usuários	30
<b>5</b>	<b>RESULTADOS</b>	<b>31</b>
<b>6</b>	<b>ANÁLISE DOS RESULTADOS</b>	<b>33</b>
<b>7</b>	<b>CONCLUSÃO</b>	<b>34</b>
<b>8</b>	<b>TRABALHOS FUTUROS</b>	<b>35</b>
	<b>REFERÊNCIAS</b>	<b>37</b>
	<b>APÊNDICE</b>	<b>37</b>
	<b>APÊNDICE A</b> – Questionário de investigação	<b>44</b>
	<b>APÊNDICE B</b> – Roteiro da entrevista com os usuários	<b>51</b>

<b>APÊNDICE C</b> – Perfil dos participantes - - - - -	54
<b>APÊNDICE D</b> – Entrevista com usuários sobre os aplicativos móveis whatsapp e Instagram- - - - -	63
<b>APÊNDICE F</b> – Resultados do SUS - - - - -	80

## 1. INTRODUÇÃO

Nos dias atuais, Segundo a Organização Mundial da Saúde - OMS (2020), o mundo se encontra em uma situação pouco vista antes: uma pandemia que está sendo vivenciada causada por um vírus que é conhecido como Covid-19. O Ministério da Saúde diz que é uma infecção respiratória aguda causada pelo coronavírus SARS-CoV-2, potencialmente grave, de elevada transmissibilidade e de distribuição global. A OMS (2020) fez algumas restrições, buscando medidas de segurança que não eram comuns de serem vistas e nem utilizadas nos últimos anos, as pessoas tiveram que se adaptar da melhor maneira possível para lidar com esse vírus (Gov.br, 2021).

O Brasil é um dos países que está sendo mais afetado nessa pandemia. Escolas, universidades, supermercados, empresas públicas e privadas tiveram que parar suas atividades ou se adaptarem às restrições exigidas para evitar a disseminação desse vírus. (G1, 2021).

Por conta disso, muitas pessoas estão se aprimorando e utilizando a tecnologia como o meio principal para resolverem melhor seus problemas no dia-a-dia, que podem ser solucionados por ela, segundo o site Techtudo, uma pesquisa feita pela consultoria especializada em mercado mobile App Annie no primeiro trimestre de 2020, mostrou que as categorias de aplicativos mais utilizados na pandemia do covid-19 era relacionado ao controle financeiro, cursos online, aplicativos para crianças, delivery de comida, streaming de vídeos e por fim chamada de vídeo, isso facilitou um pouco o convívio das pessoas.(Techtudo, 2021).

Segundo Jucá e Lopes, em 2020 foi realizada uma pesquisa sobre quais os aplicativos (app) mais utilizados durante a pandemia do covid-19, o Núcleo de Marketing e Consumer Insights – NUMA – formado por professores e alunos da ESPM, avaliou o uso de aplicativos, conforme a pesquisa do NUMA, o aplicativo de troca de mensagens WhatsApp foi, disparado, o mais utilizado — 97% das pessoas consultadas afirmaram utilizá-lo durante a pandemia. Em seguida, vem o Instagram (88%) e o YouTube (75%). O app de streaming de filmes da Netflix foi o mais usado por 68% dos entrevistados, e a plataforma de reuniões virtuais Zoom por 52% da

amostra. O app de delivery do iFood foi o mais usado de sua categoria por 41% dos pesquisados. (A pesquisa considerou respostas múltiplas) (NUMA, 2020). No entanto, para esses recursos disponibilizados pela informática serem mais utilizados e com qualidade de uso, o objetivo é saber se essas aplicações estão sendo acessíveis a todos os tipos de usuários que possam utilizar, buscando entender se as funcionalidades das aplicações está sendo feita de acordo com modelo apropriado para seus usuários conforme se preocupa a área de Interação Humano Computador – IHC (BARBOSA;SILVA,2010).

### **1.1 Motivação do trabalho**

A motivação para a realização do trabalho saiu por causa do momento em que estamos vivenciando, a pandemia do Covid-19, como as pessoas tiveram que passar muito tempo em casa, a utilização dos aplicativos móveis foram essenciais para a humanidade, como por exemplo: comunicação com amigos e familiares, trabalhos realizado virtualmente, estudos não presenciais, pagamentos virtuais e entre outras necessidades que foram resolvidas graças a esses aplicativos.

Com o aumento da utilização desses apps na sociedade justamente por conta deste vírus, o autor deste trabalho teve a ideia de realizar um pesquisa para saber quais os aplicativos móveis mais utilizados durante a pandemia do Covid-19 e descobrir quais os problemas comuns encontrados pelos usuários da pesquisa, foi realizada uma investigação por meio de um questionário e entrevista para alcançar esses números, utilizando contexto de uso para melhores explicações

Segundo a Organização Mundial da Saúde (OMS) a COVID-19 é um vírus causada por um novo coronavírus denominado SARS-CoV-2. O primeiro caso de COVID-19 foi na China, em dezembro de 2019. O SARS-CoV-2 é um vírus de alta infectividade que pode ocasionar sintomas leves (cerca de 80%) ou graves, podendo causar óbitos, principalmente em pessoas com comorbidades. (WORLD HEALTH ORGANIZATION,2020).

Em março de 2020, a Organização Mundial de Saúde (OMS, 2021) declarou a COVID19 como uma pandemia (Schmidt et al., 2020). Essa transição de epidemia

para pandemia se deu pela propagação do vírus pelo mundo todo. A principal medida de prevenção para coronavírus é o distanciamento social, evitar multidões e o contato próximo junto com o uso de máscaras. (WORLD HEALTH ORGANIZATION, 2020).

A transmissão do SARS-CoV-2 acontece por meio do contato com de gotículas de secreções da orofaringe de uma pessoa infectada para uma pessoa livre da infecção ou contato com superfícies e objetos contaminados, onde o vírus pode permanecer vivo por até 72 horas (DOREMALEN NEELTJE et al., 2020).

O distanciamento social é o principal método para prevenir a propagação desse vírus, por esse motivo, o mundo todo aderiu medidas de isolamento social, quarentena e distanciamento social para diminuir a cadeia de transmissão.

O isolamento social é o afastamento das pessoas doentes daquelas não infectadas com a finalidade de quebrar a cadeia de transmissão da doença. A efetividade do isolamento depende da detecção precoce dos casos (AQUINO ESTELA et al., 2020).

A OMS estabelece que seja feita a testagem dos pacientes quando apresentarem os primeiros sintomas para indicar ou não o isolamento social, dependendo do resultado do teste. Se o paciente estiver contaminado com o SARS-CoV-2 o isolamento deverá ser de 14 dias. (WORLD HEALTH ORGANIZATION, 2020).

A quarentena é a delimitação da movimentação de pessoas que podem ter sofrido exposição ao vírus, mas que não apresentam sintomas e nem estão doentes. Essa restrição estabelece que a sociedade em geral permaneça em seus domicílios para evitar o contato com outras pessoas e assim diminuir o nível de infecção e propagação do vírus. (SMITH; FREEDMAN, 2020).

## **1.2 OBJETIVOS**

### **1.2.1 Objetivo Geral**

Fazer um estudo da experiência de uso em aplicativos móveis durante a pandemia do Covid-19, investigando quais os aplicativos móveis mais utilizados e por qual motivo ele está sendo utilizado, realizar uma investigação para saber quais os problemas os usuários encontraram em comum, entendendo que a experiência do usuário em relação a esses aplicativos computacionais no período da pandemia do covid-19 é essencial para resultados da pesquisa.

### **1.2.2 Objetivos Específicos**

- Apresentar uma investigação dos aplicativos mais manuseados na pandemia do covid-19
- Apresentar quais foram as dificuldades que os usuários tiveram na manipulação das funcionalidades desses aplicativos

## **1.3 Metodologia do trabalho**

O processo metodológico desta pesquisa foi dividido em duas partes, primeiramente em um estudo teórico e depois um estudo prático. No estudo teórico foram estudados conceitos relacionados à experiência do usuário e conceitos de Interação Humano Computador, foram utilizados artigos para aprofundar no assunto para melhores entendimentos. Já no estudo prático, será feito um questionário obtendo informações de aplicativos mais utilizados durante a pandemia do Covid-19, buscando analisar quais são as experiências dos usuários em relação a esses aplicativos em questão, analisando quais são as maiores dificuldades dos usuários nas funcionalidades e investigar quais os problemas mais encontrados nesses

aplicativos móveis e no fim obter resultados expressivos para a pesquisa, buscando melhorias para as partes interessadas.

## **2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA**

As seções seguintes apresentam alguns conceitos para a definição melhor deste estudo: sobre a pandemia do covid-19, aplicativos mais utilizados durante a pandemia, usabilidade, experiência do usuário e técnicas de avaliação de sistemas.

### **2.1 Aplicativos móveis**

A pandemia do covid-19 resultou em grandes mudanças na população mundial, principalmente no que se refere à tecnologia, devido, todas as precauções que a sociedade teve que fazer para evitar contrair o vírus, como por exemplo: ficar em quarentena (dentro de casa). Os dispositivos tecnológicos (celulares, computadores, tablets e entre outros) são uma das soluções para ajudar as pessoas a ficarem em casa, por conta disso resultou um aumento na instalação e manipulação de diversos aplicativos durante essa pandemia.

Segundo Sousa (2020), foi feito um ranking de apuração pela consultoria de mercado AppAnnie, que engloba tanto o número de downloads da App Store (iOS) quanto da Play Store (Android). Em primeiro lugar está o TikTok, como o aplicativo mais instalado e utilizado durante a pandemia do covid-19, é uma edição de compartilhamento de vídeo que faz com que as pessoas se divirta e compartilhe seus vídeos em sua rede social, outro App que se enquadra da mesma categoria do TikTok e está fazendo muito sucesso é o Likee, na play store já são mais de 500 milhões de downloads e uma média de avaliação de 4,3 / 5. O Google Meet ao lado do rival Zoom que são aplicativos de videoconferência são bastante utilizados em sua categoria, foi usado principalmente por empresas, faculdades e escolas que precisavam marcar aulas e reuniões. Esses aplicativos de videoconferência nunca haviam aparecido no ranking e terminou o ano de 2020 à frente de nomes como

Telegram e Snapchat. Instagram e WhatsApp eram os mais instalados e utilizados antes da pandemia, e mesmo com a pandemia, continuaram no topo da lista.

## **2.2 O que é a experiência do usuário?**

O nome Experiência do Usuário em inglês significa user experience, geralmente abreviado como UX. Falavigna (2015) citou que UX foi popularizado por Donald Norman no seu livro “The Invisible Computer” (O computador invisível, em tradução livre – sem edição em português) (apud PETRIE; BEVAN, 2009), para englobar “todos os aspectos das interações do usuário com o produto: como ele é percebido, aprendido e usado. Inclui facilidade de uso e, mais importante de tudo, as necessidades [do usuário] que o produto satisfaz”.

A Experiência do Usuário é bastante subjetiva e complexa, porém, é relativo ao que o usuário acha do sistema em que o mesmo interage. “A experiência do usuário abrange todas as interações do usuário com a marca. Após a transformação digital, essa experiência se voltou principalmente para sites, aplicativos móveis, ferramentas e outros recursos similares” (ROCK CONTENT, 2020).

Além de buscar saber a satisfação do usuário sobre o sistema em uso, tornou-se de suma importância ter uma investigação em outros aspectos da sua subjetividade, caracterizando seus sentimentos, estado de espírito, emoções e sensações decorrentes da interação com um sistema interativo em que manipula, pode-se investigar diversos aspectos positivos e negativos em relação a sua subjetividade. Segundo Barbosa e Silva (2010), por exemplo, “satisfação, prazer, diversão, entretenimento, interesse, atração, motivação, estética, criatividade, provocação, surpresa, desafio, cansaço, frustração e ofensa” (Sharp et al., 2007).

Hoje, para se programar um site, aplicativo e recursos similares, é fundamental a presença do usuário na programação do sistema interativo, a opinião de diversas pessoas antes mesmo de iniciar o projeto, pode-se dizer que é essencial para ter resultados expressivos em seu final, por conta que, quanto maior o número de stakeholders distintos possíveis opinarem, maiores são as chances do seu produto final sair com qualidade.



Na Figura 1 são mostradas as 7 facetas que fazem parte da Experiência do Usuário (UX).

**Figura 1 – Facetas da UX**



**Fonte:** Morville (2004)

Segundo Barbosa e Silva (2010), a experiência do usuário está ligada às emoções e sentimentos do usuário na manipulação de sistemas interativos. Rockcontent (2020) diz que experiência do usuário é um conjunto de atributos que determina se é satisfatória a navegação em sites, aplicações e entre outros, tanto na funcionalidade técnica e na estruturação de páginas, quanto no conteúdo abordado ser interessante para quem utiliza. Segundo Agni (2012), as facetas da experiência do usuário são: **Utilidade**, aplicar soluções inovadoras e úteis para seus clientes é essencial. **Usabilidade**, a facilidade de uso é importante para o manuseio das aplicações. **Desejável**, a busca por eficiência deve ser equilibrada pela apreciação do poder e valor de uma imagem, identidade, marca e outros elementos do design emocional. **Encontrabilidade**, ter uma boa navegação em busca de ser fácil a localização de seus conteúdos. **Acessibilidade** é uma das facetas mais importantes, por conta que deve ser utilizado por todos os usuários dessas aplicações, ou seja, acessível a pessoas deficientes. **Credibilidade**, essencial em um projeto. **Valioso**, a experiência do usuário deve agregar valores às partes interessadas, ter satisfação ao consumidor.

A importância da experiência do usuário segundo Falavigna (2015), tem três fatores que são considerados de igual importância para um sucesso de um produto tecnológico, é: tecnologia, marketing e UX (apud Norman, 1998). A tecnologia é o que vai resultar o produto final, por meio dela que conseguem alcançar os objetivos relacionados à criação de aplicações, já a marketing é o responsável por tornar o produto atrativo para o comprador, pôr fim, a Experiência do Usuário é o responsável para satisfazer as necessidades do usuário final, por meio do UX que os desenvolvedores de sistemas conseguem saber da opinião de seus produtos e assim conseguir alcançar a melhor versão do seu produto final.

### **2.2.1 Pilares da experiência do usuário**

É baseado no que é importante para ser utilizado pelo usuário em uma determinada aplicação. A Experiência do Usuário tem cinco pilares que são os mais importantes e essenciais para ter um sistema utilizado com êxito por seus usuários, experiência de usuário em relação a esses pilares é primordial no sucesso de um sistema.

- **Atrativo Visual**

Esse pilar é essencial na utilização de uma aplicação, é o primeiro ponto de vista que o usuário tem com o sistema, se esse atrativo visual for bem elaborado pelo o criador do sistema, faz com que o usuário prossiga se for algo de interesse do mesmo. É um dos pontos elementares do UX Design, porque a primeira impressão é importante para a experiência do usuário, por conta disso, é fundamental cativá-lo com uma apresentação visual satisfatória no início de sua navegação. (ROCKCONTENT, 2020).

- **Utilidade**

Após o primeiro passo, outro fator fundamental para que o sistema seja utilizado frequentemente e por bastante usuário é a utilidade dele, ter sistemas que

sejam úteis naquilo que foi proposto para ele, conseguir executar todas as suas funcionalidades de forma satisfatória para que o utilizador fique satisfeito em relação às suas necessidades. Assim, plataformas com aplicativos e sites para celulares devem oferecer valores agregados que ajudem a resolver problemas e satisfazer necessidades de usuários e clientes.

- **Acessibilidade**

O sistema que está sendo acessado em questão pelo seu cliente, deve ser simples e ser manipulado em diversas plataformas distintas. Por exemplo, uma aplicação que está sendo utilizada em um dispositivo como um computador, também seja fácil e simples de utilizar em outros meios tecnológicos distintos, como celulares, tablets e entre outros dispositivos (DIGITAL HOUSE, 2021).

Esse ponto também está intimamente relacionado à inclusão de usuários com restrições físicas, como pessoas com deficiência visual, possibilitando-lhes o acesso à informações através de recursos como leitores de tela (ROCK CONTENT, 2020). A interface do usuário é eficaz apenas quando garante usabilidade, capacidade de digitalização e intuitividade.

De nada adianta um site ter ótimos recursos e potencial se o usuário não entende como usá-lo e tirar o máximo proveito dele. Como explicaremos mais adiante, uma interface altamente intuitiva é alcançada, em grande parte, com um bom trabalho de UX Writing.

### **UX Writing**

Quando de aplicar o UX writing em uma empresa, significa redigir textos e microtextos que passem mensagens claras e diretas aos usuários, fazendo com que a mensagem que o cliente esteja usando, seja objetiva e fácil de ser compreendida para o usuário ter melhores resultados em sua utilização. Nessa modalidade, o foco é na otimização da experiência, deixando a tentativa de conversão em segundo plano. Assim, é fundamental entender sua persona e

desenvolver um guia de estilo adequado (ROCK CONTENT, 2020)

- Desempenho Técnico

O sistema proposto para seus usuários deve ter um desempenho técnico eficaz para beneficiar os mesmos, uma alta velocidade no carregamento das páginas já é um indício que o sistema estabelecido tem um desempenho técnico eficiente para seus utilizadores. Essa é a única maneira de alcançar a otimização da taxa de conversão (CRO).

**CRO**

Significa “Conversion Rate Optimization” ou “Otimização da taxa de Conversão”, em português. Essa estratégia é baseada no aprimoramento constante dos elementos do website visando atrair a participação do usuário no sistema.

A usabilidade é o critério de qualidade mais conhecido e conseqüentemente também é o que é mais utilizado e entendido, para muitos quando o sistema tem qualidade de uso é sinônimo de usabilidade (BARBOSA; SILVA, 2010, p 28).

De acordo com (BARBOSA; SILVA, 2010, p 28). “A usabilidade está relacionada com a facilidade de aprendizado e uso da interface, bem como a satisfação do usuário em decorrência desse uso” (apud NIELSEN, 1993).

Segundo (COSTA, Luciana Ferreira; RAMALHO, Francisca Arruda, 2010, p 107), por conta dessa norma, o termo usabilidade passou a está mais presente em outras áreas de conhecimento, antes era limitado principalmente à Ergonomia, tendo como consequência, a fundação do *Usability Professional Association* (UPA), constituída por uma comunidade de profissionais, pesquisadores e empresas com participação em pesquisas e testes de usabilidade (apud DIAS, 2003). Por conta disso, a UPA tem como *slogan*: "Promovendo conceitos de usabilidade e técnicas worldwideweb" (UPA, 2009).

A usabilidade enfatiza na maneira como o usuário se relaciona com o sistema, mostrando que o uso do sistema interativo no ambiente de trabalho é afetado por características do usuário (sua cognição, sua habilidade de agir por meio da interface, sua capacidade de perceber as respostas que o sistema pode dar) (BARBOSA; SILVA, 2010, p 28).

"A usabilidade é um termo para definir a facilidade com que as pessoas empregam uma ferramenta ou mesmo um objeto para realizar uma tarefa. No ambiente de software, os sistemas são as ferramentas utilizadas para a execução de tarefas pelo usuário e encontramos na usabilidade o momento do diálogo entre o usuário e a interface do software" (TECLÓGICA, 2012).

Outro conceito muito explicativo e de fácil compreensão sobre usabilidade.

"Trata-se de um termo usado para se relacionar à facilidade com que os usuários utilizam uma ferramenta. Quanto mais alta a usabilidade, mais simples é operá-la. Em outras palavras, é a forma com a qual um dispositivo ou funcionalidade tecnológica é aplicada para que uma determinada meta seja cumprida. Esse conceito engloba as interações entre seres humanos e máquinas, facilitando as atividades para as quais foram criadas por meio de entendimentos de ergonomia. Assim, fala-se em possibilidade da utilização de uma interface de um programa de computador, aplicativos, website e outro componente que seja capaz de aceitar comandos diretamente de um usuário" (MXM SISTEMAS, 2014).

A norma ISO 9126 (1991), enfatiza características de qualidade de software:

Usabilidade: capacidade do software de ser compreendido, aprendido, usado e apreciado pelo usuário, quando usado nas condições específicas e de compreensão.

E a norma sobre requisitos de ergonomia, ISO 9241-11 (1998), define usabilidade sendo:

O grau em que um produto é usado por usuários específicos buscando atingir objetivos específicos com eficácia, eficiência, e satisfação em um contexto de uso.

Segundo essa norma, a eficácia relacionada com as habilidades que os stakeholders (partes interessadas) de interagirem com o sistema em uso para alcançar seus propósitos constantemente e corretamente, já a eficiência está ligado com os recursos necessários para os usuários ter uma interação com sistema e alcançarem suas metas, por fim, tem a satisfação, que é a experiência de usar o sistema interativo no contexto de Para qual foi projetado (BARBOSA; SILVA, 2010, p 29).

#### **Stakeholders**

Stakeholders (partes interessadas) são pessoas que têm a participação no produto, ou seja, que estão fazendo parte da utilização do sistema, manuseiam os mesmos constantemente.

Segundo Nielsen (1993), o critério de usabilidade é definido como um conjunto de fatores que uma pessoa pode manipular um sistema interativo. Esse conceito é voltado na facilidade e os esforços necessários para os usuários conseguirem manipular o sistema.

É muito difícil um único sistema ser muito bom em todos os critérios de usabilidade, porque não é fácil atender esses critérios sem que haja perdas em um ou mais deles. Por exemplo, um sistema pode ser eficiente com muitas teclas de atalho, mas elas podem ser mais complicadas de serem lembradas por usuários ocasionais. Já um sistema com muitas explicações e tutoriais pode ser de fácil aprendizado, mas pode não satisfazer um usuário experiente, que privilegie a eficiência.

É importante conhecermos as necessidades dos usuários e estabelecermos quais critérios de usabilidade devem ser priorizados no sistema em questão. Na maioria das vezes um sistema será útil para um usuário e esse mesmo sistema pode ser ineficiente para outro interessado nele, ou seja, é bastante complicado de ter um sistema que atenda todas as necessidades de todos e quaisquer tipos de usuários possíveis, isso exige muita atenção, plataformas compatíveis, profissionais qualificados (uma equipe qualificada) e critérios de qualidades bem pensado e bem executado diante do sistema em questão, mesmo diante de todos esses requisitos estabelecidos, ainda é muito difícil ter um sistema compatível para todos os seus usuários.

### **2.2.2 Métodos de avaliação da Experiência do Usuário**

Existem diversos métodos distintos para avaliação da experiência do usuário. Estes métodos podem ser considerados complementares, ou seja, um pode ajudar o outro na sua utilização para alcançar objetivos concretos, partindo do pressuposto de que a usabilidade está inclusa na experiência do usuário conforme defende ARAUJO (2014). Os métodos de avaliação da usabilidade também podem ser usados para avaliar os fatores da experiência do usuário, esses dois conceitos complementam um ao outro na avaliação de um aplicativo. Segundo Fraz e Santos, independentemente do método, o objetivo das avaliações da experiência do usuário é essencialmente o mesmo: coletar dados e produzir descrições de problemas de utilização para análise, que podem ser utilizados no processo iterativo de desenvolvimento para alcançar um nível aceitável de UX. (HARTSON et al., 2001 apud ARAÚJO, 2014).

#### **Tabela 1: métodos para análise da experiência do usuário**

NOME	AUTORES	DESCRIÇÃO
<b>PREMO - PRODUCT EMOTION MEASURE</b>	DESMET, 2002	Utilizado para medir o sentimento despertado, pelo produto, no usuário.
<b>AVALIAÇÃO EMOCIONAL POR EXPRESSÕES FACIAIS</b>	DESMET ET AL., 2008	Utilizado para analisar a emoção que o produto despertou no usuário, através da análise da expressão facial.
<b>DRM - MÉTODO DA RECONSTRUÇÃO DO DIA</b>	KAHNEMAN ET AL., 2004	Estabelece um processo cronológico na reconstrução de experiências diárias, que permite reconstruir comportamentos e emoções das atividades diárias dos entrevistados.
<b>CORPUS</b>	VON WILAMOWITZ-MOELLENDORFF ET AL., 2006	Serve para reconstruir as mudanças na experiência do usuário ao longo de um período de mais de um ano.
<b>ISCALE</b>	KARAPANOS AL., 2009 ET	Auxilia os usuários de forma retrospectiva, lembrando sua experiência ao longo do tempo.
<b>UX CURVE</b>	KUJALA ET AL., 2011	Investiga a atração, facilidade de uso, e o grau de utilização a fim de identificar os usuários satisfeitos (e o motivo da satisfação) e os insatisfeitos (e o motivo da insatisfação).
<b>CENÁRIO</b>	DESMET ET AL., 2008	Conjunto de técnicas em que se descreve o uso do produto ainda em sua fase inicial de desenvolvimento. Tratam-se de descrições narrativas feitas pelos usuários, imaginando como será a utilização do produto apresentando.

**Fonte: Araújo(2014)**

### 2.2.2.1 Técnicas de avaliação de sistemas

Segundo Stair (1998). A meta que se dá na avaliação de um sistema da informação – SI, é mostrar se os objetivos alcançados pelo sistema então satisfazem ou não as necessidades da instituição. Nem sempre os produtos de um processo de fabricação são de qualidade e estão aptos para a utilização de usuários, é aí onde entram as técnicas de avaliação de sistemas, com elas é possível investigar se os sistemas então ideal e satisfatória para o manuseio dos clientes.

Segundo Barbosa (2010), o analista de sistema, tem como função analisar os dados coletados tendo como objetivo, identificar quais são os problemas que tem na interação e interface do sistema. A base para ter uma avaliação é voltado, às



dificuldades, questionamentos, reclamações, requisições em relação ao usuário no sistema (BARBOSA, 2010).

#### **2.2.2.2 Observação**

Segundo Queiroz (2014), os métodos de observação fornecem dados sobre situações em que os usuários realizam suas atividades, tendo ou não o apoio de sistemas interativos. Esses métodos permitem identificar problemas reais na utilização dos clientes na experiência de uso na avaliação do sistema (BARBOSA, 2010).

Segundo Barbosa (2010), existem duas maneiras que o avaliador pode utilizar essa técnica : em contexto, que permite coletar uma gama mais abrangente de dados mais ricos sobre a atuação dos usuários em ambiente que está sendo utilizado para executar a atividade e a outra maneira é em laboratório que já é mais simples e direcionada, porque o avaliador tem total controle do ambiente de atividade.

#### **2.2.2.3 Investigação**

Conta com a utilização de entrevistas, aplicação de questionários, estudos de campos e grupos de focos, entre outros. O avaliador tem a permissão por conta do método a ter acesso, interpretar e analisar concepções, opiniões, expectativas e comportamentos em relação dos usuários nos sistemas interativos (BARBOSA, 2010).

#### **2.2.2.4 Inspeção**

Permitem ao avaliador verificar uma solução de IHC para tentar prevenir as possíveis consequências de certas decisões de design sobre as experiências de uso.

Buscar identificar os possíveis problemas que os usuários podem vir a ter quando interagirem com o sistema (BARBOSA, 2010). A participação do usuário diretamente não acontece, ou seja, a experiência de uso é tratada potenciais e não reais, os avaliadores em si, são os usuário que vão inspecionar os sistemas, o problema disso é que podem deixar escapar algum tipo de malefício no sistema, pois como eles têm um nível de conhecimento maior que a maioria dos usuários reais, isso pode se tornar um problema. Esse método tem três tipos de avaliação, são eles: avaliação heurística que será a utilizada nesse trabalho, percurso cognitivo e inspeção semiótica.

### **2.2.3 Contexto de uso**

Os dispositivos móveis são projetados para serem portáteis, isso significa que estes produtos podem ser utilizados em diferentes ambientes e situações de uso, como utilizá-lo tanto a luz quanto no escuro, em ambientes abertos e fechados, em ambientes com ruídos ou silenciosos. (ROTO VIRPE et al., 2006).

O contexto de uso, para Barnard, et al. (2007), é um conjunto de condições que podem influenciar nas maneiras pelas quais um ser humano interage com um dispositivo de computação móvel (BARNARD, et al., 2007; PEIXOTO, 2017).

A ISO 9241-11 (1998) apresenta o conceito de contexto de uso relacionado ao desenvolvimento de software como sendo as tarefas, os usuários, os equipamentos, (hardware, software e materiais) o ambiente físico e social no qual o produto está sendo utilizado.

Em estudos posteriores, como o de Kim et al (2005), apresenta o contexto de uso dividido em contexto pessoal e contexto do ambiente. O contexto pessoal se divide em interno, no qual inclui objetivos e emoções. Enquanto o contexto externo são as mãos, pernas por exemplo. Enquanto o contexto ambiental inclui o contexto físico (visual e ruído) contexto social (localização e interação com outras pessoas).

Outros autores, Schmidt, Beigl e Gellersen (1999) apresentam um modelo distinto sobre o mesmo tema. Este modelo apresenta duas segmentações: fatores humanos e físicos do ambiente. Sendo que, os fatores humanos estão ligados ao usuário (conhecimento, estado emocional, condições biofisiológicas), o ambiente

social (grupo, interação com outras pessoas), e a tarefa que está sendo realizada (engajamento na tarefa, objetivos).

Os autores Mosqueira-Rey Alonso-Ríos, e Moret-Bonillo (2009) apresentam uma proposta de taxonomia dos atributos do contexto de uso, organizados em três grupos: usuário, tarefa, ambiente e dispositivo.

- Usuário: saber quem são os usuários que têm acesso às tecnologias,
- Tarefa: qual o contexto em que o sistema será utilizado
- Ambiente: qual ambiente o usuário está utilizando essas aplicações ( exemplo: em casa, no trabalho, na rua e etc...)
- Dispositivos: saber quais dispositivos serão utilizados.

Existem algumas técnicas e experimentos para mapear o contexto de uso, que são: cenário, storyboard, storytelling e vídeo. O autor deste trabalho utilizou a técnica de cenário.

Cenário é uma narrativa, textual ou pictórica, rica em detalhes contextuais, relacionada a uma situação de contexto de uso de uma aplicação, envolvendo usuários, processos e dados reais ou potenciais, a importância do cenário em um contexto de uso é, ter um conhecimento sobre o usuário da aplicação e suas necessidades, representar e gerar alternativas de design para obter feedback do usuário, existem alguns elementos característicos de um cenário, que serão descritos abaixo.

- Ambiente ou contexto: detalhes da situação que motivam ou explicam os objetivos, ações e reações dos atores do cenário;
- Atores: pessoas interagindo com o computador ou outros elementos do ambiente; características pessoais relevantes ao cenário;
- Objetivos: efeitos na situação que motivam as ações realizadas pelos atores;
- Planejamento: atividade mental dirigida para transformar um objetivo em um comportamento ou conjunto de ações;
- Ações: comportamento observável;
- Eventos: ações externas ou reações produzidas pelo computador ou outras características do ambiente;

- Avaliação: atividade mental dirigida para interpretar a situação.

### 3 TRABALHOS RELACIONADOS

Para considerar os trabalhos relacionados nesta pesquisa, foi colocado uma metodologia de estudo de pesquisas que buscassem trabalhos relacionados com o tema proposto em questão, para enfatizar melhor o conteúdo que está sendo abordado nessa pesquisa de conhecimentos. Nesse contexto, foram considerados trabalhos que apresentam uma metodologia de estudos voltados à Interação Humano Computador – IHC, abordando temas de Usabilidade, Experiência de Usuário e conhecimentos de Interface e interação relacionados a aplicativos.

De acordo com Janaina Oliveira (apud PERRY; EICHLER; RESENDE, 2013), mostraram um estudo de uma avaliação de aplicativo móvel chamado Mobiteste, tendo em foco somente teste de usabilidade, utilizando um questionário focado na satisfação do usuário em busca de ter melhores resultados. Este trabalho também buscou realizar comparações entre aplicativos semelhantes ao que foi avaliado. Janaina (2013) apresentou um estudo voltado a aplicativos móveis, esse estudo é relacionado a aplicativos de apoio à participação de eventos, usa a experiência de uso para alcançar melhores resultados.

Segundo Silva (2020) “alertam que a maioria dos app não possui critério de avaliação, é desenvolvido sem considerar padronização e normatização. Considera-se que há necessidade de diretrizes mínimas de padronização e de critérios de avaliação dos conteúdos dos app” (apud KARINO; FELLI, 2012).

Quando a funcionalidade dos aplicativos é de fácil entendimento, intuitivo e com uma boa interação de uso, diz-se que a experiência de usuário é boa, ou seja, a aplicação possui atributos de usabilidade conforme é o modelo essencial para seus usuários.

Neto (2013) apresentou e abordou um novo conjunto de heurísticas voltadas exclusivamente para dispositivos móveis, utilizando como base as heurísticas de Nielsen para implementar o projeto. Para a validação de suas heurísticas, o autor fez a aplicação de suas heurísticas, comparando-as com as de Nielsen, usando para isso os aplicativos do Facebook, Twitter, Foursquare e Gmail.

A análise da usabilidade do app pode seguir o Método Não Empírico por meio da avaliação Heurística de Nielsen, utilizando experts na área da tecnologia ou o Método Empírico, em que o usuário final a que destina o app acesse o disponível móvel e realize a avaliação (Silva et. al, 2018). Ambos seguem um roteiro pré-determinado analisando, desde o acesso, o Ícone do aplicativo até a interação do usuário. A Avaliação é uma prática que serve para determinar se a utilização do aplicativo é fácil de ser usada. Observa-se que o usuário tenta realizar uma tarefa com o aplicativo proposto. Quando o usuário faz uma experiência de uso do sistema, os problemas descobertos podem ser corrigidos antes que o aplicativo entre em fase de produção, por conta que, quanto mais rápido as descobertas de problemas no sistema, menos prejuízo o autor do programa vai ter, de maneira que assim que for possível fazer um protótipo é recomendado que a avaliação seja feita para justamente colher melhores resultados (GUIMARAES; SANTOS; FONTANA, 2017)

Em uma avaliação típica, o designer explica ao usuário a importância da ajuda que ele está prestando à equipe, melhorando o aplicativo; pede sua concordância; explica o cenário de uso, e diz qual a tarefa a ser executada (SCRIVEN, 1967).

**Quadro 1 – Quadro comparativo dos trabalhos relacionados**

Autor	Tema	Objetivos	Métodos de avaliação para coleta de dados.	Crítérios avaliados
(OLIVEIRA JANAINA, 2013)	Avaliação de aplicativo móvel chamado Mobiteste	Avaliar as funcionalidades dos aplicativos móveis	Questionário para coletar a experiência do usuário	Experiência do Usuário
(SOAD, 2017)	Avaliação de qualidade em aplicativos educacionais móveis	Desenvolver um método para avaliar a qualidade de aplicativos educacionais móveis	Utilização de métricas de qualidade de valores quantitativos e qualitativos e também checklist para ter informações de aplicativos	Experiência do Usuário

(SILVA; BATISTA, 2015)	Análise da qualidade de aplicativos educacionais para matemática do ensino médio	Este trabalho apresenta uma metodologia de avaliação de qualidade para aplicativos educacionais que permitam o estudo de tópicos matemáticos do Ensino Médio	A metodologia contempla aspectos sobre documentação, usabilidade/questões operacionais, questões pedagógicas e conteúdos matemáticos e permite obter um percentual geral de adequação do aplicativo aos critérios avaliados	Usabilidade
(ROCHA; SANTANA; SILVA; JOSIANE; CARVALHO; FERNANDO, 2017)	Uso de apps para a promoção dos cuidados à saúde	Investigar produções científicas a respeito da utilização de Apps para promoção da saúde	Foi realizada revisão de literatura integrativa nas mais importantes bases de dados indexadas, nos idiomas inglês e português, utilizando os descritores App [aplicativos] e cuidados e promoção à saúde e utilização de checklist	Usabilidade
(ESTE TRABALHO)	Um estudo da experiência de uso em aplicativos móveis durante a pandemia do covid-19	Fazer um estudo da experiência de uso em aplicativos móveis durante a pandemia do Covid-19	Utilizando a Experiência do Usuário por meio de um questionário on-line e entrevistas para obter resultados importantes	Usabilidade e Experiência do Usuário

Fonte: Autor do trabalho

## 4 INVESTIGAÇÃO DA EXPERIÊNCIA DO USUÁRIO

Nesta seção é apresentado o processo de execução do questionário, juntamente com a entrevista para fazer um estudo da experiência de uso em aplicativos móveis durante a pandemia do Covid-19.

### 4.1 Avaliação 1: Investigação prévia usando a técnica de Questionário

Identificar os softwares (aplicativos) mais utilizados durante a pandemia do Covid-19, uma das fontes de pesquisa para saber quais aplicativos estariam no questionário, foi do Núcleo de Marketing e Consumer Insights – NUMA – formado por professores e alunos, essa pesquisa continha alguns aplicativos mais usados durante a pandemia e por meio dela foi filtrado alguns desses aplicativos para estar no questionário, uma outra fonte usada no questionário é do site da Canaltech, Sousa (2020), desenvolveu essa pesquisa com o intuito saber quais os apps mais baixados em 2020, por conta disso, alguns desses apps está no questionário para o desenvolvimento da pesquisa.

Alves (2017) detalhou que o questionário, é um dos métodos mais usados na área dos estudos educacionais, é um instrumento de recolha de dados por meio de um número limitado de perguntas que são auto preenchidas pelos participantes. Como muitas questões são mais abstratas e não podem ser respondidas binariamente, ou seja, por meio de sim e não, foi construída as escalas de Likert, em que o sujeito pesquisado pode responder levando em conta os critérios objetivos e subjetivos dos questionamentos realizados. Normalmente, o que se deseja medir é o nível de concordância ou não concordância à afirmação. O formato típico das escalas de Likert é constituído por 5 níveis:

1. Não concordo totalmente
2. Não concordo parcialmente
3. Indiferente
4. Concordo parcialmente
5. Concordo totalmente

O questionário desta pesquisa foi elaborado com 13 perguntas, com um tempo estimado em no máximo 10 minutos para ser respondido, após a distribuição do questionário foi obtido um total de 107 respostas, (Apêndice C), todavia, 2 pessoas não responderam o termo de consentimento e ficou 105 respostas, no período de 7 dias (uma semana), onde foi possível coletar informações a respeito de suas experiências, uso de tecnologias, dificuldades enfrentadas etc. As informações coletadas referentes ao perfil dos usuários, foram organizadas no (Apêndice C). Por meio destes dados, foram obtidas informações importantes e que são fundamentais para o desenvolvimento da pesquisa.

#### **4.2 Avaliação 2: Investigação detalhada usando a técnica de entrevista com usuários**

De início foi realizada uma análise de coletas de dados para saber quais os dois aplicativos móveis mais utilizados durante a pandemia do Covid-19 por meio do questionário que se encontra com as perguntas na Apêndice A e respostas na Apêndice C, Figura 7. Após essa análise estatística, chegou-se à conclusão de que os aplicativos móveis WhatsApp e Instagram foram os mais utilizados pelos usuários da pesquisa.

Depois disso, foi elaborada uma entrevista (Apêndice D) contendo algumas perguntas com o intuito fazer uma investigação para saber a experiência de uso nesses aplicativos móveis, com o objetivo identificar quais os problemas encontrados durante a manipulação dos apps, destacando o que for importante para a pesquisa.

Seidman (1998), diz que a entrevista é uma das técnicas mais utilizadas de coletas de dados e levantamentos de requisitos. É uma conversa informal guiada por um roteiro pré-elaborado de perguntas e tópicos, na qual o entrevistador busca obter informação de um entrevistado. Uma entrevista para ser bem-sucedida deve seguir o seguinte roteiro:

- Apresentação: o entrevistador se apresenta e explica todo objetivo da entrevista.
- Aquecimento: São perguntas fáceis de serem respondidas, como dados demográficos



- O principal da entrevista: É explicado detalhadamente todo o roteiro da entrevista para o entrevistado
- Conclusão: O entrevistador agradece ao entrevistado pelo tempo disposto para a entrevista, desliga e guarda o gravador juntamente de suas anotações, falando que a entrevista acabou (Sharp et al.,2007).

Na primeira etapa, preparação da avaliação, foram definidas as perguntas a serem respondidas pelos participantes, elaboração de um roteiro da entrevista (Apêndice D), com perguntas voltadas a utilização de aplicativos móveis durante a pandemia do Covid-19. As perguntas que os participantes tiveram que responder estão descritas na etapa seguinte. Este roteiro foi executado por um estudante. O autor deste trabalho fez as perguntas on-line por videoconferência ao participante, o próprio autor do trabalho era o responsável por gravar o áudio das respostas dos participantes.

Para a etapa seguinte, foram selecionadas 7 pessoas, estes participantes foram selecionados devidos suas faixas etárias de acordo com a Figura 5 – Resultados da classificação da faixa etária (Apêndice C) do questionários, onde três participantes tinha de 18 a 24 anos, um até de 17 anos, um de 25 a 35 anos, um de 36 a 50 anos e uma acima de 51 anos .A entrevista deste trabalho (Apêndice D) foi elaborada com 14 perguntas, com um tempo estimado em no máximo 12 minutos para ser aplicada

A conversa inicial da entrevista foi composta pelas as seguintes perguntas: 1) qual foi sua primeira impressão sobre os acessos a aplicativos móveis como WhatsApp e Instagram? 2) o que você procura ao manipular aplicativos móveis como WhatsApp e Instagram? 3) qual a sua experiência de uso ao utilizar os aplicativos de WhatsApp e Instagram na pandemia do Covid-19? por que eles foram utilizados?4) você teve algum problema ao manipular esses aplicativos de comunicação como WhatsApp e Instagram durante a pandemia do Covid-19? se sim, relate quais os problemas que encontrou na manipulação desses aplicativos móveis? 5) como o problema encontrado foi solucionado? 6) qual sugestão você daria para melhorar a utilização dos aplicativos WhatsApp e Instagram?

No final da sessão da entrevista o participante respondeu ao questionário SUS, que foi adaptado tal situação de avaliação, afirmando se concorda ou discorda das afirmações, tais como:

7. Eu acho que gostaria de usar esses aplicativos móveis como WhatsApp e Instagram com frequência;
8. Eu acho o WhatsApp e Instagram desnecessariamente complexo;
9. Eu achei os aplicativos WhatsApp e Instagram fáceis de usar;
10. Eu acho que as diversas funções dos aplicativos WhatsApp e Instagram estão muito bem integradas;
11. Eu acho que o WhatsApp e Instagram atendeu minhas necessidades;
12. Eu acho que os aplicativos WhatsApp e Instagram apresentam muita inconsistência;
13. Eu imagino que as pessoas aprenderão como usar esses aplicativos móveis WhatsApp e Instagram rapidamente;
14. Eu achei esses aplicativos WhatsApp e Instagram atrapalhados de usar;
15. Eu me senti confiante ao usar o WhatsApp e Instagram;
16. Eu precisei aprender várias coisas novas antes de conseguir usar o WhatsApp e Instagram.

Para cada afirmação, o participante deveria responder dentre as 5 opções: 1) discordo fortemente; 2) discordo; 3) não discordo nem concordo; 4) concordo; ou 5) concordo fortemente.

Ao término da etapa 2, realização da avaliação, o áudio capturado durante a realização de cada entrevista foi utilizado para extrair informações sobre cada entrevistado. Para analisar os dados coletados, a técnica SUS apresentou os resultados descritos na próxima sessão.

Para o cálculo do SUS calculou-se a pontuação de acordo com a resposta dada pelo participante e o número sequencial da questão: para as questões de ordem ímpar (1, 3, 5, 7, 9), aquelas que possuem fator positivo, subtrai-se 1 da resposta do participante; para questões de ordem par (2, 4, 6, 8, 10), aquelas que possuem fator negativo, subtrai-se a resposta do participante de 5; por fim, multiplica o resultado de cada questão por 2,5 para obter a pontuação SUS (Teixeira, 2015).

Na análise do resultado do SUS, o SUS foi calculado de acordo com as respostas de cada participante e, em seguida, calculou-se a pontuação média deles obtendo como resultado 58,5 pontos para a versão mobile. Segundo Boucinha e Tarouco (2013) uma pontuação SUS acima de 68 pontos é considerada acima da média, e que abaixo dessa pontuação o sistema apresenta graves problemas de interface 44 e/ou interação. O cálculo do SUS consta no Apêndice F.

## 5 RESULTADOS

Os resultados apresentados neste tópico foram relatados a partir das coletas de dados encontrados por meio dos gráficos estatísticos que se encontram no questionário (Apêndice C) e entrevista da pesquisa. (Apêndice D).

Vale ressaltar que os aplicativos móveis como WhatsApp e Instagram foram os dois mais utilizados durante a pandemia do Covid-19, no questionário que obteve um total de 105 respostas, todos os usuários que participaram da pesquisa responderam que utilizaram esse aplicativo de comunicação durante a pandemia, se encontra na Figura 7 (Apêndice C). Já o Instagram, de 105 usuários do questionário, 95 falaram que já utilizaram esse aplicativo móvel, ou seja, cerca de 90,5% dos usuários da pesquisa. São dois apps bastante manuseados e que estão presentes na sociedade brasileira e mundial.

Na Figura 11 (Apêndice C), fala sobre os problemas encontrados nos aplicativos móveis (Figura 7), vale destacar que 55% dos participantes relataram que não tiveram problemas nos aplicativos que estavam presentes no questionário, porém, 31,4% dos usuários que responderam a pesquisa, falaram que alguns aplicativos travam muito, já 17,1% responderam que não dá pra entender todas as funcionalidades do aplicativo e assim sucessivamente.

Na entrevista foi possível observar que algumas das respostas dos entrevistados estava contida exatamente no questionário, por exemplo, na Figura 9 (Apêndice C), retrata no gráfico qual a finalidade do uso desses aplicativos, cerca de 91 usuários responderam que utilizam essas ferramentas de comunicação para interagir com familiares e amigos e 78 usuários falaram que usam para estudar, são algumas das respostas que estão contidas tanto nos gráficos do questionário,

quanto na investigação das respostas da entrevista. A maioria dos entrevistados ressaltaram que tiveram sim problemas ao utilizar os aplicativos móveis WhatsApp e Instagram.

Em relação ao contexto de uso deste trabalho, pode-se definir por meio de 4 elementos: usuário, tarefa, ambiente e dispositivo.

Usuário: os usuários do contexto de uso deste trabalho foram definidos por meio do questionário (Apêndice C) por meio da investigação em largura.

Tarefa: todas as tarefas que foram realizadas nesta pesquisa, questionário e entrevista.

Ambiente: em relação ao ambiente foram realizados pelo os usuários em casa, por conta da pandemia do Covid-19, devido às restrições que foram implantadas na sociedade para evitar o contágio do vírus.

Dispositivo: são os dispositivos móveis que foram manuseados durante a pandemia do Covid-19.

A técnica usada para mapear o contexto de uso desse trabalho e buscar melhores resultados, é a técnica de cenário, segue abaixo exemplo de um cenário:

#### **Cenário 1:**

Francisco estava em busca de se comunicar com seus amigos e familiares durante a pandemia do Covid-19, porém, não queria fazer somente ligações, buscando informações para tentar resolver isso, contou com ajuda do seu amigo Lucas que lhe indicou a instalar o WhatsApp, um aplicativo móvel que possui diversas maneira de se comunicar com as pessoas, via ligação, mensagem de texto e vídeo conferência, como só escutou seu amigo falando o nome da aplicação, Francisco não sabia escrever o nome "WhatsApp" na pesquisa do aplicativo móvel. Para começar, resolveu fazer uma busca no play store, sua sorte que o corretor corrigiu e deu um resultado positivo e seu aplicativo móvel foi encontrado para o mesmo conseguir se comunicar com seus amigos e familiares durante a pandemia do Covid-19.

## **6 ANÁLISE DOS RESULTADOS**

A seguir será mostrada a análise dos resultados da pesquisa do questionário on-line e da entrevista, destacando-se as partes mais importantes e relevantes, todas as informações desta análise estão contidas na (Apêndice C) e (Apêndice D).

Na Figura 3, em relação às respostas sobre informações dos usuários, 47,6% foi do gênero masculino e 52,4% do gênero feminino.

As Figuras 4 e 5, sobre a escolaridade dos usuários e faixa etária, que responderam o questionário, 35,2% têm o ensino superior incompleto, 31,4% ensino médio completo, os restantes estão distribuídos nas opções acima. O maior índice de resposta foi na faixa etária entre 18 e 24 anos, obtendo 57,1% das respostas. A Figura 6, os resultados da classificação de dispositivos de acesso à internet, o celular é o dispositivo que os usuários mais responderam que têm acesso a internet com 99% das respostas.

As Figuras 7 e 8, relata os resultados da classificação de aplicativos móveis utilizados durante a pandemia e classificação da frequência de utilização dos aplicativos móveis, a partir destes gráficos, começa a ser falado sobre os apps mais utilizados durante a pandemia do covid-19. Com 100% está o WhatsApp como o aplicativo mais utilizado pelo os usuários que responderam a pesquisa, em seguida vem o Instagram com 90,5%, Youtube com 86,7%, Netflix com 82,9%, Facebook com 72,4% e assim sucessivamente de acordo com o gráfico no Apêndice C.

No gráfico da Figura 9 retrata para qual finalidade os aplicativos eram utilizados, tendo como maior destaque acessar a rede social com 91,4%, em seguida, conversar com familiares e amigos com 86,7%, segundo os usuários que responderam a pesquisa, trabalhar em casa foi o menos utilizado durante a pandemia com 46,7%.

Na Figura 10, enfatiza nos resultados da classificação da satisfação de uso dos aplicativos, onde 32 usuários responderam 4 - satisfeito para aplicativos de compras, tais como: Americanas, Carrefour Brasil, Mercado Livre, OLX, C&A, Ifood e 29 usuários responderam 5 - muito satisfeito para os mesmos aplicativos. Para aplicativos de comunicação e interação, tais como: WhatsApp, Instagram, Facebook, Facebook Messenger, Telegram, TikTok, 63 usuários responderam 5 – muito satisfeito com esses aplicativos de comunicação. Já para aplicativos de produtos diversos, tais como: Netflix, Youtube, Snapchat, Likee, Google Meet, obteve 57

usuários respondendo 5 – muito satisfeito em relação a sua satisfação na manipulação desses aplicativos.

A Figura 11, sobre problemas encontrados nos aplicativos móveis, 31,4% dos usuários que responderam a pesquisa falaram que alguns aplicativos travam muito, já 17,1% responderam que não dá pra entender todas as funcionalidades do aplicativo, isso resulta na diminuição na manipulação do mesmo.

O destaque da entrevista é por conta de ser mais específica, como já tinha os aplicativos móveis WhatsApp e Instagram tabulados como os apps mais usados na pandemia, foram feitas perguntas e questões em cima disso, a fim de obter resultados mais precisos em cima daquilo que procurava. Na Apêndice D, encontra toda a entrevista com os participantes, perguntas abertas, obtendo respostas mais amplas e interessantes e também perguntas relativamente objetivas, obtendo resultados mais específicos.

## **7 CONCLUSÃO**

Este trabalho teve como finalidade apresentar uma investigação sobre a experiência de uso em aplicativos móveis durante a pandemia do Covid-19, fazer um estudo sobre quais os aplicativos mais utilizados e entender os possíveis problemas encontrados neles.

Esses dados foram coletados e analisados por meio de questionário on-line que obteve um total de 105 respostas e uma entrevista que teve a participação de 7 usuários, são duas técnicas de investigação que conta com a participação do usuário que para a coleta de dados é essencial.

Conclui-se que os aplicativos móveis mais utilizados durante a pandemia do Covid-19 foram o Whatsapp, Instagram, Youtube, Netflix, Facebook e assim sucessivamente de acordo com a Figura 7 (Apêndice C) e os problemas mais encontrados e citados pelos os usuários da pesquisa são: o aplicativo trava muito, não dá pra entender todas as funcionalidades, o aplicativo móvel não oferece suporte técnico e assim sucessivamente de acordo com a Figura 11 (Apêndice C).

## **8 TRABALHOS FUTUROS**

Como trabalhos futuros, pretende-se realizar uma investigação mais específica sobre esses aplicativos móveis, fazer uma busca de problemas encontrados nessas aplicações em período de maior uso, como por exemplo, durante a pandemia do Covid-19, justamente por conta que as pessoas passam mais tempo utilizando esses aplicativos móveis, utilizar diferentes técnicas de avaliações e outros métodos para obter resultados detalhados, com diferentes contextos de uso para melhores analyses.

## REFERÊNCIAS

AQUINO, E.M.L. *et al.* **Medidas de distanciamento social no controle da pandemia de COVID-19: potenciais impactos e desafios no Brasil.** Disponível em:

<https://www.scielo.br/j/csc/a/4BHTCFF4bDqq4qT7WtPhvYr/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 09 jun.2021.

ARAÚJO, F.S. **AVALIAÇÃO DA EXPERIÊNCIA DO USUÁRIO: UMA PROPOSTA DE SISTEMATIZAÇÃO PARA O PROCESSO DE DESENVOLVIMENTO DE PRODUTOS.** Florianópolis/ 2014. Disponível em:

<https://repositorio.ufsc.br/xmlui/bitstream/handle/123456789/129572/329793.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Acesso em: 18 jun. 2021.

Biblioteca Nacional de Medicina. **Estabilidade de aerossol e superfície de SARS-CoV-2 em comparação com SARS-CoV-1.** Disponível em: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/32182409/>. Acesso em: 05 jun.2021.

Canaltech. **Os aplicativos mais baixados de 2020.** Disponível em: <https://canaltech.com.br/apps/aplicativos-mais-baixados-2020-176201/>. Acesso em: 13 jun.2021.

CNN BRASIL. **Estudo aponta que Whatsapp é o aplicativo mais usado durante a pandemia.** Disponível em:

<https://www.cnnbrasil.com.br/tecnologia/2020/08/03/estudo-aponta-que-whatsapp-e-o-aplicativo-mais-usado-durante-a-pandemia>. Acesso em: 03 ago. 2021.

CORDEIRO, K.M.A. **O IMPACTO DA PANDEMIA NA EDUCAÇÃO: A UTILIZAÇÃO DA TECNOLOGIA COMO FERRAMENTA DE ENSINO.** Disponível em:

<http://idaam.siteworks.com.br/jspui/bitstream/prefix/1157/1/O%20IMPACTO%20DA%20PANDEMIA%20NA%20EDUCA%C3%87%C3%83O%20A%20UTILIZA%C3%87%C3%83O%20DA%20TECNOLOGIA%20COMO%20FERRAMENTA%20DE%20ENSI%20NO.pdf>. Acesso em: 29 jun.2021.

COSTA L.F. D; RAMALHO, Francisca Arruda. **A usabilidade nos estudos de uso da informação: em cena usuários e sistemas interativos de informação.**

Disponível em:

<https://www.scielo.br/i/pci/a/5Tx7xBrfVtMwFFLxtJHrcTp/?format=pdf&lang=pt>.

Acesso em: 17.mai.2021.

FERREIRA, A.M.J.F.D.C. *et al.* **EXPERIÊNCIA DE USUÁRIO: UMA ANÁLISE DO AMBIENTE WIKIPÉDIA.** Disponível em:

<http://www.uel.br/eventos/cinf/index.php/secin2016/secin2016/paper/viewFile/351/172>. Acesso em: 17 jun. 2021.

FRANZ, A.M.S; SANTOS, F.A.N. V. D. **MÉTODOS PARA ANÁLISE DA EXPERIÊNCIA DO USUÁRIO EM LABORATÓRIO.** Disponível em:

<http://pdf.blucher.com.br.s3.amazonaws.com/designproceedings/15ergodesign/53-E115.pdf>. Acesso em: 22 jun. 2021.

G1. **Ranking da Covid: como o Brasil se compara a outros países em mortes, casos e vacinas aplicadas.** Disponível

em:<https://g1.globo.com/mundo/noticia/2021/04/29/ranking-da-covid-como-o-brasil-se-compara-a-outros-paises-em-mortes-casos-e-vacinas-aplicadas.ghtml>. Acesso

em: 29 jul. 2021.



MANZANO, M; KREIN,A. **A PANDEMIA E O TRABALHO DE MOTORISTAS E DE ENTREGADORES POR APLICATIVOS NO BRASIL.** Disponível em: [https://www.cesit.net.br/wp-content/uploads/2020/07/MANZANO-M-KREIN-A.-2020\\_A-pandemia-e-os-motoristas-e-entregadores-por-aplicativo.pdf](https://www.cesit.net.br/wp-content/uploads/2020/07/MANZANO-M-KREIN-A.-2020_A-pandemia-e-os-motoristas-e-entregadores-por-aplicativo.pdf). Acesso em: 03 jul. 2021.

MERGO. **As facetas da Experiência do Usuário.** Disponível em: <https://uxdesign.blog.br/as-facetas-da-experi%C3%Aancia-do-usu%C3%A1rio-f48c6f2f7b65>. Acesso em: 05 ago. 2021.  
<https://cienciaeeducacao.com/2017/11/24/metodos-instrumentos-e-tecnicas-de-recolha-de-dado/>

Ministério da Saúde. **O que é a Covid-19?** Disponível em: <https://www.gov.br/saude/pt-br/coronavirus/o-que-e-o-coronavirus>. Acesso em 12 mai. 2021.

OCHA, F. S *et al.* **USO DE APPS PARA A PROMOÇÃO DOS CUIDADOS À SAÚDE.** Disponível em: <https://www.revistas.uneb.br/index.php/staes/article/view/3832>.

OLIVEIRA, F.C.M.B; OLIVEIRA, F.A.M.B. **Interação humano computador.** Disponível em: [https://educapes.capes.gov.br/bitstream/capes/432049/2/Livro\\_Intera%C3%A7%C3%A3o%20Human%20Computador.pdf](https://educapes.capes.gov.br/bitstream/capes/432049/2/Livro_Intera%C3%A7%C3%A3o%20Human%20Computador.pdf). Acesso em: 17jun.2021.

OLIVEIRA, F.F.R.D; FERREIRA, Marlon Marques; FURST Alexandre. **Estudo da usabilidade nas interfaces homem-máquina.** Disponível em: <https://revistas.unibh.br/dcet/article/view/1079>. Acesso em: 15 mai.2021.

OLIVEIRA, J.M.D. **Avaliação de usabilidade em aplicativos para apoio à participação em eventos.** Florestal/2016. Disponível em:

<https://www.novoscursos.ufv.br/graduacao/caf/ccp/www/wp-content/uploads/2017/03/Janaina.pdf>. Acesso em: 17 jun.2021.

Organização Pan- Americana da Saúde. **Folha informativa sobre COVID-19**. Disponível em: <https://www.paho.org/pt/covid19>. Acesso em: 12 mai. 2021.

Organização Pan- Americana de saúde. **O POTENCIAL DAS TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO DE USO FREQUENTE DURANTE A PANDEMIA**. Disponível em: [https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/52023/Factsheet-TICs\\_por.pdf?sequence=16](https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/52023/Factsheet-TICs_por.pdf?sequence=16). Acesso em: 29 jun. 2021.

RAPOSO, Alberto Barbosa. **Interação Humano Interação Humano-Computador: Conceitos Computador: Conceitos Básicos**. Disponível em: [http://www.inf.puc-rio.br/~inf1403/docs/alberto2014-1/aula03\\_Qualidade.pdf](http://www.inf.puc-rio.br/~inf1403/docs/alberto2014-1/aula03_Qualidade.pdf). Acesso em: 17 mai. 2021.

ROCKCONTENT. **Experiência do usuário: o guia completo para agradar seu público digital em 2021**. Disponível em: <https://rockcontent.com/br/blog/experiencia-do-usuario/#1>. Acesso em: 30 mai.2021.

ROCKCONTENT. **UX writing: o que é e tudo que você precisa saber para colocar em prática**. Disponível em: <https://rockcontent.com/br/blog/ux-writing/>. Acesso em em: 30 mai.2021.

SILVA, A.P.D.S. **Análise de usabilidade do aplicativo móvel- PEPtec- de apoio aos profissionais de saúde à profilaxia pós- exposição ao HIV**. São Paulo/ 2020. Disponível em: [https://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/7/7143/tde-25022021-122220/publico/Alexis\\_Silva.pdf](https://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/7/7143/tde-25022021-122220/publico/Alexis_Silva.pdf). Acesso em: 17 jun.2021.

SILVA, M. G; BATISTA, S.C.F. **METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO: ANÁLISE DA QUALIDADE DE APLICATIVOS EDUCACIONAIS PARA MATEMÁTICA DO ENSINO MÉDIO**. Rio Grande do Sul/ 2015. Disponível em: <https://seer.ufrgs.br/renote/article/download/57641/34608>. Acesso em: 15 jul.2021.

SOAD, G.W. **Avaliação de qualidade em aplicativos educacionais móveis.** Disponível em: [https://teses.usp.br/teses/disponiveis/55/55134/tde-27092017-173643/publico/GustavoWilliansSoad\\_revisada.pdf](https://teses.usp.br/teses/disponiveis/55/55134/tde-27092017-173643/publico/GustavoWilliansSoad_revisada.pdf). Acesso em 22 jun. 2021.

TECLÓGICA. **O que é usabilidade?** Disponível em: <https://blog.teclogica.com.br/o-que-e-usabilidade/>. Acesso em: 30 mai.2021.

**UX e usabilidade aplicados em mobile e web.** Disponível em: <https://www.caelum.com.br/apostila/apostila-ux-usabilidade-mobile-web.pdf>. Acesso em: 23 mai.2021.

World Health Organization. **Coronavirus disease (COVID-19).** Disponível em: <https://www.who.int/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/question-and-answers-hub/q-a-detail/coronavirus-disease-covid-19>. Acesso em: 12 mai.2021.

## APÊNDICE

## APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO DE INVESTIGAÇÃO

### UM ESTUDO DA EXPERIÊNCIA DE USO EM APLICATIVOS MÓVEIS DURANTE A PANDEMIA DO COVID-19

#### Termo de Consentimento Livre e Esclarecido

Este é um convite para você participar da pesquisa: "Essa pesquisa visa investigar a experiência de uso em aplicativos móveis durante a pandemia do Covid-19, busca entender a experiência do usuário no manuseio de aplicativos computacionais, analisando quais são suas maiores dificuldades na manipulação de uma aplicação.". O responsável é Thiago Firmiano, graduando em Engenharia de Software pela Universidade Federal do Ceará, campus Russas.

Com as respostas obtidas por este questionário, ocorreu uma investigação sobre os aplicativos mais utilizados durante a pandemia do Covid-19 e as maiores dificuldades no manuseio da aplicação, levando em consideração o contexto de uso e as experiências que os usuários tiveram.

Para poder nos ajudar nesta pesquisa, você responderá a 13 perguntas, com um tempo estimado em no máximo 10 minutos. Este questionário ficará disponível durante o período de uma semana.

#### **\*\*Atenção\*\***

Esta pesquisa em nenhum momento buscará avaliar suas respostas como certas ou erradas, além de não ser obrigatório colocar o nome, ou seja, é opcional e busca exatamente fins exclusivamente acadêmicos.

#### **\*\*Contato\*\***

Em caso de dúvidas sobre os fins do questionário, entre em contato com Thiago Firmiano pelo e-mail: thiaguinho.pentas@gmail.com ou com sua orientadora, a Prof.<sup>a</sup> Dra. Marília Sores Mendes pelo e-mail: marilia.mendes@ufc.br.

Após ter lido o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido:

- Declaro que concordo em participar da pesquisa e autorizo a divulgação das informações por mim fornecidas em congressos e/ou publicações científicas desde que nenhum dado possa me identificar
- Não desejo participar desta pesquisa
- Não possuo celular ou não utilizei aplicativos durante a pandemia

1. Gênero

- Masculino
- Feminino
- Prefiro não dizer

2. Nome (opcional)

---

3. Escolaridade

- Ensino fundamental incompleto
- Ensino fundamental completo
- Ensino médio incompleto
- Ensino médio completo
- Ensino superior incompleto
- Ensino superior completo

4. Faixa etária

- Até 17 anos
- De 18 a 24 anos
- De 25 a 35 anos
- De 36 a 50 anos
- A partir de 51 anos

5. E qual cidade você mora? Ex: Pentecoste - Ce

---

6. Em qual dispositivo você tem acesso a internet?

- Celular
- Computador

- ( ) Tablet  
 ( ) Notebook

Outros: \_\_\_\_\_

7. Durante a pandemia do Covid-19, qual (s) desse (s) aplicativo (s) você utilizou?

- ( ) Likee  
 ( ) Telegram  
 ( ) Snapchat  
 ( ) Google Meet  
 ( ) Facebook Messenger  
 ( ) Instagram  
 ( ) Zoom  
 ( ) WhatsApp  
 ( ) Facebook  
 ( ) TikTok  
 ( ) Ifood  
 ( ) McDonald's  
 ( ) OLX  
 ( ) Youtube  
 ( ) Netflix  
 ( ) Amazon Prime Video  
 ( ) Microsoft Teams  
 ( ) Mercado Livre  
 ( ) Americanas  
 ( ) Carrefour Brasil  
 ( ) C&A

Outros: \_\_\_\_\_

8. Assinale a frequência que você utiliza (ou) os seguintes aplicativos durante o isolamento social:

	Nunca	Raramente	Às vezes	Frequentemente	Sempre
<b>Aplicativos de compras, tais como:</b> Americanas, Carrefour					

Brasil, Mercado Livre, OLX, C&A, Ifood					
<b>Aplicativos de comunicação e interação, tais como:</b> WhatsApp, Instagram, Facebook, Facebook Messenger, Telegram, TikTok					
<b>Aplicativos de produtos diversos, tais como:</b> Netflix, Youtube, Snapchat, Likee, Google Meet					

9. Para qual (is) finalidade (s) você utiliza (ou) esse (s) aplicativo (s)?

- Fazer compras
- Trabalhar em casa
- Passar o tempo vendo vídeos
- Aprender algo novo
- Reduzir o estresse
- Conversar com familiares e amigos
- Pedir comida pelo delivery
- Estudar em casa
- Acessar a rede social

Outros: \_\_\_\_\_

10. Qual seu grau de satisfação com os aplicativos que você utiliza?  
 \*Onde 1 se refere ao fato de você não estar satisfeito e 5 se refere ao fato de você estar muito satisfeito.

	1	2	3	4	5
<b>Aplicativos de compras, tais como:</b> Americanas, Carrefour Brasil, Mercado Livre, OLX, C&A, Ifood					
<b>Aplicativos de comunicação e interação, tais como:</b> WhatsApp, Instagram, Facebook, Facebook Messenger, Telegram, TikTok					
<b>Aplicativos de produtos diversos, tais como:</b> Netflix, Youtube, Snapchat, Likee, Google Meet					

11. Quais dos seguintes problemas você já enfrentou com o uso desses aplicativos?

- ( ) O aplicativo trava muito
- ( ) O aplicativo não permite incluir outras forma de pagamento
- ( ) O aplicativo não permite que eu edite meus dados
- ( ) O aplicativo não permite que eu acompanhe o translado para a entrega do produto
- ( ) O aplicativo não permite que eu cancele minha compra



- ( ) Não dar pra entender todas as funcionalidades do aplicativo
- ( ) É difícil de manusear o aplicativo
- ( ) O aplicativo não oferece suporte ao usuário
- ( ) Exige entendimento prévio de acesso a aplicativos para utilizar
- ( ) Não tive problemas

Outros: \_\_\_\_\_

12. Quais dos seguintes problemas você já enfrentou com o uso desses aplicativos?

	O aplicativo trava muito	O aplicativo não permite que eu edite meus dados	Não dar pra entender todas as funcionalidades do aplicativo	É difícil de manusear o aplicativo	O aplicativo não oferece suporte ao usuário	Exige entendimento prévio de acesso a aplicativos para utilizar	Não tive problemas
Likee							
Telegram							
Snapchat							
Google Meet							
Facebook Messenger							
Instagram							
Zoom							
WhatsApp							
Facebook							
TikTok							
Ifood							
McDonald's							
OLX							
Youtube							
Netflix							

Amazon Prime Video							
Microsoft Teams							
Mercado Livre							
American as							
Carrefour Brasil							
C&A							

13. Caso você tenha tido outros problemas com outros aplicativos, ou até mesmo com os aplicativos citados na pesquisa por você, descreva-os abaixo.

---

## APÊNDICE B – ROTEIRO DA ENTREVISTA COM USUÁRIOS

### ABERTURA

Fale:

1 Bom dia, tudo bem? Como você está? obrigado por seu tempo

2 Sou a (o) <Thiago Firmiano> e estou realizando essa entrevista para entender melhor como você utiliza aplicativos de redes sociais como o WhatsApp e o Instagram .

3 Podemos começar? Vamos lá.

4 Você se importaria se eu gravasse o áudio da sessão? isso permitirá que eu tabule os dados depois.

### PARTE 1: PERGUNTAS INICIAIS

*Com o caderno de anotações em mãos, pergunte:*

1 Qual foi sua primeira impressão sobre os acessos a aplicativos como WhatsApp e Instagram?

2 O que você procura ao manipular aplicativos como o WhatsApp e Instagram?

3 Qual a sua experiência de uso ao utilizar aplicativos de WhatsApp e Instagram na pandemia do Covid-19? Por que eles foram utilizados?

4 Você teve algum problema ao manipular esses aplicativos de comunicação como WhatsApp e Instagram durante a pandemia do Covid-19, relate quais os problemas que encontrou na manipulação dos aplicativos?

5 Como o problema encontrado foi solucionado?

6 Qual sugestão você daria para melhorar a utilização dos aplicativos WhatsApp e Instagram?

## **PARTE 2: TAREFAS**

*Antes de prosseguir, checar se:*

1 O software/dispositivo de captura está no ponto de gravar, enquadrando o participante (se envolver captura de rosto)

## **PARTE 3: CONSIDERAÇÕES FINAIS**

*Explique como responder:*

1 Vou agora fazer algumas afirmações

2 Para cada afirmação, responda o quanto você concorda dizendo um número, onde: 1 é "Discordo fortemente", 2 é "Discordo", 3 é "Não discordo nem concordo" 4 é "Concordo" e 5 é "Concordo Fortemente"

*Faça as afirmações*

1. Eu acho que gostaria de usar esses aplicativos móveis como WhatsApp e Instagram com frequência;
2. Eu acho o WhatsApp e Instagram desnecessariamente complexo;
3. Eu achei os aplicativos WhatsApp e Instagram fáceis de usar;
4. Eu acho que as diversas funções dos aplicativos WhatsApp e Instagram estão muito bem integradas;
5. Eu acho que o sistema atendeu minhas necessidades;

6. Eu acho que os aplicativos WhatsApp e Instagram apresentam muita inconsistência;

7. Eu imagino que as pessoas aprenderão como usar esses aplicativos móveis WhatsApp e Instagram rapidamente;

8. Eu achei esses aplicativos WhatsApp e Instagram atrapalhados de usar;

9. Eu me senti confiante ao usar o WhatsApp e Instagram;

10. Eu precisei aprender várias coisas novas antes de conseguir usar o WhatsApp e Instagram.

*Agradeça e encerre o teste*

### **TABULAÇÃO DE DADOS**

1 Renomeie os arquivos de audio e video para o formato <ID>-<Nome-participante> (Ex.: P1-Maria.mp3 e P1-Maria.mp4)

2 Faça o Upload para a pasta Sessões:

3 Inicie a tabulação de dados na sequências das abas (1 a 5)

3 Informe quando finalizar

## APÊNDICE C – PERFIL DOS PARTICIPANTES

Figura 3 – Resultados da classificação de gêneros

1. Gênero  
105 respostas

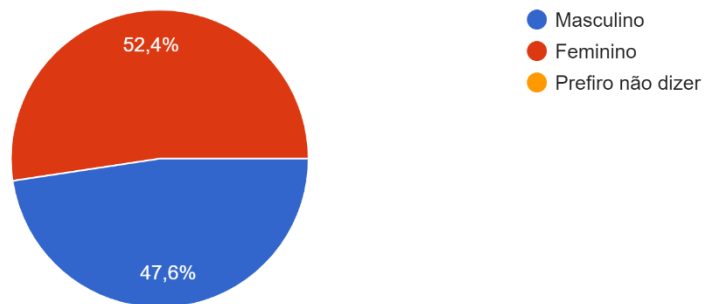


Figura 4 – Resultados da classificação da escolaridade

3. Escolaridade  
105 respostas

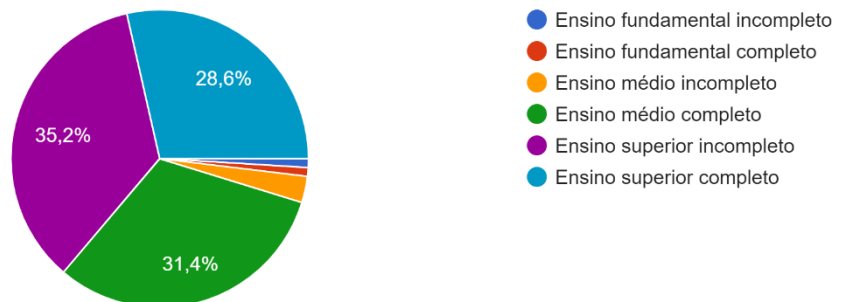


Figura 5 – Resultados da classificação da faixa etária

4. Faixa etária

105 respostas

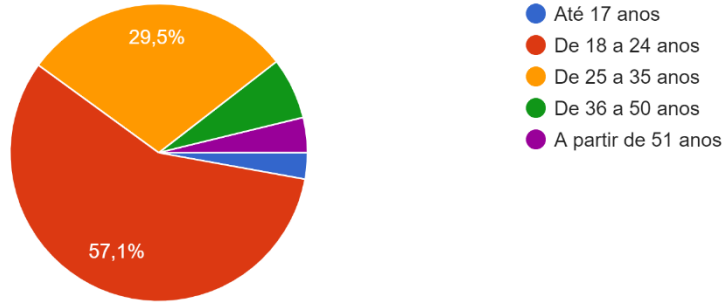


Figura 6 – Resultados da classificação de dispositivos de acesso a internet.

6. Em qual dispositivo você tem acesso a internet?

105 respostas

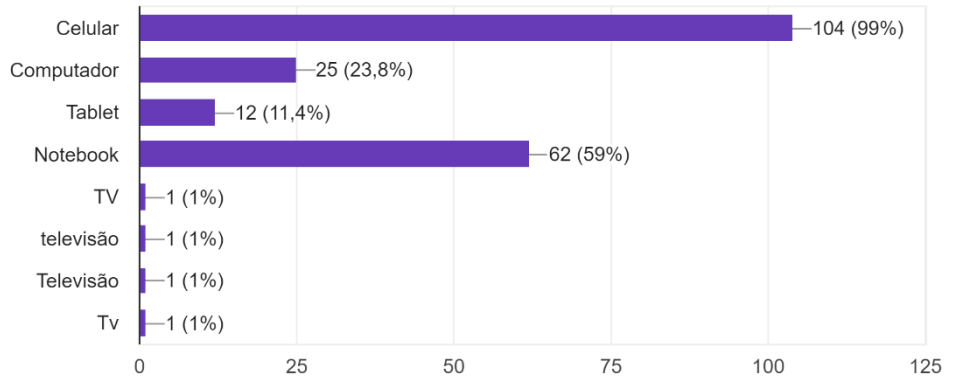


Figura 7 – Resultados da classificação de aplicativos utilizados durante a pandemia

## 7. Durante a pandemia do Covid-19, qual (s) desse (s) aplicativo (s) você utilizou?

105 respostas

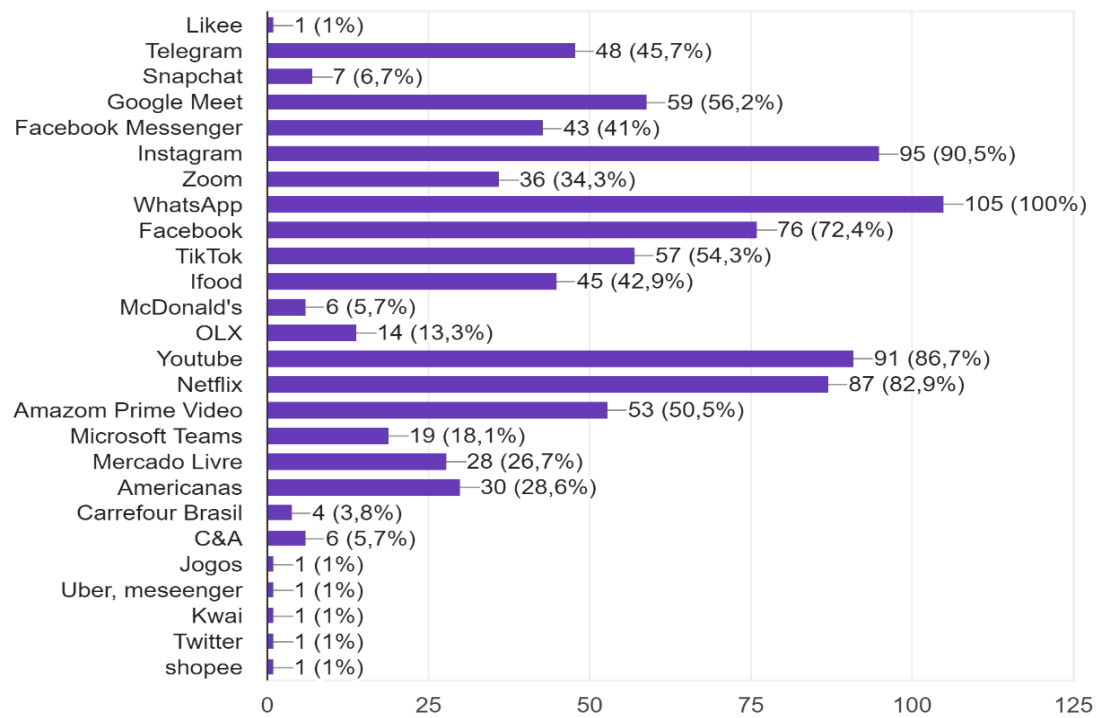


Figura 8 – Resultados da classificação da frequência de utilização dos aplicativos



8. Assinale a frequência que você utiliza (ou) os seguintes aplicativos durante o isolamento social:

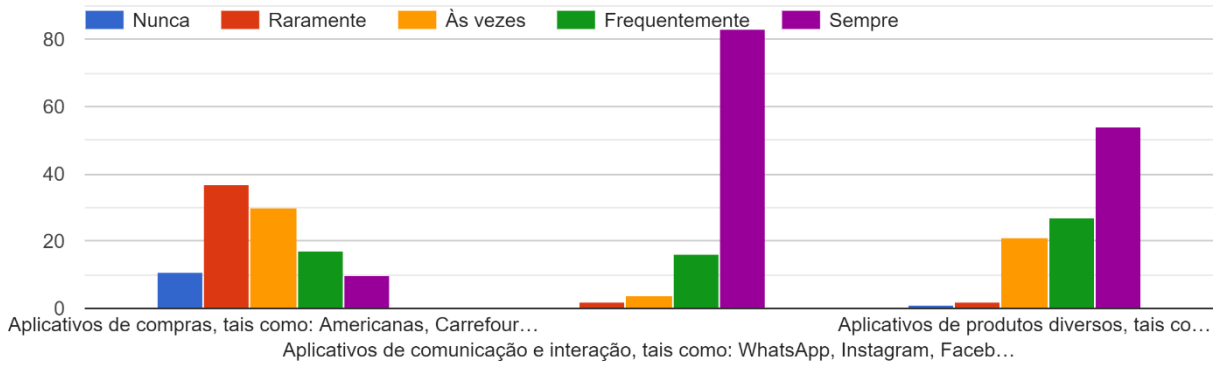


Figura 9 – Resultados da classificação da finalidade da utilização dos aplicativos

9. Para qual (is) finalidade (s) você utiliza (ou) esse (s) aplicativo (s)? \*

105 respostas

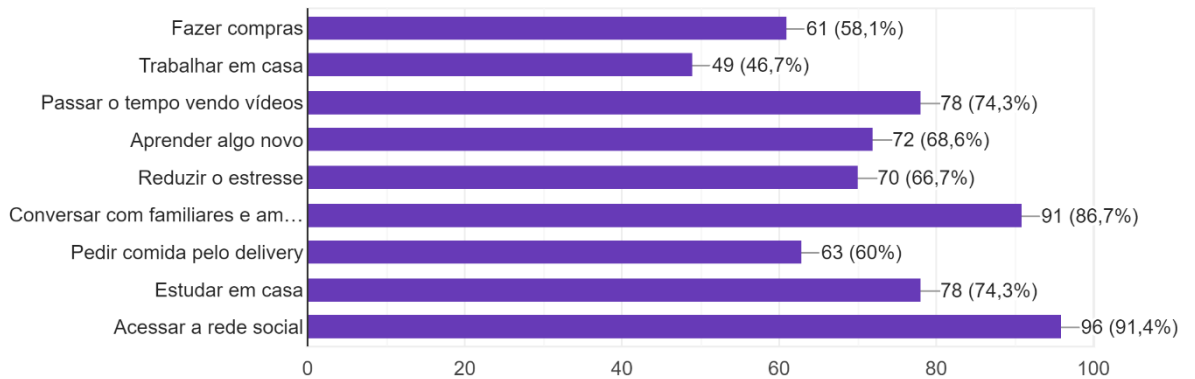


Figura 10 – Resultados da classificação da satisfação de uso dos aplicativos

10. Qual seu grau de satisfação com os aplicativos que você utiliza? \*Onde 1 se refere ao fato de você não estar satisfeito e 5 se refere ao fato de você estar muito satisfeito.

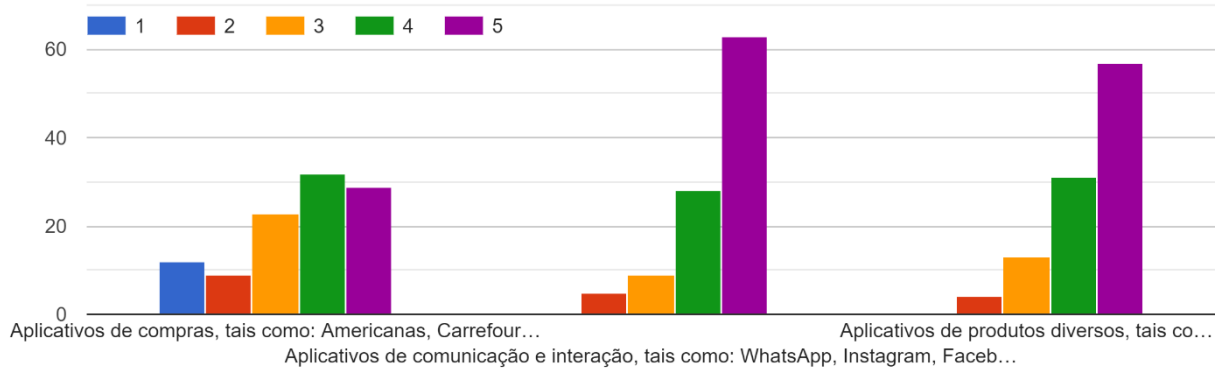


Figura 11 – Resultados da classificação dos problemas mais enfrentados nos aplicativos

11. Quais dos seguintes problemas você já enfrentou com o uso desses aplicativos? \*  
105 respostas

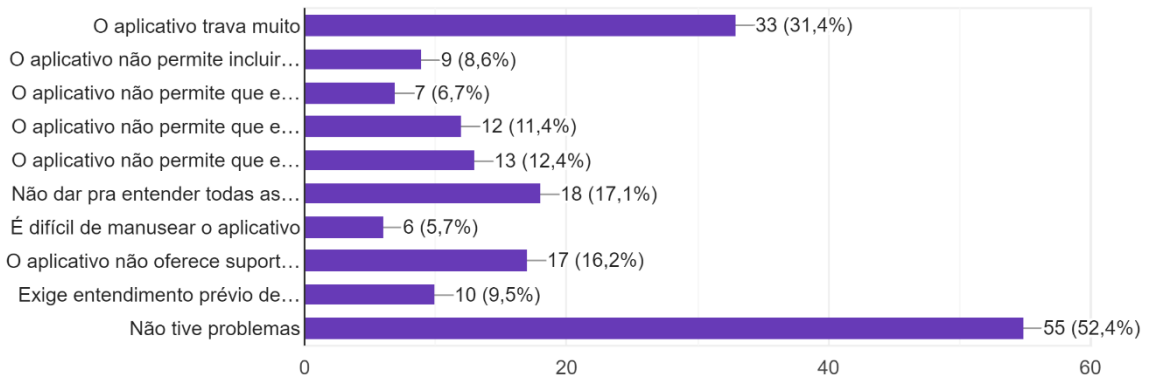
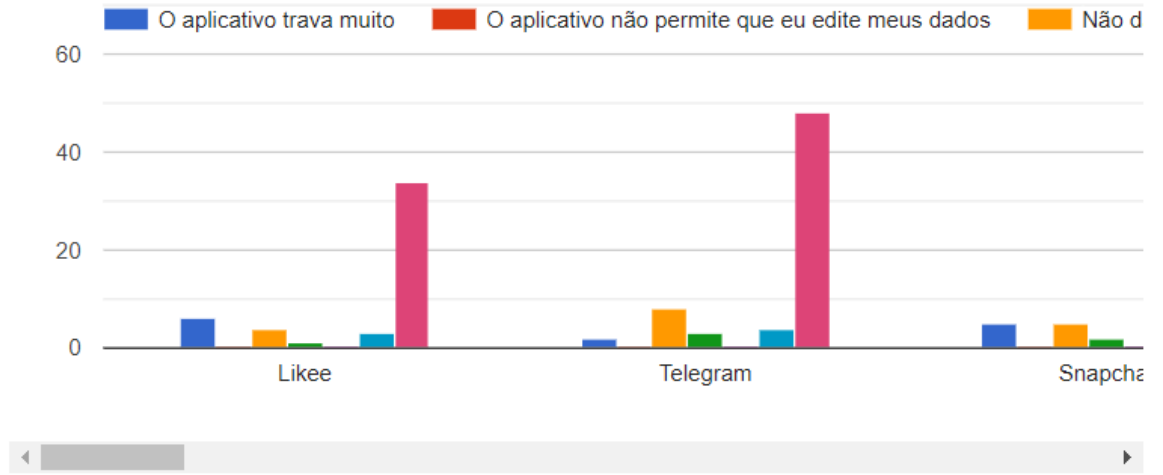
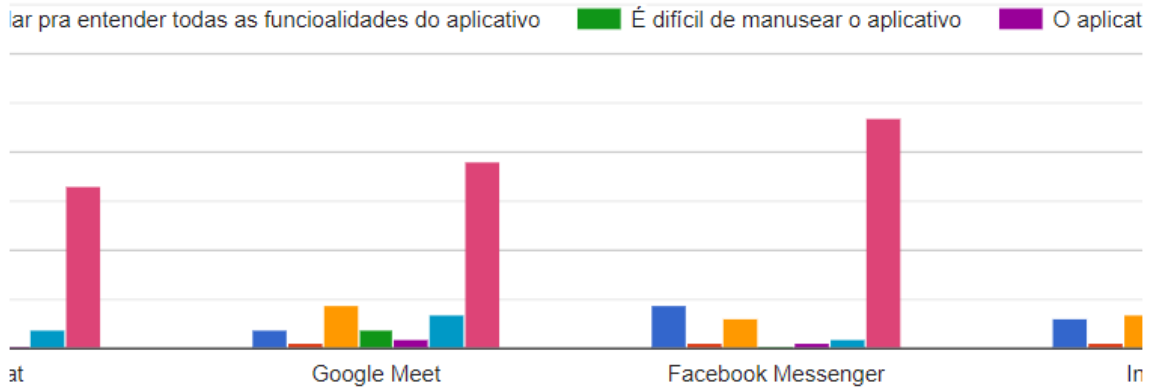


Figura 12 – Resultados da classificação dos problemas encontrados nos aplicativos

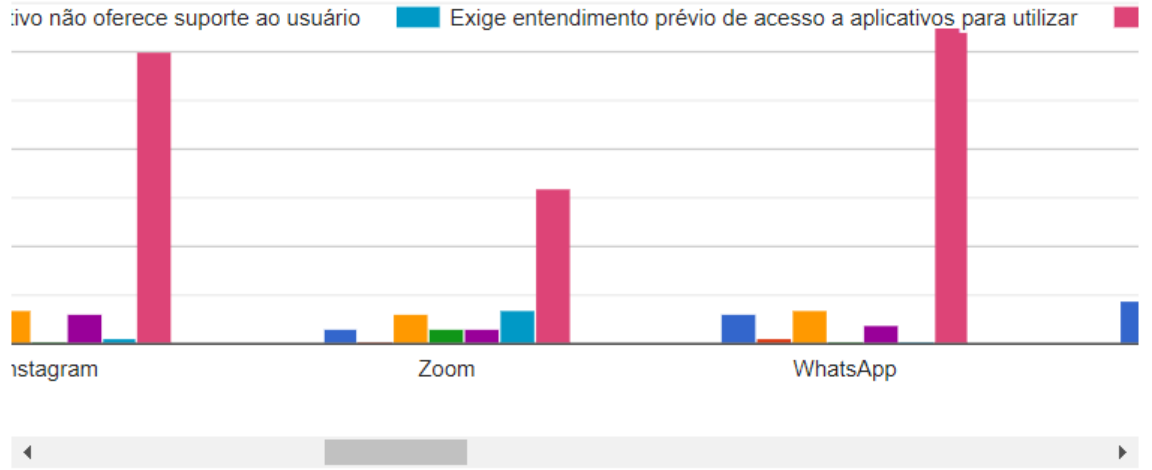
12. Quais dos seguintes problemas você já enfrentou com o uso desses aplicativos? \*



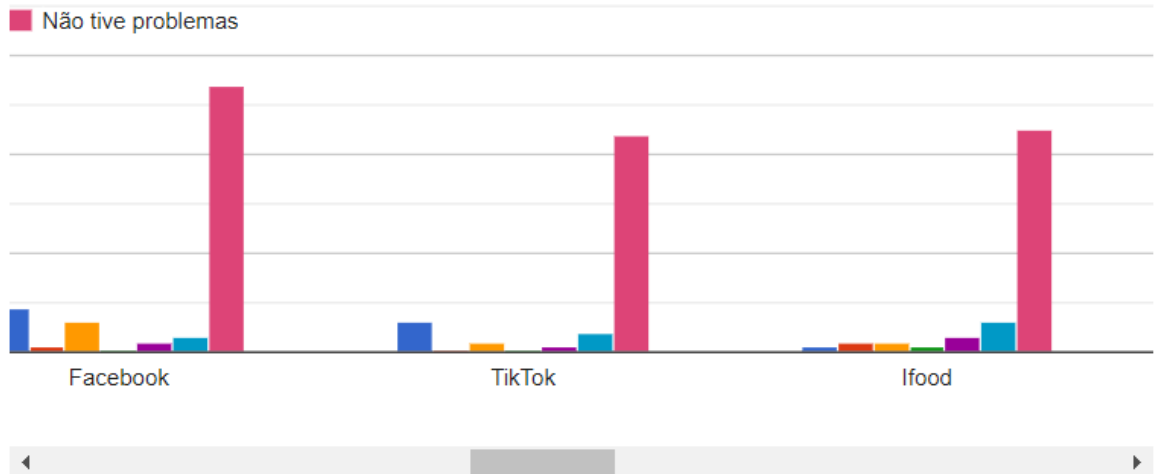
12. Quais dos seguintes problemas você já enfrentou com o uso desses aplicativos? \*



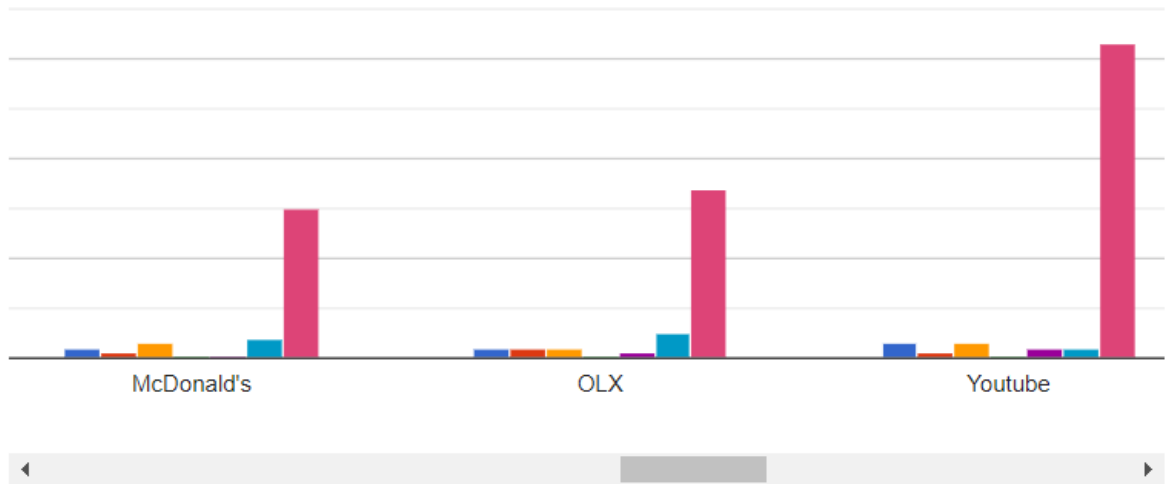
12. Quais dos seguintes problemas você já enfrentou com o uso desses aplicativos? \*



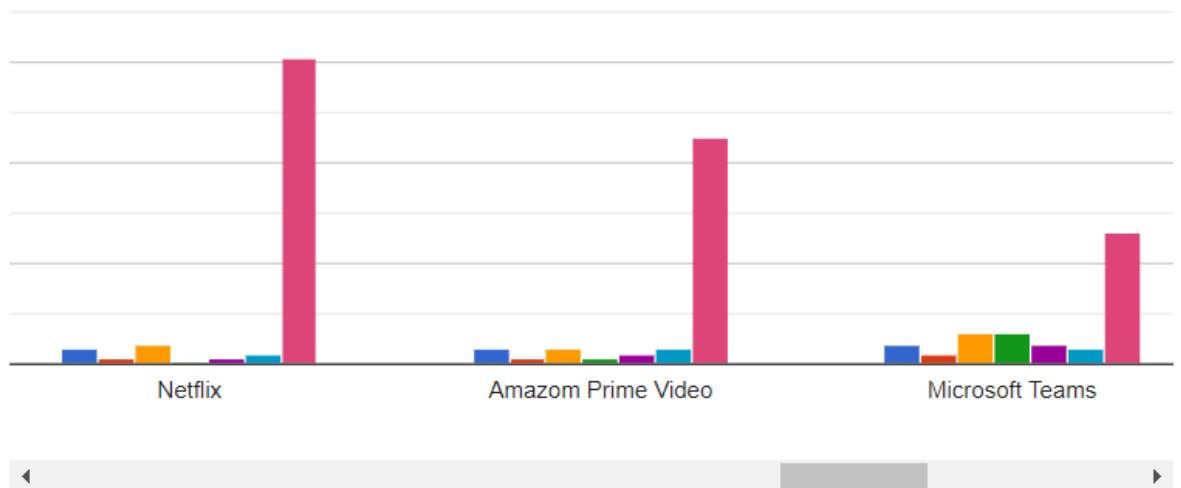
12. Quais dos seguintes problemas você já enfrentou com o uso desses aplicativos? \*



12. Quais dos seguintes problemas você já enfrentou com o uso desses aplicativos? \*



12. Quais dos seguintes problemas você já enfrentou com o uso desses aplicativos? \*



12. Quais dos seguintes problemas você já enfrentou com o uso desses aplicativos? \*

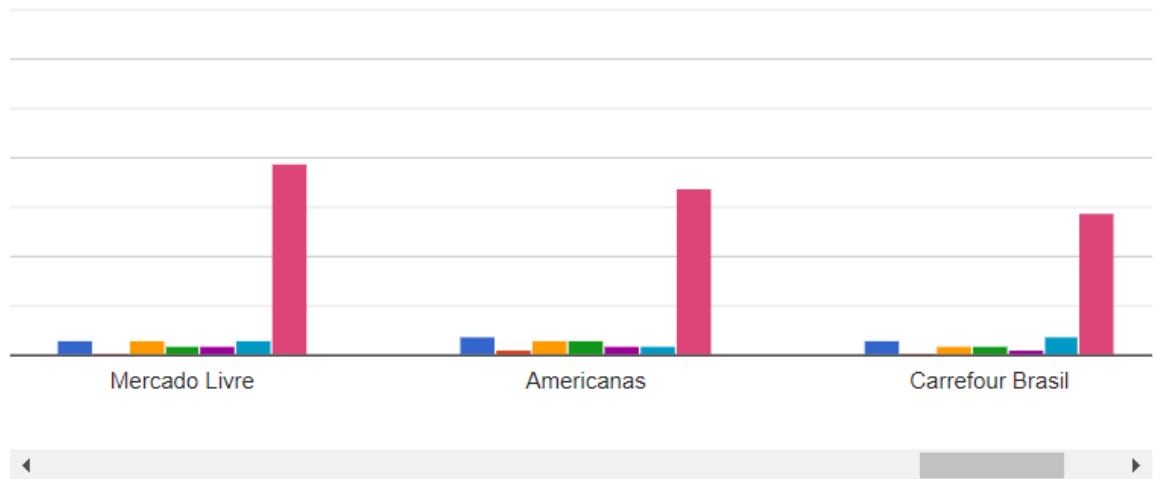


Figura 13 – Problemas citados pelos usuários

13. Caso você tenha tido outros problemas com outros aplicativos, ou até mesmo com os aplicativos citados na pesquisa por você, descreva-os abaixo.

11 respostas

- Nada a declarar .
- YouTube, muitos anúncios
- Apenas os citados acima!.
- Não tive nenhum problema
- Nenhum problema
- Até o presente momento, não tive nenhum problema a ser citado
- Problema com forma de pagamento no App Ifood
- Nem um problema não

## APÊNDICE D – ENTREVISTA COM USUÁRIOS SOBRE OS APLICATIVOS MÓVEIS WHATSAPP E INSTAGRAM

Objetivando-se obter dados para o desenvolvimento da pesquisa, essa entrevista tem o intuito de fazer uma investigação sobre a experiência de uso dos aplicativos móveis WhatsApp e Instagram que foram os aplicativos móveis mais utilizados durante a pandemia do Covid-19, segundo o questionário realizado, pode-se ver na Figura 7 (Apêndice C). Essa entrevista foi realizada no dia 26 janeiro de 2022, sendo iniciada aproximadamente às 11 horas, uma entrevista com 7 usuários de diferentes faixas etárias pré-estabelecidas de acordo com o questionário que se encontra na Figura 5 (Apêndice C). Com a autorização de cada usuário, as entrevistas foram gravadas a fim de levantar requisitos e coletar informações detalhadas. A entrevista foi realizada pelo autor deste trabalho.

### Usuário 1:

1. Qual foi sua primeira impressão sobre os acessos a aplicativos móveis como WhatsApp e Instagram?

*Eu acho o WhatsApp muito interessante porque nos permite ter comunicação com meus familiares e amigos de outros estados, ele é muito importante para isso, saber como meus familiares estão. Já o Instagram é um aplicativo voltado a armazenamento de memórias nele eu consigo ver coisas que eu publiquei a muito tempo atrás e isso pode me trazer muitas memórias afetivas.*

2. O que você procura ao manipular aplicativos móveis como WhatsApp e Instagram?

*São utilizados para facilitar nosso dia – a – dia, como já falei eles são muito importantes para manter a comunicação com meus familiares, também são essenciais para grupos de estudos da faculdade, saber sobre as atividades que*

*foram lançadas, no Instagram, tem grupos da faculdade que disponibilizam links para palestras e por conta desses aplicativos móveis isso fica mais prático.*

3. Qual a sua experiência de uso ao utilizar os aplicativos de WhatsApp e Instagram na pandemia do Covid-19? Por que eles foram utilizados?

*Na pandemia foi de suma importância esses aplicativos, como tinha restrições por causa do alto índice de infecção da doença, esses meios tecnológicos foram essenciais para manter os contatos com familiares e amigos. E em relação à faculdade, no WhatsApp e Instagram a gente tem o grupo de estudo que soltavam o Links das aulas lá, a gente só entrava e era tudo rápido e simples.*

4. Você teve algum problema ao manipular esses aplicativos de comunicação como WhatsApp e Instagram durante a pandemia do Covid-19? Se sim, relate quais os problemas que encontrou na manipulação desses aplicativos móveis?

*No WhatsApp um dos problemas que encontrei foi que durante um vídeo educativo que fiz para a faculdade de 5 minutos, não via o vídeo completo, ficava fragmentado em partes os vídeos na hora de ser enviado e assim pode- se perder a coerência. Mais um problema no WhatsApp é que a câmera não foca muito bem como a câmera do celular. Outro problema é que o WhatsApp demora muito para conectar no computador e quando conecta é outra demora para abrir. Já o Instagram muito recorrente tem uns bugs, por exemplo: nem sempre a parte de vê os Stores de alguns amigos realmente ele está lá e outro é que às vezes eu vejo alguns Stores e depois de alguns minutos esses Stores que eu já tinha visto, aparece novamente como se eu não tivesse visto.*

5. Como o problema encontrado foi solucionado?

*São problemas que ainda continuam, não foram resolvidos.*



6. Qual sugestão você daria para melhorar a utilização dos aplicativos WhatsApp e Instagram?

*Deveriam abrir algum bate-papo ou caixas de perguntas para seus usuários recorrentes, para os usuários falarem dos problemas que podem estar acontecendo e assim ser feitas atualizações para resolver esses problemas.*

Como responder:

Para cada afirmação, responda o quanto concorda com um número, onde:

1 é “Discordo fortemente” 2 é “Discordo” 3 é “Não discordo e nem concordo” 4 é “Concordo” 5 é “Concordo fortemente”

7. Eu acho que gostaria de usar esses aplicativos móveis como WhatsApp e Instagram com frequência.  
**3**
8. Eu acho o WhatsApp e Instagram desnecessariamente complexo  
**3**
9. Eu achei os aplicativos WhatsApp e Instagram fáceis de usar.  
**4**
10. Eu acho que as diversas funções dos aplicativos WhatsApp e Instagram estão muito bem integradas.  
**4**
11. Eu acho que o sistema atendeu minhas necessidades;  
**3**
12. Eu acho que os aplicativos WhatsApp e Instagram apresentam muita inconsistência.  
**1**

13. Eu imagino que as pessoas aprenderão como usar esses aplicativos móveis WhatsApp e Instagram rapidamente.

4

14. Eu achei esses aplicativos WhatsApp e Instagram atrapalhados de usar.

1

15. Eu me senti confiante ao usar o WhatsApp e Instagram.

5

16. Eu precisei aprender várias coisas novas antes de conseguir usar o WhatsApp e Instagram.

1

#### **Usuário 2:**

1. Qual foi sua primeira impressão sobre os acessos a aplicativos móveis como WhatsApp e Instagram?

*Foi ótimo, por conta de ser uma comunicação mais objetiva, sem precisar ligar e por mensagem já dar para conversar.*

2. O que você procura ao manipular aplicativos móveis como WhatsApp e Instagram?

*Buscar uma interação com as pessoas, como por exemplo: amigos e familiares.*

3. Qual a sua experiência de uso ao utilizar os aplicativos de WhatsApp e Instagram na pandemia do Covid-19? Por que eles foram utilizados?

*A experiência foi boa, por causa que na pandemia, devido à quarentena, eu poder me comunicar com as pessoas por meio desses aplicativos, que pessoalmente isso não era possível.*

4. Você teve algum problema ao manipular esses aplicativos de comunicação como WhatsApp e Instagram durante a pandemia do Covid-19? Se sim, relate quais os problemas que encontrou na manipulação desses aplicativos móveis?

*Tive no WhatsApp, por conta que a rede caiu e por causa do meu trabalho isso me afetou e tive que usar outros meios de comunicação como o Telegram.*

5. Como o problema encontrado foi solucionado?

*Quando a rede voltou, ou seja, foi momentâneo*

6. Qual sugestão você daria para melhorar a utilização dos aplicativos WhatsApp e Instagram?

*Deveriam ser feitas algumas atualizações para melhorar o tempo de resposta das mensagens*

Como responder:

Para cada afirmação, responda o quanto concorda com um número, onde:

1 é "Discordo fortemente" 2 é "Discordo" 3 é "Não discordo e nem concordo" 4 é "Concordo" 5 é "Concordo fortemente"

7. Eu acho que gostaria de usar esses aplicativos móveis como WhatsApp e Instagram com frequência.

**5**

8. Eu acho o WhatsApp e Instagram desnecessariamente complexo

**3**

9. Eu achei os aplicativos WhatsApp e Instagram fáceis de usar.

**4**

10. Eu acho que as diversas funções dos aplicativos WhatsApp e Instagram estão muito bem integradas.

**4**

11. Eu acho que o sistema atendeu minhas necessidades;

**3**

12. Eu acho que os aplicativos WhatsApp e Instagram apresentam muita inconsistência.

**3**

13. Eu imagino que as pessoas aprenderão como usar esses aplicativos móveis WhatsApp e Instagram rapidamente.

**4**

14. Eu achei esses aplicativos WhatsApp e Instagram atrapalhados de usar.

**1**

15. Eu me senti confiante ao usar o WhatsApp e Instagram.

**5**

16. Eu precisei aprender várias coisas novas antes de conseguir usar o WhatsApp e Instagram.

**1**

**Usuário 3:**

1. Qual foi sua primeira impressão sobre os acessos a aplicativos móveis como WhatsApp e Instagram?

*Não sabia que existia essas aplicações, só fui saber durante a pandemia e hoje é importantíssimo pra mim.*

2. O que você procura ao manipular aplicativos móveis como WhatsApp e Instagram?

*De início queria para de comunicar com meus amigos e familiares, no entanto, já foi muito útil para o meu dia - a - dia, com meu trabalho e entre outras coisas*

3. Qual a sua experiência de uso ao utilizar os aplicativos de WhatsApp e Instagram na pandemia do Covid-19? Por que eles foram utilizados?

*Uma experiência muito boa, são aplicativos úteis para a sociedade. Utilizados para comunicação em grande escala com as pessoas em geral.*

4. Você teve algum problema ao manipular esses aplicativos de comunicação como WhatsApp e Instagram durante a pandemia do Covid-19? Se sim, relate quais os problemas que encontrou na manipulação desses aplicativos móveis?

*No início sim, não sabia mexer nas funcionalidades, com ajuda dos meus filhos e outras pessoas fui aprimorando isso.*

5. Como o problema encontrado foi solucionado?

*Aquele famoso ditado, a prática leva a perfeição, somente com a utilização constante dessas ferramentas foi onde conseguir manipular elas.*

6. Qual sugestão você daria para melhorar a utilização dos aplicativos WhatsApp e Instagram?

*Não sei se já tem isso, mas existe Manual, para quem nunca usou, ter algum entendimento para usar.*

Como responder:

Para cada afirmação, responda o quanto concorda com um número, onde:

1 é “Discordo fortemente” 2 é “Discordo” 3 é “Não discordo e nem concordo” 4 é “Concordo” 5 é “Concordo fortemente”

7. Eu acho que gostaria de usar esses aplicativos móveis como WhatsApp e Instagram com frequência.

**4**

8. Eu acho o WhatsApp e Instagram desnecessariamente complexo

**3**

9. Eu achei os aplicativos WhatsApp e Instagram fáceis de usar.

**3**

10. Eu acho que as diversas funções dos aplicativos WhatsApp e Instagram estão muito bem integradas.

**3**

11. Eu acho que o sistema atendeu minhas necessidades;

**3**

12. Eu acho que os aplicativos WhatsApp e Instagram apresentam muita inconsistência.

**3**

13. Eu imagino que as pessoas aprenderão como usar esses aplicativos móveis WhatsApp e Instagram rapidamente.

3

14. Eu achei esses aplicativos WhatsApp e Instagram atrapalhados de usar.

3

15. Eu me senti confiante ao usar o WhatsApp e Instagram.

3

16. Eu precisei aprender várias coisas novas antes de conseguir usar o WhatsApp e Instagram.

2

#### **Usuário 4:**

1. Qual foi sua primeira impressão sobre os acessos a aplicativos móveis como WhatsApp e Instagram?

*De início eu não sabia como utilizar, era muito confuso por ser preciso saber mexer e não sabia o que fazer, aos poucos com ajuda de amigos e familiares fui conseguindo manipular, o Instagram eu ainda tenho muitas dúvidas, mais aos poucos estou aprendendo.*

2. O que você procura ao manipular aplicativos móveis como WhatsApp e Instagram?

*Eu procuro me comunicar com as pessoas (amigos e familiares) que estão distantes de mim.*

3. Qual a sua experiência de uso ao utilizar os aplicativos de WhatsApp e Instagram na pandemia do Covid-19? Por que eles foram utilizados?

*Como falei, no início eu não sabia, foi preciso eu comprar um celular e pedir para meus filhos instalarem para mim, porque nem isso eu sabia, mais sobre usar esses aplicativos móveis foi bastante confuso no início. Foram utilizados porque eu precisava me comunicar com meus amigos e familiares, justamente por causa das restrições da pandemia do Covid-19.*

4. Você teve algum problema ao manipular esses aplicativos de comunicação como WhatsApp e Instagram durante a pandemia do Covid-19? Se sim, relate quais os problemas que encontrou na manipulação desses aplicativos móveis?

*Problemas eu tive sim, mas um dos maiores problemas foi não saber como usá-los, sem entender, agora, no aplicativo WhatsApp eu não estava conseguindo acessar todos os meus contatos do celular e as vezes travava também. Já o Instagram na minha conta quando eu entrava, ficava saindo, todas as vezes era isso, saia da conta sem eu fazer nada.*

5. Como o problema encontrado foi solucionado?

*O do WhatsApp sim, conseguir acessar os contatos depois, já no Instagram não consigo acessar e já até parei de utilizar.*

6. Qual sugestão você daria para melhorar a utilização dos aplicativos WhatsApp e Instagram?

*O WhatsApp melhorou muito, hoje consigo fazer o que desejo sem problemas, agora o Instagram deveria fazer algumas atualizações de versões e conseguir consertar esse problema que não sei se é realmente só comigo, mas creio que não.*

Como responder:

Para cada afirmação, responda o quanto concorda com um número, onde:



1 é “Discordo fortemente” 2 é “Discordo” 3 é “Não discordo e nem concordo” 4 é “Concordo” 5 é “Concordo fortemente”

7. Eu acho que gostaria de usar esses aplicativos móveis como WhatsApp e Instagram com frequência.

**3**

8. Eu acho o WhatsApp e Instagram desnecessariamente complexo

**3**

9. Eu achei os aplicativos WhatsApp e Instagram fáceis de usar.

**3**

10. Eu acho que as diversas funções dos aplicativos WhatsApp e Instagram estão muito bem integradas.

**3**

11. Eu acho que o sistema atendeu minhas necessidades;

**3**

12. Eu acho que os aplicativos WhatsApp e Instagram apresentam muita inconsistência.

**2**

13. Eu imagino que as pessoas aprenderão como usar esses aplicativos móveis WhatsApp e Instagram rapidamente.

**4**

14. Eu achei esses aplicativos WhatsApp e Instagram atrapalhados de usar.

**3**

15. Eu me senti confiante ao usar o WhatsApp e Instagram.

3

16. Eu precisei aprender várias coisas novas antes de conseguir usar o WhatsApp e Instagram.

4

**Usuário 5:**

1. Qual foi sua primeira impressão sobre os acessos a aplicativos móveis como WhatsApp e Instagram?

*Muito boa, são dois meios de comunicação e interação muito úteis.*

2. O que você procura ao manipular aplicativos móveis como WhatsApp e Instagram?

*Procuro utilizá-los da melhor maneira possível, para comunicação com amigos e familiares, para grupos de estudos, para fazer pedidos de compras via WhatsApp e Instagram, como por exemplo: Pizza, Sanduíches e entre outras coisas, uso muito o Instagram para ver notícias e divulgações.*

3. Qual a sua experiência de uso ao utilizar os aplicativos de WhatsApp e Instagram na pandemia do Covid-19? Por que eles foram utilizados?

*Foi de suma importância utilizar esses aplicativos móveis, principalmente quando surgiu essa pandemia do Covid-19, que pessoas não podiam se vê, porém, graças a essas ferramentas foi possível suprir um pouco essa necessidade.*

4. Você teve algum problema ao manipular esses aplicativos de comunicação como WhatsApp e Instagram durante a pandemia do Covid-19? Se sim, relate quais os problemas que encontrou na manipulação desses aplicativos móveis?

*Tive sim. O WhatsApp parou de fazer backups no Google drive, sempre dá erro, depois de passar muito tempo tentando fazer upload, tentei contato com o suporte e não consegui resolver o problema. Já no Instagram, é porque quando alguém manda uma mensagem pra mim, passam minutos e às vezes horas para chegar.*

5. Como o problema encontrado foi solucionado?

*Não, nenhum dos dois problemas ainda foi resolvido.*

6. Qual sugestão você daria para melhorar a utilização dos aplicativos WhatsApp e Instagram?

*Deveria ser feita novas atualizações a fim de conseguir resolver esses problemas que foi citada na questão anterior dessas duas ferramentas que são muito boas, mas ainda precisa melhorar.*

Como responder:

Para cada afirmação, responda o quanto concorda com um número, onde:

1 é "Discordo fortemente" 2 é "Discordo" 3 é "Não discordo e nem concordo" 4 é "Concordo" 5 é "Concordo fortemente"

7. Eu acho que gostaria de usar esses aplicativos móveis como WhatsApp e Instagram com frequência.

**4**

8. Eu acho o WhatsApp e Instagram desnecessariamente complexo

**3**

9. Eu achei os aplicativos WhatsApp e Instagram fáceis de usar.

**4**

10. Eu acho que as diversas funções dos aplicativos WhatsApp e Instagram estão muito bem integradas.

**3**

11. Eu acho que o sistema atendeu minhas necessidades;

**3**

12. Eu acho que o sistema atendeu minhas necessidades;

**3**

13. Eu acho que os aplicativos WhatsApp e Instagram apresentam muita inconsistência.

**3**

14. Eu imagino que as pessoas aprenderão como usar esses aplicativos móveis WhatsApp e Instagram rapidamente.

**4**

15. Eu achei esses aplicativos WhatsApp e Instagram atrapalhados de usar.

**2**

16. Eu me senti confiante ao usar o WhatsApp e Instagram.

**4**

17. Eu precisei aprender várias coisas novas antes de conseguir usar o WhatsApp e Instagram.

**2**

#### **Usuário 6:**

1. Qual foi sua primeira impressão sobre os acessos a aplicativos móveis como WhatsApp e Instagram?

*Foi mais ou menos, o WhatsApp foi mais fácil de utilizar, o Instagram tive um pouco mais de dificuldade mas já estou melhorando.*

2. O que você procura ao manipular aplicativos móveis como WhatsApp e Instagram?

*Procuro me comunicar com amigos e familiares, uso bastante também para resolver coisas do trabalho, por ser mais rápido de comunicação para uma grande quantidade de pessoas.*

3. Qual a sua experiência de uso ao utilizar os aplicativos de WhatsApp e Instagram na pandemia do Covid-19? Por que eles foram utilizados?

*Esses aplicativos móveis foram um refúgio para muita gente na pandemia do Covid-19, para mim principalmente, está sendo por causa desses aplicativos que consigo desde o início me comunicar com todas as pessoas. Eles foram utilizados por mim, por serem muito bons naquilo que procuro, como comunicação rápida com as pessoas.*

4. Você teve algum problema ao manipular esses aplicativos de comunicação como WhatsApp e Instagram durante a pandemia do Covid-19? Se sim, relate quais os problemas que encontrou na manipulação desses aplicativos móveis?

*Não, eu não tive problemas com esses aplicativos móveis de comunicação, tudo que precisei com eles, consegui até o momento.*

5. Como o problema encontrado foi solucionado?

*Não tive problemas.*

6. Qual sugestão você daria para melhorar a utilização dos aplicativos WhatsApp e Instagram?

*Como falei, para mim está ótimo esses dois aplicativos, nem sugestões tenho para eles.*

Como responder:

Para cada afirmação, responda o quanto concorda com um número, onde:

1 é “Discordo fortemente” 2 é “Discordo” 3 é “Não discordo e nem concordo” 4 é “Concordo” 5 é “Concordo fortemente”

7. Eu acho que gostaria de usar esses aplicativos móveis como WhatsApp e Instagram com frequência.

**4**

8. Eu acho o WhatsApp e Instagram desnecessariamente complexo

**3**

9. Eu achei os aplicativos WhatsApp e Instagram fáceis de usar.

**4**

10. Eu acho que as diversas funções dos aplicativos WhatsApp e Instagram estão muito bem integradas.

**4**

11. Eu acho que o sistema atendeu minhas necessidades;

**3**

12. Eu acho que os aplicativos WhatsApp e Instagram apresentam muita inconsistência.

**2**

13. Eu imagino que as pessoas aprenderão como usar esses aplicativos móveis WhatsApp e Instagram rapidamente.

4

14. Eu achei esses aplicativos WhatsApp e Instagram atrapalhados de usar.

2

15. Eu me senti confiante ao usar o WhatsApp e Instagram.

4

16. Eu precisei aprender várias coisas novas antes de conseguir usar o WhatsApp e Instagram.

2

**Usuário 7:**

1. Qual foi sua primeira impressão sobre os acessos a aplicativos móveis como WhatsApp e Instagram?

*Não muito boa, não sabia fazer nada.*

2. O que você procura ao manipular aplicativos móveis como WhatsApp e Instagram?

*Só sabia das coisas por causa do que me falavam, mas o intuito era exatamente me comunicar com as pessoas.*

3. Qual a sua experiência de uso ao utilizar os aplicativos de WhatsApp e Instagram na pandemia do Covid-19? Por que eles foram utilizados?

*Depois de um tempo a experiência foi boa. Era se comunicar com amigos e familiares e trabalho.*

4. Você teve algum problema ao manipular esses aplicativos de comunicação como WhatsApp e Instagram durante a pandemia do Covid-19? Se sim, relate quais os problemas que encontrou na manipulação desses aplicativos móveis?

*Tive sim, uma vez fui mandar uma foto e ela não saiu muito boa, porém, na câmera do celular já é muito boa a foto.*

5. Como o problema encontrado foi solucionado?

*Com um tempo melhorou, mas às vezes continua ficando ruim.*

6. Qual sugestão você daria para melhorar a utilização dos aplicativos WhatsApp e Instagram?

*Tentar fazer algumas atualizações para resolver de vez esse problema.*

Como responder:

Para cada afirmação, responda o quanto concorda com um número, onde:

1 é "Discordo fortemente" 2 é "Discordo" 3 é "Não discordo e nem concordo" 4 é "Concordo" 5 é "Concordo fortemente"

7. Eu acho que gostaria de usar esses aplicativos móveis como WhatsApp e Instagram com frequência.

**3**

8. Eu acho o WhatsApp e Instagram desnecessariamente complexo

**3**



9. Eu achei os aplicativos WhatsApp e Instagram fáceis de usar.

**3**

10. Eu acho que as diversas funções dos aplicativos WhatsApp e Instagram estão muito bem integradas.

**2**

11. Eu acho que os aplicativos WhatsApp e Instagram apresentam muita inconsistência.

**3**

12. Eu imagino que as pessoas aprenderão como usar esses aplicativos móveis WhatsApp e Instagram rapidamente.

**3**

13. Eu achei esses aplicativos WhatsApp e Instagram atrapalhados de usar.

**3**

14. Eu me senti confiante ao usar o WhatsApp e Instagram.

**2**

15. Eu precisei aprender várias coisas novas antes de conseguir usar o WhatsApp e Instagram.

**3**

## APÊNDICE F – RESULTADOS SUS

Afirmações

Respostas dos Participantes

ID	Afirmações	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	AVG
1	Eu acho que gostaria de usar esses aplicativos móveis como WhatsApp e Instagram com frequência	3	5	4	3	4	4	4	
2	Eu acho o WhatsApp e Instagram desnecessariamente complexo	3	3	3	3	3	3	3	
3	Eu achei os aplicativos WhatsApp e Instagram fáceis de usar	4	4	3	3	4	4	4	
4	Eu acho que as diversas funções dos aplicativos WhatsApp e Instagram estão muito bem integradas	4	4	3	3	3	3	3	
5	Eu acho que o WhatsApp e Instagram atendeu minhas necessidades	3	3	3	2	3	3	2	
6	Eu acho que os aplicativos WhatsApp e Instagram apresentam muita inconsistência	1	3	3	4	3	3	4	
7	Eu imagino que as pessoas aprenderão como usar esses aplicativos móveis WhatsApp e Instagram rapidamente	4	4	3	3	4	3	2	
	Eu achei esses	1	1	3	3	2	4	2	

8	aplicativos WhatsApp e Instagram atrapalhados de usar								
9	Eu me senti confiante ao usar o WhatsApp e Instagram	5	5	3	3	2	4	4	
10	Eu precisei aprender várias coisas novas antes de conseguir usar o WhatsApp e Instagram	1	1	2	4	2	4	2	
	<b>Média Sus core</b>	72,5	72,5	55	42,5	60	52,5	55	<b>58,5</b>