



UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ
INSTITUTO UNIVERSIDADE VIRTUAL - UFC VIRTUAL
CURSO DE GRADUAÇÃO EM SISTEMAS E MÍDIAS DIGITAIS

VIVIANE MACAMBIRA DE OLIVEIRA

**AVALIANDO A USABILIDADE DO APLICATIVO TURISTANDO BEBERIBE SOB A
ÓTICA DO TURISTA**

FORTALEZA

2022

VIVIANE MACAMBIRA DE OLIVEIRA

AVALIANDO A USABILIDADE DO APLICATIVO TURISTANDO BEBERIBE SOB A
ÓTICA DO TURISTA

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Graduação em Sistemas e Mídias Digitais do Instituto Universidade Virtual - UFC Virtual da Universidade Federal do Ceará, como requisito à obtenção do título de bacharel em Sistemas e Mídias Digitais.

Orientadora: Prof^a. Dr^a. Maria de Fátima Costa de Souza

FORTALEZA

2022

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação
Universidade Federal do Ceará
Biblioteca Universitária
Gerada automaticamente pelo módulo Catalog, mediante os dados fornecidos pelo(a) autor(a)

O52a Oliveira, Viviane Macambira de.
Avaliando a usabilidade do aplicativo Turistando Beberibe sob a ótica do turista / Viviane Macambira de Oliveira. – 2022.
54 f. : il. color.

Trabalho de Conclusão de Curso (graduação) – Universidade Federal do Ceará, Instituto UFC Virtual, Curso de Sistemas e Mídias Digitais, Fortaleza, 2022.
Orientação: Profa. Dra. Maria de Fátima Costa de Souza.

1. System Usability Scale. 2. Aplicação móvel. 3. Turismo. I. Título.

CDD 302.23

VIVIANE MACAMBIRA DE OLIVEIRA

AVALIANDO A USABILIDADE DO APLICATIVO TURISTANDO BEBERIBE SOB A
ÓTICA DO TURISTA

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Graduação em Sistemas e Mídias Digitais do Instituto Universidade Virtual - UFC Virtual da Universidade Federal do Ceará, como requisito à obtenção do título de bacharel em Sistemas e Mídias Digitais.

Aprovada em: 14 de Fevereiro de 2022

BANCA EXAMINADORA

Prof^ª. Dr^ª. Maria de Fátima Costa de Souza
(Orientadora)
Universidade Federal do Ceará (UFC)

Prof. Dr. Henrique Barbosa Silva
Universidade Federal do Ceará (UFC)

Prof^ª. Dr^ª. Leonilia Gabriela Bandeira de Souza
Universidade Federal do Ceará (UFC)

À minha família, por sua capacidade de acreditar e investir em mim.

Ao meu namorado, Filipe Dourado Falcão, pelo companheirismo e todo apoio prestado.

AGRADECIMENTOS

Primeiramente, aos meus pais, que foram os maiores incentivadores da minha jornada acadêmica. Agradeço por todo empenho, torcida, lutas e sacrifícios que passaram para tornar este momento em realidade. Pai, que partiu precocemente e não está aqui fisicamente para prestigiar essa conquista, espero que esteja orgulhoso da minha trajetória. Nada seria possível sem você.

Ao meu namorado, Filipe Dourado Falcão, por todo o apoio, companheirismo e compreensão durante esses quase 4 anos que compartilhamos de curso e vida.

À família e amigos, que contribuíram em diversas situações para a conclusão deste trabalho.

À minha orientadora, Maria de Fátima Costa de Souza, por ter aceitado de prontidão o meu pedido de orientação. Obrigada por toda confiança, dedicação, compreensão e paciência durante estes últimos meses.

Aos membros da Equipe Ethos, que participaram ativamente para a construção do Turistando Beberibe. Obrigada por todo empenho e confiança dada a mim neste projeto.

À todos que contribuíram, diretamente ou indiretamente, para a conclusão deste trabalho.

RESUMO

O aplicativo Turistando Beberibe foi desenvolvido em 2021, pela equipe Ethos, e tem por objetivo servir de interface entre prestadores de serviços e turistas, a fim de viabilizar e facilitar a contratação de experiências (p.ex.: passeios de *buggy*, aulas de *surf/kitsurf*, guias turísticos). Para tal, o aplicativo conta com dois modos (perfis) de utilização: o primeiro é direcionado para o público-alvo prestadores de serviços, que fazem uso do *app* para anunciar e gerenciar as suas experiências turísticas; e o segundo é direcionado para o público-alvo turistas, os quais utilizam da aplicação para buscar, reservar e pagar pelas experiências mencionadas. Por restrições de tempo e recursos à época de seu desenvolvimento, não foi possível validar ideias, levantar a opinião dos públicos-alvos, realizar avaliação de usabilidade e de experiência do usuário. Neste primeiro momento, o presente trabalho tem por objetivo responder à estas questões relacionadas ao público-alvo turistas, a fim de identificar, também, possíveis limitações e inconsistência, com a perspectiva de futuras melhorias. Para isso, 3 etapas foram necessárias: 1) questionário *online*, a fim de identificar os tipos de perfis de turistas e selecionar os participantes com o características do público-alvo da aplicação; 2) realização da avaliação da usabilidade através da *System Usability Scale* (SUS); e 3) aplicação de entrevista estruturada, a fim de complementar os resultados obtidos na etapa anterior. Ao final destas etapas, pôde-se constatar uma boa receptividade do aplicativo por parte do público-alvo selecionado para o desenvolvimento deste trabalho, com algumas melhorias e correções a serem feitas posteriormente.

Palavras-chave: Aplicação móvel, Turismo, *System Usability Scale*.

ABSTRACT

The Turistando Beberibe application was developed in 2021, by the Ethos team, and aims to serve as an interface between service providers and tourists, in order to enable and facilitate the hiring of experiences (e.g.: buggy tours, surfing/kitsurfing classes, guides) To this end, the application has two modes (profiles) of use: the first is aimed at the target audience of service providers, who use the app to advertise and manage their tourist experiences; and the second is aimed at the target audience, tourists, who use the application to search, book and pay for the aforementioned experiences. Due to time and resource constraints at the time of its development, it was not possible to validate ideas, raise the opinion of target audiences, carry out usability and user experience assessments. At this first moment, the present work aims to answer these questions related to the target audience tourists, in order to identify, also, possible limitations and inconsistency, with the perspective of future improvements. For this, 3 steps were necessary: 1) online questionnaire, in order to identify the types of tourist profiles and select the participants with the characteristics of the target audience of the application; 2) carrying out the usability assessment through the System Usability Scale (SUS); and 3) application of a structured interview, in order to complement the results obtained in the previous step. At the end of these steps, it was possible to verify a good receptivity of the application by the target audience selected for the development of this work, with some improvements and corrections to be made later.

Keywords: Mobile application, Tourism, System Usability Scale.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Exemplo de questão utilizada na SUS	19
Figura 2 – Estatísticas descritivas sobre a pontuação da <i>System Usability Scale</i> (SUS) comparadas às classificações adjetivas	20
Figura 3 – Correlação entre as classificações dos adjetivos, escala de notas escolares, aceitabilidade e pontuações referentes à SUS	20
Figura 4 – Perguntas originais vs. correspondente em português europeu	21
Figura 5 – Etapas a serem aplicadas neste trabalho	22
Figura 6 – Tela de login	26
Figura 7 – Tela de cadastro - dados básicos	27
Figura 8 – Tela principal - catálogo de experiências	28
Figura 9 – Tela de filtros	28
Figura 10 – Exemplo de um anúncio de experiência	29
Figura 11 – Exemplo de reserva de uma experiência	29
Figura 12 – Exemplo de pagamento de uma experiência	30
Figura 13 – Tela de reserva	30
Figura 14 – Perguntas que compõem a primeira seção do questionário	33
Figura 15 – Pergunta que compõe a segunda seção do questionário	34
Figura 16 – Perguntas que compõem a terceira seção do questionário	35
Figura 17 – Gráfico referente às respostas sobre faixa etária	40
Figura 18 – Gráfico referente às respostas sobre gênero	41
Figura 19 – Gráfico referente às respostas sobre familiaridade com uso de aplicativos	41

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Compilado das respostas dadas a SUS	44
Tabela 2 – Compilado das respostas dadas à avaliação das funcionalidades testadas durante a SUS	45

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

SUS	<i>System Usability Scale</i>
PMS	Pesquisa Mensal de Serviços
IBGE	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
ADECE	Agência de Desenvolvimento do Estado do Ceará
PIB	Produto Interno Bruto
DCU	<i>Design Centrado no Usuário</i>
IHC	Interação Humano-Computador
TICs	Tecnologias de Informação e Comunicação
SMD	Sistemas e Mídias Digitais
UFC	Universidade Federal do Ceará
HTML	<i>HyperText Markup Language</i>
MVP	<i>Minimum Viable Product</i>
APK	<i>Android Application Pack</i>
TCLE	Termo de Consentimento Livre e Esclarecido

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	13
1.1	Objetivo geral	15
1.2	Objetivos específicos	15
2	REFERENCIAL TEÓRICO	16
2.1	Design Centrado no Usuário (DCU)	16
2.2	Design de Interfaces Gráficas para Dispositivos Móveis	17
2.3	Avaliação de Usabilidade	18
2.3.1	<i>System Usability Scale (SUS)</i>	18
3	METODOLOGIA	22
4	CONHECENDO O APLICATIVO TURISTANDO BEBERIBE	24
4.1	Motivação	24
4.2	Justificativa	25
4.2.1	<i>Público-alvo</i>	25
4.3	A interface desenvolvida para o aplicativo Turistando Beberibe	26
5	COLETA DE DADOS	31
5.1	Questionário <i>online</i>	31
5.1.1	<i>Estruturação</i>	32
5.2	Avaliando o aplicativo Turistando Beberibe	35
5.3	Entrevista sobre as impressões dos usuários sobre o aplicativo Turistando Beberibe	37
6	ANÁLISE DE DADOS	38
7	RESULTADOS	40
7.1	Resultado do questionário <i>online</i>	40
7.1.1	<i>Objetivo 1: dados demográficos</i>	40
7.1.2	<i>Objetivo 2: familiaridade com o uso de aplicativos</i>	41
7.1.3	<i>Objetivo 3: experiências e preferências turísticas</i>	42
7.2	Perfis	43
7.2.1	<i>Perfil A</i>	43
7.2.2	<i>Perfil B</i>	43
7.2.3	<i>Perfil C</i>	43

7.3	Resultado da SUS	44
7.4	Resultado da entrevista estruturada	45
8	CONCLUSÕES E TRABALHOS FUTUROS	47
	REFERÊNCIAS	48
	APÊNDICES	50
	APÊNDICE A–QUADRO DECIDE APLICADO À ENTREVISTA ES- TRUTURADA	50

1 INTRODUÇÃO

Com a pandemia do novo coronavírus, chamado de Sars-Cov-2 (ou COVID-19), diversos setores econômicos do país e do mundo passam por dificuldades de retomada e estabilização, atribuída às medidas restritivas necessárias para o combate ao COVID-19. O setor de turismo foi um dos primeiros a parar suas atividades e, provavelmente, um dos mais afetados devido à necessidade de isolamento social exigido para a proteção comunitária. De acordo com a Pesquisa Mensal de Serviços (PMS), divulgada no dia 11 de Fevereiro de 2021 pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), o setor de turismo do Ceará retraiu cerca de 40,9% no volume de atividades no ano de 2020, comparado ao ano de 2019 (IBGE, 2021).

De acordo com a Agência de Desenvolvimento do Estado do Ceará (ADECE), o Ceará é um dos principais destinos turísticos do Nordeste do Brasil (ADECE, 2021), na qual a capital cearense ocupa, atualmente, o 3º lugar no *ranking* de destinos mais procurados do país para a temporada de verão (DIÁRIO DO NORDESTE, 2021). Com 146.000 km² de área total, nos quais 573 quilômetros são de costa litorânea, o Estado atrai visitantes de dentro e fora do país, como Itália, Portugal, França, Espanha, Estados Unidos, Suíça, Holanda e Alemanha. As atividades turísticas são responsáveis por cerca de 11,2% do Produto Interno Bruto (PIB) do Estado (ADECE, 2021).

Ainda de acordo com a ADECE, Aquiraz, Aracati, Beberibe, Caucaia, Jericoacoara, Paracuru, Paraipaba, São Gonçalo, Sobral e Trairi compõem a lista de cidades mais visitadas pelos turistas que chegam ao estado via Fortaleza (ADECE, 2021). A região de Beberibe está localizada a apenas 85 quilômetros da capital do Ceará, e é conhecida pelas belas praias, falésias coloridas, monumentos naturais, dunas, fontes e águas cristalinas, além da agitação em feriados e festas, como o Carnaval. Boa parte de sua economia é voltada para o turismo e para a pesca. Um dos passeios mais famosos e quase indispensável para quem visita Beberibe é o labirinto pelo Monumento Natural das Falésias, que pode ser feito através de guias locais ou por conta própria. Uma forma popular de conhecer as praias e dunas da região é através de passeio de *buggy*, no qual os bugueiros fazem paradas estratégicas em pontos turísticos famosos, como a Lagoa do Uruaú e a foz do Rio Choró. O passeio de jangada é uma sugestão para quem busca por experiências alternativas, a qual é realizada por pescadores nativos.

Diante de todos os pontos citados anteriormente e na perspectiva de alavancar o turismo regional e local, a partir da possível retomada econômica no ano de 2021/2022, a equipe

Ethos¹ idealizou, projetou e desenvolveu a aplicação móvel intitulada Turistando Beberibe. A autora desta monografia foi membro da referida equipe e à época esteve responsável pela elaboração e divulgação de pesquisas direcionadas aos públicos-alvos, além da criação da arquitetura da informação do aplicativo e gerenciamento da equipe. A proposta principal do *app* é servir de interface entre prestadores de serviços e turistas, viabilizando a contratação de experiências (p.ex.: passeios de *buggy*, aulas de *surf/kitsurf*, guias turísticos) que possam ser realizadas em Beberibe. Com isso, os prestadores de serviços utilizam do *app* como vitrine para oferecerem seus serviços aos turistas, e estes, que planejam visitar a região, o utilizam na perspectiva de pesquisar, reservar e pagar por esses serviços em um só lugar.

O Turistando Beberibe foi desenvolvido a partir da biblioteca *React Native*, possibilitando a sua utilização tanto em dispositivos *Android* quanto *iOS* (*Cross-Platform*). Como mencionado anteriormente, o *app* possui dois perfis principais: os turistas (viajantes) e os prestadores de serviços, em que o primeiro tem a possibilidade de realizar cadastrado, *logar* na plataforma, procurar/filtrar por experiências, reservar e pagar por elas. Os prestadores de serviços, além de se cadastrar e *logar* na plataforma, podem anunciar os seus serviços, informando datas disponíveis, o que está incluso na reserva e o preço da mesma, e gerenciar as solicitações de reserva, podendo realizar o seu cancelamento ou confirmação.

O aplicativo passou pela etapa de idealização e desenvolvimento em um curto período de tempo. Dito isso, é possível mencionar algumas limitações encontradas, como, por exemplo, a não implementação de reserva de uma experiência levando em consideração a data e hora (atualmente, o turista só consegue reservar o dia, sendo necessário entrar em contato com o prestador de serviços pelo *chat* do *app* para combinar o horário e outros detalhes). Além disso, a equipe não adotou/seguir uma metodologia para a construção do mesmo: os recursos do aplicativo foram pensados a partir da visão do time de desenvolvimento do que seria interessante ter em uma aplicação de contratação de experiências. Com base no exposto e na situação atual da pandemia, por restrição de tempo e recursos, não foi possível validar ideias, levantar a opinião do público-alvo, realizar avaliação de usabilidade e de experiência do usuário.

Diante de todas as limitações apresentadas, não há garantia de que as funcionalidades existentes são requisitos do público-alvo, uma vez que é necessário realizar, como primeiro passo, um levantamento de perfil para analisar as necessidades desse público, a viabilidade da ideia e a adoção de uma metodologia para desenvolvimento do mesmo.

¹ A equipe Ethos foi formada na disciplina de Projeto Integrado II, do 7º semestre, do curso de Sistemas e Mídias Digitais (SMD) da Universidade Federal do Ceará (UFC).

1.1 Objetivo geral

Avaliar a versão atual do aplicativo Turistando Beberibe, sob a ótica do turista, com a proposta de verificar se as funcionalidades existentes são compatíveis com as necessidades desse público.

1.2 Objetivos específicos

A partir do objetivo geral, temos os seguintes objetivos específicos:

1. Identificar os diferentes tipos de perfis do público-alvo;
2. Avaliar o aplicativo a partir de teste com usuários;
3. Identificar eventuais melhorias no *app* de acordo com o resultados obtidos nas coletas de dados realizadas.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Serão apresentados, nesta seção, os conceitos de *Design* Centrado no Usuário (DCU), *Design* de Interfaces Gráficas para Dispositivos Móveis e Avaliação de Usabilidade, que são os principais temas que auxiliarão na avaliação do Turistando Beberibe.

2.1 Design Centrado no Usuário (DCU)

Ao desenvolver um produto, é de fundamental importância pensarmos nos usuários que o utilizarão. O DCU surgiu da Interação Humano-Computador (IHC) e tornou-se popular após ser mencionado por Donald Norman em seu livro “*User-Centered System Design: New Perspectives on Human-Computer Interaction*” (ABRAS *et al.*, 2004), em meados dos anos 80. De acordo com Lowdermilk (2019), o DCU pode ser definido como uma metodologia de *design* de *software*, para desenvolvedores e *designers*, que enfatiza e leva em consideração as necessidades e requisitos dos usuários para o propósito/objetivo de um aplicativo/sistema. Quando utilizado de forma correta, o DCU trará como resultado usuários ativamente engajados em seu produto.

Como o próprio nome diz, no DCU é necessário colocar o usuário e suas necessidades no centro do processo de desenvolvimento. Mas, às vezes, suas solicitações não são realistas e nem úteis. Muitos usuários não possuem ideia do que estão pedindo. Para reverter essa situação, os desenvolvedores e *designers* precisam orientá-los construtivamente de modo que possam extrair as suas principais necessidades para, assim, construir um aplicativo/sistema de sucesso (LOWDERMILK, 2019).

De acordo com a norma ISO 13407 (*Human Centered Design Processes for Interactive Systems*), de 1999, o *Design* Centrado no Humano é caracterizado por quatro princípios: 1) Ativo envolvimento do usuário; 2) Alocação apropriada de funções entre usuários e tecnologia; 3) Testes de soluções de design; 4) *Design* multidisciplinar (ISO, 1999). Em 2009, a referida ISO foi revista e renomeada para ISO 9241-210, sendo publicada em 2010. Ela orienta que, ao planejar um projeto, seja dedicado tempo e recursos para atividades centradas no humano, que inclua interação, *feedback* e avaliação perante os requisitos dos usuários. Além disso, deve haver a identificação dos usuários mais relevantes, dos *stakeholders* e suas relações com o desenvolvimento proposto, conforme objetivos e requisitos definidos (ISO, 2010). A ISO 9241-210 também define quatro atividades de DCU que devem constar em qualquer design de sistema

interativo: 1) Entender e especificar o contexto de uso; 2) Especificar os requisitos do usuário; 3) Produzir soluções de *design*; 4) Avaliar o *design* frente aos requisitos do usuário.

Essa sequência de quatro atividades, que definem o DCU, foi utilizada neste trabalho como um método facilitador para identificar possíveis limitações do aplicativo Turistando Beberibe e, com isso, elencar possíveis soluções que atendam às necessidades e objetivos dos prestadores de serviços e turistas na região de Beberibe.

2.2 Design de Interfaces Gráficas para Dispositivos Móveis

O desenvolvimento das Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs) cresceu de forma exponencial nas últimas décadas, impactando relações sociais, educacionais e profissionais. Dentre os avanços das TICs, houve a popularização dos computadores pessoais, e, com ele, cresceu o número de pessoas com acesso à Internet. Em paralelo às mudanças e crescimento constante deste último, houve um aumento de dispositivos capazes de acessar a rede de computadores, como os *notebooks* e dispositivos móveis, tais como *smartphones* e *tablets* (NETO, 2013).

Os dispositivos móveis, atualmente, fazem parte do cotidiano de diferentes tipos de usuários, sendo utilizados para entretenimento, facilitadores de tarefas diárias ou como uma ferramenta de trabalho. Os *smartphones* “possibilitam atuar em compasso com a interatividade do meio digital, permitem a interação com todos os elementos e componentes desse contexto, além de tornar viável o acesso aos mais diversos tipos de informações” (SILVA; SOGABE, 2020). De acordo com o levantamento “Tendências e Comportamentos Digitais 2021”, realizado pela Comscore, 112 milhões de brasileiros são usuários de dispositivos móveis, no qual 77,9 milhões utilizam exclusivamente de dispositivos *mobile* (*smartphones* e/ou *tablets*), e 34,1 milhões estão no movimento multiplataforma (*mobile + desktop*), resultando em uma alta de 6% com relação a 2020 (COVRE, 2021).

Com esse aumento do uso de dispositivos móveis, faz-se necessário pensar no *design* de interface, uma vez que estes diferem das interfaces maiores, como a *desktop*, pelos seguintes motivos: técnicas de interação, ordem de leitura do usuário, contexto de uso, entre outros (NIELSEN, 2012). De acordo com Moran (1981 apud BARBOSA *et al.*, 2021), "a interface de um sistema interativo compreende toda a porção do sistema com a qual o usuário mantém contato físico (motor ou perceptivo) ou conceitual durante a interação, sendo o único meio de contato entre o usuário e o sistema". Portanto, o design visual da interface baseia-se em

elementos como *layout*, cor, imagens, tipografia, controles e recursos, e segue os seguintes meta-princípios (SCHLATTER; LEVINSON, 2013): 1) Consistência: definição de convenções de posicionamento e tratamento dos elementos a fim de facilitar o entendimento da interface; 2) Hierarquia: percepção e interpretação dos elementos mais importantes da interface; 3) Personalidade: efeitos na percepção dos usuários sobre o que a aplicação faz e para quem se destina.

2.3 Avaliação de Usabilidade

Ao se construir uma solução digital, uma das últimas etapas necessárias antes da disponibilização oficial para o usuário final é avaliar a usabilidade da mesma. A usabilidade consiste em assegurar que o produto é fácil de usar, eficiente e agradável pela perspectiva do usuário e, segundo Rogers *et al.* (2013) é dividida nas seguintes metas:

- Ser eficaz no uso (eficácia).
- Ser eficiente no uso (eficiência).
- Ser segura no uso (segurança).
- Ser de boa utilidade (utilidade).
- Ser fácil de aprender (*learnability*).
- Ser fácil de lembrar como se usa (*memorability*).

Para comprovar que a sua solução digital cumpre com as metas mencionadas anteriormente, faz-se necessário a realização de testes com os potenciais usuários. De modo geral, essa avaliação é a melhor forma de medir a eficiência de um recurso ou um conjunto de recursos presentes no produto desenvolvido. De acordo com Lowdermilk (2019), “um estudo de usabilidade, ou teste de usuário, consiste na observação mensurada do comportamento dos usuários, à medida que eles se envolvem no uso de seu aplicativo de *software*. Ele é científico na prática e favorece as métricas, as medições e os dados para provar às pressuposições”. Para tal, de acordo com Rogers *et al.* (2013), pode-se combinar diferentes métodos de coleta de dados, como questionários, observação, entrevistas, entre outros.

2.3.1 *System Usability Scale (SUS)*

Em 1986, John Brooke percebeu a carência de um método capaz de avaliar a usabilidade de qualquer sistema de forma rápida e a baixo custo, tendo em vista que não

existe um sentido absoluto para o termo usabilidade, a qual é definida a partir de referências e contextos particulares. Para suprir essa necessidade, o mesmo desenvolveu, no laboratório da *Digital Equipment Corporation*, a *System Usability Scale* (SUS), uma escala composta por 10 itens, com 5 opções de resposta, que serve como auxílio para avaliação de usabilidade de sistemas (BROOKE, 1995).

A SUS é geralmente apresentada ao grupo de avaliadores após a oportunidade dos mesmos de utilizarem o sistema a ser avaliado. Para suas respostas, a SUS utiliza a escala *Likert*, que varia entre "discordo totalmente" a "concordo totalmente", como é observado na Figura abaixo.

Figura 1 – Exemplo de questão utilizada na SUS

1. I think that I would like to use this system frequently	<table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr> <td style="text-align: center;">Strongly disagree</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td style="text-align: center;">Strongly agree</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">1</td> <td style="text-align: center;">2</td> <td style="text-align: center;">3</td> <td style="text-align: center;">4</td> <td style="text-align: center;">5</td> </tr> </table>	Strongly disagree										Strongly agree	1	2	3	4	5
Strongly disagree										Strongly agree							
1	2	3	4	5													

Fonte: Brooke (1995).

Caso o avaliador sinta que não consegue responder determinado item, o mesmo é aconselhado a marcar o ponto central da escala (BROOKE, 1995).

O resultado da SUS é definido a partir do somatório das pontuações finais de cada item, que podem variar entre 0 a 4, e, posteriormente, multiplicado por 2,5. Para os itens ímpares, deve-se subtrair 1 ponto à resposta do avaliador (posição da escala) para obter a pontuação final. Para os itens pares, a pontuação final é 5 menos a resposta dada pelo avaliador na escala. Feito isso, soma-se todas essas pontuações e multiplica-se o resultado por 2,5. Assim, o resultado obtido identifica o índice de satisfação do utilizador, que varia de 0 a 100 (BROOKE, 1995).

Em um estudo realizado por Bangor *et al.* (2009), foi desenvolvida uma escala de 7 adjetivos, variando de "pior imaginável" a "melhor imaginável", com o objetivo de definir os pontos chaves do índice de satisfação do utilizador, conforme apresentado na Figura 2. Após a aplicação das 10 perguntas referentes a SUS, Bangor *et al.* (2009) adicionaram a pergunta "*Overall, I would rate the user-friendliness of this product as*" (em tradução livre: "No geral, eu classificaria a facilidade de uso deste produto como") a ser respondida na escala dos 7 adjetivos. Novecentas e sessenta e quatro pessoas participaram desse estudo e, como resultado, obteve-se a pontuação de 71,4 como o marcador de um bom índice de satisfação do utilizador.

Figura 2 – Estatísticas descritivas sobre a pontuação da SUS comparadas às classificações adjetivas

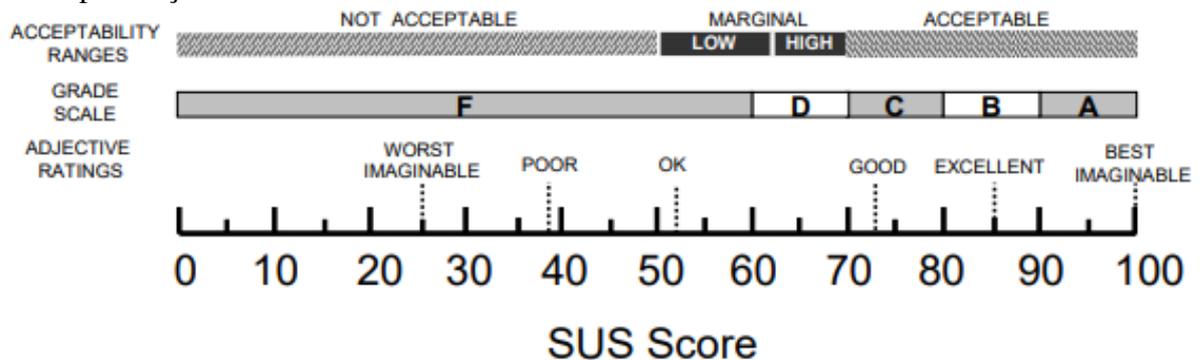
Adjective	Count	Mean SUS Score	Standard Deviation
Worst Imaginable	4	12.5	13.1
Awful	22	20.3	11.3
Poor	72	35.7	12.6
OK	211	50.9	13.8
Good	345	71.4	11.6
Excellent	289	85.5	10.4
Best Imaginable	16	90.9	13.4

*Total count equaled 959 due to 5 surveys that did not properly use the rating scale.

Fonte: Bangor *et al.* (2009).

Com base nesses resultados, Bangor *et al.* (2009) desenvolveram uma correlação entre as classificações dos adjetivos, escala de notas escolares, aceitabilidade e pontuações referentes à SUS, conforme apresentado na Figura 3.

Figura 3 – Correlação entre as classificações dos adjetivos, escala de notas escolares, aceitabilidade e pontuações referentes à SUS



Fonte: Bangor *et al.* (2009).

Para o presente trabalho, pretende-se obter a pontuação mínima de 50,9 para considerar a usabilidade do aplicativo Turistando Beberibe como "OK", uma vez que o mesmo não adotou uma metodologia e o seu desenvolvimento não foi baseado, em tese, nas necessidades dos usuários.

Considerando que a SUS foi desenvolvida em língua inglesa, Martins *et al.* (2015) elaborou o trabalho de tradução da mesma, no qual todas as questões foram traduzidas para o português europeu, conforme apresentado na Figura 4. O resultado chegou muito próximo à versão inglesa, portanto, significados e estruturação do texto foram preservados na tradução. Por esse motivo, esta versão foi a utilizada neste trabalho, considerando que não há variações de sentido entre o português europeu e brasileiro.

Figura 4 – Perguntas originais vs. correspondente em português europeu

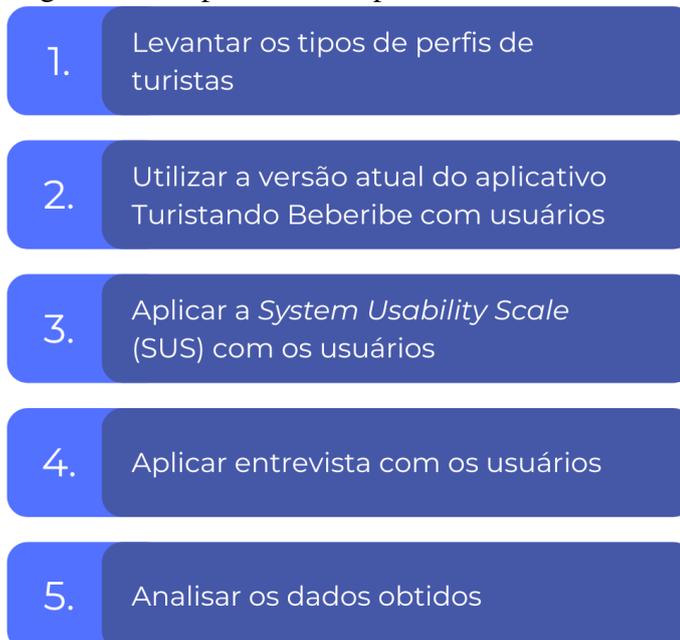
Original Item	Corresponding item in Portuguese
I think that I would like to use this system frequently.	Acho que gostaria de utilizar este produto com frequência.
I found the system unnecessarily complex.	Considere o produto mais complexo do que necessário.
I thought the system was easy to use.	Achei o produto fácil de utilizar.
I think that I would need the support of a technical person to be able to use this system.	Acho que necessitaria de ajuda de um técnico para conseguir utilizar este produto.
I found the various functions in this system were well integrated.	Considere que as várias funcionalidades deste produto estavam bem integradas.
I thought there was too much inconsistency in this system.	Achei que este produto tinha muitas inconsistências.
I would imagine that most people would learn to use this system very quickly.	Suponho que a maioria das pessoas aprenderia a utilizar rapidamente este produto.
I found the system very cumbersome to use.	Considere o produto muito complicado de utilizar.
I felt very confident using the system.	Senti-me muito confiante a utilizar este produto.
I needed to learn a lot of things before I could get going with this system.	Tive que aprender muito antes de conseguir lidar com este produto.

Fonte: Martins *et al.* (2015).

3 METODOLOGIA

O presente trabalho trata-se de um estudo de caso (permite a compreensão do tema através de diversos ângulos e aspectos) a partir de levantamento bibliográfico, questionário e entrevista (PRODANOV; FREITAS, 2013) com pessoas que tiveram experiências com a contratação de serviços. É de natureza quali-quantitativa, e está organizada em cinco etapas, detalhadas a seguir.

Figura 5 – Etapas a serem aplicadas neste trabalho



Fonte: Elaborado pela autora (2021).

Na primeira etapa, foi levantado os tipos de perfis de turistas. Ela consiste na coleta de informações/dados sobre quem são os usuários (no caso, os turistas), através da aplicação de um questionário *online*, a fim de entender seus padrões, objetivos e tarefas em viagens. Os resultados desta etapa possibilitaram a definição de seus diferentes tipos de perfis e serviram, ainda, como uma seleção dos avaliadores para as próximas etapas.

Na segunda etapa, foi apresentada a versão atual do aplicativo Turistando Beberibe aos avaliadores. Nela, os participantes, selecionados a partir do questionário *online*, exploraram, interagiram e testaram o *app*, tendo como objetivo a análise e a percepção do produto. Ainda nesta etapa, cada avaliador foi observado e seus comentários/sugestões/dúvidas foram anotados para compor a análise dos dados.

Na terceira etapa, foi aplicada a SUS com os avaliadores, a fim de coletar informações quantitativas sobre a usabilidade do Turistando Beberibe.

Na quarta etapa, foi realizada uma entrevista com os avaliadores, estruturada a partir do *framework* DECIDE, a fim de extrair dados quantitativos e qualitativos sobre as suas experiências ao utilizar o Turistando Beberibe. De acordo com Preece *et al.* (2002 apud BARBOSA *et al.*, 2021), o referido *framework* orienta o planejamento, a execução e análise de uma avaliação de IHC. É dividido em seis etapas, interligadas e executadas iterativamente, à medida que o avaliador articula os objetivos da avaliação, os dados e recursos disponíveis (BARBOSA *et al.*, 2021). As etapas que o compõem são: “D” (*determine*), que significa determinar as metas e objetivos da avaliação; “E” (*explore*), que significa explorar as questões específicas a serem respondidas pela avaliação; “C” (*choose*), que significa escolher o(s) método(s) e as técnicas de respostas à avaliação; “I” (*identify*), que significa identificar os aspectos práticos da avaliação; “D” (*decide*), que significa decidir como lidar com as questões éticas; “E” (*evaluate*), que significa avaliar, interpretar e apresentar os dados obtidos.

Na quinta e última etapa, foram analisados os dados resultantes das avaliações aplicadas na terceira e quarta etapa, obtendo respostas sobre a proposta e percepção dos avaliadores acerca do aplicativo. Esses resultados embasam, também, possíveis mudanças e/ou desenvolvimento de um novo recurso.

4 CONHECENDO O APLICATIVO TURISTANDO BEBERIBE

Uma das principais atividades econômicas do Estado do Ceará é o turismo. Para este fim, existem diversos aplicativos e/ou *sites* direcionados à compra de passagens aéreas, pacotes de passagem + hospedagem, somente hospedagem, *blogs* indicando os principais pontos a serem visitados, entre outros. No entanto, é difícil encontrar uma base centralizada e atualizada que reúna os principais serviços turísticos da região visitada e qual o processo para contratá-los. Quem gosta de planejamento (financeiro também conta aqui), tenta ao máximo resolver essas questões antes de chegar ao local de destino, eliminando possíveis contratemplos, a fim de aproveitar ao máximo a viagem.

A região de Beberibe está localizada a apenas 85 quilômetros da capital do Ceará, e é conhecida pelas belas praias, falésias coloridas, monumentos naturais, dunas, fontes e águas cristalinas. Boa parte de sua economia é voltada para o turismo e para a pesca. Um dos passeios mais famosos e quase indispensável para quem visita Beberibe é o labirinto pelo Monumento Natural das Falésias, que pode ser feito através de guias locais ou por conta própria. Uma forma popular de conhecer as praias e dunas da região é através de passeio de *buggy*, no qual os bugueiros fazem paradas estratégicas em pontos turísticos famosos, como a Lagoa do Uruaú e a foz do Rio Choró.

Pelas questões citadas acima, Beberibe foi escolhida como a primeira região a ser explorada por uma aplicação turística, que tem por objetivo viabilizar e facilitar a contratação de experiências: o Turistando Beberibe. A proposta principal do aplicativo é servir de interface entre prestadores de serviços e turistas, viabilizando a contratação de experiências (p.ex.: passeios de *buggy*, aulas de *surf/kitsurf*, guias turísticos) que possam ser realizadas na região mencionada. Com isso, os prestadores de serviços utilizam do *app* como vitrine para oferecerem seus serviços aos turistas, e estes, que planejam visitar Beberibe, o utilizam na perspectiva de unir a praticidade e custo por esses serviços em só lugar.

4.1 Motivação

A principal motivação para o desenvolvimento do Turistando Beberibe foi o oferecimento de um serviço que auxiliasse os turistas na contratação de experiências na região mencionada, de forma fácil, rápida e segura. Dessa forma, foi pensada na simplificação da busca, a partir de um catálogo de serviços (experiências) com todas as informações necessárias, como:

valores, dias e horários disponíveis, quem está oferecendo o serviço (com avaliação do mesmo por outros viajantes) e uma descrição do que a reserva contempla. Caso o viajante possua alguma dúvida, o mesmo têm a possibilidade de entrar em contato com o prestador de serviço via *chat*, dentro do próprio aplicativo.

4.2 Justificativa

Como dito anteriormente, a cidade de Beberibe possui um grande potencial turístico, além de ser bem próxima a capital. No entanto, não foi encontrado um *site*/serviço específico para essa região que possuísse a mesma proposta do Turistando Beberibe. *Google*, *TripAdvisor*, grupos de *Facebook* e contas de *Instagram* ajudam nas recomendações de experiências, mas é uma busca cansativa, descentralizada e os dados podem estar desatualizados.

Por isso, a proposta de valor da aplicação é oferecer um serviço de fácil acesso, voltado para a busca, agendamento e pagamento online de experiências em Beberibe, beneficiando os prestadores de serviços, com a divulgação de seus trabalhos, e os viajantes, com mais uma ferramenta para o planejamento de suas viagens.

Anteriormente ao desenvolvimento deste trabalho, durante a disciplina de Projeto Integrado II, do 7º semestre do curso de Sistemas e Mídias Digitais (SMD) da Universidade Federal do Ceará (UFC), foram elaborados e divulgados dois formulários: um para os prestadores de serviços e outro para os turistas, a fim de verificar a viabilidade do desenvolvimento do aplicativo. Os mesmos foram publicados em grupos do *Facebook* relacionados à praias e viagens/turismo no Ceará, como o "Turismo Ceará", "Canoa Quebrada", "Praias de Fortaleza", "Turismo nos litorais de Fortaleza", "Dicas de Fortaleza e do Ceará - Viagem", "Beberibe - Morro Branco - Praia das Fontes" e "Guia do Ceará". Como resultado, foi obtido um percentual de 80,3% (turistas) e de 76,2% (prestadores de serviços) de interesse ao desenvolvimento do Turistando Beberibe. Portanto, os resultados dos referidos questionários serviram apenas para que a equipe Ethos tornasse efetiva a ideia em torno do aplicativo, sem direcionar para às necessidades dos públicos-alvos.

4.2.1 Público-alvo

A aplicação possui dois públicos-alvos: 1) prestadores de serviços e 2) turistas (viajantes), com foco específico na região de Beberibe.

O primeiro público é composto por pessoas que exercem profissões como: guias turísticos, professores de *surf/kitesurf*, motoristas de *buggy*, dentre outras, sem restrição de gênero ou idade. Preferencialmente e idealmente, os mesmos devem possuir *smartphones* com acesso à Internet e uma certa facilidade ao interagir com aplicativos.

O segundo público abrange todas as idades e de qualquer gênero, geralmente domiciliados no Estado do Ceará, mas sem excluir a possibilidade de virem de outras localidades, dentro ou fora do país. Os mesmos podem possuir um perfil de "espírito aventureiro", ou até mesmo pessoas que prezam pela paz e tranquilidade. O que define o interesse na realização de experiências é a forma pela qual o prestador oferece esses serviços, preço justo e bons comentários. Assim como o primeiro público, devem possuir *smartphones* com acesso à Internet e uma certa facilidade ao interagir com aplicativos.

4.3 A interface desenvolvida para o aplicativo Turistando Beberibe

Ao fim do desenvolvimento do Turistando Beberibe, foi possível apresentar o aplicativo (*Cross-platform*) com a maioria das funcionalidades levantadas pela equipe Ethos em sua idealização, para os dois públicos-alvos. Como as principais, sob a ótica dos turistas, temos:

1) Tela de *login*: É a primeira tela do aplicativo, com a finalidade dos usuários *logarem* na aplicação para terem acesso às suas funcionalidades, conforme apresentado na Figura 6.

Figura 6 – Tela de login



Fonte: Turistando Beberibe (2022).

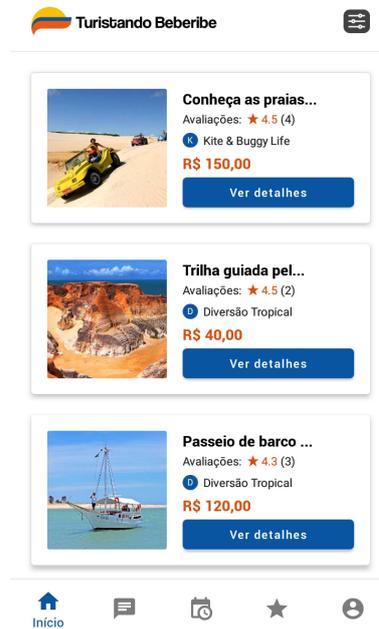
2) Área de cadastro: No cadastro será feita a distinção de quem procura por experiências (turistas) e de quem irá anunciá-las (prestadores de serviços). Para o primeiro grupo, o cadastro é feito a partir do preenchimento de dados básicos: nome, *e-mail*, telefone e senha, conforme apresentado na Figura 7. Para o segundo grupo, além dessas informações, será necessário preencher um campo de perfil, no qual o prestador de serviços irá fornecer uma breve descrição sobre ele e seu trabalho (ex.: quem ele é, quanto tempo trabalha realizando tal experiência, qual o seu diferencial, etc.)

Figura 7 – Tela de cadastro - dados básicos

Fonte: Turistando Beberibe (2022).

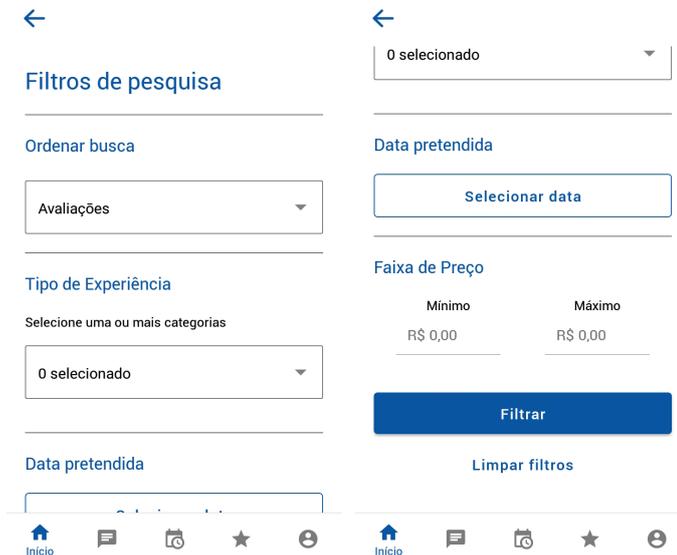
3) Catálogo de experiências: Assim que o usuário turista realizar seu cadastro e, posteriormente, o *login* no aplicativo, ele será redirecionado para a página principal, a qual contém as experiências em Beberibe e região, como uma espécie de catálogo, conforme apresentado na Figura 8. O usuário pode utilizar de filtros para refinar a sua pesquisa (ex.: data pretendida, que tipo de serviço ele busca, preço mínimo-máximo), conforme apresentado na Figura 9.

Figura 8 – Tela principal - catálogo de experiências



Fonte: Turistando Beberibe (2022).

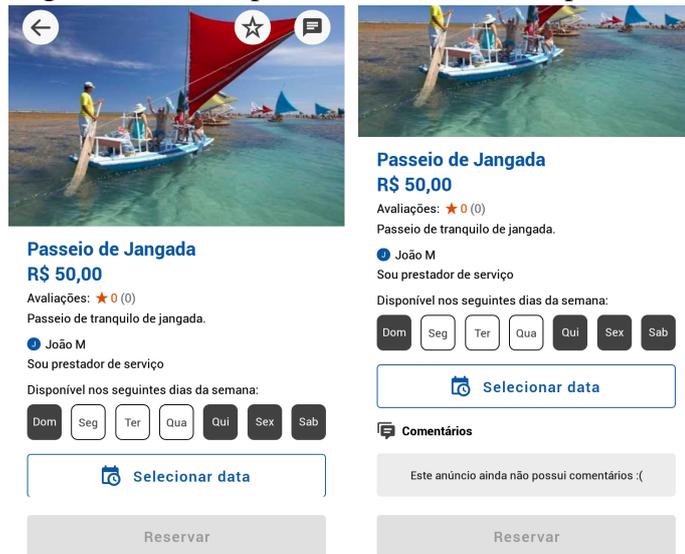
Figura 9 – Tela de filtros



Fonte: Turistando Beberibe (2022).

4) Anúncio (experiência): Todos os anúncios, listados no catálogo, são clicáveis e contam com mais informações sobre o perfil do prestador de serviço e os detalhes da oferta. Dentro do anúncio, também há uma seção destinada às avaliações de outros turistas, que decidiram compartilhar impressões sobre a experiência escolhida, conforme apresentado na Figura 10.

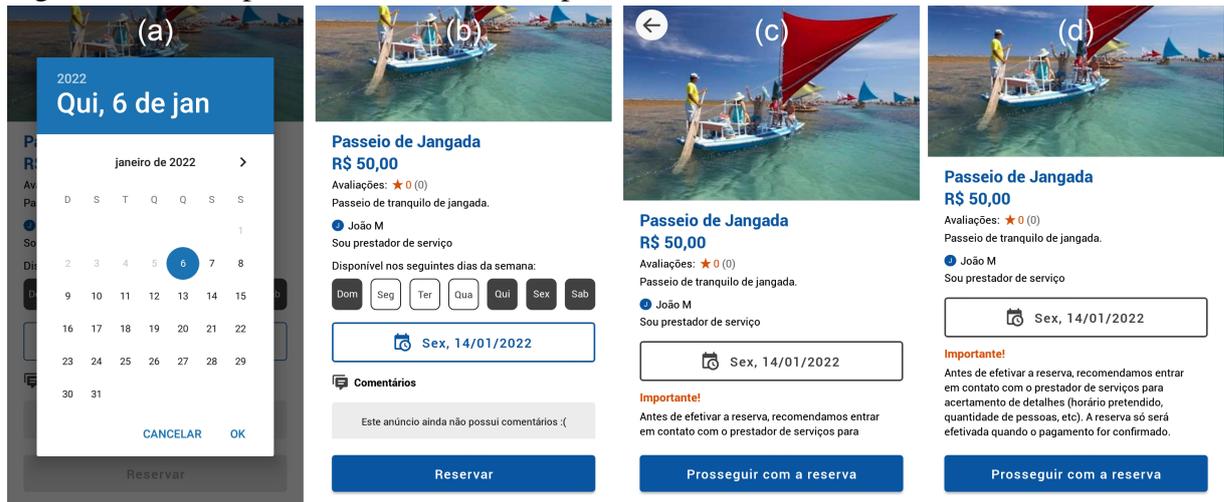
Figura 10 – Exemplo de um anúncio de experiência



Fonte: Turistando Beberibe (2022).

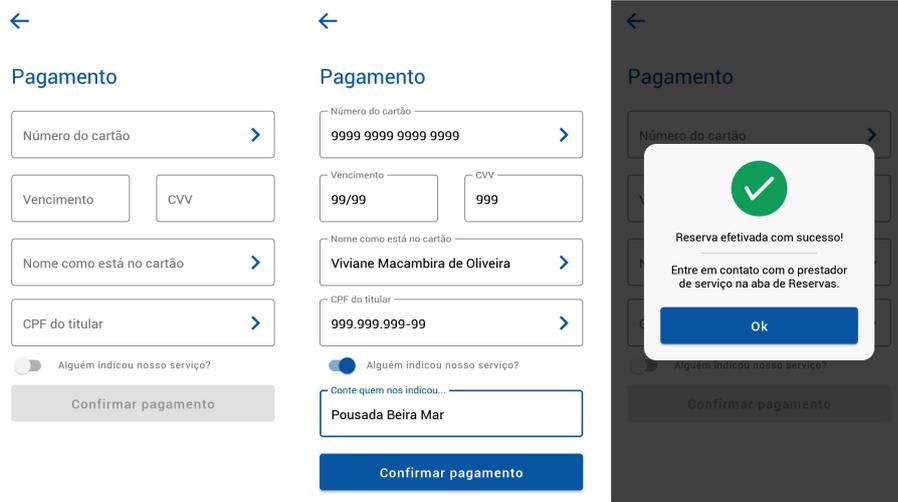
5) Agendamento e Pagamento: Após escolher a experiência desejada e definir o dia a ser realizada, o turista prossegue com a reserva e o pagamento da mesma, conforme apresentado nas Figuras 11 e 12. Os métodos de pagamento foram restritos à cartão de crédito ou débito, com o objetivo de facilitar o estorno ao turista caso haja algum problema com a experiência contratada.

Figura 11 – Exemplo de reserva de uma experiência



Fonte: Turistando Beberibe (2022).

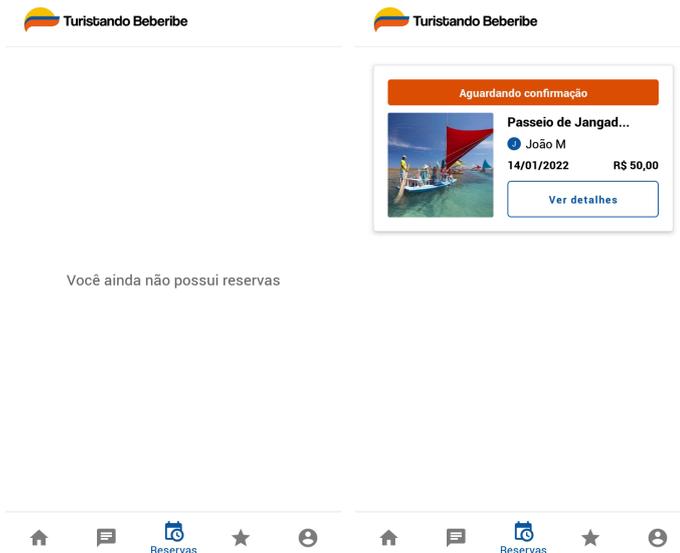
Figura 12 – Exemplo de pagamento de uma experiência



Fonte: Turistando Beberibe (2022).

6) Reservas: Por fim, para acompanhar o andamento da reserva, o turista acessa a aba "reservas", conforme apresentado na Figura 13. Há 3 *status* possíveis: 1. Aguardando confirmação, que significa que o prestador de serviços ainda não respondeu à sua solicitação (podendo confirmá-la ou cancelá-la); 2. Confirmada, que significa que o prestador de serviços confirmou a solicitação e a experiência será realizada conforme a reserva; 3. Cancelada, que significa que o prestador de serviços cancelou a reserva, a qual não será realizada e o valor pago será estornado.

Figura 13 – Tela de reserva



Fonte: Turistando Beberibe (2022).

5 COLETA DE DADOS

Antes de começar o desenvolvimento do aplicativo, a equipe Ethos elaborou, durante a disciplina de Projeto Integrado II (em um momento anterior a escrita deste trabalho), questionários *online* para os turistas e prestadores de serviços (um formulário para cada perfil), a fim de identificar a viabilidade da criação do Turistando Beberibe, sem aprofundar nas necessidades e objetivos dos mesmos. Os formulários foram divulgados em grupos de *Facebook* relacionados às praias e viagens/turismo no Ceará, mencionados na seção 4.2 deste trabalho. Como resultado, foi obtido um parecer favorável ao seu desenvolvimento: das 71 pessoas que responderam ao formulário de turistas, 57 (80,3%) demonstraram interesse em uma aplicação que reunisse às experiências na região de Beberibe, com a possibilidade de entrar em contato diretamente com os prestadores de serviços, realizar agendamento e pagamento online. Em corroboração, das 21 pessoas que responderam ao formulário de prestadores de serviços, 16 (76,2%) disseram ter interesse por um aplicativo no qual pudesse divulgar, agendar e receber o pagamento pelos serviços oferecidos.

Os formulários em questão não aprofundaram nas funcionalidades que deveriam ser desenvolvidas para um produto direcionado à esses perfis de público-alvo. Portanto, para atingir o objetivo deste trabalho, sentiu-se a necessidade de realizar novas coletas de dados, a fim de identificar os diferentes tipos de perfis de turistas, avaliar a versão atual do aplicativo e obter as opiniões dos participantes sobre questões específicas. Para tal, três métodos foram utilizados, a saber: questionário *online*, SUS e entrevista estruturada. "Na verdade, é importante não se concentrar em apenas uma técnica de coleta de dados, mas utilizá-las de forma flexível e combinada, de modo a evitar distorções que são inerentes a qualquer abordagem"(ROGERS *et al.*, 2013).

5.1 Questionário *online*

Os questionários são comumente utilizados para a coleta de dados demográficos (p.ex., nome, faixa etária, gênero) e opiniões dos participantes, a fim de contextualizar as suas respostas. "Questionários bem elaborados são uma boa maneira de obter respostas a perguntas específicas de um grupo grande de pessoas, especialmente se esse grupo estiver espalhado geograficamente, tornando inviável a visitação de todos"(ROGERS *et al.*, 2013).

Devido à pandemia de COVID-19 e sob a perspectiva de atingir um maior número

de pessoas, foi elaborado e criado um questionário *online* a partir do *Google Forms*. A referida ferramenta é própria da *Google* e oferece vários recursos, como a criação de perguntas abertas, questões múltipla escolha, caixas de seleção, visualização de dados quantitativos de forma gráfica, entre outros. Dentre suas vantagens, está a sua rápida divulgação através de *link*, *e-mail* ou incorporação *HyperText Markup Language* (HTML), oferece a opção de divisão das perguntas por seção e é comumente utilizada pela população. Para este trabalho, a divulgação do referido questionário *online* deu-se através de grupos de *WhatsApp*, sendo solicitada a sua replicação para outras pessoas que possuíssem o perfil direcionado da pesquisa, no caso, pessoas que gostassem de viajar e realizasse essa atividade com alguma frequência.

5.1.1 Estruturação

Para a elaboração das perguntas e estruturação do questionário, foram definidos, primeiramente, os objetivos que o mesmo deveria responder, a partir da premissa de identificar os diferentes tipos de perfis de turistas.

Portanto, os objetivos definidos foram:

1. Coletar dados demográficos do público-alvo .
2. Identificar a familiaridade do público-alvo com a utilização de aplicativos .
3. Identificar experiências e preferências turísticas do público-alvo .

Com base nestes pontos, foram elaboradas três seções para compor o questionário, totalizando 16 perguntas, compostas por 10 perguntas abertas e 6 fechadas. As seções definidas foram:

1. Dados pessoais: A primeira seção foi destinada a coletar dados demográficos dos participantes, ajudando a delimitar os diferentes tipos de perfis de turistas durante a análise. Conta com perguntas de caráter introdutório, abertas e fechadas, como nome, faixa etária, estado, cidade, gênero e contato (a fim de contactá-los, caso o perfil se encaixe com o pretendido para a avaliação do Turistando, através da SUS e entrevista estruturada), conforme apresentado na Figura 14.

Figura 14 – Perguntas que compõem a primeira seção do questionário

1ª Etapa

1. Nome
2. Faixa Etária
 - Menor de 18 anos
 - 18 - 24 anos
 - 25 - 34 anos
 - 35 - 44 anos
 - 45 - 54 anos
 - 55 - 64 anos
 - Acima de 64 anos
3. Estado
4. Cidade
5. Gênero
 - Masculino
 - Feminino
 - Prefiro não dizer
 - Outro
6. Contato (Whatsapp e/ou e-mail)

Fonte: Elaborado pela autora (2022).

2. *Familiaridade com o uso de aplicativos:* A segunda seção foi destinada a identificar a familiaridade dos participantes com o uso de aplicativos, sendo de extrema importância para selecionar o perfil correto de usuário para realizar a avaliação do Turistando Beberibe. Como requisito para este, o participante deveria ter uma maior facilidade em explorar novos aplicativos, pois como se trata de um *Minimum Viable Product (MVP)*, acredita-se que estas pessoas conseguiriam ter uma melhor noção de como a aplicação deveria se comportar, em termos de *feedback* e interação, sendo de fundamental importância para responder a SUS. Foi composta apenas por uma pergunta, de múltipla escolha, com as opções demonstradas na Figura 15.

Figura 15 – Pergunta que compõe a segunda seção do questionário

2^a Etapa

7. Como você classificaria o seu uso de aplicativos?

- Uso frequentemente vários aplicativos e tenho facilidade em explorar/utilizar novos aplicativos
- Uso frequentemente vários aplicativos, mas sou um pouco travado ao explorar/utilizar novos aplicativos, quando necessário
- Só uso os principais aplicativos (Whatsapp, Facebook, Instagram, YouTube, etc.), mas tenho facilidade em explorar/utilizar novos aplicativos, quando necessário
- Só uso os principais aplicativos (Whatsapp, Facebook, Instagram, YouTube, etc.), mas sou um pouco travado ao explorar/utilizar novos aplicativos, quando necessário
- Não gosto de utilizar aplicativos
- Outro

Fonte: Elaborado pela autora (2022).

3. *Experiências e preferências turísticas:* Por fim, a terceira seção foi destinada a identificar as experiências e preferências turísticas dos participantes, a fim de complementar a análise de perfis de turistas e filtrar os usuários que possuíssem maiores chances de utilização do aplicativo. Foi composta por perguntas abertas e fechadas, sendo apresentadas na Figura 16.

Figura 16 – Perguntas que compõem a terceira seção do questionário

3^a
Etapa

8. Costuma viajar pelo Ceará? Se sim, quantas vezes ao ano? (pode-se basear em períodos anteriores à pandemia)

9. O que mais gosta de fazer durante as viagens?

10. Costuma viajar sozinho, em casal, com amigos ou com a família? Tem preferência entre alguma das alternativas? Se sim, por quê?

11. Gosta de planejar suas viagens com antecedência ou deixa para decidir o que fazer quando chega ao destino?

- Com antecedência
- Quando chego ao destino

12. Costuma realizar experiências quando viaja? (ex.: trilhas, passeio de buggy, visitas guiadas, etc.)

- Sim
- Não
- Depende do lugar

13. Conhece Beberibe?

14. Já realizou alguma experiência em Beberibe? Se sim, qual mais gostou e recomenda? Se não, por qual motivo?

15. Se pudesse mudar o processo de contratação de experiências, o que mudaria? (caso não tenha algo para mudar, basta responder "Não se aplica")

16. O que você acha que seria essencial ter em uma aplicação de contratação de experiências?

Fonte: Elaborado pela autora (2022).

5.2 Avaliando o aplicativo Turistando Beberibe

Após a divulgação e resposta ao questionário *online*, o qual obteve 26 submissões, foi realizada uma primeira análise de dados, a fim de selecionar os participantes pertencentes ao público-alvo do aplicativo: usuários que possuam facilidade em explorar novos *apps* e interesse

na realização de experiências turísticas. Ao seu fim, 15 pessoas encaixaram-se nestes requisitos básicos. Os mesmos foram contactados via *WhatsApp* ou *e-mail*, sendo enviado uma mensagem padrão de convite à realização de uma nova etapa da pesquisa, a SUS.

Dos 15 participantes convidados, 12 aceitaram participar da avaliação do aplicativo. Para a sua iniciação, os mesmos foram informados de como ela se seguiria: de forma *online*, via *Google Meet* (aplicativo ou *web*), em dia e horário que lhe fosse mais conveniente. Para a realização da mesma, foi necessário que o avaliador instalasse em seu *smartphone* o *Android Application Pack* (APK) do Turistando Beberibe (no caso de usuários *Android*) ou o aplicativo *Expo Go*, para usuários *iOS*. O *Expo Go* é um *app* oferecido pelo Expo, *framework* construído para apoiar o desenvolvimento de aplicações *React* em geral, que permite executar projetos *React Native* em dispositivos *Android* e *iOS*, sendo uma alternativa para testar *apps* sem a necessidade de "subir" para as principais lojas. Caso o avaliador, usuário de *Android*, não quisesse instalar o APK do Turistando Beberibe, o mesmo teria a opção de baixar e instalar o *Expo Go*, executando a avaliação por ele.

No dia e horário combinado, com cada avaliador individualmente, foi enviado o *link* de ingresso à chamada no *Google Meet* e dado início a SUS. Primeiramente, foi fornecido um formulário, criado e disponibilizado através do *Google Forms*, contendo o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE), em que há uma breve explicação sobre o que se trata a pesquisa, para o que ela é destinada, a não obrigatoriedade da participação, para o que as respostas irão servir e a garantia do seu anonimato. Após o avaliador concordar com o TCLE, foi dada uma breve explicação sobre o aplicativo e como seguiria os próximos passos.

A SUS foi planejada para que o avaliador explorasse as principais funções do *app*, sob a ótica do perfil de turista, as quais são: 1) realização de cadastro; 2) *logar* na plataforma; 3) filtrar por uma experiência; 4) reservar/pagar por uma experiência; e 5) checar o *status* da reserva. Para que isso fosse possível, foi dado para todos os avaliadores uma mesma situação de uso do *app* e, a partir dela, todas as funcionalidades listadas anteriormente fossem avaliadas. Também foi-lhes informado que, em caso de dúvida, não hesitasse perguntar ao pesquisador.

Situação apresentada: Suponha que você está com uma viagem marcada para Beberibe entre os dias 20/01/2022 a 23/01/2022, e está interessado(a) em contratar um bugueiro para realizar um passeio pelas praias locais. Um amigo muito próximo te recomendou o aplicativo Turistando Beberibe, o qual oferece uma listagem de experiências locais, com opção de filtragem por menor preço, tipo de atividade e data de interesse, com a facilidade de realizar o pagamento

de forma online via cartão de débito ou crédito (utilize dados fictícios). Realize os passos que você acha necessário para filtrar e reservar o seu passeio de *buggy* e, ao fim, cheque o *status* do mesmo.

Após o avaliador interagir com o aplicativo e realizar os passos necessários para concluir a atividade, foi enviado um novo formulário, também pelo *Google Forms*, contendo as 10 perguntas referentes à SUS. Foi-lhes explicado como a avaliação funciona, como a mesma deveria ser respondida e que se houvesse dúvida sobre sua resposta em alguma pergunta, marcasse a opção central da mesma.

5.3 Entrevista sobre as impressões dos usuários sobre o aplicativo Turistando Beberibe

Como último passo, foi elaborada uma entrevista estruturada com base no *framework* DECIDE, criada no *Google Forms*, a ser aplicada após a SUS. A elaboração das perguntas, que compuseram a referida entrevista, partiu da determinação das metas e objetivos da avaliação, que consistiu em dois pontos: 1) Obter dados qualitativos e quantitativos após a utilização do Turistando Beberibe; e 2) Complementar às respostas dadas na aplicação da SUS, a fim de enriquecer a análise final de dados. A maioria das perguntas eram fechadas, com o propósito de identificar questões específicas de interação do avaliado com o aplicativo. Apenas dois itens eram abertos, a fim de coletar impressões e vivências mais pessoais de cada participante acerca do tema abordado, no caso, viagens e experiências turísticas. O Quadro 1, que encontra-se no Apêndice A deste trabalho, descreve toda a estrutura utilizada para a entrevista com base no referido *framework*.

6 ANÁLISE DE DADOS

A análise de dados foi dividida em três momentos: 1) análise prévia das 26 respostas obtidas no questionário *online*, com o propósito de selecionar, no mínimo, 12 participantes com o perfil de público-alvo do aplicativo para aplicação da SUS; 2) análise das 26 respostas obtidas no questionário *online*, a fim de identificar e classificar os diferentes tipos de perfis de turistas; e 3) análise dos resultados da SUS e entrevista estruturada. Em todos, os dados obtidos se dividiam em quantitativos e qualitativos.

Para o primeiro momento, observou-se, principalmente, os dados referentes à familiaridade com o uso de aplicativos e experiências e preferências turísticas. Para caracterizar-se como perfil de público-alvo do Turistando Beberibe, o participante deveria possuir, no mínimo, facilidade em explorar novos *apps* e demonstrar interesse na realização de experiências turísticas. Houve uma preferência por aqueles que também responderam ter um maior costume em viajar, que conhecem Beberibe e que já tivessem realizado alguma experiência de qualquer natureza na região. Portanto, o convite para a avaliação foi destinada à esses participantes.

Para o segundo momento, foram analisadas todas as respostas dadas no questionário *online*, através de uma planilha gerada pelo próprio *Google Forms*. Primeiramente, as respostas foram ordenadas de acordo com a categoria faixa etária dos participantes (que serviriam para a definição dos perfis de turistas), pontuando a familiaridade desses com o uso de aplicativos e as suas preferências/vivências turísticas. Ao fim, percebeu-se que a faixa etária não seria a ideal para essa distinção, uma vez que diferentes pessoas de diferentes idades possuíam interesses em comum. Portanto, definiu-se às respostas da pergunta "O que mais gosta de fazer durante as viagens?" como fator determinante para a definição dos perfis de turistas.

Por último, o terceiro momento foi caracterizado pela aplicação da SUS e, posteriormente, a entrevista estruturada. A análise dos resultados obtidos na SUS foi feita a partir de seu próprio modelo, para cada avaliador individualmente: consiste no somatório das pontuações finais de cada "questão", que podem variar entre 0 a 4, e, posteriormente, multiplicado por 2,5. Para as questões ímpares, deve-se subtrair 1 ponto à resposta do usuário (posição da escala) para obter a pontuação final. Para as questões pares, a pontuação final é 5 menos a resposta dada pelo usuário na escala. Feito isso, soma-se todas essas pontuações finais e multiplica-se o resultado por 2,5. O resultado obtido é identificado como o índice de satisfação do utilizador. Como expectativa, pretende-se obter a pontuação mínima de 50,9 referente a este índice. Na entrevista estruturada, a maioria das perguntas eram de caráter quantitativo (fechadas), a fim

de aprofundar questões abordadas na SUS. Esses dados serviram para compor quais funcionalidades/ícones/nomenclaturas precisariam ser revisadas no *redesign*. As duas perguntas abertas (qualitativas) serviram para identificar a existência de aplicações parecidas com o Turistando Beberibe e um espaço destinado à críticas e sugestões para o *app*, também na perspectiva de ajustes e novas funcionalidades para o *redesign*.

7 RESULTADOS

Para o presente trabalho, foram levados em consideração os resultados obtidos no questionário *online*, SUS e entrevista estruturada, com os objetivos e modo de análise descritos nas seções 5 e 6.

7.1 Resultado do questionário *online*

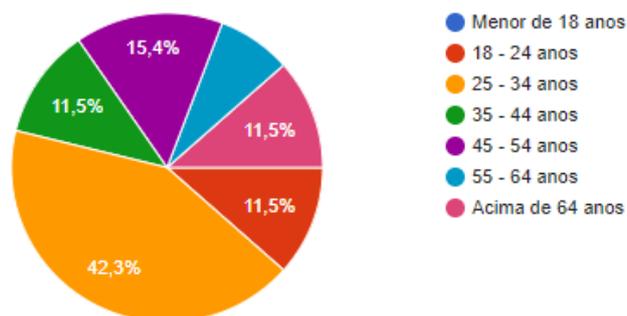
Foi obtido um total de 26 respostas em um período de 3 dias. Foi assumido que essa quantidade seria suficiente para a elaboração dos perfis de turistas e escolha dos avaliadores para a aplicação da SUS, uma vez que Tullis e Stetson (2004) nos mostram que obtém-se uma assintota aparente, em avaliações de usabilidade, em um tamanho de amostra a partir de 12, dando quase 100% de precisão e razoavelmente confiáveis.

Os objetivos listados na subseção 5.1.1 deste trabalho serviram como ponto de partida para a análise dos resultados. Por meio destes, foi possível identificar e cruzar os dados esperados, a fim de definir os diferentes tipos de perfis de turistas.

7.1.1 *Objetivo 1: dados demográficos*

Das 26 respostas, pôde-se observar uma predominância da faixa etária de 25-34 anos, com 11 respostas (42,3%). Distanciando-se, foi seguida pela faixa de 45-54 anos, com 4 respostas (15,4%). Houve uma equiparação entre as faixas de 18-24 anos, 35-44 anos e acima de 64 anos, com 3 respostas para cada (11,5%). Por fim, com apenas 2 respostas, ficou a de 55-64 anos, representando 7,7%.

Figura 17 – Gráfico referente às respostas sobre faixa etária
26 respostas

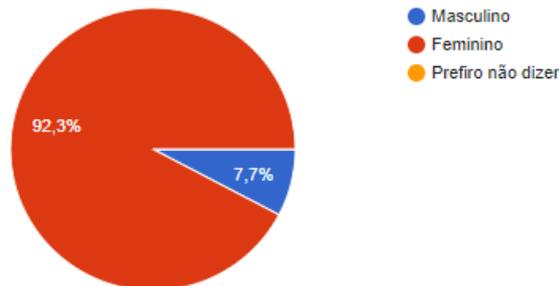


Fonte: Google Forms (2022).

Todos os participantes responderam ser do Ceará, residentes da capital, Fortaleza, ou Maracanaú (região metropolitana). Em grande liderança, com 24 respostas (92,3%), o gênero feminino se destacou diante ao masculino, sendo este representado por apenas 2 participantes (7,7%).

Figura 18 – Gráfico referente às respostas sobre gênero

26 respostas



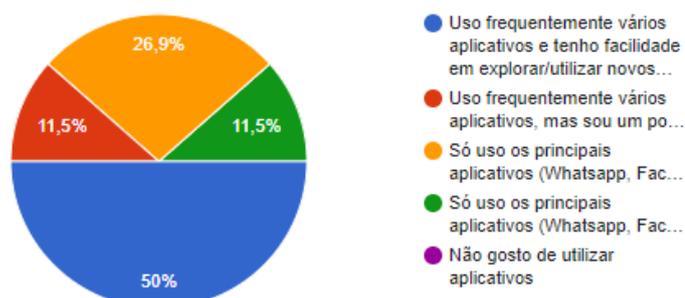
Fonte: Google Forms (2022).

7.1.2 Objetivo 2: familiaridade com o uso de aplicativos

A partir da análise dos resultados desta seção, foi possível identificar que a maioria dos participantes possuem facilidade em explorar novos aplicativos. Treze pessoas (50%) responderam utilizar frequentemente vários aplicativos e que possuem facilidade em explorar novas aplicações. Sete pessoas (26,9%) responderam utilizar somente os principais aplicativos, como *WhatsApp*, *Facebook* e *Instagram*, mas que possuem facilidade em explorar novas aplicações, quando necessário. Portanto, 20 participantes (76,9%) enquadraram-se em um dos requisitos para serem considerados como público-alvo do Turistando Beberibe. Seis participantes (aproximadamente 23,1%) responderam usar com frequência vários aplicativos ou somente os principais, mas que possuem uma certa dificuldade em explorar novas aplicações, quando necessário.

Figura 19 – Gráfico referente às respostas sobre familiaridade com uso de aplicativos

26 respostas



Fonte: Google Forms (2022).

7.1.3 *Objetivo 3: experiências e preferências turísticas*

As perguntas desta seção caracterizaram-se, em sua grande maioria, como qualitativas, a fim de não limitar os participantes a descreverem suas vivências e preferências turísticas.

Quando questionados sobre o costume de viajar pelo Ceará, 23 participantes (aproximadamente 88,5%) responderam ter esse hábito, realizando-o de 1 a 4 vezes ao ano, em média, e apenas 3 (aproximadamente 11,5%) responderam não ter esse costume. A maioria (19 participantes - aproximadamente 73,08%) respondeu ter a preferência por viajar em família e/ou com amigos, planejando-a com antecedência.

Dentre as formas de lazer buscadas durante as viagens, em ordem de recorrência, as respostas convergiam em: 1) conhecer o lugar e seus pontos turísticos; 2) aproveitar o local para relaxar e descansar; 3) aproveitar a gastronomia local.

Quando questionados sobre a realização de experiências durante às viagens, 15 participantes (57,7%) responderam que esse interesse surge a depender do que o local tem a oferecer, e 11 participantes (42,3%) responderam que possuem esse costume ao viajar.

Quando questionados sobre o que mudariam no processo de contratação de experiências, a grande maioria respondeu não ter sugestão de mudança, mas 3 respostas se destacaram quanto a possíveis melhorias deste processo: 1) "Deixaria as opções de entretenimento concentradas num só lugar, como um perfil de *instagram* ou num *app*, onde seria mais fácil visualizar as opções e contratá-las também."; 2) "Não gosto do 'assédio', preferia contratar *online* e previamente."; e 3) "Contratação de serviços no próprio hotel."

Dentre as funcionalidades esperadas em um aplicativo de contratação de experiências, muitos prezaram pela segurança/confiabilidade, facilidade de contratação ou cancelamento da mesma, *chat* com o prestador de serviços, informações claras e melhor descrição dos serviços oferecidos, com fotos e vídeos. Dentre todas as respostas, as seguintes se destacaram: 1) "Disponibilidade de horários dos serviços, valor do serviço, quem é a pessoa que está prestando o serviço (se é local, se possui algum tipo de graduação. Algo como um perfil da pessoa, tipo no *Uber*), pacotes (comprando mais de um serviço o valor diminui), talvez acomodação também seria legal ter"; 2) "Praticidade, zero necessidade de ligar, rapidez"; e 3) "É super importante viabilizar o pagamento das contratações dentro de um *site* ou aplicativo e, além disso, que as experiências contratadas fiquem à mostra a fim de conhecê-las melhor."

7.2 Perfis

A partir da análise e cruzamento dos dados obtidos no questionário *online*, foi possível identificar 3 perfis de turistas. O primeiro, chamado de Perfil A, foi identificado em 11 participantes e compreende às pessoas que viajam com a perspectiva de aproveitar o local e realizar alguma(s) experiência(s) turística(s). O segundo, chamando de Perfil B, foi identificado em 11 participantes e compreende às pessoas que viajam com o intuito de descansar e conhecer o local, realizando experiências turísticas caso algo lhe chame muito a atenção. O terceiro, chamado de Perfil C, foi identificado em 5 participantes e compreende às pessoas que viajam com a perspectiva de descansar e curtir o local de estadia, sem a pretensão de realizar qualquer experiência turística.

7.2.1 Perfil A

Este perfil é composto por pessoas que viajam com o intuito de aproveitar o local visitado, normalmente acompanhadas por familiares e/ou amigos. Gostam de realizar passeios, caminhadas, trilhas, visitar os principais pontos turísticos, conhecer a gastronomia local, entre outros. Acabam por realizar toda essa programação com antecedência, a fim de extrair ao máximo o que o lugar têm a oferecer, mas não dispensam uma nova aventura, caso sejam convidados.

7.2.2 Perfil B

Este perfil é composto por pessoas que viajam com o intuito de descansar, acompanhados pela família e/ou amigos, mas que não dispensam uma rápida visita pela região, a fim de conhecer os principais pontos turísticos e gastronomia local. Realizam experiências caso alguma lhe chame muito a atenção e, por isso, costumam planejar o que fazer quando chegam ao destino.

7.2.3 Perfil C

Este perfil é composto por pessoas que viajam com o único objetivo: descansar e desconectar da rotina, dispensando passeios, visitas e realização de experiências. Como os outros perfis, também possuem o costume de viajar com familiares e/ou amigos, aproveitando ao máximo o que o local de estadia (casa/hotel/pousada) têm a oferecer.

7.3 Resultado da SUS

Para esta etapa, foram levantados os participantes do questionário *online* que se enquadraram nos requisitos mínimos de público-alvo do Turistando Beberibe (familiaridade em explorar novos aplicativos e interesse em realizar experiências turísticas), dando preferência por aqueles que também responderam ter um maior costume em viajar, que conhecem Beberibe e que já tivessem realizado alguma experiência de qualquer natureza na região. Ao fim, o convite para avaliação do aplicativo a partir da SUS foi enviado a 15 participantes, no qual 12 aceitaram (o mínimo definido por Tullis e Stetson (2004)).

Como mencionado na seção 5.2, os avaliadores passaram por algumas etapas preparatórias antes da aplicação da SUS e, após utilizarem o *app*, a mesma foi fornecida a fim de identificar suas impressões acerca da aplicação.

De modo geral, o Turistando Beberibe foi bem aceito pelos avaliadores, obtendo resultados favoráveis acerca de todas as funcionalidades testadas, conforme demonstrado na Tabela 1.

Tabela 1 – Compilado das respostas dadas a SUS

	<i>Escala Linkert</i>				
	<i>(1- Discordo totalmente a 5 - Concordo totalmente)</i>				
	1	2	3	4	5
Acho que gostaria de utilizar este aplicativo com frequência	-	-	3 respostas	6 respostas	3 respostas
Considereei o aplicativo mais complexo do que o necessário	6 respostas	6 respostas	-	-	-
Achei o aplicativo fácil de utilizar	-	-	-	5 respostas	7 respostas
Acho que necessitaria de ajuda de um técnico para conseguir utilizar este aplicativo	12 respostas	-	-	-	-
Considereei que as várias funcionalidades deste aplicativo estavam bem integradas	-	-	1 resposta	4 respostas	7 respostas
Achei que este aplicativo tinha muitas inconsistências	8 respostas	3 respostas	1 resposta	-	-
Suponho que a maioria das pessoas aprenderia a utilizar rapidamente este aplicativo	-	-	3 respostas	5 respostas	4 respostas
Considereei o aplicativo muito complicado de utilizar	7 respostas	5 respostas	-	-	-
Senti-me muito confiante a utilizar este aplicativo	-	-	-	4 respostas	8 respostas
Tive que aprender muito antes de conseguir lidar com este aplicativo	11 respostas	1 resposta	-	-	-

Fonte: Elaborado pela autora (2022).

A pontuação final de cada avaliador é identificada como o índice de satisfação do

utilizador. Como resultado a este índice, obteve-se: 1) quatro pontuações 97,5; 2) uma pontuação 95; 3) uma pontuação 90; 4) uma pontuação 87,5; 5) uma pontuação 85; 6) uma pontuação 82,5; 7) duas pontuações 80; e 8) uma pontuação 72,5. Portanto, o aplicativo superou à expectativa de índice 50,9, considerado como "OK" por Bangor *et al.* (2009), e obteve índices variando de 72,5 a 97,5 (entre "Bom", "Excelente" e "Melhor Imaginável").

Este resultado do índice de satisfação do utilizador reflete características dos perfis A e B nos integrantes da Equipe Ethos pois, como dito anteriormente, o aplicativo foi construído a partir da visão do time de desenvolvimento do que seria interessante ter em uma aplicação de contratação de experiências, na qual não foi adotada/seguida uma metodologia.

7.4 Resultado da entrevista estruturada

Por fim, após a aplicação da SUS, os avaliadores foram convocados a participarem da última etapa da pesquisa, a entrevista estruturada, idealizada para complementar o passo anterior.

Quando questionados sobre se utilizariam o aplicativo caso viajassem para Beberibe, 10 pessoas (83,3%) responderam que "Sim" e 2 pessoas (16,7%) responderam "Talvez", considerando o serviço oferecido pelo *app* como essencial (6 respostas - 50%), necessário (3 respostas - 25%) ou adequado (3 respostas - 25%).

Quando questionados sobre as funcionalidades testadas, a maioria respondeu que todas foram fáceis de executar, encontrando uma maior "divergência" na funcionalidade de reserva e pagamento de uma experiência, como demonstrado na Tabela abaixo.

Tabela 2 – Compilado das respostas dadas à avaliação das funcionalidades testadas durante a SUS

	Fácil de executar	Difícil de executar	Não se aplica
Como você classificaria, quanto a execução, a realização do cadastro?	12 respostas (100%)	-	-
Como você classificaria, quanto a execução, "logar" no aplicativo?	12 respostas (100%)	-	-
Como você classificaria, quanto a execução, a filtragem por uma experiência?	12 respostas (100%)	-	-
Como você classificaria, quanto a execução, a reserva e pagamento de uma experiência?	9 respostas (75%)	1 resposta (8,3%)	2 respostas (16,7%)
Como você classificaria, quanto a execução, a checagem do status da reserva da experiência?	10 respostas (83,3%)	-	2 respostas (16,7%)

Fonte: Elaborado pela autora (2022).

Corroborando com esses dados, 8 pessoas (66,7%) responderam que não tiveram

dificuldades em executar as atividades, e 4 pessoas (33,3%) responderam que possuíam alguma dificuldade na reserva e pagamento de uma experiência.

Com relação aos ícones utilizados, os avaliadores responderam que estes estão muito adequados ou adequados, com 6 respostas (50%) para cada. Em relação as palavras/termos utilizados, 7 pessoas (58,3%) responderam que está adequado e 5 pessoas (41,7%) responderam que está muito adequado.

Por fim, os avaliadores responderam não conhecer outra aplicação com o mesmo foco do Turistando Beberibe e que, se o aplicativo estivesse disponíveis nas principais lojas de *apps*, a maioria (10 pessoas - 83,3%) o recomendaria para seus amigos e/ou familiares.

Como bônus, foi perguntado aos avaliadores o que eles acrescentariam, retirariam ou modificariam no aplicativo. Como resposta, verificamos os seguintes comentários como pontos a melhorar: 1) há uma preferência por esse tipo de serviço ser ofertado também via *web*, pois não é necessário utilizá-lo diariamente ou com alguma frequência; 2) houve uma certa confusão sobre os dias disponíveis das experiências, se eram os de fundo cinza ou branco; 3) 2 usuários de *iOS* responderam ter dificuldade em selecionar a data pretendida da experiência, pois não aparece um calendário; 4) não há a opção de conversar com o prestador de serviços quando o anúncio é acessado pelo menu de "Reservas", sendo algo recomendado à eles quando estão prestes a pagar pela experiência; 5) ter a opção de filtrar entre datas, a fim de encontrar maiores possibilidades; 6) dar a opção de login via *Google*, *Facebook* e outros sistemas; 7) salvar dados do cartão para futuras compras e adicionar novos meios de pagamento, como *Pix*, boleto.

8 CONCLUSÕES E TRABALHOS FUTUROS

A pandemia do novo coronavírus (COVID-19) gerou grandes déficits no setor de turismo, dentro e fora do Brasil, atribuído às medidas restritivas necessárias ao seu combate. Este setor foi um dos primeiros a parar suas atividades e agora, após a ampla vacinação contra a COVID-19 e a flexibilização das restrições no Estado do Ceará, tenta se reerguer de diversas formas. À vista disso, além da percepção de uma carência de sistemas relacionados, a equipe Ethos projetou e desenvolveu a aplicação intitulada Turistando Beberibe, que visa fornecer um catálogo de experiências a serem realizadas na região mencionada.

Por restrição de tempo e recursos à época, não foi possível realizar testes de usabilidade, levantar opiniões dos usuários, entre outros. Por isso, o presente trabalho buscou responder a estas questões através da avaliação do aplicativo, sob a ótica dos turistas, a partir da SUS e entrevista estruturada com os avaliadores. A adoção da SUS se deu por sua fácil aplicação, podendo ser realizada de forma *online* ou presencial, e por possuir uma linguagem mais simples, facilitando o seu entendimento. A entrevista estruturada serviu para complementar às respostas dadas na avaliação de usabilidade, a fim de identificar possíveis melhorias em funcionalidades específicas e coletar as opiniões gerais dos participantes sobre o Turistando Beberibe.

Como resultado, o aplicativo foi muito bem recebido pelos avaliadores, sendo considerado por 6 destes (50%) como essencial ao setor turístico. Suas funcionalidades estavam adequadas às necessidades levantadas pelos participantes no questionário *online*, corroborando com a boa receptividade pelos avaliadores. O índice de satisfação do utilizado superou às expectativas, uma vez que foi "idealizado" atingir a marca de 50,9, e a avaliação de usabilidade mostrou resultados variando entre 72,5 a 97,5. Algumas limitações e "inconsistências" foram percebidas ao longo da avaliação como, por exemplo: as datas disponíveis para reserva de experiência, que gerou uma certa confusão; e não ter a opção de conversar com o prestador de serviços quando o anúncio é acessado pelo menu de "Reservas", sendo algo recomendado à eles quando estão prestes a pagar pela experiência.

Como trabalhos futuros, pretende-se (1) realizar o *redesign* do aplicativo, com base nas diretrizes do DCU; (2) realizar uma segunda avaliação de usabilidade com o público-alvo, a fim de validar o *redesign* e possíveis novas melhorias; (3) realizar esta mesma avaliação para o perfil de prestador de serviços; (4) implementar e disponibilizar a aplicação para que os usuários utilizem-na em suas viagens (turistas) ou na divulgação de seus serviços (prestadores de serviços).

REFERÊNCIAS

- ABRAS, C.; MALONEY-KRICHMAR, D.; PREECE, J. *et al.* **User-centered design**. 2004. 445–456 p.
- ADECE. **Turismo**. 2021. Disponível em: <https://www.adece.ce.gov.br/setores-da-economia/turismo/>. Acesso em: 06 jul. 2021.
- BANGOR, A.; KORTUM, P.; MILLER, J. **Determining what individual SUS scores mean: Adding an adjective rating scale**. [S. l.]: Citeseer, 2009. 114–123 p.
- BARBOSA, S. D. J.; SILVA, B. S. da; SILVEIRA, M. S.; GASPARINI, I.; DARIN, T.; BARBOSA, G. D. J. **Interação Humano-Computador e Experiência do Usuário**. 2021.
- BROOKE, J. **SUS: A quick and dirty usability scale**. 1995.
- COVRE, R. **Conexão mobile lidera preferência dos brasileiros e supera comportamento multiplataforma**. 2021. Disponível em: <https://www.consumidormoderno.com.br/2021/10/05/conexao-mobile-preferencia-brasileiros/>. Acesso em: 10 nov. 2021.
- DIÁRIO DO NORDESTE. **Fortaleza é 3º destino mais procurado do País durante temporada de verão, diz Mtur**. Fortaleza: [S. n.], 2021. Disponível em: <https://diariodonordeste.verdesmares.com.br/negocios/fortaleza-e-3-destino-mais-procurado-do-pais-durante-temporada-de-verao-diz-mtur-1.3029695>. Acesso em: 06 jul. 2021.
- IBGE. **Pesquisa Mensal de Serviços**. 2021. Disponível em: https://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/periodicos/2419/pms_2020_dez.pdf. Acesso em: 06 jul. 2021.
- ISO. **ISO 13407 - Human-centred design processes for interactive systems**. 1999.
- ISO. **ISO 9241-210 - Ergonomics of human-system interaction — Part 210: Human-centred design for interactive systems**. 2010.
- LOWDERMILK, T. **Design Centrado no Usuário: um guia para o desenvolvimento de aplicativos amigáveis**. [S. l.]: Novatec Editora, 2019.
- MARTINS, A. I.; ROSA, A. F.; QUEIRÓS, A.; SILVA, A.; ROCHA, N. P. **European portuguese validation of the system usability scale (SUS)**. [S. l.]: Elsevier, 2015. 293–300 p.
- MORAN, T. P. **The command language grammar: A representation for the user interface of interactive computer systems**. [S. l.]: Elsevier, 1981. 3–50 p.
- NETO, O. J. M. **Usabilidade da interface de dispositivos móveis: heurísticas e diretrizes para o design**. Tese (Doutorado) – Universidade de São Paulo, 2013.
- NIELSEN, J. **Mobile site vs. full site**. 2012. Disponível em: <https://www.nngroup.com/articles/mobile-site-vs-full-site/>. Acesso em: 10 nov. 2021.
- PREECE, J.; ROGERS, Y.; SHARP, H. **Interaction Design: Beyond Human-Computer Interaction**. [S. l.]: John Wiley & Sons, 2002.
- PRODANOV, C. C.; FREITAS, E. C. D. **Metodologia do trabalho científico: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico-2ª Edição**. [S. l.]: Editora Feevale, 2013.

- ROGERS, Y.; SHARP, H.; PREECE, J. **Design de interação**. [S. l.]: Bookman Editora, 2013.
- SCHLATTER, T.; LEVINSON, D. **Visual usability: Principles and practices for designing digital applications**. [S. l.]: Newnes, 2013.
- SILVA, F. L. da; SOGABE, M. **Interfaces gráficas para dispositivos móveis na educação a distância (EAD)**. 2020. 140–154 p.
- TULLIS, T. S.; STETSON, J. N. **A comparison of questionnaires for assessing website usability**. 2004. 1–12 p.

APÊNDICE A – QUADRO DECIDE APLICADO À ENTREVISTA ESTRUTURADAQuadro 1 – Entrevista estruturada com base no *framework* DECIDE

D	Determinar as metas e objetivos da avaliação	<ol style="list-style-type: none">1. Obter dados qualitativos e quantitativos após a utilização do Turistando Beberibe2. Complementar às respostas dadas na aplicação da SUS, a fim de enriquecer a análise final de dados
Continua ...		

Quadro 1 – Continuação do quadro

E	Explorar as questões específicas a serem respondidas pela avaliação	<p>1. Você utilizaria o aplicativo caso viajasse à Beberibe?</p> <p>a) Sim b) Não c) Talvez</p> <p>2. Como você classificaria, quanto a execução, a realização do cadastro?</p> <p>a) Fácil de executar b) Difícil de executar c) Não se aplica</p> <p>3. Como você classificaria, quanto a execução, “logar” no aplicativo?</p> <p>a) Fácil de executar b) Difícil de executar c) Não se aplica</p> <p>4. Como você classificaria, quanto a execução, a filtragem por uma experiência?</p> <p>a) Fácil de executar b) Difícil de executar c) Não se aplica</p> <p>5 Como você classificaria, quanto a execução, a reserva e pagamento de uma experiência?</p> <p>a) Fácil de executar b) Difícil de executar c) Não se aplica</p>
Continua ...		

Quadro 1 – Continuação do quadro

E	Explorar as questões específicas a serem respondidas pela avaliação	<p>6. Como você classificaria, quanto a execução, a checagem do status da reserva da experiência?</p> <p>a) Fácil de executar b) Difícil de executar c) Não se aplica</p> <p>7. Com relação aos ícones utilizados, como você os classificaria?</p> <p>a) Muito adequado b) Adequado c) Pouco adequado d) Não se aplica</p> <p>8. Com relação às palavras/termos utilizados, como você os classificaria?</p> <p>a) Muito adequado b) Adequado c) Pouco adequado d) Não se aplica</p> <p>9. Dentre as funcionalidades testadas, qual(is) você sentiu dificuldade em executar? Pode marcar mais de uma opção</p> <ul style="list-style-type: none"> - Realizar cadastro - "Logar" na plataforma - Filtrar por uma experiência - Reservar e pagar por uma experiência - Checar o status da reserva - Não senti dificuldade em nenhuma
		Continua ...

Quadro 1 – Continuação do quadro

E	Explorar as questões específicas a serem respondidas pela avaliação	<p>10. Como você classificaria o serviço oferecido pelo aplicativo no setor turístico?</p> <p>a) Essencial b) Necessário c) Adequado d) Inadequado e) Não se aplica</p> <p>11. Caso o aplicativo estivesse disponível nas principais lojas de apps, você o recomendaria para amigos/familiares?</p> <p>a) Sim b) Não c) Talvez</p> <p>12. Conhece algum aplicativo com proposta parecida? Se sim, qual?</p> <p>13. Há algo que você ache necessário acrescentar, retirar ou modificar no aplicativo? Em caso afirmativo, por favor, informar qual a ação e/ou que.</p>
C	Escolher o(s) método(s) e às técnicas de respostas à avaliação	<p>Avaliação remota</p> <p>1. Apresentação do projeto 2. Envio do formulário de TCLE 3. Aplicação da SUS 4. Entrevista</p>
Continua ...		

Quadro 1 – Continuação do quadro

I	Identificar os aspectos práticos da avaliação	<ol style="list-style-type: none"> 1. Definir a plataforma mais adequada para a realização da avaliação e entrevista (Google Meet) 2. Selecionar usuários pertencentes ao grupo de interesse à nossa aplicação, com base no levantamento de perfil 3. Contatar entre 8-12 usuários pertencentes ao grupo de interessa para a avaliação e entrevista 4. Identificar conhecimento prévio dos usuários com a plataforma escolhida 5. Marcar dia e horário para realização das mesmas
D	Decidir como lidar com as questões éticas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Termo de Consentimento Livre e Esclarecido, enviado via Google Forms para confirmação da participação
E	Avaliar, interpretar e apresentar os dados obtidos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Anotação das respostas 2. “Cruzá-las” com os dados obtidos na SUS

Fonte: elaborado pela autora (2022).