

---

# Pesquisa e Testes com Usuários

**ALANA SANTOS**

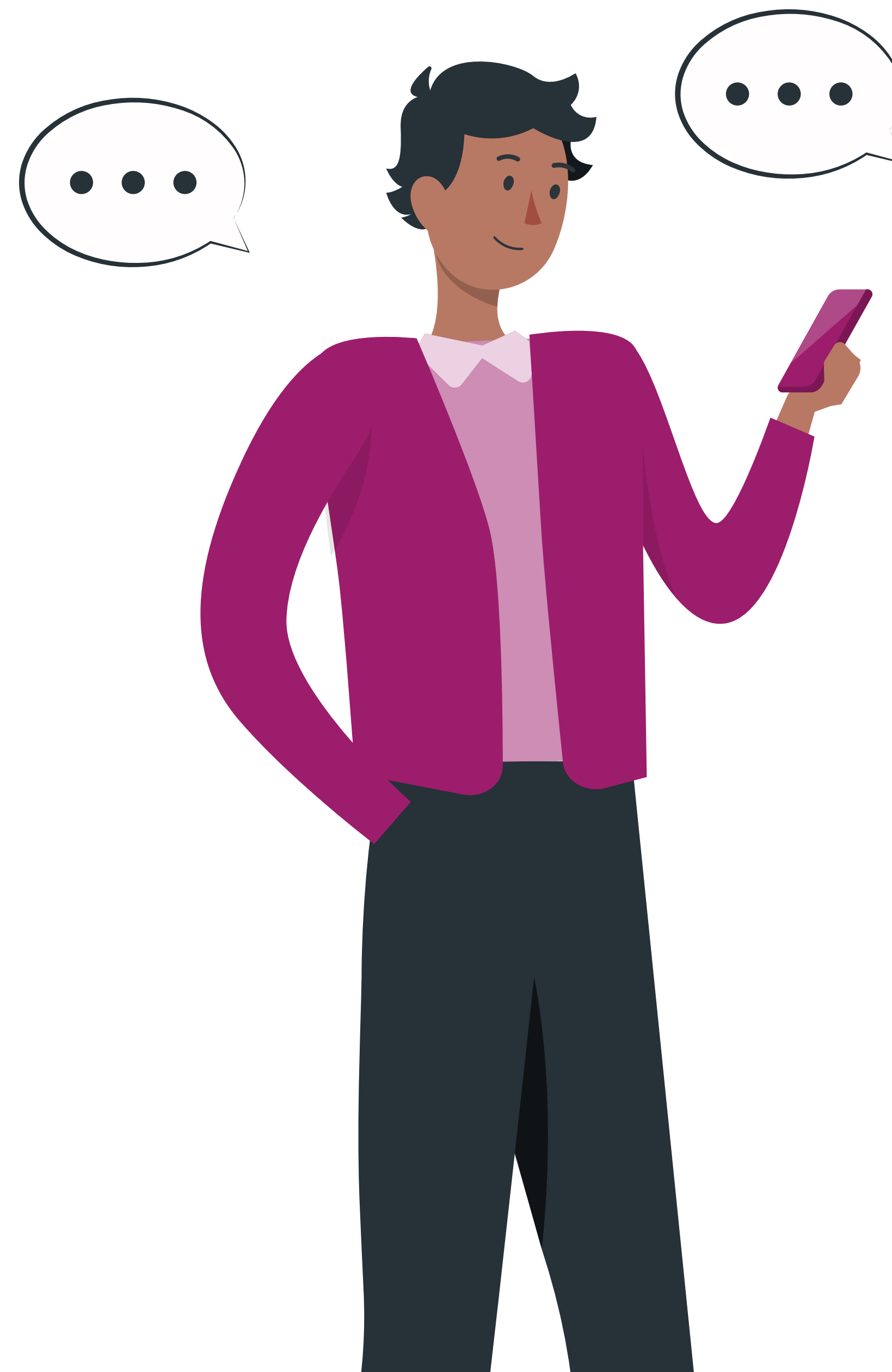
DESIGNER DE PRODUTOS DIGITAIS E MENTORA

---

**Por que estamos falando  
de testes e pesquisas  
com usuários?**

# Eu tive uma grande ideia!

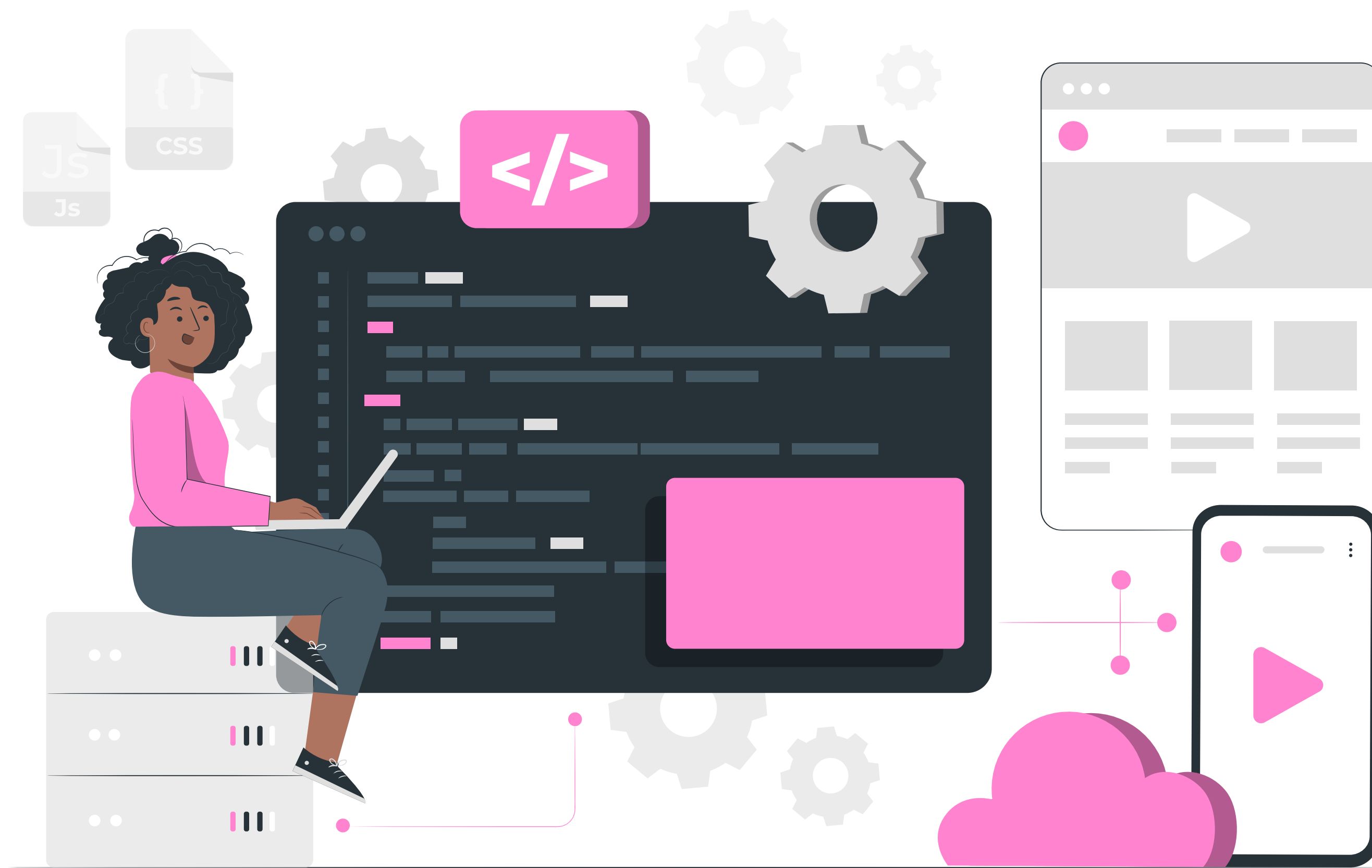
Os mentores do technovation precisam de um rede social para compartilhar experiências!



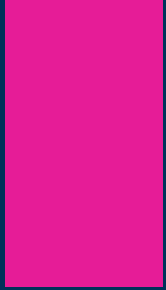


# Trabalhei duro na grande ideia

prototipei, desenvolvi,  
lancei..





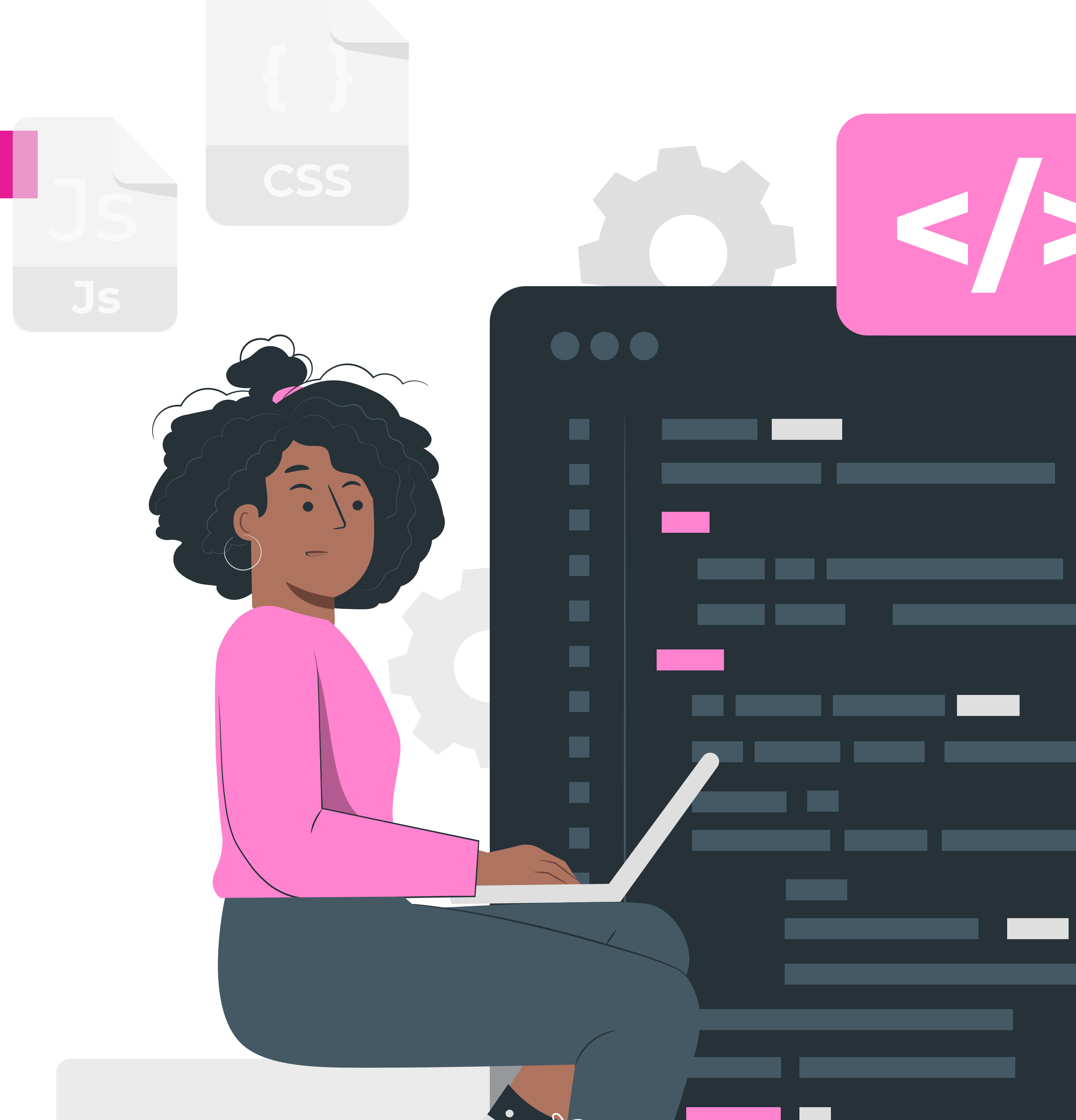
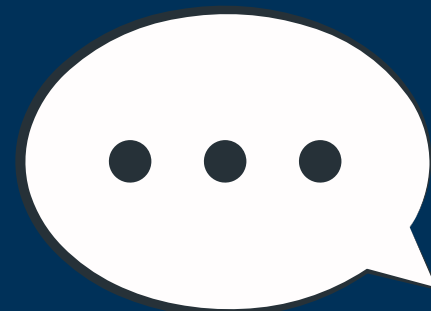
 **mas ninguém usou!**



# eu não envolvi o usuário

O que eu não validei?

- Essa dor realmente existe?
- É uma dor frequente?
- É uma prioridade?
- Eles já resolvem isso de outra forma?
- Eles realmente usariam um app?



**Ideias fazem sentido  
na nossa cabeça.  
Produtos precisam  
fazer sentido para o  
usuário.**





# Onde isso aparece no desafio Tecnovation Girl?

## Requisitos de inscrição da Divisão Sênior

### 1. Informações do Projeto

- Nome do projeto
- Descrição do projeto (100 palavras ou menos)
- **NOVO:** Uma explicação de como a equipe considerou a ética ao desenvolver seu aplicativo (150 palavras ou menos)

### 2. Vídeo de Apresentação

- Máximo de 3 minutos
- Compartilhe via YouTube ou Vimeo. O vídeo deve ser carregado como [não listado ou visível publicamente](#). Não podemos garantir que vídeos privados serão avaliados.
- Seu vídeo de apresentação deve mostrar aos espectadores:
  - Por que esse problema é importante para você?
  - a pesquisa que você fez para entender o problema
  - Como a solução funciona e por que ela é a melhor solução.
  - **NOVO:** evidências de feedback fornecido pelos usuários-alvo
  - **NOVO:** breve visão geral dos principais elementos do modelo de negócios
- **Se você não estiver falando inglês no vídeo, inclua legendas em inglês.** Recomendamos fortemente que os vídeos tenham legendas em inglês, mesmo que o áudio seja falado em inglês.

## Onde isso aparece no desafio Tecnovation Girl?

### 3. Vídeo Técnico

- Máximo de 3 minutos
- Compartilhe via YouTube ou Vimeo. O vídeo deve ser carregado como não listado ou visível publicamente . Não podemos garantir que vídeos privados serão avaliados.
- Seu vídeo técnico deve mostrar aos espectadores:
  - Uma demonstração do seu projeto, incluindo a apresentação do que funciona.
  - Quem são seus usuários e como você testou seu aplicativo com eles?
  - seu trabalho técnico
    - **Se sua equipe utilizou auxílio de IA** para programar ou construir um modelo de IA, mostre seu trabalho em detalhes, incluindo as ferramentas e os recursos que você usou.
    - **Se sua equipe NÃO utilizou IA** para codificar ou construir um modelo de IA, mostre e explique as partes importantes que vocês codificaram e/ou treinaram.
  - O processo iterativo da sua equipe com o seu trabalho técnico.
- **Se você não estiver falando inglês no vídeo, é obrigatório incluir legendas em inglês.** Recomendamos fortemente que os vídeos tenham legendas em inglês, mesmo que o conteúdo seja falado em inglês.

## Onde isso aparece no desafio Tecnovation Girl?

### 5. Sua Jornada de Aprendizagem

- Compartilhe o que sua equipe aprendeu, seja tecnicamente ou de outras formas, e como sua equipe superou os desafios, tanto técnicos quanto não técnicos. (Máximo de 100 palavras, em inglês)
- 2 a 6 fotos que descrevam sua jornada
  - Imagens dos resultados da sua pesquisa de usuários, resultados de pesquisas, etc.
  - Imagens ou capturas de tela de protótipos ou versões anteriores do seu projeto.
- **NOVO:** Explique como você determinou que as informações coletadas eram legítimas (máximo de 100 palavras)
- **NOVO:** Liste sua bibliografia de recursos usados/remixados (Sem limite)





# Por que envolver o usuário no processo?

- 
- ✓ **Evita desperdício de esforço e tempo**
  - ✓ **Evita criar o que ninguém usará**
  - ✓ **Ajuda a priorizar o que realmente importa**
  - ✓ **Transforma opinião em evidência**
  - ✓ **Possibilita melhorar antes de lançar**

# Como podemos envolver o usuário?

## Pesquisas

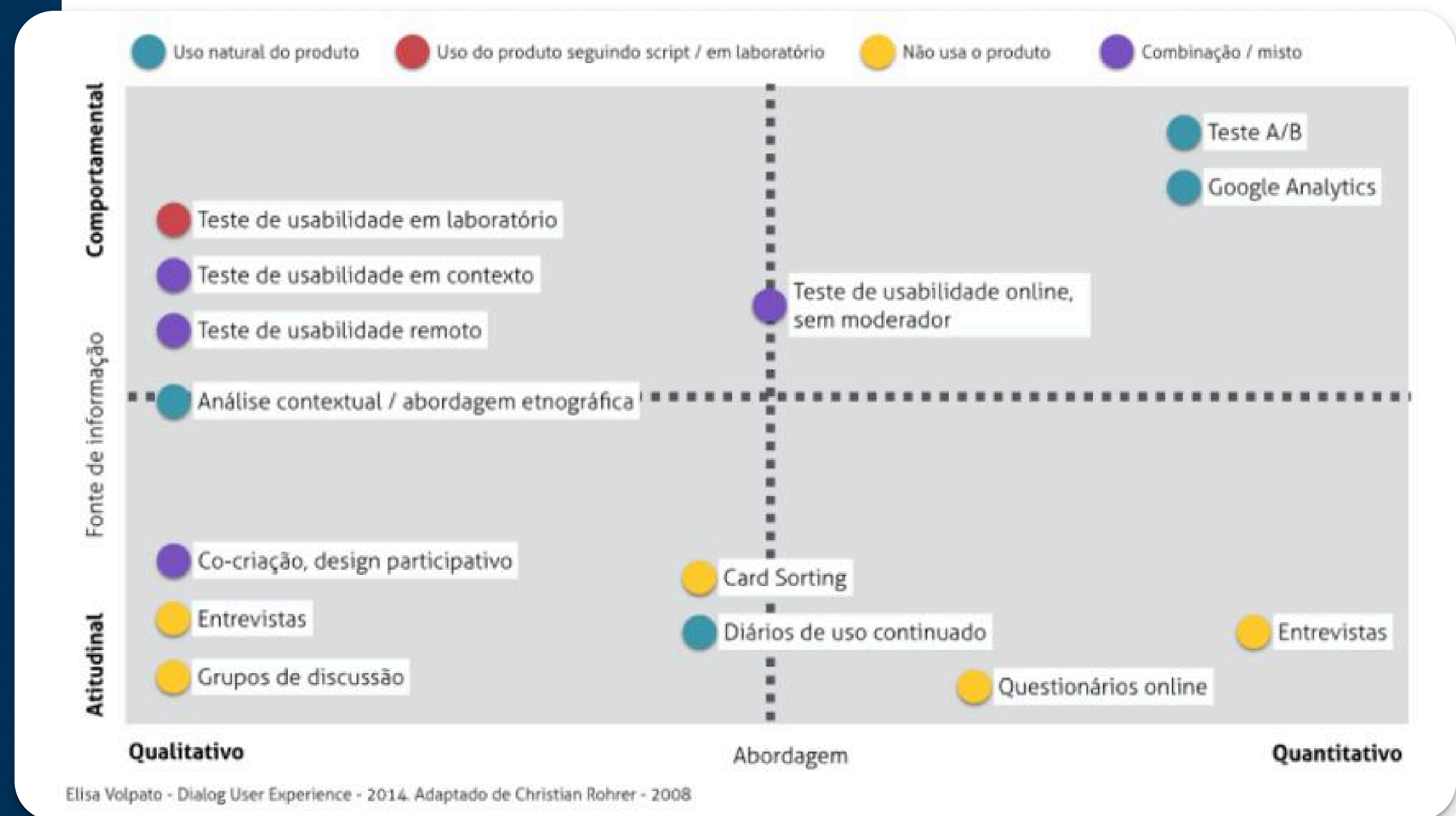
(Para entender o problema)

## Testes

(Para validar a solução e investigar melhorias em soluções existentes)

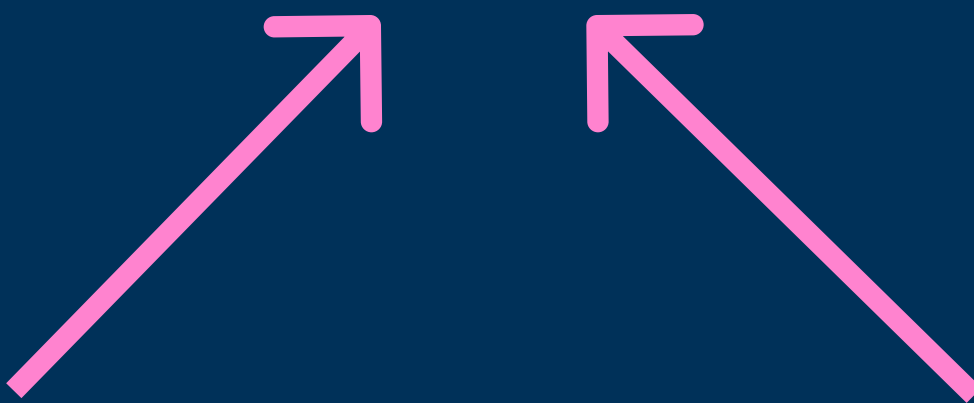


# Como podemos envolver o usuário?



# Como podemos envolver o usuário?

Quem é?



## Pesquisas

(Para entender o problema)

## Testes

(Para validar a solução e investigar melhorias em soluções existentes)

# Quem é o usuário?

Usuário é a pessoa que interage com o produto para resolver um problema.

É quem:

- Tem uma necessidade real
- Sente uma dor
- Está disposto a usar a solução
- Pode influenciar ou tomar decisão
- **Sofre o problema que você quer resolver.**





**■ Usuário não é público geral. É a pessoa que vive o problema que estamos tentando solucionar.**



---

# Como podemos envolver o usuário?

## Pesquisas

(Para entender o problema)

## Testes

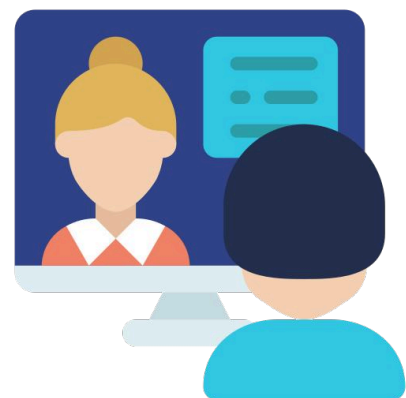
(Para validar a solução e investigar melhorias em soluções existentes)

## Pesquisas

(Para entender o problema)



*Entender a realidade  
antes de criar*



Entrevistas  
individuais



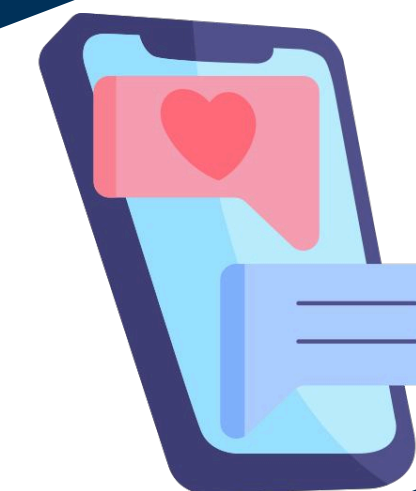
Formulários  
online



Conversas em  
grupo



Observação



Analisar  
comentários de  
apps parecidos



# Entrevistas individuais



## O que é?

- Conversas diretas com pessoas que podem ter o problema.
- Perguntas abertas. objetivo é ouvir histórias e experiências reais.

## Pode ser:

- Online (Google Meet, Zoom)
- Presencial (escola, comunidade, coworking)
- Até áudio pelo WhatsApp

O que é?

# Entrevista individual



## **DICAS**

- Use perguntas abertas.
- O objetivo é ouvir histórias e experiências reais.
- Quando recrutar as pessoas, explique quem você é, o motivo, tempo de duração
- Pode usar e-mail, Instagram, WhatsApp para recrutar

etas com pessoas que  
problema.  
rtas. objetivo é ouvir  
experiências reais.

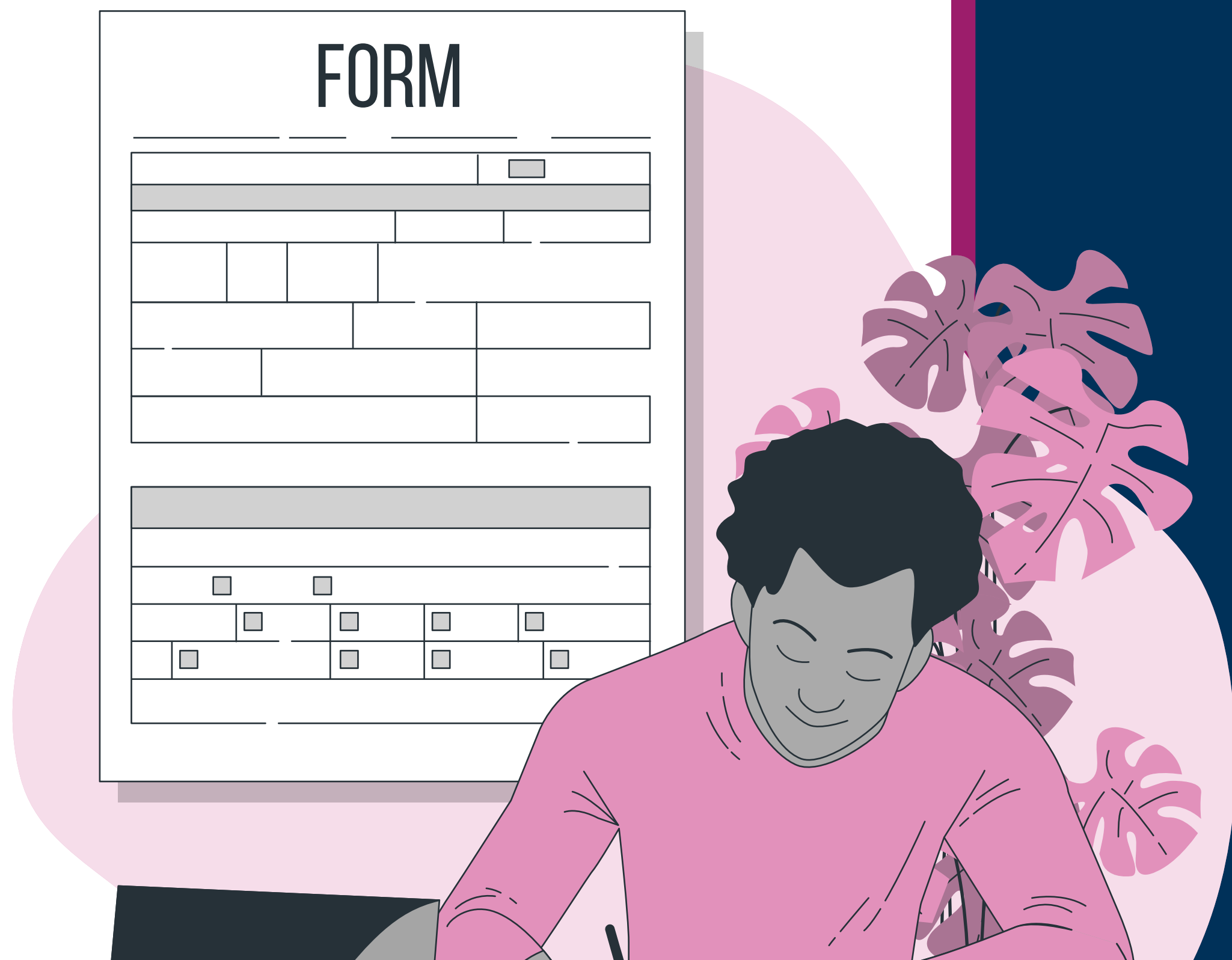
e Meet, Zoom)  
cola, comunidade,

WhatsApp





\_\_\_\_\_



# O que é?

- Quando você quer falar com muitas pessoas rapidamente.
- Perguntas fechadas.

## Ferramentas gratuitas:

- Google Forms (mais simples e popular)
- Microsoft Forms
- Jotform (tem plano gratuito)
- Typeform (tem versão gratuita limitada)

# Formuláris online



- Não fazer formulário muito longo
- 5 a 10 perguntas já é suficiente
- Seja clara e objetiva
- Não misture muitas ideias na mesma pergunta

# Conversas em Grupo



## O que é?

- Reunir 3 a 6 pessoas para conversar sobre o problema.
- O objetivo é ver opiniões diferentes e observar concordâncias e discordâncias

## Pode ser:

- Em sala
- Online
- Em roda de conversa

**⚠ Cuidado:**  
Uma pessoa pode influenciar a opinião das outras.



# Observação

## O que é?

- Observar comportamentos reais.
- Às vezes você nem precisa perguntar.

**Exemplo: Você vê um professor tentando fazer chamada em um aplicativo e reclamando que é lento.**



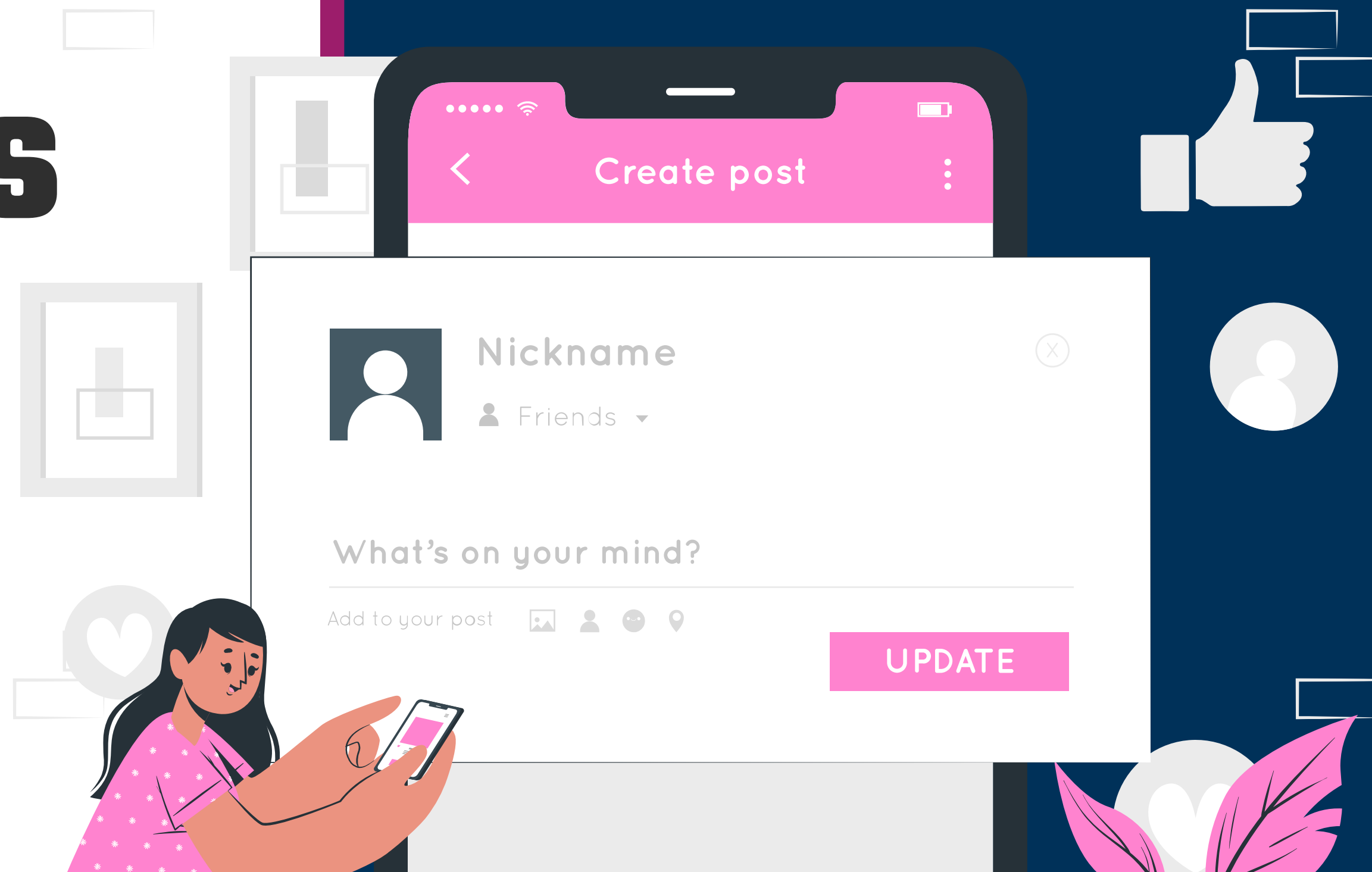
# Analisar comentários de apps parecidos

## O que é?

- Antes de criar algo, veja o que já existe.

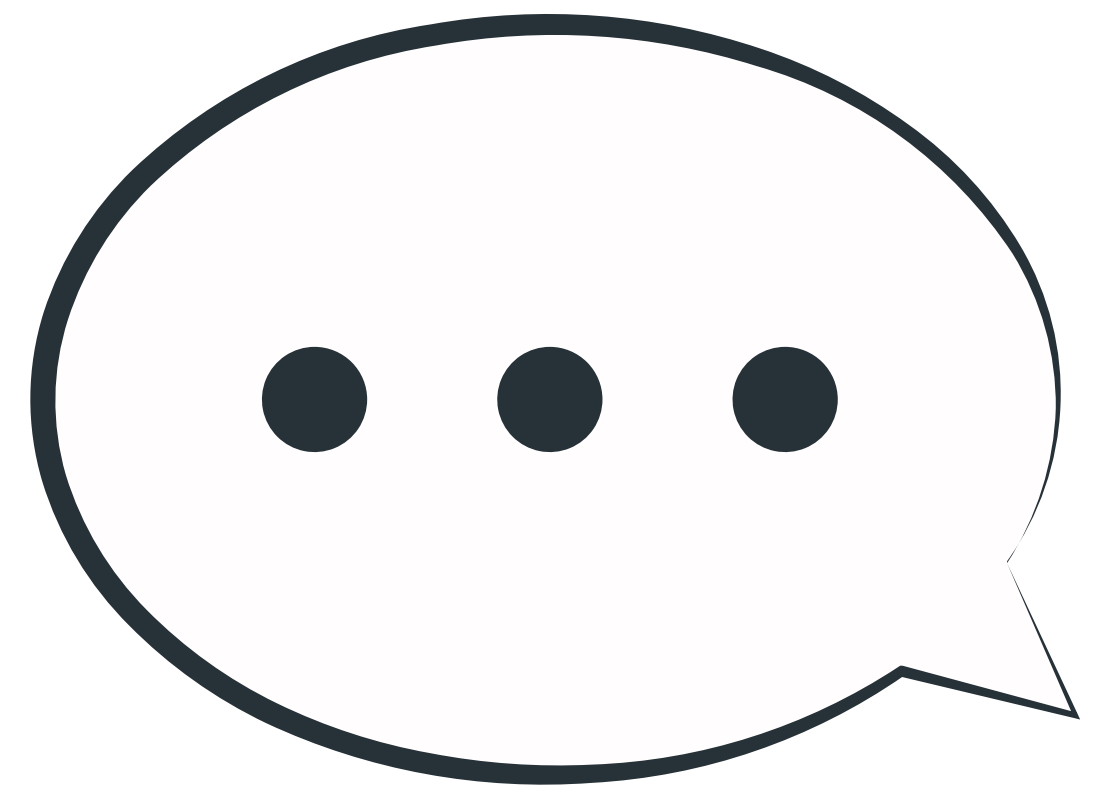
**Onde olhar:** Play Store, Reviews no Youtube, reviews no Tiktok, App Store, Avaliações no Google, Reddit

**Procure:**  
Reclamações  
repetidas,  
Funcionalida  
des elogiadas,  
Problemas  
recorrentes



---

**O que perguntar e o que  
NÃO perguntar?**







### **Boas perguntas:**

- "Me conta como você resolve isso hoje?"
- "Qual a parte mais difícil disso?"
- "O que você já tentou fazer?"



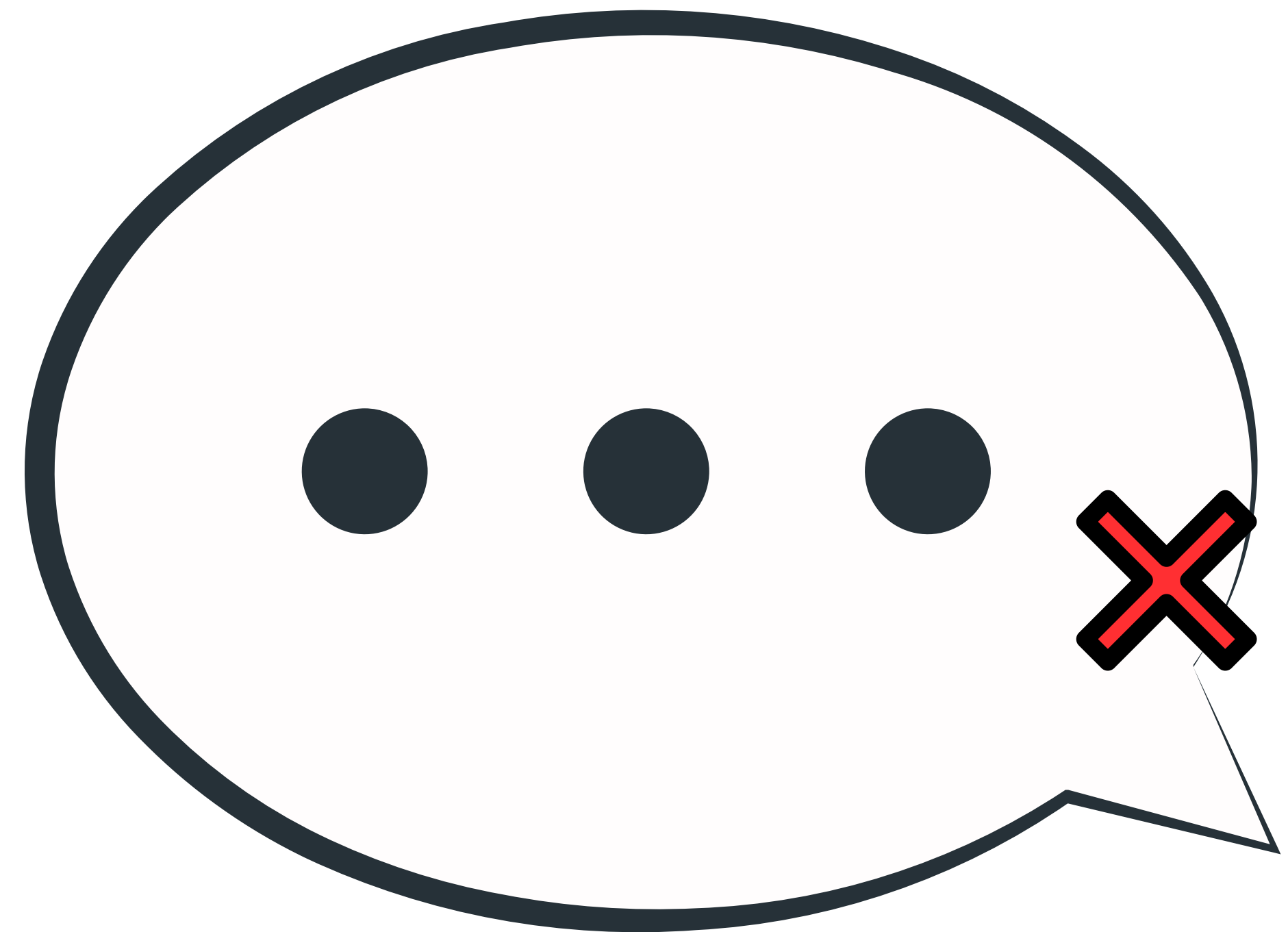
### **Perguntas problemáticas:**

- "Você usaria meu app?"
- "Você gostou da ideia?"
- "Você acha que isso é bom?"



# Erros comuns em pesquisa

- Perguntar só para amigos
- Explicar demais a ideia antes da pessoa falar
- Tentar convencer o entrevistado
- Ignorar respostas negativas
- Ouvir só o que confirma sua ideia





# Eu tive uma grande ideia!

Os mentores do technovation precisam de um rede social para compartilhar experiências!



## **Boas perguntas:**

- Hoje, como você compartilha experiências com outros mentores?
- Qual é a maior dificuldade que você enfrenta ao trocar experiências com outros mentores?
- Já sentiu falta de algum tipo de apoio ou espaço para trocar aprendizados? Como foi essa situação?



## **Perguntas problemáticas:**

- Você usaria uma rede social para mentores?
- Você acha que seria útil ter um app para compartilhar experiências?
- Você gosta da ideia de uma rede social para mentores?



## Testes

(Para validar a solução e investigar melhorias em soluções existentes)



*Entender se a sua  
solução funciona na  
prática*



Testes de  
Usabilidade  
Moderados



Testes de  
Usabilidade Não  
Moderados



Teste A/B  
(comparação)

---

Testes de Usabilidade

# Testes de Usabilidade Moderados

## O que é?

- Teste em que você está presente enquanto a pessoa usa o protótipo.

## Pode ser:

- Presencial
- Google Meet / Zoom
- Compartilhamento de tela





# Testes de Usabilidade Moderados

## Como fazer?

1. Apresente rapidamente o contexto
2. Dê uma tarefa clara:
  - “Cadastre-se”
  - “Encontre como compartilhar uma experiência”
  - “Edite seu perfil”
3. Não explique o caminho
4. Observe em silêncio
5. No final, faça perguntas

## O que observar?

- Onde a pessoa trava
- Onde hesita
- Onde pergunta algo
- Se consegue completar a tarefa
- Expressões de dúvida ou frustração



Como fazer?

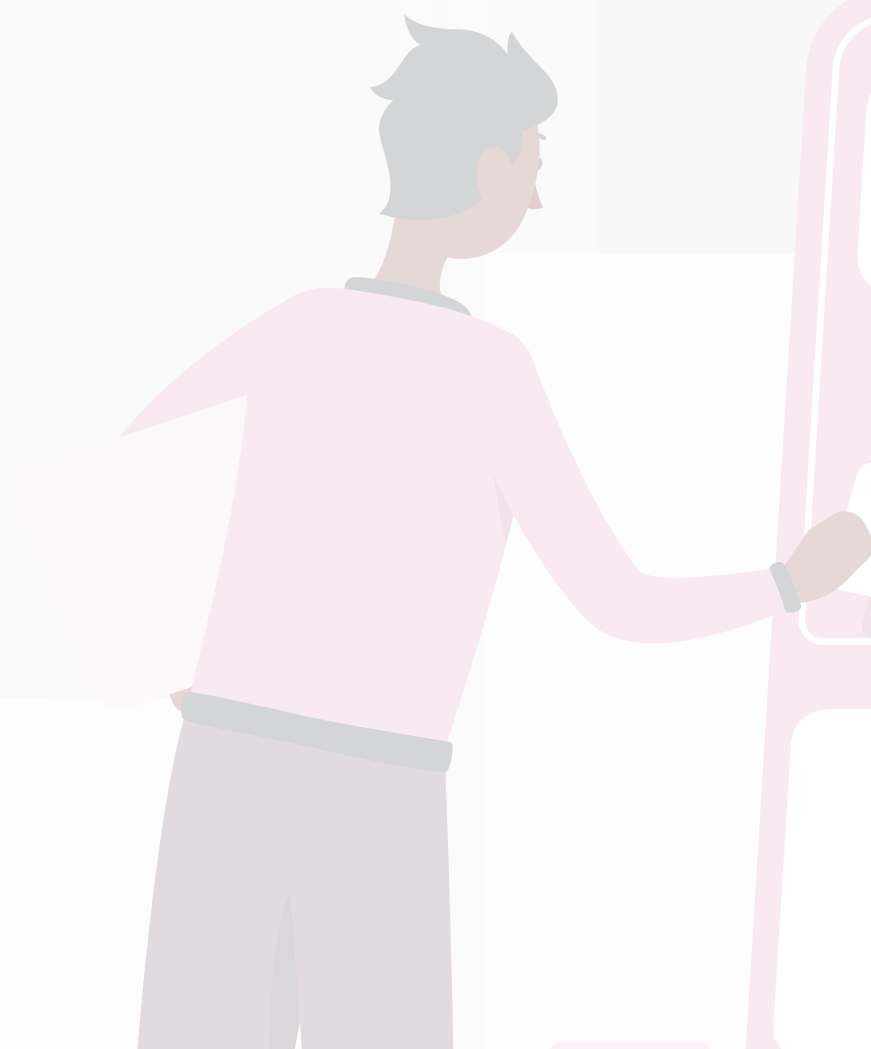
# Testes de Usabilidade Moderado



## **DICAS**

- Não ajude durante a tarefa
- Não defenda seu protótipo
- Não corrija imediatamente
- Grave (com autorização)
- Cronometre quanto tempo levou para realizar a tarefa
- Anote falas e percepções finais

Lembre: o erro é do produto, não do usuário



# Testes de Usabilidade Não Moderados

## O que é?

- A pessoa testa sozinha, sem você presente.

## Você envia:

- O link do protótipo
- As instruções
- Um formulário para feedback

O Maze é uma boa ferramenta, para esses casos, mas sua versão gratuita é limitada.





# Testes de Usabilidade Moderados

## Como fazer?

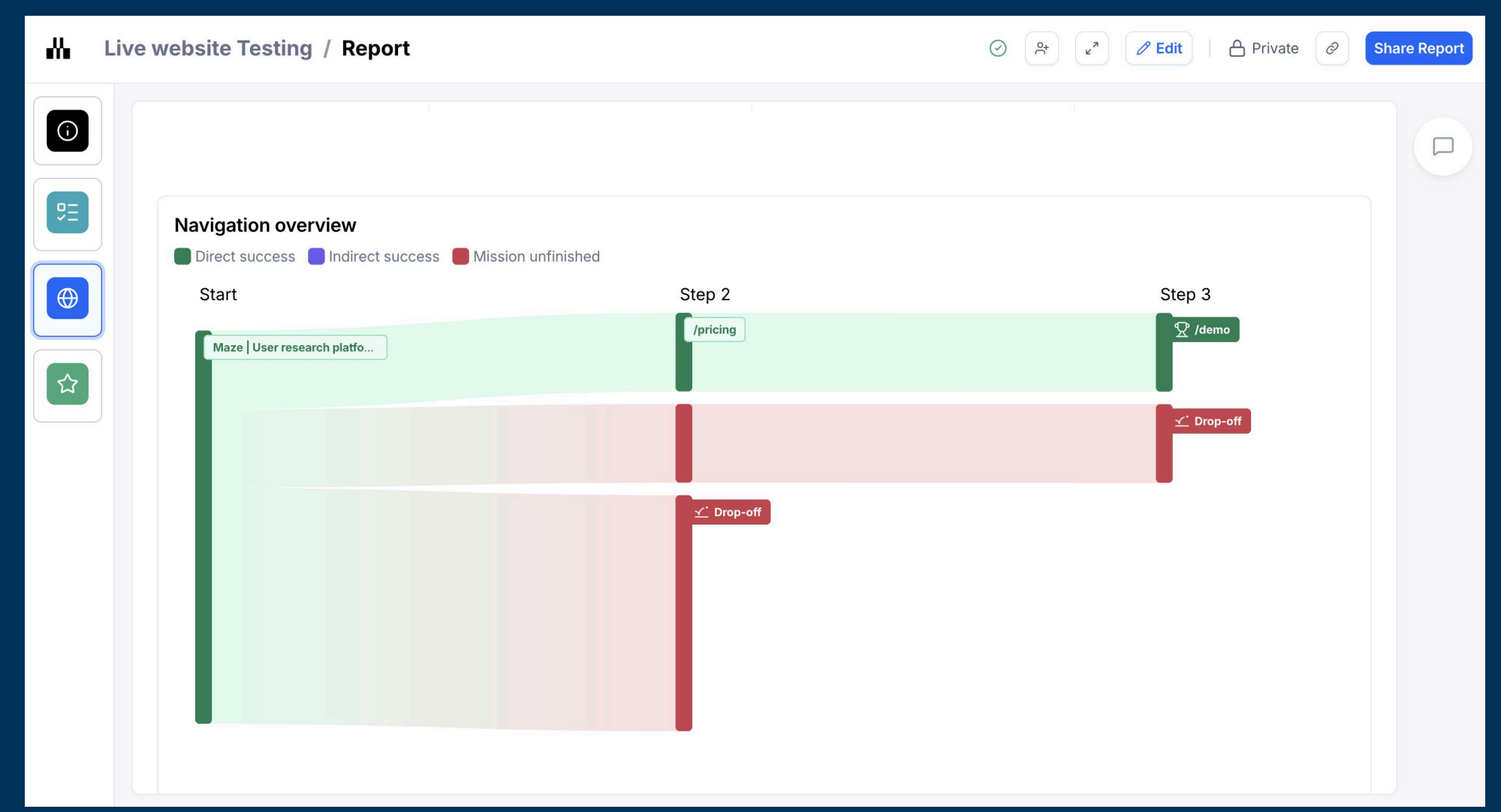
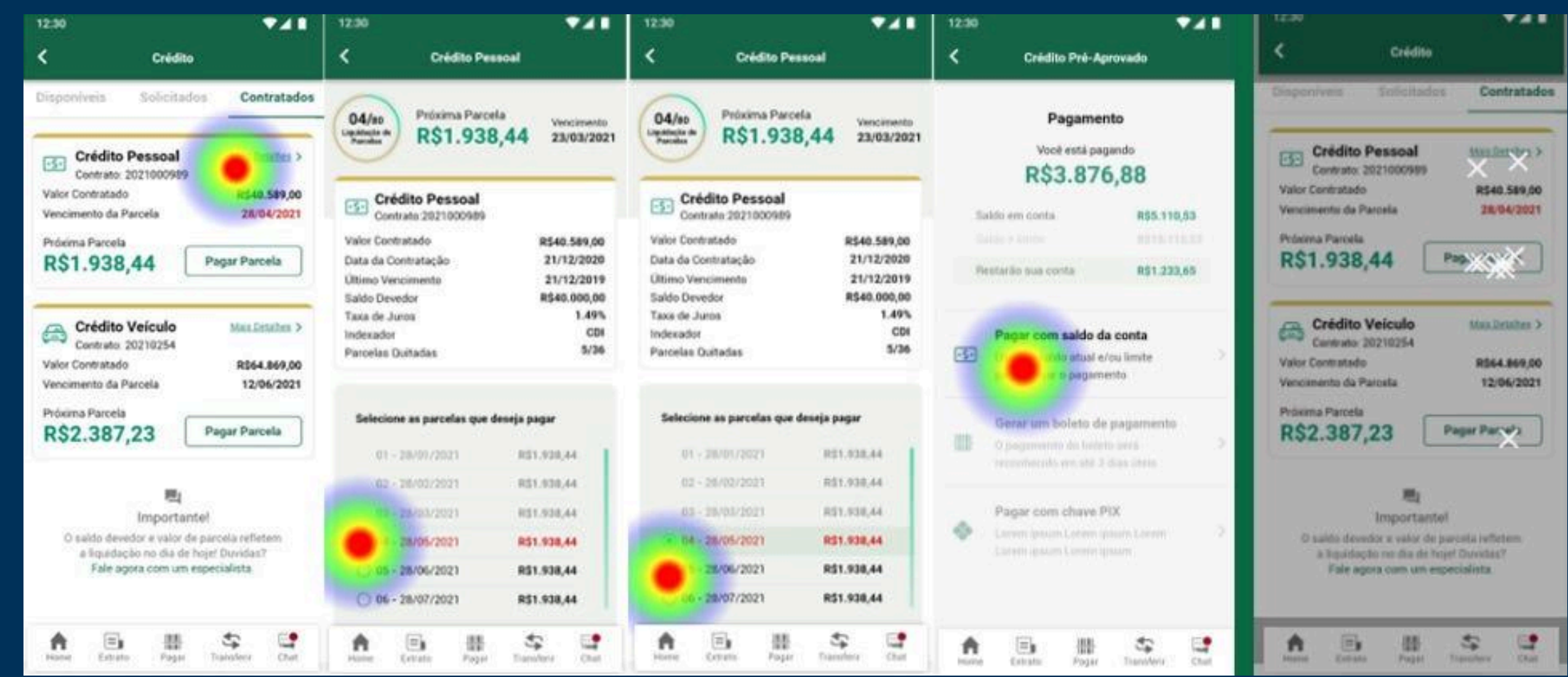
1. Envie o protótipo (Figma, Canva, etc.)
2. Envie tarefas claras:
  - “Crie uma conta”
  - “Publique algo”
3. Peça que responda depois:
  - O que foi difícil?
  - O que ficou confuso?
  - Dê uma nota de 1 a 5

## O que observar?

- Taxa de conclusão da tarefa
- Onde as pessoas relatam dificuldade
- Padrões nas respostas
- Comentários repetidos
- Tempo de conclusão



# Testes de Usabilidade Não Moderados



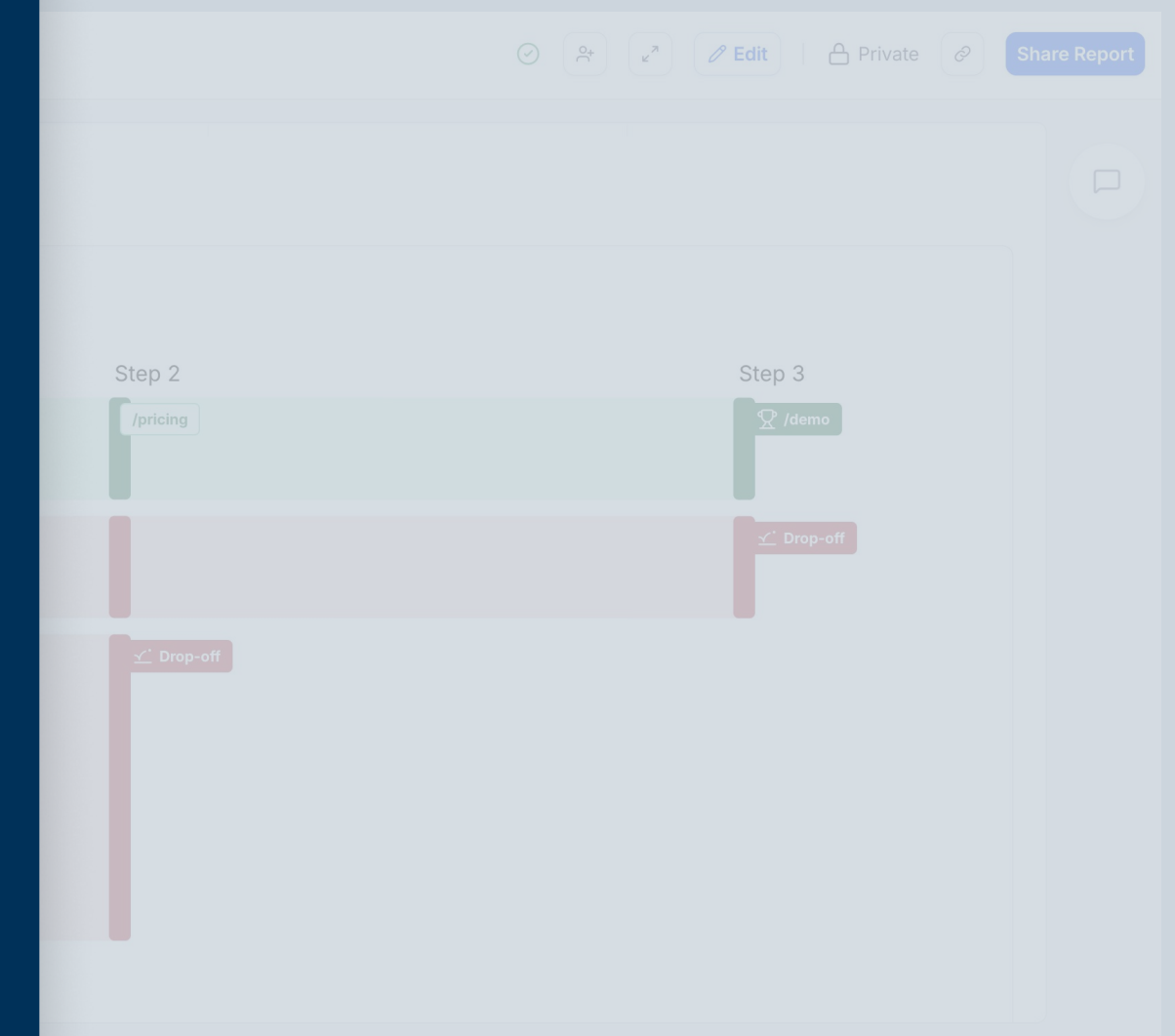
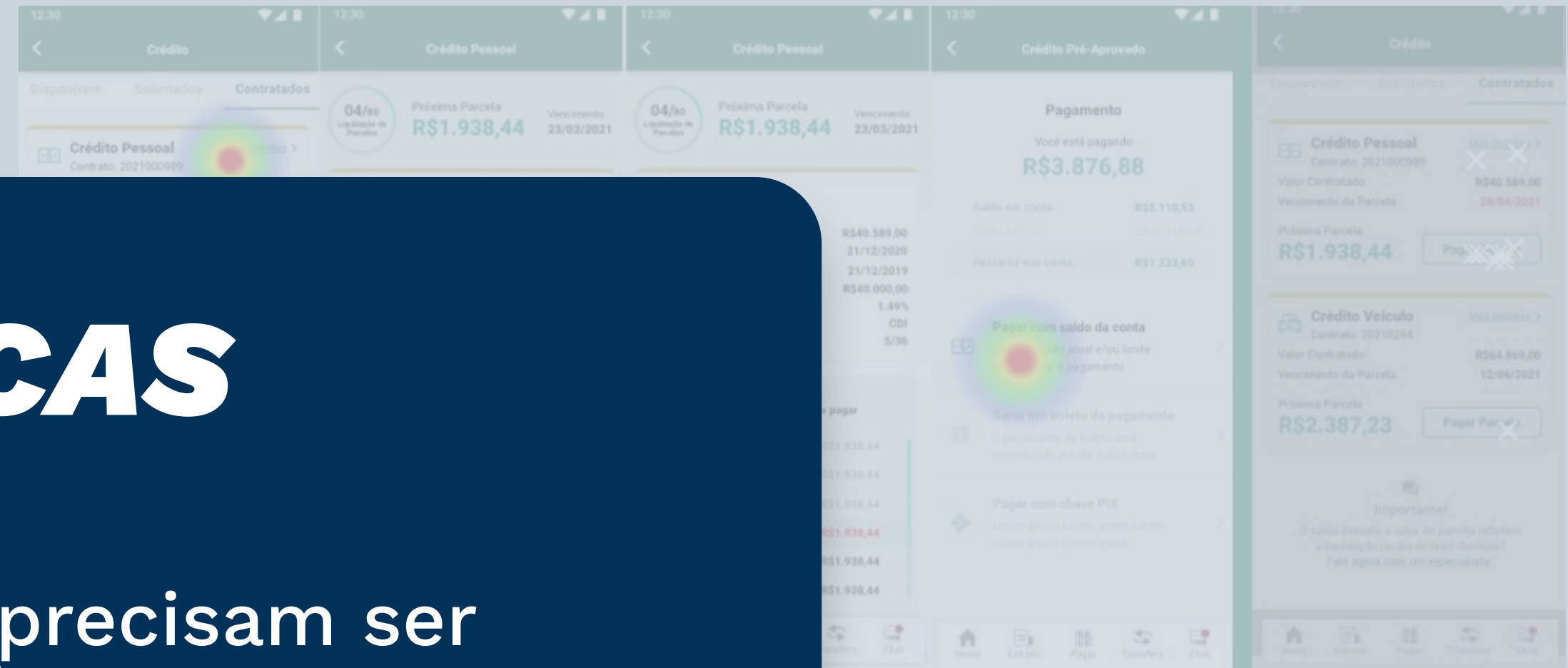


# Testes de Usabilidade Não Moderado



## **DICAS**

- Tarefas precisam ser muito claras
- Não faça questionário muito longo
- Ideal para validar com mais pessoas
- Use quando o protótipo já estiver mais evoluído



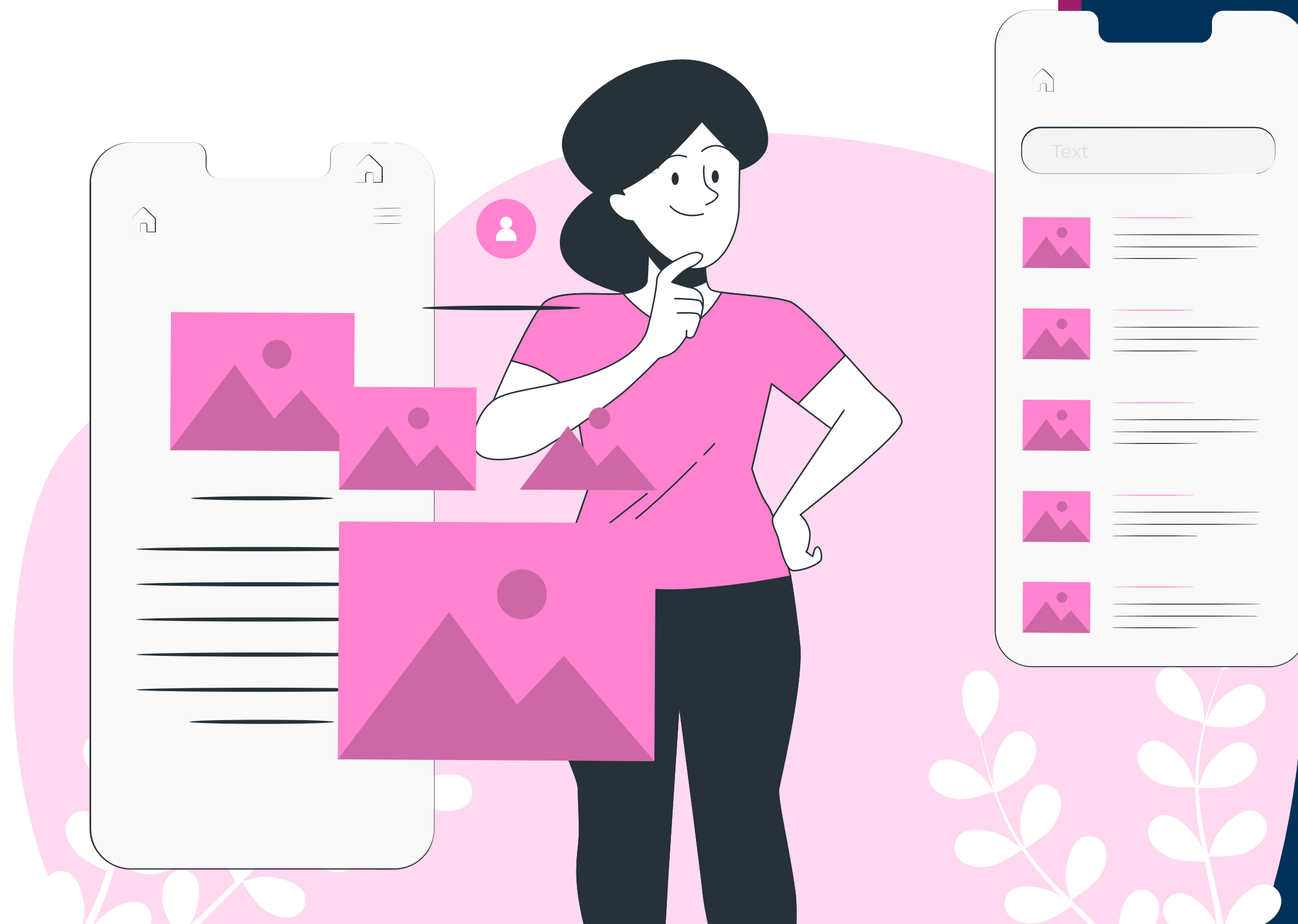
# Teste A/B

## O que é?

- Comparar versões diferentes para ver qual funciona melhor.

## Exemplo:

Versão A → botão na parte superior  
Versão B → botão na parte inferior



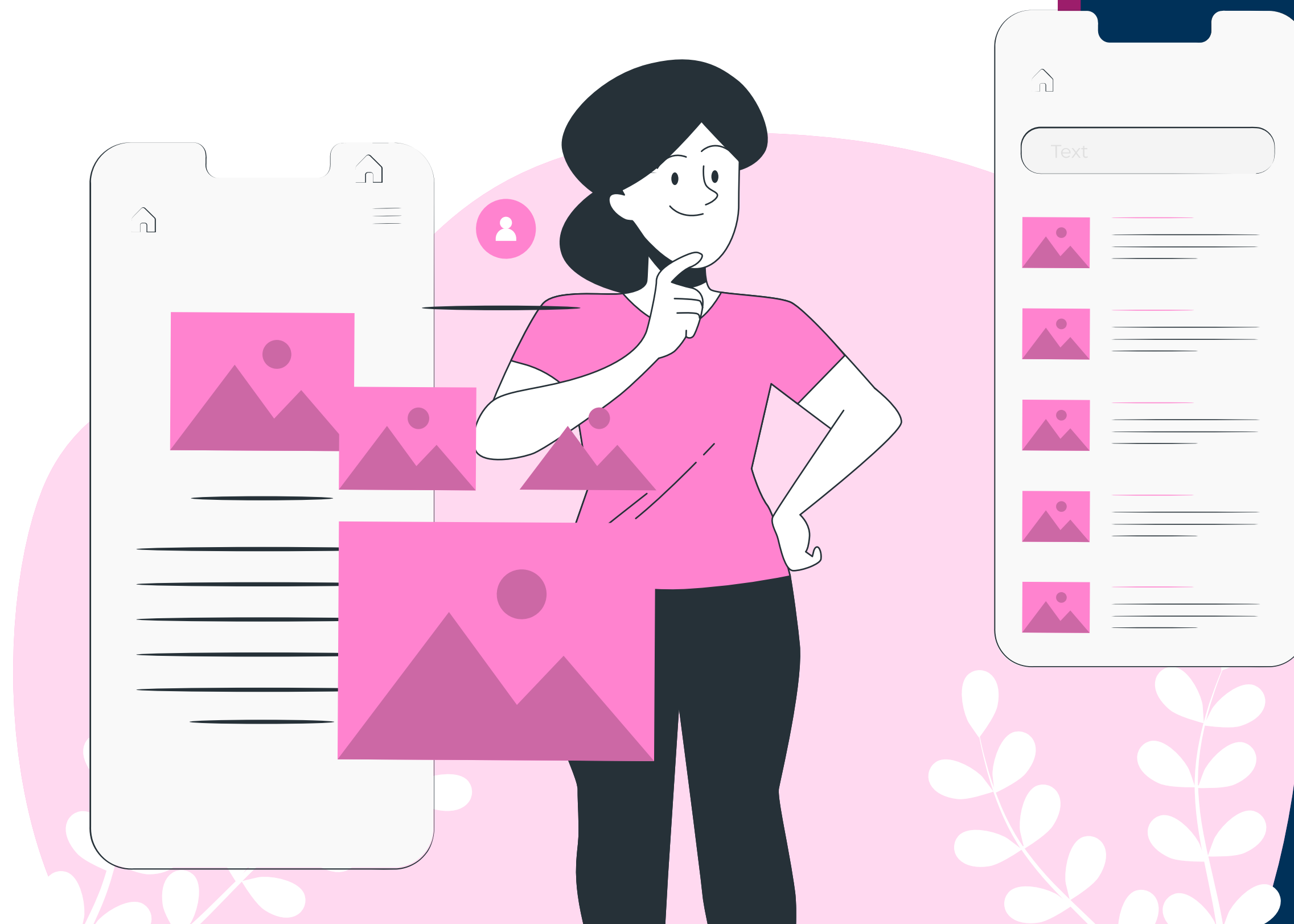
# Teste A/B

## Como fazer?

1. Crie duas versões da mesma tela
2. Mostre para grupos diferentes
3. Dê a mesma tarefa
4. Compare os resultados

## O que observar?

- Qual versão gera menos erro
- Qual é mais rápida
- Qual é mais compreendida
- Qual gera menos dúvida





Como fazer?

# Teste A/B



## **DICAS**

- Mude apenas UMA coisa por vez
- Teste com o mesmo tipo de usuário
- Compare resultados de forma justa
- Não escolha baseado na sua preferência

ões da mesma tela  
rupos diferentes  
arefa  
esultados

rvar?

são gera menos erro  
ais rápida  
ais compreendida  
a menos dúvida

# Coleta, organização e interpretação do feedback

Coletar feedback é só o começo. Se ele não for organizado, vira apenas informação solta.

Quando agrupamos padrões e analisamos o que se repete, transformamos opinião em evidência.

É a interpretação cuidadosa que transforma comentários em decisões e decisões em melhoria real do produto.

## Coleta

O que fazer durante pesquisa e testes

## Organização

Como transformar falas soltas em informação útil

## Interpretação

O momento mais importante. O que os dados nos dizem?

# Coleta

- Anotar tudo
- Gravar (com autorização)
- Registrar frases importantes
- Capturar prints de momentos de erro
- Não confiar só na memória

**Anote frases exatas  
das pessoas.**

## Coleta

O que fazer durante pesquisa e testes

## Organização

Como transformar falas soltas em informação útil

## Interpretação

O momento mais importante. O que os dados nos dizem?



# Organização

- Planilha (Google Sheets, Excel)
- Mural / Miro
- Notion
- Post-its (físico ou digital)

|   | A       | B           | C                   | D               | E          |
|---|---------|-------------|---------------------|-----------------|------------|
| 1 | Usuário | Tarefa      | Problema encontrado | Observação      | Frequência |
| 2 | U1      | Criar conta | Não encontrou botão | Hesitou 10s     | 1          |
| 3 | U2      | Criar conta | Não encontrou botão | Perguntou ajuda | 2          |



**Você procura padrões.**

## Coleta

O que fazer durante pesquisa e testes

## Organização

Como transformar falas soltas em informação útil

## Interpretação

O momento mais importante. O que os dados nos dizem?

# Interpretação

## Pergunte:

- Esse problema apareceu mais de uma vez?
- É algo isolado ou recorrente?
- Impacta a tarefa principal?
- É grave ou pequeno ajuste?

## Regra prática:

Se 1 pessoa falou → observar

Se 3 pessoas falaram → investigar

Se 5 pessoas falaram → prioridade

## Coleta

O que fazer durante pesquisa e testes

## Organização

Como transformar falas soltas em informação útil

## Interpretação

O momento mais importante. O que os dados nos dizem?



# Como usar os resultados para melhorar sua ideia?

- Ajustar funcionalidades
- Simplificar telas
- Melhorar linguagem
- Mudar fluxo
- Rever suposições

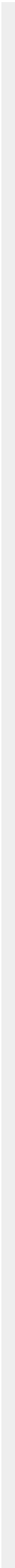
**Produto é construção contínua.**

**Teste → Ajuste → Teste de novo**





# Como saber se as informações são legítimas? Pergunte:

- 
- ✓ Eu ouvi mais de uma pessoa?
  - ✓ São padrões ou casos isolados?
  - ✓ A fala condiz com comportamento real?
  - ✓ Eu interpretei ou foi exatamente o que foi dito?

**Pesquisa não é formalidade.  
É respeito com quem vai  
usar sua solução.**

Quem testa aprende.

Quem aprende melhora.

Quem melhora **gera impacto.**





---

**obrigada!**