

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR 9241-11:** Requisitos Ergonômicos para Trabalho de Escritórios com Computadores – Parte 11 – Orientações sobre Usabilidade. Rio de Janeiro, 2002.

AMD. **Global Consumer Advisory Board: New Research Examines Triggers for Purchase of Consumer Technology Products.** Disponível em: <[http://www.amd.com/us-en/Weblets/0,,7832\\_8575,00.html](http://www.amd.com/us-en/Weblets/0,,7832_8575,00.html)>. Acesso em: 17 fev. 2004.

ANATEL. **Dados Relevantes do SMC/SMP (Posição Dezembro/2003)** Disponível em <[http://www.anatel.gov.br/comunicacao\\_movel/smc/dados\\_relevantes\\_smc\\_smp.pdf](http://www.anatel.gov.br/comunicacao_movel/smc/dados_relevantes_smc_smp.pdf)> acesso em 14 fev. de 2004.

ANATEL. **Dados Relevantes do SMC/SMP (Posição Novembro/2004)** Disponível em <[http://www.anatel.gov.br/Tools/frame.asp?link=/biblioteca/releases/2004/release\\_18\\_11\\_2004.pdf](http://www.anatel.gov.br/Tools/frame.asp?link=/biblioteca/releases/2004/release_18_11_2004.pdf)> acesso em 25 nov. de 2004.

ANEP. **Critério de Classificação Econômica Brasil.** Disponível em: <<http://www.anep.org.br/codigosguias/CCEB.pdf>> acesso em 12 de fev.2004.

APPLE COMPUTER, INC. **Macintosh Human Interfaces Guidelines.** Addison-Wesley Publishing Company: California, 1992.

ARIEL, E. **Estudo ergonômico na transmissão de alta velocidade.** Dissertação de Mestrado. 2004. Dissertação (Mestrado) - Pontifícia Universidade Católica, Rio de Janeiro, 2004.

BASTIEN, J.M.C. & SCAPIN, D. **Ergonomic Criteria for the Evaluation of Human Computer Interfaces.** INRIA, 1993.

BAUDRILLARD, J. **Sistema dos Objetos.** São Paulo: Editora Perspectiva, 1968 (impressão 2000).

BLINKOFF, R. **The (R)evolution is Now: 'The Mobiles' Defines An Emerging Wireless Lifestyle.** Disponível em: <<http://www.cartondonofrio.com/images/press/Mobiles.doc>> acesso em 14 fev. de 2004.

CAMPBELL, C. **Consumption and the Rhetorics of Need and Want.** Journal of Design History, Vol.13 nº1, The Design History Society, 1998.

CANCLINI, N. **Consumidores e Cidadãos: Conflitos Multiculturais da Globalização.** Rio de Janeiro: Editora UFRJ, 1995.

CLARK, W. **Gartner Group, Plan for a Widening Range of Mobile Application Platforms.** Disponível em: <[http://www4.gartner.com/DisplayDocument?id=422781&ref=g\\_search](http://www4.gartner.com/DisplayDocument?id=422781&ref=g_search)> Acesso em 12 fev. 2004.

CLEMENTE, C., De Vilão a Mocinho. **Telecom Negócios,** Disponível em: <<http://www.telecomnegocios.com.br/noticias/artigo.asp?id=47041>> acesso em 14 fev. 2004.

- DAVIDOFF, L. **Introdução à Psicologia**. Makron Books. São Paulo: 2001.
- DENIS, R. C. **Uma introdução à história do design**. São Paulo: Edgar Blücher, 2000.
- DIAS, L. et Al. **A Revolução da Mobilidade – De símbolo de status a instrumento de cidadania**. São Paulo: Telesp Celular, 2002.
- DUMAS, J. REDISH, J. A. **Practical Guide to Usability Testing**. England: Intellect, 1999.
- EDMUNDS, H. **The Focus Group – Research Handbook**. NTC Business Books. Chicago: 1999.
- FULLER, B., **Critical Path**. St. Martin's Press, 1981 (impressão 2002).
- GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisas**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 1996.
- HACKOS, J. & REDISH, J. **User and Task Analysis for Interface Design**. Massachussets: Wiley, 1998.
- IBGE. **Tabela 1.11**. Disponível em:<[http://www.ibge.gov.br/home/estatistica/populacao/censo2000/trabalho\\_rendimento/tabtrabbr111.pdf](http://www.ibge.gov.br/home/estatistica/populacao/censo2000/trabalho_rendimento/tabtrabbr111.pdf)> acesso em 12 fev. de 2004.
- IBGE. **Tabela 1.21**. Disponível em:<[http://www.ibge.gov.br/home/estatistica/populacao/censo2000/trabalho\\_rendimento/tabtrabbr121.pdf](http://www.ibge.gov.br/home/estatistica/populacao/censo2000/trabalho_rendimento/tabtrabbr121.pdf)> acesso em 12 fev. de 2004.
- IDG NOW. **Mercado mundial de telefonia móvel cresce 23%** <<http://idgnow.uol.com.br/AdPortalv5/TelecomInterna.aspx?GUID=6FE2FDF8-91E7-41A2-872C-76CD949565A7&ChannelID=2000016>> Acesso em: 17 nov. 2004.
- IDG NOW. **Casa digital e 64 bits são destaques em fórum da Intel**. Disponível em<<http://idgnow.terra.com.br/idgnow/pcnews/2004/02/0042>>. Acesso em: 5 mar. 2004.
- JOHNSON, S. **Cultura da Interface – Como o computador transforma nossa maneira de criar e comunicar**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Editor, 1997.
- KARSAKLIAN, E. **Comportamento do Consumidor**. São Paulo: Editora Atlas, 2004.
- KEINONEN, T. **One-dimensional usability – Influence of usability on consumers' product preference**. 2002. Tese (Doutorado) – Unviversity of Art and Design Helsinki - UIAH, Heksinki, 1998.
- KETOLA, P.; RÖYKKEE, M. **The Three Facets of Usability In Mobile Handsets**, CHI2001: Colorado, 2001.
- KOTLER, P. **Administração de Marketing**. São Paulo: Prentice Hall, 2000.
- LAKATOS, E. M.; MARCONI, M.A. **Metodologia científica**. São Paulo: Atlas, 1995.
- LEE, W.C.Y. **Mobile Cellular Telecommunications System**. Singapore: MacGraw-Hill International Editions, 1990.
- LEYSIA P.; MARILYN C.S. Beyond the handset: designing for wireless communications usability. In: INTERACT 2002. **Congress Proceedings** Sidney: INTERACT, 2002.

LINDHOLM, C.; KEINONEM, T.; KILJANDER H. **Mobile Usability: How Nokia changed the face of mobile phone**. New York: MacGraw-Hill, 2003.

MARCUS, A. **Cultural Dimensions and Global Web Design: What? So What? Now What?** Disponível em:<[http://www.amanda.com/resources/hfweb2000/AMA\\_CultDim.pdf](http://www.amanda.com/resources/hfweb2000/AMA_CultDim.pdf)>. Acesso em: 10 mai. 2003.

MIT. **Cell phone edges alarm clock as most hated invention, yed one we cannot live without**. Annual Lemelson-MIT Invention Index 2004. Disponível em:<<http://web.mit.edu/invent/n-pressreleases/n-press-04index.htm>>. Acesso em: 26 jan. 2004.

MORAES, A. (Org.). **Design e avaliação de interface**: ergodesign e interação humano-computador. Rio de Janeiro: iUsEr, 2002.

\_\_\_\_\_.; AMADO, G. (Org.). ERGODESIGN/USIHC. **Coletânea de Palestras de Convidados Internacionais e Nacionais**. Rio de Janeiro: Faperj/iUsEr, 2004.

Mobile Youth, **Worldwide handset market continues to grow in 2003** Disponível em:<<http://www.mobileyouth.org/news/mobileyouth814.html>>. Acesso em: 10 out. 2003.

MONK, A. **Modeling Cyclic Interaction**. Behavior & Information Technology. Vol.18, 127-139.

\_\_\_\_\_. **User-Centred Design: Making the tecnologia fit the user**. London: British HCI Group, 2002.

\_\_\_\_\_.; WRIGHT, P.; HABER, J.; DAVENPORT L. **Improving. Your Human-Computer Interface - A practical Technique**. Hertfordshire: Prentice Hall, 1993.

MORONEY, W.F. & CAMERON, J.A. **Questionare design and use: A primer for practioners**. XIIIth Annual International Occupational Ergonomics and Safety Conference, Ypsilanti, Michigan: 1998.

NETO, L. V. A. **Equipamentos Multifuncionais e Desperdício – O uso do telefone celular, um estudo de caso**. 2002. Dissertação (Mestrado) - Pontifícia Universidade Católica, Rio de Janeiro, 2002.

NIELSEN, J. **Usability Engineering**, Morgan Kaufmann, 1994.

NORMAN, D.A. and LINDSAY, P.H. **Human Information Processing – An Introduction to Psychology**. New York: Academic Press, 1972.

\_\_\_\_\_. and DRAPPER, S.W. **User Centered System Design**. New Jersey: LEA Publishers, 1986.

\_\_\_\_\_. **Things that Make Us Smart**. Massachusetts: Perseus Books, 1993.

\_\_\_\_\_. **The Design of Everyday Things**. New York: Basic Books, 1998.

OLIVEIRA, A. J. **Eco-Design e Remanufatura: Algumas contribuições para o projeto de produtos ecoeficientes**. 2000. Tese (Doutorado) Engenharia de Produção - COPPE / Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2000.

PADOVANI, S. **Avaliação Ergonômica de Sistemas de Navegação em Hipertextos Fechados**. 1998. Dissertação (Mestrado) - Pontifícia Universidade Católica, Rio de Janeiro, 1998.

PEARROW, M. **The Wireless Web Usability Handbook**. Massachusetts: Charles River Media, 2001.

PLANT, S. **On The Mobile**. London: University of East London, 2001.

- QUARESMA, M. **A aplicação de dados antropométricos em projetos de design: como projetar corretamente produtos ergonômicos.** 2001. Dissertação (Mestrado) - Pontifícia Universidade Católica, Rio de Janeiro, 2001.
- REDL, S.M., WEBER, M.K., OLIPHANT, M.W. **An Introduction to GSM.** 1995.
- RHEINGOLD, H. **Smart Mobs – The next social revolution.** New Caledonia: Perseus Publishing. 2003.
- ROGAR, S. **É novo? Eu quero.** Veja, São Paulo, n.1800. p.71-73, abril 2003.
- RUDIO, Franz Vitor. **Introdução ao projeto de pesquisa científica.** Petrópolis: Vozes, 1978.
- RYU, H. **Will it be upper-case or will it be lower-case: can a prompt for text be a mode signal?** In: CHI2002, 2002, Minnesota. Congress Proceedings. Minnesota: CHI2002, 2002.
- \_\_\_\_\_. **Modelling human-computer interaction.** In: CHI2003, 2003, Florida. **Congress Proceedings.** Florida: CHI2003, 2003.
- \_\_\_\_\_; MONK, A. **Modeling cyclic interaction: an account of Feedback process.** In: CHI2003, 2003, Florida. **Congress Proceedings.** Florida: CHI2003, 2003
- SÄADE, S. **Human Factors in Product Design.** Helsinki: University Of Art and Design, 1999.
- SHNEIDERMAN, B. **Designing the User Interface : Strategies for Effective Human-Computer Interaction.** Addison-Wesley, 1997.
- \_\_\_\_\_. **Leonardo's Laptop.** Massachusetts: MIT Press, 2002.
- STUART K. MORAN.; T ALEN; NEWELL, A. **The Psychology of Human-Computer Interaction.** London: Lawrence Erlbaum Associates, 1983.
- WEISS, S. **Handheld Usability.** England: John Wiley & Sons Ltd, 2002
- WOOD, LARRY E. (Org.). **User Interface Design – Bridging the Gap from User Requirmentas do Design.** Massachusetts: CRC Press, 1998.
- WRIGHT, P. **Does your mobile suit you?** Disponível em:<<http://www.york.ac.uk/admin/presspr/pressreleases/mobilephones2.htm>> Acesso em: 07 out. de 2003.

## 11

### Anexos

Anexo 1 – Entrevistas não estruturadas

Anexo 2 – *Focus Group*

Anexo 3 – Questionário

Anexo 4 – Mapas de navegação

4 - O que levou você a trocar de aparelho?			
Categoria	Unidades de Contexto e Unidades de Registro (sublinhado)	Codificação da Unidade de Registro	Frequência
a) Defeito	"Deu <u>defeito</u> "	RESP-A/P4/PAR1/CATa)	9
	"Não, é porque <u>ficou ruim</u> mesmo."	RESP-C/P4/PAR1/CATa)	
	"É deu problema. É sei lá... <u>Parou de funcionar</u> "	RESP-D/P4/PAR1/CATa)	
	"Não estava funcionando, <u>deu problema</u> , tentei levar na assistência técnica, mas ficou muito caro..."	RESP-E/P4/PAR1/CATa)	
	"Caiu e <u>quebrou</u> ..."	RESP-F/P4/PAR1/CATa)	
	" <u>Defeito</u> . Por isso que eu troquei de Motorola para Samsung"	RESP-I/P4/PAR1/CATa)	
	" <u>Defeito</u> , vai dando problema, defeito, você. Vc acaba trocando. Fica velho."	RESP-J/P4/PAR1/CATa)	
	"Tava com <u>defeito</u> "	RESP-N/P4/PAR1/CATa)	
	"E eu <u>quebrei</u> a antena na Motorola custava 180 reais."	RESP-O/P4/PAR1/CATa)	
b) Roubo	"Eu estou botando linha neste aqui porque eu fui <u>assaltada</u> no aparelho e eu estou revalidando este aqui"	RESP-M/P4/PAR1/CATb)	2
	"Porque eu fui <u>assaltado</u> "	RESP-P/P4/PAR1/CATb)	
c) Perda	" <u>Perdi</u> ."	RESP-H/P4/PAR1/CATc)	2
	"Eu perdi o anterior."	RESP-G/P4/PAR1/CATc)	
d) Forma de operar com muitos comandos	"Porque eu não gosto a <u>forma de operar</u> deste aparelho e não tem as teclas de atalho. Para colocar uma pessoa nova <u>é um monte de comando</u> ."	RESP-B/P4/PAR1/CATd)	1
e) Tecnologia antiga	" <u>Celulares muito antigos a tecnologia chegou</u> e .."	RESP-L/P4/PAR1/CATe)	1

5 - Quais as diferenças entre os aparelhos que possui ou possuiu?			
Categoria	Unidades de Contexto e Unidades de Registro (sublinhado)	Codificação da Unidade de Registro	Frequência
a) Melhores Recursos	"Agenda. <u>A capacidade da agenda melhorou</u> . A forma de acessibilidade a agenda melhorou. Mas a facilidade que os modelos atuais tem, no meu modelo eu não uso, né. Como <u>loocos, como browser</u> ."	RESP-L/P5/PAR1/CATa)	4
	"Houve uma <u>evolução nos recursos</u> . Melhora"	RESP-A/P5/PAR1/CATa)	
	"Imensa. <u>Tecnologia</u> , a gente dorme, já amanhece nova."	RESP-N/P5/PAR1/CATa)	
	"Estão <u>mais moderno</u> , com <u>mais coisas para usar</u> ..."	RESP-G/P5/PAR1/CATa)	
b) Aparelho está "melhor"	"Esse aqui <u>é melhor</u> "	RESP-C/P5/PAR1/CATb)	3
	"Samsung <u>é melhor</u> "	RESP-I/P5/PAR1/CATb)	
	" <u>Eu gosto</u> dos aparelhos da Motorola"	RESP-H/P5/PAR1/CATb)	
c) Facilidade de uso	"É <u>mais fácil</u> ."	RESP-B/P5/PAR1/CATc)	3
	"Bem mais leve. Bem <u>mais fácil</u> ."	RESP-E/P5/PAR1/CATc)	
	" <u>Na facilidade</u> de uso, eu percebi que a maneira com que você faz as ligações, com que tem a possibilidade de atender, de receber uma ligação seja falando do aparelho ou do fone de ouvido, acho que melhorou muito. Porque antes você abria e você só podia apertar a teclinha verde, se você cancelava, hoje não, você pode apertar qualquer tecla, ou se você tiver com atendimento automático, ou se tiver com fone de ouvido, basta apertar um botãozinho, ele já..."	RESP-O/P5/PAR1/CATc)	
d) Mensagem Texto	"Ah, sim. Porque o Nokia dá a possibilidade de <u>emitir torpedos</u> e isso é muito mais em conta. O custo seria mais barato."	RESP-M/P5/PAR1/CATd)	1
e) Sinal mais forte	"Tem uns que recebe mais fácil e outros que é mais fácil transmitir. Porque é a mesma operadora, então existe diferenças uns têm o <u>sinal mais forte</u> outros não tem."	RESP-J/P5/PAR1/CATe)	1
f) Mais bonito	"...o atual é <u>mais bonitinho</u> ..."	RESP-D/P5/PAR1/CATe)	1
f) Menor	"...o aparelho está menor..."	RESP-P/P5/PAR1/CATe)	1
g) Não	" <u>Não</u> "	RESP-F/P5/PAR1/CATf)	1

6- Quais critérios que você usa para comprar um aparelho?			
Categoria	Unidades de Contexto e Unidades de Registro (sublinhado)	Codificação da Unidade de Registro	Frequência
a) Tamanho	"O <u>tamanho dele</u> "	RESP-C/P6/PAR1/CATa)	4
	"Primeiro gostar do anterior, senão eu troco. Se eu não gostar do anterior eu troco. Segundo é <u>pequeno, tamanho</u> . Jamais compraria se a marcar se não é famosa."	RESP-J/P6/PAR1/CATa)	
	".. <u>Tamanho, pequeno</u> , à vontade. Aqui que está incluído, custo da tarifa também é importante, na hora que você dispõe do aparelho."	RESP-L/P6/PAR2/CATa)	
	"Bonitinho, <u>Tamanho</u> "	RESP-D/P6/PAR1/CATa)	
	"...vejo o <u>tamanho</u> do aparelho.."	RESP-I/P6/PAR1/CATa)	
b) Recursos	" <u>Os recursos</u> que ele oferece"	RESP-A/P6/PAR1/CATb)	3
	"Os que tivesse a mais <u>alta tecnologia, transmissão de dados, acesso à Internet, envio de mensagens...</u> "	RESP-O/P6/PAR1/CATb)	
	"Nessa ordem de escolha é isso: <u>Câmera embutida, acesso à Internet, o resto vem.</u> "	RESP-L/P6/PAR1/CATb)	
c) Bonito	"..Um estilo, um modelo que me agrada..."	RESP-B/P6/PAR1/CATc)	3
	" <u>Bonitinho</u> , Tamanho"	RESP-D/P6/PAR1/CATc)	
	"Foi, <u>bonito</u> ."	RESP-G/P6/PAR1/CATc)	
d) Preço	"Meu critério em primeiro lugar é <u>sempre preço</u> e depois vem a marca."	RESP-M/P6/PAR1/CATd)	2
	"Bom pra escolher <u>leve em conta</u> peso e <u>preço também</u> ."	RESP-E/P6/PAR1/CATd)	
e) Marca	" <u>Primeiro gostar do anterior</u> , senão eu troco. Se eu não gostar do anterior eu troco. Segundo é pequeno, tamanho. <u>Jamais compraria se a marcar se não é famosa.</u> "	RESP-J/P6/PAR1/CATe)	2
	"Meu critério em primeiro lugar é <u>sempre preço</u> e depois vem a marca."	RESP-M/P6/PAR1/CATe)	
d) Peso	"Bom pra escolher <u>leve em conta</u> peso e preço também."	RESP-E/P6/PAR1/CATd)	1
e) Resistência	"É <u>resistência</u> a tombo, a utilização, a <u>durabilidade</u> ."	RESP-F/P6/PAR1/CATe)	1
h) Funcione bem	"Como eu <u>preciso dele que é pra mim comunicar</u> eu não faço bem como prioridade tecnologia muito avançada. Eu quero me comunicar, então o básico que já contempla os valores básicos igual automóvel. Antigamente o automóvel cobrava caro, de uma década para cá, para contemplar um ar refrigerado."	RESP-N/P6/PAR1/CATh)	1



## 7- Você testa o aparelho antes de comprar?

Categoria	Unidades de Contexto e Unidades de Registro (sublinhado)	Codificação da Unidade de Registro	Frequência
a) Só vejo as especificações	"Lendo <u>aqui</u> (no encarte) o que ele tem dá pra saber..."	RESP-P/P7/PAR1/CATa)	4
	" <u>Só informação</u> da vendedora."	RESP-C/P7/PAR1/CATa)	
	"Não eu conheço, eu trabalho na área de informática, então eu conheço os recursos, vejo o que eu preciso e procuro por isso. <u>Eu vendo</u> aqui(folheto), <u>eu entendo</u> o que ele faz."	RESP-F/P7/PAR1/CATa)	
	"Normalmente o que eu faço é encarte, <u>eu vejo</u> e pego o encarte e procuro o modelo similares tipo display, teclado, <u>especificações</u> , o menu."	RESP-L/P7/PAR1/CATa)	
f) Não	" <u>Não</u> chego a testar...Eu <u>só ligo</u> , e vejo como é ligado..."	RESP-A/P7/PAR1/CATf)	3
	" <u>Não, não testo</u> "	RESP-H/P7/PAR1/CATf)	
	" <u>Não</u> "	RESP-E/P7/PAR1/CATf)	
c) Apenas vi na vitrine	"Não <u>eu vi na vitrine</u> , peguei, achei botinitinho e falei para ele(vendedor)."	RESP-D/P7/PAR1/CATc)	3
	"Não, não. <u>Eu comprei pela vitrine</u> "	RESP-G/P7/PAR1/CATc)	
	"Eu <u>vejo na vitrine</u> , entro e peço para manusear..."	RESP-P/P7/PAR1/CATc)	
b) Eu testo	" <u>Eu testo</u> "	RESP-B/P7/PAR1/CATb)	2
	"Olha, aqui na loja não. <u>Eu já testei</u> em outro local."	RESP-O/P7/PAR1/CATb)	
d) Soube de outras pessoas	"Não, não cheguei a testar. <u>Soube que era bom</u> "	RESP-M/P7/PAR1/CATd)	2
	"Me falaram que funcionava bem..."	RESP-I/P7/PAR1/CATd)	
e) Já tinha usado	" <u>Eu já tinha usado</u> (possuído) este aqui."	RESP-N/P7/PAR1/CATe)	1

8- Como faz para ligar para alguém? Procedimento?			
Categoria	Unidades de Contexto e Unidades de Registro (sublinhado)	Codificação da Unidade de Registro	Frequência
a) Acesso a agenda	" <u>Acesso a agenda</u> "	RESP-D/P8/PAR1/CATa)	8
	" <u>Uso a agenda</u> "	RESP-E/P8/PAR1/CATa)	
	" <u>Acesso agenda</u> "	RESP-F/P8/PAR1/CATa)	
	"Uso, <u>acesso a agenda</u> ."	RESP-M/P8/PAR1/CATa)	
	"Sempre a agenda. Na agenda, a não ser que eu tenha feito a última ligação anteriormente aí eu vou lá vou ver o último número discado."	RESP-O/P8/PAR1/CATa)	
	"Se não estiver na agenda tem que disar."	RESP-C/P8/PAR1/CATa)	
	" <u>Uso a agenda</u> pra ligar"	RESP-P/P8/PAR1/CATa)	
	".. <u>acesso</u> o nome <u>na agenda</u> e ligo.."	RESP-I/P8/PAR1/CATa)	
b) Uso a tecla que aciona o nome	"A diferença é essa. Por exemplo, eu digito, pega uma tecla, num modelo, deixo pressionado ele já adiciona uma posição no nome. Aperta o nove e já tem alguém na posição nove, aperta o dez."	RESP-L/P8/PAR1/CATb)	2
	Quando é um número da tecla de atalho, eu pressiono, seguro e ele liga	RESP-N/P8/PAR1/CATb)	
c) Acesso a agenda de papel	"Eu <u>busco</u> na minha agendona mesmo. Porque às vezes é mais prático né estar utilizando"	RESP-G/P8/PAR1/CATc)	1
d) Disco o número	"Esta aqui não coloca em ordem alfabética. Este aparelho não coloca. Aí eu <u>disco</u> ."	RESP-H/P8/PAR1/CATd)	1
e) Disco o número do telefone para acessar a agenda	"Disco os primeiros números, aparece no visor, aí eu levo para o número desejado e aperto."	RESP-A/P8/PAR1/CATe)	1
f) Quando me acostumo, eu uso a agenda	"O problema é que é tudo pequenininho, os botões, é. Quanto mais vai diminuindo o telefone, cada vez o botão fica mais difícil, mais complicar apertar, né. Mas é uma coisa que depois que você acostuma também, você vai até no escuro."	RESP-J/P8/PAR1/CATf)	1
g) Depende do modelo do aparelho	"Nesse aqui eu digito naquele ali muito difícil é, muito comando, é complicado."	RESP-B/P8/PAR1/CATg)	1

9- Onde guarda os dados dos contatos?			
Categoria	Unidades de Contexto e Unidades de Registro (sublinhado)	Codificação da Unidade de Registro	Frequência
a) Agenda de papel	"Existe uma <u>agenda de papel</u> . Existe também porque o aparelho é falho"	RESP-A/P9/PAR1/CATa)	6
	"Uso <u>agenda de papel</u> "	RESP-B/P9/PAR1/CATa)	
	"Tenho <u>Agenda de caderninho</u> mesmo"	RESP-C/P9/PAR1/CATa)	
	" <u>Caderninho de Telefone</u> "	RESP-M/P9/PAR1/CATa)	
	" <u>agenda tradicional de papel</u> , eu tenho todos os contatos"	RESP-H/P9/PAR1/CATa)	
	" <u>no caderninho de telefone...</u> "	RESP-J/P9/PAR1/CATa)	
b) Agenda do aparelho celular	" <u>Só tenho essa mesmo</u> (agenda do celular). É eu vou providenciar isso (backup)"	RESP-E/P9/PAR1/CATb)	5
	" <u>Sempre telefone no celular</u> , agenda no computador, agenda no webmail, papel eu quase não uso"	RESP-F/P9/PAR1/CATb)	
	"Não, é, <u>Pra mim é suficiente</u> , ela cresce mais em dimensão, tamanho em função do aparelho, né"	RESP-N/P9/PAR1/CATb)	
	"tenho os telefones no celular, mas alguns só tem lá.."	RESP-I/P9/PAR1/CATb)	
	"no próprio celular"	RESP-L/P9/PAR1/CATb)	
c) Tenho alguns dados na Agenda de papel e outros na Agenda do Celular	"Inclusive eu <u>to usando até mais a agenda do celular</u> . Outro dia, eu tava pensando que se eu perder vai ter um monte de gente que eu vou ficar sem número. É, é, eu até tenho que fazer porque se eventualmente der uma pau, eu vou perder um monte de telefone. É se eu for anotar vou ter que ser agenda de telefone. <u>Uso agenda de papel</u> "	RESP-D/P9/PAR1/CATc)	3
	" <u>Alguns sim</u> (contatos tenho na agenda de papel), outros eu vou ter que... Que buscar de novo, não sei.. Não fiz, a gente começa a pegar, ah me teu telefone, aí já <u>bota direto no celular</u> , né ... Este negócio de ficar passando para o papel realmente hoje é muito antigo, uma vez, eu perdi tudo. Com a memória, a bateria, eu não me dei conta que tinha um tempinho para troca a bateria, né, aí eu não me dei conta, aí acabou que"	RESP-G/P9/PAR1/CATc)	
	"tenho nos dois"	RESP-P/P9/PAR1/CATc)	
d) Agenda no Computador	" <u>No computador</u> .... a minha lista telefônica eu não tenho na agenda e tem o contrário tem uns que tem na agenda e não tem no telefone."	RESP-O/P9/PAR1/CATd)	1

10- Quantos nomes acredita ter na memória da agenda de contatos?			
Categoria	Unidades de Contexto e Unidades de Registro (sublinhado)	Codificação da Unidade de Registro	Frequência
a) Só os mais importantes	"Não, uma meia-dúzia, <u>só os mais importantes</u> , que é o de casa, filhos, só."	RESP-A/P1/PAR1/CATa)	8
	"...só pra quem eu ligo mais..."	RESP-B/P1/PAR1/CATa)	
	"Só <u>as pessoas que eu falo mais</u> "	RESP-C/P1/PAR1/CATa)	
	"Não, não preciso desta necessidade, até por que eu estou com aparelho novo, que suporta até 500 posições de memória e eu não estou precisando disso tudo. É eu <u>ponho o pessoal que eu conheço e tal</u> , eu sempre anoto o telefone e anoto o compromisso, uso a agenda mesmo disso aí"	RESP-F/P1/PAR1/CATa)	
	"Não, tudo não. <u>Só os que eu usava mais</u> ."	RESP-M/P1/PAR1/CATa)	
	"É <u>só os principais mesmos</u> "	RESP-E/P1/PAR1/CATa)	
	"Não. Ah. É um saco, uma coisa que eu não gosto é <u>agenda porque tem que ficar apertando letrinha a letrinha</u> "	RESP-J/P1/PAR1/CATa)	
	"...alguns, não todos."	RESP-P/P1/PAR1/CATa)	
b) Uso mas, não no limite da agenda	"Ah. De <u>recurso da agenda</u> . Não ainda não. <u>Não no limite</u> , não"	RESP-D/P1/PAR1/CATb)	5
	"Acho que <u>60 % da agenda</u> é...60% estava <u>ocupada</u> "	RESP-G/P1/PAR1/CATb)	
	"Dá para usar mais."	RESP-H/P1/PAR1/CATb)	
	"Eu não uso tudo que dá pra usar..."	RESP-P/P1/PAR1/CATb)	
	"A <u>capacidade da agenda</u> melhorou. A forma de acessibilidade a agenda melhorou"	RESP-L/P1/PAR1/CATb)	
c) Contatos diferentes (tem em outra agenda e não tem no celular e vice-versa)	"Não, não. No computador...a minha lista telefônica eu não tenho na agenda e tem o contrário tem uns que tem na agenda e não tem no telefone."	RESP-O/P1/PAR1/CATc)	2
	"...alguns nomes estão no celular apenas e não tá na Palm..."	RESP-I/P1/PAR1/CATc)	

11- Quais são os problemas nas agendas dos aparelhos celulares?			
Categoria	Unidades de Contexto e Unidades de Registro (sublinhado)	Codificação da Unidade de Registro	Frequência
a) Problemas de perder os dados que estão no celular	"Inclusive eu to usando até mais a agenda do celular. <u>Outro dia, eu tava pensando que se eu perder vai ter um monte de gente que eu vou ficar sem número</u> "	RESP-D/P11/PAR1/CATa)	5
	"(Se perder o aparelho) Já era. Ontem mesmo estavam me falando isso. Tem que...É eu vou providenciar isso, <u>uma cópia...</u> "	RESP-E/P11/PAR1/CATa)	
	"Ah. É um saco, uma coisa que eu não gosto é agenda porque tem que ficar apertando letrinha a letrinha. É um saco. ... <u>É tem esse problema também. É outro problema, né.</u> (perder os dados) Toda a vez que perde o telefone tem sair digitando, um saco, né. Se tivesse alguma coisa que migrasse do velho para o novo era mais fácil"	RESP-J/P11/PAR2/CATa)	
	" <u>Alguns</u> sim, outros eu <u>vou ter que</u> . Que <u>buscar de novo</u> , não sei. E aquilo, <u>uma vez, eu perdi tudo</u> . Com a memória, a bateria, eu não me dei conta que tinha um tempinho para troca a bateria, né, aí eu não me dei conta, aí acabou que..."	RESP-G/P11/PAR1/CATa)	
	"Pois é. Esse é o problema, né. Mas agora, com os aparelhos mais novos já tem a <u>possibilidade de conectar no computador e fazer um backup.</u> "	RESP-O/P11/PAR1/CATa)	
b) Recurso para migrar os dados de um aparelho para outro	"Ah. Existe (agenda de papel) também <u>porque o aparelho é falho</u> "	RESP-A/P11/PAR1/CATb)	3
	"Sempre faço. A prioridade é <u>a minha agenda principal para o celular.</u> "	RESP-F/P11/PAR1/CATb)	
	"Ah. É um saco, uma coisa que eu não gosto é agenda porque tem que ficar apertando letrinha a letrinha. É um saco. ... <u>É tem esse problema também. É outro problema, né.</u> Toda a vez que perde o telefone tem sair digitando, um saco, né. Se tivesse alguma coisa que migrasse do velho para o novo era mais fácil"	RESP-J/P11/PAR3/CATb)	
c) Ausência de Teclas de atalho para discagem	"Aí aperta a teclinha, aí. Olha, que uma coisa que tinha no aparelho, antiga, nos primeiros, que não era meu, era três chamadas turbo."	RESP-G/P11/PAR1/CATc)	2
	"A diferença é essa. Por exemplo, eu digito, pega uma tecla, num modelo, deixo pressionado ele já adiciona uma posição no nome. Aperta o nove e já tem alguém na posição nove, aperta o dez."	RESP-L/P11/PAR1/CATc)	
d) Muitos comandos	"A forma de acesso, você tem que fazer muito comando para gravar um pessoa, para visualizar a sua agenda. <u>Tudo, é muito comando, não é uma coisa objetiva. você aperta aqui, você grava aqui e ponto e está em ordem.</u> "	RESP-B/P11/PAR1/CATd)	1
e) Gosto da agenda do Nokia	"Não, eu gosto dele (Agenda do Nokia)"	RESP-D/P11/PAR1/CATe)	1
f) Fora de ordem alfabética	"Esta aqui não coloca em ordem alfabética. Este aparelho não coloca. É, você pode ver o nome, mas não em ordem alfabética."	RESP-H/P11/PAR1/CATf)	1
g) Mais números por posição de memória	"A grande diferença do Samsung que eu tenha notado é que o uso da agenda está mais interessante. No Motorola eu não conseguia fazer, um jeito mais moderno, cada posição memória era um número, agora cada posição de memória são quatro números, do trabalho, do celular."	RESP-I/P11/PAR1/CATg)	1
h) Dificuldade de digitar os nomes e telefones	"Ah. É um saco, <u>uma coisa que eu não gosto é agenda porque tem que ficar apertando letrinha a letrinha.</u> É um saco. ... <u>É tem esse problema também. É outro problema, né.</u> Toda a vez que perde o telefone tem sair digitando, um saco, né. Se tivesse alguma coisa que migrasse do velho para o novo era mais fácil"	RESP-J/P11/PAR1/CATh)	1
i) Capacidade da agenda suficiente	"Não, é. Pra mim é <u>suficiente</u> , ela cresce mais em <u>dimensão, tamanho</u> (da agenda) <u>em função do aparelho, né....</u> Comprei o novo que é mesmo modelo antigo"	RESP-N/P11/PAR1/CATi)	1
j) Teclas que facilitam o acesso à agenda	"... <u>eu boto a setinha pra cima que é número discado ou eu boto a setinha pra baixo que é agenda.</u> Isso é muito legal, <u>esse navegador aqui</u> (Nokia). Entendeu, isso é uma coisa legal. Mas o fato de não ter as teclas de Send e End e às vezes estou com uma ligação e aqui aparece encerrar, aí vamos supor que eu estou com uma chamada inteira e eu acabo derrubando a ligação sem querer..."	RESP-O/P11/PAR1/CATj)	1

12- Mudaria algo no aparelho?			
Categoria	Unidades de Contexto e Unidades de Registro (sublinhado)	Codificação da Unidade de Registro	Frequência
a) Tornaria-os menos complicados	"Acho que a Samsung, <u>por exemplo neste Samsung é muito complicado.</u> "	RESP-B/P12/PAR1/CATa)	4
	"Acrescentaria. <u>Despertador.</u> Não. Sei lá cara. <u>Eu nunca achei.</u> Ainda não li o manual ainda. Achar mesmo eu ainda não achei não."	RESP-E/P12/PAR1/CATa)	
	"O que não me agrada mesmo no LG que eu é pra ver a ligação perdida, porque nos outros a ligação perdida já de imediato o número da ligação perdida. Este LG eu tive que fazer N operações <u>para poder recuperar esta ligação perdida.</u> Muito trabalhoso <u>Tenho quatro operações</u> e vc tem guardar estas operação para poder visualizar"	RESP-A/P12/PAR1/CATa)	
	"...eu boto a setinha pra cima que é número discado ou eu boto a <u>setinha pra baixo que é agenda.</u> <u>Isso é muito legal, esse navegador aqui.</u> (Nokia)."	RESP-O/P12/PAR1/CATa)	
b) Não	"Não"	RESP-C/P12/PAR1/CATb)	3
	" <u>Não,</u> eu gosto deles"	RESP-D/P12/PAR1/CATb)	
	" <u>Não,</u> não."	RESP-M/P12/PAR1/CATb)	
c) Não necessitaria de tecnologias muito avançadas (recursos)	"Como eu preciso dele que é pra mim comunicar eu não faço bem como <u>prioridade tecnologia muito avançada.</u> Hoje já é uma tecnologia que já me atende então acho necessidade. Se posso pagar X por uma coisa que me atenda...hoje é mais uma coisa que me atenda...."	RESP-N/P12/PAR1/CATc)	2
	"Ele é um telefone, um telefone bom. Estes celulares que fazem um monte de coisa, não quero, pra acesso à Internet eu tenho computador para acesso à Internet. <u>Quero mais nada não, acho que ele cumpre a função dele.</u> A única coisa é que ele poderia ser menor, só isso."	RESP-I/P12/PAR1/CATc)	
d) Diminuiria o aparelho	"Ele é um telefone, um telefone bom. Estes celulares que fazem um monte de coisa, não quero, pra acesso à Internet eu tenho computador para acesso à Internet. <u>Quero mais nada não, acho que ele cumpre a função dele.</u> <u>A única coisa é que ele poderia ser menor, só isso.</u> "	RESP-I/P12/PAR1/CATd)	1
e) Tornaria a luz intensa controlável	"Quando eu uso ele, ele acende uma..., ele se ilumina todo. <u>Se tivesse um botão para apagar essa luz toda</u> seria bom."	RESP-F/P12/PAR1/CATe)	1
f) Criaria atalhos para chamadas	"Olha, que uma coisa que tinha no aparelho, antiga, nos primeiros, que não era era meu, era três <u>chamadas turbo.</u> "	RESP-G/P12/PAR1/CATf)	1
h) Colocaria os contatos em ordem alfabética	"Esta aqui não <u>coloca em ordem alfabética.</u> Este aparelho não coloca"	RESP-H/P12/PAR1/CATg)	1
j) Eliminar o problema de digitar os dados no celular e migrar para outro telefone	"É tem esse problema também. É outro problema, né. Toda a vez <u>que perde o telefone tem sair digitando,</u> um saco, né. Se tivesse <u>alguma coisa que migrasse do velho para o novo era mais fácil!</u> "	RESP-J/P12/PAR1/CATh)	1
l) Adicionaria recursos como Câmera Digital	"É gostaria mesmo que ele tivesse.. <u>A minha próxima opção vai ser um aparelho com câmera digital.</u> Uma utilidade para mim, acho interessante que e evita que mim que tenha que ter um outro aparelho. De repente tem que carregar uma câmera e celular. Tendo os dois num só e <u>acesso a Internet,</u> também é facilidade convergente interessante."	RESP-L/P12/PAR1/CATi)	1
m) Adicionaria recursos como Acesso à Internet	"É gostaria mesmo que ele tivesse.. A minha próxima opção vai ser um aparelho com câmera digital. Uma utilidade para mim, acho interessante que e evita que mim que tenha que ter um outro aparelho. De repente tem que carregar uma câmera e celular. Tendo os dois num só e <u>acesso a Internet,</u> também é facilidade convergente interessante."	RESP-L/P12/PAR1/CATm)	1
n) Tornaria as antenas internas	"É. Eu vejo, existe marcas onde a antena é interna, né. Acho que a Nokia é a principal. Essa é uma tecnologia que foi desenvolvida pela Qualcomm e a Nokia comprou a tecnologia. Eu tive, um V60. Só não gostava da antena."	RESP-O/P12/PAR1/CATn)	1

13- De tantos aparelhos, o que você conclui da diferença de uso?			
Categoria	Unidades de Contexto e Unidades de Registro (sublinhado)	Codificação da Unidade de Registro	Frequência
a) Muita coisa no telefone não se usa	"Tem muita coisa que tem no telefone que você não usa, web essas coisas assim, pra mim, às vezes vem, vc tem que comprar mas tá pagando por uma coisa que não vai usar. Pra mim se tivesse só coisas mais simples, com as funções básicas, no meu caso, eu preferia. Não uso nunca, nunca usei internet. Internet só no computador, não no telefone. Basicamente é isso. Não tem muita dificuldade de operação, não. E é bem fácil. Vc apertou menu, tá escrito e vem trabalhando aqui ó, é bem claro, né. Eu acho bem fácil de trabalhar. Melhor do que o outro, o Motorola. Muito mais."	RESP-J/P13/PAR1/CATa)	3
	"Ah é sem dúvida. Mas eu só uso o básico. Agenda, ligar e desligar. Aquele monte de operações eu nem uso. É por isso também que eu não faço questão de ter um aparelho muito complexo que eu não uso."	RESP-D/P13/PAR1/CATa)	
	"Ele é um telefone, um telefone bom. Estes celulares que fazem um monte de coisa, não quero, ..."	RESP-I/P13/PAR1/CATa)	
b) No modelo atual tenho mais vantagens, é mais fácil de trabalhar	"Pra mim este é bem mais cômodo. O outro não tinha vantagens. Pelo menos eu não consegui fazer o que eu faço neste tipo de celular, acessar a agenda e discar."	RESP-E/P13/PAR1/CATb)	2
	"Tem muita coisa que tem no telefone que você não usa, web essas coisas assim, pra mim, às vezes vem, vc tem que comprar mas tá pagando por uma coisa que não vai usar. Pra mim se tivesse só coisas mais simples, com as funções básicas, no meu caso, eu preferia. Não uso nunca, nunca usei internet. Internet só no computador, não no telefone. Basicamente é isso. Não tem muita dificuldade de operação, não. E é bem fácil. Vc apertou menu, tá escrito e vem trabalhando aqui ó, é bem claro, né. Eu acho bem fácil de trabalhar. Melhor do que o outro, o Motorola. Muito mais."	RESP-J/P13/PAR1/CATb)	
c) Aparelho menores	"Não, eu não gosto do tamanho desses aparelhos. Esses que não tem flip. Eu acho muito grande. Legal, o que eu gosto da Nokia é isso aqui. No caso deste aparelho não tem, mas quando você tem a tecla Send e End...."	RESP-O/P13/PAR1/CATc)	2 (13%)
	"....Quero mais nada não, acho que ele cumpre a função dele. A única coisa é que ele poderia ser menor, só isso"	RESP-I/P13/PAR1/CATm)	
d) Motorola é bom para visualizar ligações perdidas	"Tiro sim, mas por que isto varia muito, às vezes o aparelho tem uma coisa que é benéfico e outra coisa que é maléfica, por exemplo: o motorola, ele é muito bom para visualizar ligação perdida, mas em contra partida ele tem um sistema de carregamento de carro que danifica com muita facilidade. O plugue de encaixe para fazer aquilo danifica mas; eu já levei no conserto umas duas vezes; enquanto tem uns fabricante que o sistema de carregar é pluguezinho redondinho"	RESP-A/P13/PAR1/CATd)	1
e) Algumas partes danificam com facilidade	"Tiro sim, mas por que isto varia muito, às vezes o aparelho tem uma coisa que é benéfico e outra coisa que é maléfica, por exemplo: o motorola, ele é muito bom para visualizar ligação perdida, mas em contra partida ele tem um sistema de carregamento de carro que danifica com muita facilidade. O plugue de encaixe para fazer aquilo danifica mas; eu já levei no conserto umas duas vezes; enquanto tem uns fabricante que o sistema de carregar é pluguezinho redondinho"	RESP-P13/PAR1/CATe)	1
f) Em alguns modelos tem que realizar muitos comandos para gravar o nome na memória	"A forma de acesso, você tem que fazer muito comando para gravar um pessoa, para visualizar a sua agenda. Tudo é muito comando, não é uma coisa objetiva, você aperta aqui, você grava aqui e ponto e está em ordem."	RESP-B/P13/PAR1/CATf)	1
g) Fora de área	"É de quando está fora de área."	RESP-C/P13/PAR1/CATg)	1
h) Para que eu uso está bom.	"Não, não tem nada não. Eu sempre gostei deles. É exatamente. Aonde eu preciso, o que eu uso tá bom."	RESP-D/P13/PAR1/CATh)	1
i) Os botões são muito pequenos para apertar	"O problema é que é tudo pequenininho. É os botões, é. Quanto mais vai diminuindo o telefone, cada vez o botão fica mais difícil, mais complicar apertar, né. Mas é uma coisa que depois que você acostuma também, você vai até no escuro."	RESP-J/P13/PAR1/CATi)	1
j) O ideal seria que tivesse na loja um balcão com todos os modelos para testar	"O ideal seria numa loja desta tivesse um balcão com todos os modelos, este aqui permite você acessar, mandar uma mensagem, permite que você tenha tantas posições de memória, você consiga tirar uma foto, mostrar como aquela foto,...."	RESP-L/P13/PAR1/CATh)	1
l) Hoje, O aparelho, contempla várias coisas.	"É. Hoje isso aqui não é telefone, ele também telefone, o aparelho contempla outras coisas. Um aparelho só telefone não existe."	RESP-N/P13/PAR1/CATi)	1
m) Não tenho problema	"Sem problema nenhum."	RESP-M/P13/PAR1/CATm)	1

**Pesquisa de Mestrado em Design da PUC-Rio**

Usabilidade dos telefones celulares com base em critérios ergonômicos

**Leonardo Marques de Abreu**

**Resultados Preliminares de Pesquisa Qualitativa e Categorização**

1º Mini Focus Group realizado em 19/06/04

2º Mini Focus Group realizado em 20/06/04

**Perfil dos Participantes:**

Usuários de Planos Pós-Pago

Idade: de 25 a 45 anos

Que tenham possuído pelo menos dois aparelhos celulares, fora o atual.

**Número de Participantes:**

1º Mini Focus Group - **5 Participantes**

2º Mini Focus Group - **6 Participantes**

**Roteiro de perguntas:**

- 01- O que levaram vocês a trocarem o celular?
- 02- Quais são os critérios usados para comprar um celular?
- 03- Vocês testam o aparelho antes de comprar? Porque?
- 04- Quais as diferenças entre os aparelhos que vocês já usaram?
- 05- Vocês são fiéis às marcas? Por quê?
- 06- Como vocês fazem para ligar para alguém?
- 07- Onde vocês guardavam os dados antes do celular? E agora?
- 08- Como vocês passam os dados de um celular antigo para um novo?
- 09- O que vocês acham da operação da agenda de contatos do seu celular?
- 10- Vocês mudariam algo no aparelho?



01- O que levaram vocês a trocarem o celular?			
Categoria	Unidades de Contexto e Unidades de Registro (sublinhado)	Codificação da Unidade de Registro	Freq.
a) Mais funções	"esse daqui ele tem <u> muitas funções</u> "	Resp-D1/P01/PAR1/CATa)	2
	" <u> tem umas coisas assim...</u> Tem calculadora..."	Resp-E1/P01/PAR1/CATa)	
b) Mudança de Tecnologia	" <u>mudança de tecnologia</u> "	Resp-C2/P01/PAR1/CATb)	2
	"troquei por causa da <u>mudança de tecnologia</u> , por que eu comprei um Tim que é GSM"	Resp-F2/P01/PAR1/CATb)	
c) Mudança de Plano	" <u>mudei por</u> que eu tinha um <u>plano</u> empresa"	Resp-A1/P01/PAR1/CATc)	1
d) Roubo	"O primeiro <u>foi roubado</u> , aí depois eu comprei do mesmo modelo"	Resp-B1/P01/PAR1/CATd)	1
e) Aparelho está "velho"	"Esse já vai fazer dois anos, <u>tá velho</u> já, passou da idade."	Resp-C1/P01/PAR1/CATe)	1

02- Quais são os critérios usados para comprar um celular?			
Categoria	Unidades de Contexto e Unidades de Registro (sublinhado)	Codificação da Unidade de Registro	Freq.
a) Peso	" <u>Peso</u> e tamanho e preço"	Resp-B1/P02/PAR1/CATa)	7
	" <u>peso</u> , tamanho e algumas funções(viva-voz) e o flip, e beleza também."	Resp-C1/P02/PAR1/CATa)	
	" <u>Peso</u> e tamanho e preço. modelos que não tenham (...) a questão da antena externa"	Resp-D1/P02/PAR1/CATa)	
	"celular com tampa, <u>peso</u> , tamanho é fundamental pra carregar na bolsa e eu gosto muito da Motorola"	Resp-A2/P02/PAR1/CATa)	
	"o design, <u>o peso</u> , seriam os fatores mais preponderantes"	Resp-B2/P02/PAR1/CATa)	
	"o design do aparelho também, tem que ser pequeno, portátil, no caso, né. E leve, <u>peso</u> também, esse aparelho aqui, eu já acho que ele tá pesado"	Resp-C2/P02/PAR1/CATa)	
	"Pra mim, é tamanho e <u>peso</u> , eu não gosto muito de carregar celular""mas eu quero ele muito funcional, fácil de discar um número, atender, inserir na agenda, uso de despertador, alguma coisa de agenda de compromisso, mas que seja fácil navegar por que o que eu uso no meu celular é muito limitado"	Resp-D2/P02/PAR1/CATa)	
b) Tamanho	"Peso e <u>tamanho</u> e preço"	Resp-B1/P02/PAR1/CATb)	7
	"peso, <u>tamanho</u> e algumas funções(viva-voz) e o flip, e beleza também."	Resp-C1/P02/PAR1/CATb)	
	"Peso e <u>tamanho</u> e preço. modelos que não tenham (...) a questão da antena externa"	Resp-D1/P02/PAR1/CATb)	
	"celular com tampa, peso, <u>tamanho</u> é fundamental pra carregar na bolsa e eu gosto muito da Motorola"	Resp-A2/P02/PAR1/CATb)	
	"o design do aparelho também, tem que ser <u>pequeno</u> , portátil, no caso, né. E leve, peso também, esse aparelho aqui, eu já acho que ele tá pesado"	Resp-C2/P02/PAR1/CATb)	
	"Pra mim, é <u>tamanho</u> e peso, eu não gosto muito de carregar celular""mas eu quero ele muito funcional, fácil de discar um número, atender, inserir na agenda, uso de despertador, alguma coisa de agenda de compromisso, mas que seja fácil navegar por que o que eu uso no meu celular é muito limitado"	Resp-D2/P02/PAR1/CATb)	
	"Pra mim, eu acho importante tamanho, não pode ser um celular muito grande, eu acho que no visor dele tem que aparecer quem tá ligando...e vi que é importante você ter o viva-voz integrado no celular."	Resp-F2/P02/PAR2/CATc)	
	" <u>Design</u> , é."	Resp-A1/P02/PAR1/CATc)	

03- Vocês testam o aparelho antes de comprar? Porque?			
Categoria	Unidades de Contexto e Unidades de Registro (sublinhado)	Codificação da Unidade de Registro	Freq.
a) Teste	" <u>Testo</u> . Testo. de eu comprar ou não este aparelho, que eu fiquei em dúvida... em relação à agenda do telefone por que ele não acumulava. "	Resp-D1/P03/PAR1/CATa)	2
	"As vezes, até você passa e vê um lançamento e tal, e <u>testa por curiosidade</u> ."	Resp-B2/P03/PAR1/CATa)	
b) Eu não testo	"Eu não testo"	Resp-B1/P03/PAR1/CATb)	2
	"nunca testei, mas eu sempre li as especificações técnicas....a maioria dos stands de vendas, eles não têm nenhum, as vezes não tem celular carregado pra você testar."	Resp-C2/P03/PAR1/CATb)	
c) O vendedor testa	"Eu testaria, ia ver as funções....Algumas vezes você vai com dúvida entre um aparelho e outro e aí <u>ele (vendedor) começa a mostrar os diferenciais</u> . Esse tem isso e esse tem aquilo"	Resp-A1/P03/PAR1/CATc)	2
	"Normalmente o <u>vendedor testa</u> o aparelho, abre liga, mostra algumas funções e isso aí eu nunca pedi, o vendedor sempre mostra"	Resp-C1/P03/PAR1/CATc)	
d) Não tem nenhum para testar	"nunca testei, mas eu sempre li as especificações técnicas....a <u>maioria dos stands de vendas, eles não têm nenhum, as vezes não tem celular carregado pra você testar</u> ."	Resp-C2/P03/PAR1/CATd)	2
	"Você chega lá, e tá precisando de urgência e nunca tem o modelo que de repente você quer. Você compra o que tá disponível....Não, você não pode nem escolher. <u>Não pode nem ver funcionar o celular</u> . "	Resp-2/P03/PAR1/CATd)	
e) Apenas leio as especificações	"nunca testei, mas eu sempre li as especificações técnicas....a maioria dos stands de vendas, eles não têm nenhum, as vezes não tem celular carregado pra você testar."	Resp-D2/P03/PAR1/CATe)	2
	"Eu vou lá, <u>vejo o que é que tem, as especificações técnicas</u> , olho o aparelho e começo a aprender a mexer em casa"	Resp-2/P03/PAR1/CATe)	
f) Eu testaria	"Eu testaria, ia ver as funções....Algumas vezes você vai com dúvida entre um aparelho e outro e aí ele começa a mostrar os diferenciais. Esse tem isso e esse tem aquilo"	Resp-A1/P03/PAR1/CATf)	1
g) Testei no aparelho de outra pessoa	"Eu testei no dele"	Resp-E1/P03/PAR1/CATg)	1
h) Perguntei a uma pessoa	"Quando eu comprei, eu vi <u>uma pessoa</u> que tinha um telefone e <u>perguntei</u> , como é que é esse telefone, tal, e fui na loja e comprei igual."	Resp-D2/P03/PAR1/CATh)	1

04- Quais as diferenças entre os aparelhos que vocês já usaram?			
Categoria	Unidades de Contexto e Unidades de Registro (sublinhado)	Codificação da Unidade de Registro	Freq.
a) Tamanho menor	" <u>tamanho</u> "	Resp-B1/P04/PAR1/CATa)	4
	Uma foi <u>tamanho</u> , que ele foi diminuindo gradativamente, o primeiro que eu tive era grande, depois teve um <u>menorzinho</u> ."	Resp-A2/P04/PAR1/CATa)	
	"acho que é basicamente <u>tamanho</u> , peso, né, o último celular que eu tive, o segundo, ele era grande, pesado, tal e me incomodava aquilo.."	Resp-2/P04/PAR1/CATa)	
	"Foi <u>tamanho</u> , por que foi <u>diminuindo</u> realmente, peso, ficou bem mais leve, o design, os celulares hoje em dia estão com a cara muito mais bonita, e esse lance da personalização mesmo,"	Resp-C2/P04/PAR1/CATa)	
b) Novas funções	" <u>novas funções</u> "	Resp-C1/P04/PAR1/CATb)	4
	<u>novas funções</u> como agenda, despertador sempre teve, mas agenda de você marcar um compromisso, ela estão carregando maior número de pessoas na agenda	Resp-A2/P04/PAR3/CATb)	
	"Tá melhorando, você tem joguinhos, tem ..hoje você <u>tem mais opções no aparelho</u> ,"	Resp-2/P04/PAR1/CATb)	
	"Primeiro que a bateria tá durando mais um tempo, então não tem que ficar se preocupando, ... <u>aparelho também com viva-voz integrado</u> ..	Resp-2/P04/PAR1/CATb)	
c) Peso mais leve	"Foi tamanho, por que foi diminuindo realmente, <u>peso</u> , ficou bem <u>mais leve</u> , o design, os celulares hoje em dia estão com a cara muito mais bonita, e esse lance da personalização mesmo,	Resp-C2/P04/PAR1/CATc)	3
	"acho que é basicamente tamanho, <u>peso</u> , né, o último celular que eu tive, o segundo, ele era grande, pesado, tal e me incomodava aquilo.."	Resp-2/P04/PAR1/CATc)	
	"... o design, que eles estão <u>mais bonitos</u> hoje em dia, <u>Peso</u> , principalmente, menores e <u>mais leves</u> ,"	Resp-A2/P04/PAR2/CATc)	
d) Design mais bonito	"... <u>o design</u> , que eles estão <u>mais bonitos</u> hoje em dia, <u>Peso</u> , principalmente, menores e mais leves,"	Resp-A2/P04/PAR1/CATd)	2
	"Foi tamanho, por que foi diminuindo realmente, peso, ficou bem mais leve, <u>o design</u> , os celulares hoje em dia estão com a <u>cara muito mais bonita</u> , e esse lance da personalização mesmo,	Resp-C2/P04/PAR1/CATd)	
e) Personalização	"Ele te dar <u>recursos</u> de você mudar cor, mudar estilo... bem <u>personalizado</u> , você botar o seu estilo no seu celular, isso é um grande avanço,"	Resp-B2/P04/PAR2/CATe)	2
	"Foi tamanho, por que foi diminuindo realmente, peso, ficou bem mais leve, o design, os celulares hoje em dia estão com a cara muito mais bonita, e <u>esse lance da personalização</u> mesmo,	Resp-C2/P04/PAR1/CATe)	
j) Duração da bateria	" <u>Duração da bateria</u> "	Resp-D1/P04/PAR1/CATj)	2
	"Primeiro que a <u>bateria tá durando mais um tempo</u> , então não tem que ficar se preocupando, ... <u>aparelho também com viva-voz integrado</u> ..	Resp-2/P04/PAR1/CATj)	
k) Aparelho com ícones	"Eu acho que agora, a maioria dos <u>aparelhos</u> estão vindo <u>com essa função</u> . Você põe lá o <u>iconzinho</u> , <u>vai direto</u> , aperta aqui do ladinho"	Resp-A1/P04/PAR1/CATk)	1
l) Nokia tem um padrão	"Nokia é... Eu acho que todos os aparelhos, é eu não sei hoje, há muito tempo que eu não mexo num aparelho da <u>Nokia</u> , mas assim todos os aparelhos eram as mesmas funções, eram todas iguais... <u>Tem um padrão</u> , todo aparelho vai com aquele padrão"	Resp-A1/P04/PAR1/CATl)	1
m) Vários tipos de registros de telefone	"Esse aparelho <u>aqui você grava até 5, 6 telefones</u> . Isso é legal. Isso é um diferencial que o outro não tinha. <u>Você não podia gravar tantos telefones</u> ."	Resp-B1/P04/PAR1/CATm)	1
n) Chip	" <u>chip</u> ... Você grava toda tua agenda e se você trocar de celular você vai ter que passar tudo"	Resp-B1/P04/PAR2/CATn)	1
o) O menu muito parecido	"O <u>menu</u> é sempre... <u>Muito parecido</u> . Pouca coisa muda"	Resp-C1/P04/PAR3/CATo)	1
p) Mais resistente	" <u>Mais resistente</u> "	Resp-D1/P04/PAR1/CATp)	1
q) Um só botão que vai direto	"Esse aqui pra fazer qualquer coisa que você vai fazer são duas teclas, pelo menos....(no outro celular) O menu também tem <u>só um botão que você vai direto</u> "	Resp-E1/P04/PAR1/CATq)	1

05- Vocês são fiéis às marcas? Por quê?			
Categoria	Unidades de Contexto e Unidades de Registro (sublinhado)	Codificação da Unidade de Registro	Freq.
a) Não sou fiel à marca nenhuma	"Eu não sou <u>fiel</u> à marca nenhuma"	Resp-C1/P05/PAR1/CATa)	6
	"Fidelidade do aparelho? <u>Não</u> "	Resp-D1/P05/PAR1/CATa)	
	" <u>Não</u> , eu acho que a grande conquista de nós, como consumidores, é justamente a variação das marcas, né."	Resp-B1/P05/PAR1/CATa)	
	"Eu não sou <u>fiel</u> , nem à operadora nem à marca. Eu acho que eu vou pelo melhor serviço, pelo aparelho"	Resp-C1/P05/PAR1/CATa)	
	"Eu também não sou <u>fiel não</u> . Tive 3 celulares, todos de marcas diferentes."	Resp-D1/P05/PAR1/CATa)	
	"Eu não sou <u>fiel não</u> "	Resp-F1/P05/PAR1/CATa)	
b) Sou fiel à marca pelo design	"Sou <u>fiel à Motorola</u> ! ...eu sempre gostei da Motorola, eu sempre achei que a Motorola tem um <u>diferencial no design</u> , assim, eu acho a Motorola mais bonito."	Resp-A1/P05/PAR1/CATb)	1
c) Sou fiel porque à marca me atende	"Ah, eu <u>sou</u> . Eu sou conservador. Até por que <u>está me atendendo</u> "	Resp-B1/P05/PAR1/CATc)	1
d) Marca com facilidade de uso	"Sony <u>Ericsson</u> , eu acho que são muito legais, muito legais mesmo. <u>Durabilidade de bateria</u> , e outras coisas mais. Tem umas coisa que você não encontra em outros aparelhos: facilidade de uso..."	Resp-E1/P05/PAR1/CATd)	1
e) Marca com facilidade de uso	"Sony <u>Ericsson</u> , eu acho que são muito legais, muito legais mesmo. <u>Durabilidade de bateria</u> , e outras coisas mais. Tem umas coisa que você não encontra em outros aparelhos: <u>facilidade de uso</u> ..."	Resp-E1/P05/PAR1/CATe)	1
f) Sou fiel à operadora	"eu acho que eu <u>sou mais fiel à operadora</u> , não ao celular"	Resp-F1/P05/PAR1/CATf)	1
g) Já fui fiel a uma marca	"Eu <u>já fui fiel à marca</u> , à Motorola, mas como eu falei, da última vez que eu fui comprar não tinha nenhum modelo da Motorola que me satisfizesse como esse da LG"	Resp-A1/P05/PAR1/CATg)	1
h) Voltei a ser fiel à uma marca	"Eu <u>sempre fui fiel</u> à marca Motorola aí eu resolvi trocar e me dei mal" "Aí eu <u>voltei pra Motorola</u> , que eu acesso a caixa postal, tudo que eu já estava acostumado e quando eu peguei um aparelho de uma outra marca, foi tudo diferente. Então eu prefiro Motorola, <u>vou ser fiel sempre à Motorola</u> , vou comprar sempre Motorola."	Resp-E1/P05/PAR1/CATh)	1

06- Como vocês fazem para ligar para alguém?			
Categoria	Unidades de Contexto e Unidades de Registro (sublinhado)	Codificação da Unidade de Registro	Freq.
a) Digito caso saiba, senão busco na agenda.	"Ou vejo na memória, por que os números que eu ligo são basicamente os mesmos, ou disco direto, dificilmente eu uso o atalho."	Resp-C1/P06/PAR1/CATa)	6
	"eu costumo teclar <u>mesmo</u> , assim. Mesmo tando registrado e tá registrado."	Resp-B1/P06/PAR1/CATa)	
	"...mas quando eu não tenho, eu vou <u>através da agenda</u> mesmo: agenda..."	Resp-B1/P06/PAR1/CATa)	
	"Eu tenho o telefone de cabeça, das pessoas que eu mais ligo de casa, do escritório, eu prefiro digitar os números e apertar Send, e quem eu não gravei o número, eu olho na agenda"	Resp-E2/P06/PAR1/CATa)	
	"...eu <u>acho muito mais rápido eu discar do que primeiro</u> , eu ir pela agenda, agenda, procurar entrada, e chamar e eu acho mais complicado do que eu achar ou gravar as posições, por exemplo."	Resp-C1/P06/PAR1/CATa)	
	"é melhor você discar o número e dar o Send logo, vai mais rápido,"	Resp-F2/P06/PAR2/CATa)	
b) Pelo Atalho de uma tecla	"Se eu souber a posição da memória, eu disco direto. Tipo 1, eu fico apertando 1 aí ele disca"	Resp-E1/P06/PAR1/CATb)	2
	"Primeiro procedimento são os <u>atalhos</u> . As pessoas que eu mais ligo...eu <u>pressiono uma tecla só</u> , mantenho pressionada durante um certo tempo e ele já liga automaticamente"	Resp-A2/P06/PAR1/CATb)	
c) Busco o nome na minha agenda se não tiver atalho	"se não, eu vou pela agenda por letra Ele tem duas setinhas pra cima e pra baixo. Pra cima você vai por posição, pra baixo por nome. Aí eu digito a letra e vai mostrar quais os nomes <u>naquele... no abc</u> "	Resp-E1/P06/PAR1/CATc)	2
	"Mas quando eu quero achar alguém <u>na minha agenda aqui</u> , eu nunca ligo o número da pessoa não por que eu não tenho memória pra guardar todos os números que eu tenho aqui dentro, então eu vou pelo Busca e aí eu <u>busco o nome da pessoa e aí eu ligo pra ela</u> ."	Resp-A2/P06/PAR1/CATc)	
d) Vejo na agenda	"Eu vou pela memória mesmo"	Resp-B1/P06/PAR1/CATd)	2
	"eu <u>vejo na agenda</u> "	Resp-D2/P06/PAR1/CATd)	
e) Nunca parei para procurar o atalho	"Nunca parei pra procurar o atalho, discagem rápida, essas coisas. Nunca me interessou não"	Resp-B1/P06/PAR1/CATe)	1
f) Só 99 posições. Eu já tive que deletar vários contatos	"Só são 99 entradas e eu já tive várias vezes que deletar,"	Resp-B1/P06/PAR1/CATf)	1
g) Vou em últimas Ligações Efetuadas	"digito aqui e vou <u>procurando os últimos contatos</u> . Se não estiver aqui, eu venho pra agenda."	Resp-D1/P06/PAR1/CATg)	1
h) Só aparece um telefone do Contato quando acessa a agenda	Quando eu vejo na agenda, aparece Leonardo, não aparece o número, então eu não sei... aí eu tenho que apertar um outro botão, aí não é esse, eu volto, também não é esse, pó, é o último. Tenho um trabalhinho a mais aí quando tem vários números com a mesma pessoa. Teria que identificar, colocar Leonardo celular... eu não coloco....Tenho que fazer mais um movimento."	Resp-D2/P06/PAR2/CATh)	1



07- Onde vocês guardavam os dados antes do celular? E agora?			
Categoria	Unidades de Contexto e Unidades de Registro (sublinhado)	Codificação da Unidade de Registro	Freq.
a) Apenas na minha agenda do celular	"Guardados? Não. ...a galera. Eles me respondem o e-mail e eu vou ter que digitar de novo"	Resp-D1/P07/PAR1/CATa)	6
	"Não"	Resp-C2/P07/PAR1/CATa)	
	"Não..."	Resp-E2/P07/PAR1/CATa)	
	"Quando eu fui roubado, o que mais me irritou foi ter perdido os contatos, não foi o valor do aparelho, não foi... até roubaram o carro, né. Isso me irritou profundamente, perder os contatos."	Resp-B1/P07/PAR1/CATa)	
	"Não tenho em nenhum outro lugar, guardada a <u>minha agenda</u> ...."	Resp-D2/P07/PAR1/CATa)	
	<u>eu não tenho</u> mas eu já pedi pro rapaz que dá assistência lá no escritório, pra passar todos os dados do celular pro Outlook. Os telefones do escritório, tá tudo guardado com backup, agora no meu telefone não. Daqui a pouco vou ter que fazer isso. Pegar o telefone, pegar as informações e botar no Outlook. Eu não tenho Palm e minha agenda é	Resp-F2/P07/PAR1/CATa)	
b) Agenda de papel desatualizada	"É, <u>na agendinha ali, mas a agenda eu comprei tal</u> , ta lá, <u>mas não passei nenhum telefone</u> ."	Resp-A1/P07/PAR1/CATb)	3
	"eu tinha minha agenda no Palm, o Palm deu problema e tinha memória no computador guardado, né, o computador deu problema então, a minha sorte é que eu consegui imprimir alguma coisa... não sei por que <u>eu imprimi</u> a agenda do Palm e no final das contas <u>eu tô com um bloquinho lá</u> ."	Resp-C1/P07/PAR1/CATb)	
	"Eu tenho <u>agenda de trabalho</u> . Eu anoto alguns <u>telefones lá na agenda de papel</u> que não tem aqui, <u>por exemplo</u> "	Resp-B2/P07/PAR1/CATb)	
c) Palm	"eu <u>tinha minha agenda no Palm</u> , o Palm deu problema e tinha memória no computador guardado, né, o computador deu problema então, a minha sorte é que eu consegui imprimir alguma coisa... não sei por que eu imprimi a agenda do Palm e no final das contas eu tô com um bloquinho lá."	Resp-C1/P07/PAR1/CATc)	2
	"Eu tenho no <u>Palm</u> . Todos os números que eu tenho no meu celular"	Resp-A2/P07/PAR1/CATc)	
d) Agenda do celular desatualizada	"Então <u>eu tenho um mínimo de telefones dentro da minha agenda</u> . Com a preocupação de...o ladrão fazer umas ameaças"	Resp-A1/P07/PAR1/CATd)	1
e) Na agenda desatualizada do celular antigo	que até o <u>aparelho anterior</u> que eu tinha, <u>eu uso mais ele como agenda</u> por que tem um telefone aqui, eu um dia desses, eu falei gente.... por que eu to na rua, preciso ligar pra alguém e eu não tenho. Ta em casa, aí eu vou lá, esses dias eu fui lá e vi quem são as pessoas e passei pra cá algumas que eu sei que <u>eu vou ter mais contato e que um dia eu vou ligar, mas se eu perder... Aí eu</u>	Resp-A1/P07/PAR1/CATe)	1
f) Agenda eletrônica desatualizada	"Eu tenho uma agenda eletrônica. Tenho quase todos os números que eu perdi... só que fazia um tempão que"	Resp-E1/P07/PAR1/CATf)	1
g) Gostaria de ter Backup prático no computador	" <u>Gostaria até de ter</u> , mas só se fosse de uma forma assim, que nem a Tati falou, <u>prática</u> . Pegar um cabo aqui, <u>colocar no computador e descarregar lá</u> "	Resp-D2/P07/PAR1/CATg)	1
h) Pedi para alguém passar os dados para o computador	eu não tenho <u>mas eu já pedi pro rapaz que dá assistência lá no escritório, pra passar todos os dados do celular pro Outlook</u> . Os telefones do escritório, tá tudo guardado com backup, agora no meu telefone não. Daqui a pouco vou ter que fazer isso. Pegar o telefone, pegar as informações e botar no Outlook. Eu não tenho Palm e minha agenda é	Resp-F2/P07/PAR1/CATh)	1

08- Como vocês passam os dados de um celular antigo para um novo?			
Categoria	Unidades de Contexto e Unidades de Registro (sublinhado)	Codificação da Unidade de Registro	Freq.
a) Digitando um por um	"Digitando um <u>por um</u> ..."	Resp-B1/P08/PAR1/CATa)	8
	"Eu não, eu passo tudo de uma vez. Eu compro o aparelho, <u>sento e faço de uma vez</u> ."	Resp-C1/P08/PAR1/CATa)	
	"Mas vc tem que manter na mesma operadora. Por que tem que manter o mesmo número..."	Resp-D1/P08/PAR1/CATa)	
	"Esse aparelho aqui, ele pergunta qual posição vc quer que grave. Sei lá qual a posição, põe na última, né . Posição? Informar posição?"	Resp-E1/P08/PAR1/CATa)	
	" <u>Um por um, normal</u> "	Resp-A2/P08/PAR1/CATa)	
	" <u>Um por um, manual</u> "	Resp-B2/P08/PAR1/CATa)	
	" <u>Na mão.</u> "	Resp-C2/P08/PAR1/CATa)	
	"Digitando um a um"	Resp-D2/P08/PAR1/CATa)	
a) Troco o chip	"Pego o <u>chip e troco</u> "	Resp-E2/P08/PAR1/CATa)	1
b) Digitando, mas muita gente não está aqui	"Muita gente ainda não está aqui...Até onde eu tive paciência de passar, eu passei..."	Resp-A1/P08/PAR1/CATb)	1
c) Pedi para alguém colocar para mim	"eu pedi pro rapaz que trabalha pra mim pra ... eu tenho várias agendas telefônicas no Nextel."	Resp-F2/P08/PAR1/CATc)	1



09- O que vocês acham da operação da agenda de contatos do seu celular?			
Categoria	Unidades de Contexto e Unidades de Registro (sublinhado)	Codificação da Unidade de Registro	Freq.
a) Tinha que ser auto-explicativo	"Ele não consegue ser auto-explicativo. Intuitivo...."	Resp-B2/P09/PAR1/CATa)	3
	"tem que ser auto-explicativo mesmo."	Resp-F2/P09/PAR1/CATa)	
	Eu acho que ele tem que ser auto-explicativo.	Resp-E2/P09/PAR1/CATa)	
b) Tem que ver qual é a última posição	"... primeiro eu tinha que ir lá ver a última posição..."	Resp-A1/P09/PAR1/CATb)	2
	"Já dá trabalho gravar o nome da pessoa, né." "Tem alguma maneira de informar pro telefone: coloca na última posição, na primeira vazia, né. Mas eu não me lembro, aí ..."	Resp-E1/P09/PAR1/CATb)	
c) Não consigo editar o nome	"eu não consegui editar o nome"	Resp-B1/P09/PAR1/CATc)	2
	"Pra editar o nome, vc tem que apagar antes... agora nesse aparelho... por que se é só pra digitar o H..."	Resp-E1/P09/PAR2/CATc)	
d) Tinha que ser intuitivo	"Ele não consegue ser auto-explicativo. Intuitivo...."	Resp-B2/P09/PAR1/CATd)	2
	mas tem que ser um negócio que você abra e tenha assim, um direcionamento, uma visibilidade do que você vai precisar e não seja difícil operar internamente	Resp-F2/P09/PAR1/CATd)	
e) Demorei a aprender	"Eu demorei a saber apagar, por que de vez em quando o cara me deu um número... por exemplo, um amigo meu me deu um número que tava armazenado. Aí ele fala: esse celular não tá mais. Tá valendo um outro. Aí eu fui botando, botando e eu tinha assim, na mesma pessoa, três números."	Resp-E2/P09/PAR1/CATe)	2
	O outro aparelho que eu tive, Samsung, eu demorei quase um mês pra aprender.	Resp-E2/P09/PAR1/CATe)	
f) Muito fácil	"Não, muito fácil, nenhuma questão. Não tenho esse problema do dela. Se eu quero um nome com A, vai com A. Na, ela me dá só os An's. muito fácil pra gravar. Te dá muitas opções de letra, acentos, vírgulas"	Resp-B3/P09/PAR/CATf)	1
g) Sem problemas	Sem problema	Resp-D2/P09/PAR1/CATg)	1
h) Teclas liga e desliga trocadas	"Ta vendo é o mesmo meu e mesmo dele. O meu aqui liga e aqui desliga. O dele não aqui liga e aqui desliga. "	Resp-A1/P09/PAR1/CATh)	1
i) É chato ficar digitando	"É um saco ficar digitando, podia falar ao invés de digitar, né. "André"	Resp-B1/P09/PAR1/CATi)	1
j) Podia poder falar ao invés de digitar	"É um saco ficar digitando, podia falar ao invés de digitar, né. "André"	Resp-B1/P09/PAR1/CATj)	1
k) Não é fácil memorizar a posição o número do atalho	"eu acho que é mais fácil gravar o telefone que a posição do telefone, a não ser que sejam os primeiros, 1, 2, 3 e 4..."	Resp-C1/P09/PAR1/CATk)	1
l) Fica tudo abreviado porque não cabe	"Tem um número x de caracteres. Eu tenho: Adri. A. P. Belo. Que é Adriana Anselmo casa de campo dela, então fica tudo assim abreviado por que não cabe, Adriana Anselmo se é a casa dela, se é o trabalho."	Resp-C1/P09/PAR1/CATl)	1
m) Alguns detalhes na operação que o outro aparelho não tinha	"Não, eu não precisei, eu entrei logo no início e botei logo o H, o E é que ficou maiúsculo, né. E eu só tive que entrar no E pra botar minúsculo. Tem alguns detalhezinhos, o outro Samsung que eu tinha, entrava tudo primeiro todas... , por que tem sempre... o número 1 tem ABC, né, então o outro Samsung era ABC maiúsculo e depois ABC minúsculo, esse aqui é tudo... é o ABC, é o A maiúsculo, B minúsculo, C minúsculo. A primeira letra que vc digita é a maiúscula, acaba ficando tudo a primeira maiúscula e o resto tudo minúsculo"	Resp-C1/P09/PAR2/CATm)	1
n) Não ponho acento pois acho sua falta admissível	"Eu nunca ponho acento.""Eu acho que... não sei, já tá tão admissível não ter acento	Resp-C1/P09/PAR2/CATn)	1
o) Dá trabalho gravar o nome da pessoa	"Já dá trabalho gravar o nome da pessoa, né."	Resp-D1/P09/PAR1/CATo)	1

10- Vocês mudariam algo no aparelho?			
Categoria	Unidades de Contexto e Unidades de Registro (sublinhado)	Codificação da Unidade de Registro	Freq.
a) Presença da função Viva-voz	"O meu, eu esqueci de falar também, é o viva-voz. <u>Viva-voz no celular, eu acho importantíssimo.</u> "	Resp-B1/P10/PAR1/CATa)	2
	"O próximo, <u>viva-voz, com certeza.</u> "	Resp-D1/P10/PAR1/CATa)	
b) Melhores toques	"Aqui só tem uns <u>toques meio maluco</u> "	Resp-A1/P10/PAR1/CATb)	2
	"...não sei se pode <u>trocar por</u> que também procurei saber, mas assim, as chamadas desse, <u>os toques são horrorosos, só tem música ou então...</u> "	Resp-C1/P10/PAR1/CATb)	
c) Calculadora não é de fácil manuseio	"Eu acho também. É que a calculadora não é de fácil manuseio. "	Resp-C1/P10/PAR1/CATc)	2
	"Uma coisa que <u>eu mudaria no meu aparelho é a calculadora</u> por que só pode fazer algumas operações ... Vc quer fazer uma soma... uma parcela e vc escolhe a operação, se quer somar, se quer dividir e a outra parcela e aí da o total. Se vc quiser somar 3, 4 coisas, vc não consegue"	Resp-E1/P10/PAR1/CATc)	
d) Nunca mexi nas funções que ele tem	"Olha, pra ser sincera, eu <u>nunca mexi nele pra ver as funções que ele tem</u> , eu nunca li o manual...."	Resp-A1/P10/PAR1/CATd)	2
	"Mas como eu utilizo o <u>celular pro básico</u> , que é ligar e receber chamada, não tem... <u>não é multifuncional pra mim</u> , é mesmo pra ligar e pra receber. "	Resp-B2/P10/PAR1/CATd)	
e) Agenda detalhada	"Mas seria uma boa, a <u>agenda detalhada</u> ao invés de ficar colocando Andréa 4 vezes aí aparece Cris mas não sei quantas vezes..."	Resp-A1/P10/PAR1/CATe)	1
f) Chip para poder trocar o aparelho sem digitar	"queria que ele tivesse aquele <u>chip para poder trocar o aparelho sem ter que digitar</u> "	Resp-B1/P10/PAR1/CATf)	1
g) Cabo para ligar o celular ao computador	"podia ter, o aparelho podia ter um <u>programa de computador lá e disponibilizar que vc tivesse um cabo e ele passasse para um programa específico pro computador.</u> "	Resp-B1/P10/PAR1/CATg)	1
h) Chamada diferenciada	"Por que é uma coisa interessante. Eu colocaria de volta a chamada diferenciada"	Resp-C1/P10/PAR1/CATh)	1
i) Máquina fotográfica	"Eu acho que a máquina fotográfica"	Resp-C1/P10/PAR1/CATi)	1
j) Maior tempo de gravação de voz	"Se vc quiser gravar uma conversa ele grava um tempo pequeno que também é legal, mas o tempo tinha que ser maior"	Resp-C1/P10/PAR1/CATj)	1
k) Falta número de caracteres pra vc colocar o nome de uma pessoa	"Acho que os caracteres, o <u>número de caracteres pra vc colocar o nome de uma pessoa</u> também acho que falta no telefone"	Resp-C1/P10/PAR1/CATk)	1
l) Medo de ter que reaprender novamente a utilizar outra marca	"O meu medo de voltar para um da Motorola é justamente ter que reaprender novamente a utilizar o que é que tem..."	Resp-C1/P10/PAR1/CATl)	1
m) O telefone é usado para milhares de coisas	" <u>telefone não pode ser só pra telefone. Eu uso como despertador, eu uso como milhares de coisa</u> "	Resp-C1/P10/PAR2/CATm)	1

 	<b>MESTRADO EM DESIGN – PUC-RIO   Leonardo Marques de Abreu</b> <b>Questionário para usuários de telefones celulares</b> <div style="text-align: right;">Questionário nº _____</div>
<p>Nome: _____</p> <p>Sexo: <input type="checkbox"/> Masculino <input type="checkbox"/> Feminino</p>	
<p>Este questionário tem o objetivo de coletar dados para uma pesquisa sobre uso dos aparelhos celulares. Sua resposta é fundamental para esta pesquisa. Assim, responda da forma mais consciente possível. É importante destacar que, neste questionário, <u>você não está sendo avaliado</u>. Desta forma, procure responder com a máxima sinceridade. Muito Obrigado pela colaboração.</p>	
<p><b>1. Qual tipo de seu tipo de plano?</b>  <input type="checkbox"/> Pré-pago <input type="checkbox"/> Pós-pago</p> <p><b>2. Quantos aparelhos já possuiu antes deste atual (sem contar com o atual)?</b>  <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> Mais de 4 aparelhos</p> <p><b>3. Qual a sua idade?</b>  <input type="checkbox"/> menos de 25 <input type="checkbox"/> 25-30 <input type="checkbox"/> 31-35 <input type="checkbox"/> 36-40 <input type="checkbox"/> 41-45 <input type="checkbox"/> mais de 45</p> <p><b>4. Quantos aparelhos possui e utiliza atualmente?</b>  <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> Mais de 3 aparelhos</p> <p><b>CONSIDERE AS PRÓXIMAS PERGUNTAS PARA SEU APARELHO PRINCIPAL</b></p> <p><b>5. Qual é o fabricante do seu Aparelho Celular:</b>  <input type="checkbox"/> Motorola <input type="checkbox"/> Nokia <input type="checkbox"/> Samsung <input type="checkbox"/> LG  <input type="checkbox"/> Siemens <input type="checkbox"/> Sony-Ericson <input type="checkbox"/> Outro: _____</p> <p><b>6. Qual é o nome ou número do modelo do celular?</b> _____</p> <p><b>7. Qual é a sua operadora?</b>  <input type="checkbox"/> Vivo <input type="checkbox"/> Tim <input type="checkbox"/> Oi <input type="checkbox"/> Claro</p> <p><b>8. Há quanto tempo tem seu aparelho?</b>  <input type="checkbox"/> De 1 a 6 meses <input type="checkbox"/> De 7 meses a 1 ano <input type="checkbox"/> 2 anos  <input type="checkbox"/> 3 anos <input type="checkbox"/> Mais de 4 anos</p> <p><b>9. Qual a média de tempo em que você troca de aparelho?</b>  <input type="checkbox"/> Seis Meses <input type="checkbox"/> 1 Ano <input type="checkbox"/> 2 anos  <input type="checkbox"/> 3 anos <input type="checkbox"/> Mais de 4 anos</p>	

**10. Quais critérios você usa para comprar um celular. Coloque os itens em ordem do mais importante(1) para o menos importante. Marque quantos achar necessário:**

- |  |  |  |
|--|--|--|
| <input type="checkbox"/> Antena embutida | <input type="checkbox"/> Facilidade de uso | <input type="checkbox"/> Recurso/Funções |
| <input type="checkbox"/> Design          | <input type="checkbox"/> Flip              | <input type="checkbox"/> Resistência     |
| <input type="checkbox"/> Duração Bateria | <input type="checkbox"/> Marca             | <input type="checkbox"/> Tamanho/Peso    |
| <input type="checkbox"/> Fui recomendado | <input type="checkbox"/> Preço             | <input type="checkbox"/> Outro: _____    |

**11. Você testa o aparelho na hora da compra?**

- ☐ Sim      ☐ Não,      ☐ eu apenas olho na vitrine e peço  
☐ nunca há aparelho para testar  
☐ apenas o vendedor demonstra para mim  
☐ as informações que li são suficientes  
☐ testo antes no aparelho de outra pessoa  
☐ Outro: \_\_\_\_\_

**12. O vendedor mostra o aparelho bem o suficiente para você avaliar se a formas de operação do celular são práticas?**

- ☐ Sempre    ☐ Às Vezes    ☐ Raramente    ☐ Nunca

**13. Quando você trocou de aparelho celular, você sentiu diferença na forma de uso destes aparelhos?**

- ☐ Nenhuma    ☐ Muito Pouca    ☐ Alguma    ☐ Muita

**14. Teve dificuldade de se adaptar à nova forma de operar o aparelho?**

- ☐ Nenhuma    ☐ Muito Pouca    ☐ Alguma    ☐ Muita

**15. Você percebe se um modelo de celular é mais fácil de usar que outro?**

- ☐ Não percebo      ☐ Só quando é muito diferente  
☐ Quando é muito ruim    ☐ Sim, percebo sempre

**16. Você percebe padrão (similaridade) nas formas de operação dos aparelhos que você possuiu?**

- ☐ Sempre    ☐ Às Vezes    ☐ Raramente    ☐ Nunca

**17. Você é fiel à Marca (fabricante) do seu celular?**

- ☐ Sempre    ☐ Voltei a ser    ☐ Tento, mas não consigo    ☐ Nunca

**18. Como aprendeu a utilizar o seu aparelho?**

- ☐ Experimentando
- ☐ Lendo o manual
- ☐ Com outra pessoa
- ☐ Outro: \_\_\_\_\_

**19. Ordene os métodos que você usa para ligar para uma pessoa.****Classifique do mais usado [1] para o menos usado.****Classifique apenas os que usa.**

- [ ] Digita os números
- [ ] Acessa a Agenda
- [ ] Acessa Últimas Chamadas
- [ ] Usa o Atalho (Caso tenha)
- [ ] Outro: \_\_\_\_\_

**20. Onde você guardava os dados dos contatos antes do celular?****(Pode marcar mais de um)**

- ☐ Agenda eletrônica
- ☐ PDA / Palm
- ☐ Computador
- ☐ Caderno de telefone / agenda escrita
- ☐ Outro: \_\_\_\_\_

**21. E Hoje? (Pode marcar mais de um)**

- ☐ No celular
- ☐ Em um aparelho celular antigo
- ☐ No computador
- ☐ Caderno telefone / agenda escrita
- ☐ Outro: \_\_\_\_\_

**22. Seu celular tem recurso para cópia de segurança de dados (backup)?**

- ☐ Sim
- ☐ Não, ☐ gostaria que tivesse
- ☐ não utilizaria este recurso
- ☐ utilizaria, desde que fosse fácil
- ☐ Outro: \_\_\_\_\_

**23. Você gostaria que uma cópia dos dados de sua agenda de contatos ficasse armazenado na operadora, para poder recuperá-lo em situações como: compra de um novo aparelho, perda, roubo ou defeito?**

- ☐ Muito
- ☐ Não Muito
- ☐ Não vejo necessidade
- ☐ Não Gostaria

**24. Caso positivo, você pagaria por isso?**

- ☐ Pagaria com prazer
- ☐ Pagaria se fosse um preço justo
- ☐ Pagaria se fosse muito barato
- ☐ Não Pagaria

<b>25. Na agenda de contatos do seu telefone celular,</b>	Péssima	Ruim	Moderada	Boa	Excelente	Não Uso
a sua facilidade de acesso é	1	2	3	4	5	<input type="checkbox"/>
a operação de busca dos contatos é	1	2	3	4	5	<input type="checkbox"/>
a operação de inserção de nomes na agenda de contato é	1	2	3	4	5	<input type="checkbox"/>
a operação de edição dos dados de uma pessoa na agenda de contatos é	1	2	3	4	5	<input type="checkbox"/>
a anotação do número/nome e inserção na agenda durante uma ligação é	1	2	3	4	5	<input type="checkbox"/>
a quantidade de tipos de dados (ex. tel.fixo, email, endereço,...) destinadas a entrada de uma pessoa é	1	2	3	4	5	<input type="checkbox"/>
a facilidade de acesso aos outros dados do contato é	1	2	3	4	5	<input type="checkbox"/>
os botões de acesso (botões de deslocamento) proporcionam uma acessibilidade	1	2	3	4	5	<input type="checkbox"/>
a capacidade de sua agenda de contatos é	1	2	3	4	5	<input type="checkbox"/>
a forma para fazer cópia de segurança dos dados é	1	2	3	4	5	<input type="checkbox"/>
de modo geral, facilidade e praticidade na forma de operar é	1	2	3	4	5	<input type="checkbox"/>
Outras Informações Pessoais						
Email: _____ Formação: <input type="checkbox"/> Superior: Área: _____ <input type="checkbox"/> Especialização: Área: _____ <input type="checkbox"/> Mestrado: Área: _____ <input type="checkbox"/> Doutorado: Área: _____ <input type="checkbox"/> Outro: _____ <input type="checkbox"/> Em andamento						
4						

Usuário 1							KYOCERA	TAREFA 1	Informação do Sistema	Comportamento e Comentário do Usuário
Tela							Opção	Ação.		
TELA INICIAL										
MENU								Tecla OK		
CONTATOS								Tecla OK		
ADICIONAR NOVO								Tecla OK		
TELA COM NÚMEROS								Tecla OK		
NOME DO CONTATO								> Digitação do número: 99374861		
NÚMERO DE TELEFONE								Tecla OK		
ADICIONAR NOVO								> Digitação "Eloisa Melo"		Aqui, o espaço é igual ao meu. Por isso eu consegui. Mas aqui, eu vi que tem escrito Espaço
NOME DO CONTATO								Tecla OK	Mensagem: "Salvo"	
TELA INICIAL										
MENU										
CONTATOS										
ADICIONAR NOVO										
TELA COM NÚMEROS										
NOME DO CONTATO										
NÚMERO DE TELEFONE										
ADICIONAR NOVO										
TELA COM NÚMEROS										
CONTATOS										
MENU										
TELA INICIAL										
FIM							Toques	53		Concluída
							Tempo (m)	00:58		





Usuário 8								TAREFA 1	Informação do Sistema	Comportamento e Comentário do Usuário
KYOCERA								Ação.		
Tela								Opção		
NOME DO CONTATO								Menu	Tecla OK	
NÚMERO DE TELEFONE								Contatos	Tecla OK	
ADICIONAR NOVO								Adicionar novo	Tecla OK	
NOME DO CONTATO								Número de tel.	Tecla OK	
TELA COM NÚMEROS								Campo p/ núm.	> Digitação do número: "99374861"	
CONTATOS								Próximo	Tecla OK	
MENU								Campo p/ nome	> Digitação do nome: "Eloisamelo"	Onde é o espaço? O usuário tecleou os botões para direita e esquerda na tentativa de colocar o espaço.
TELA INICIAL								(i)	Tecla OK	"Eu dei OK pensando que ia salvar.."
								Opções	Tecla OK	Mensagem: "Salvo"
FIM								Toques	53	
								Tempo (m)	01:36	Concluída



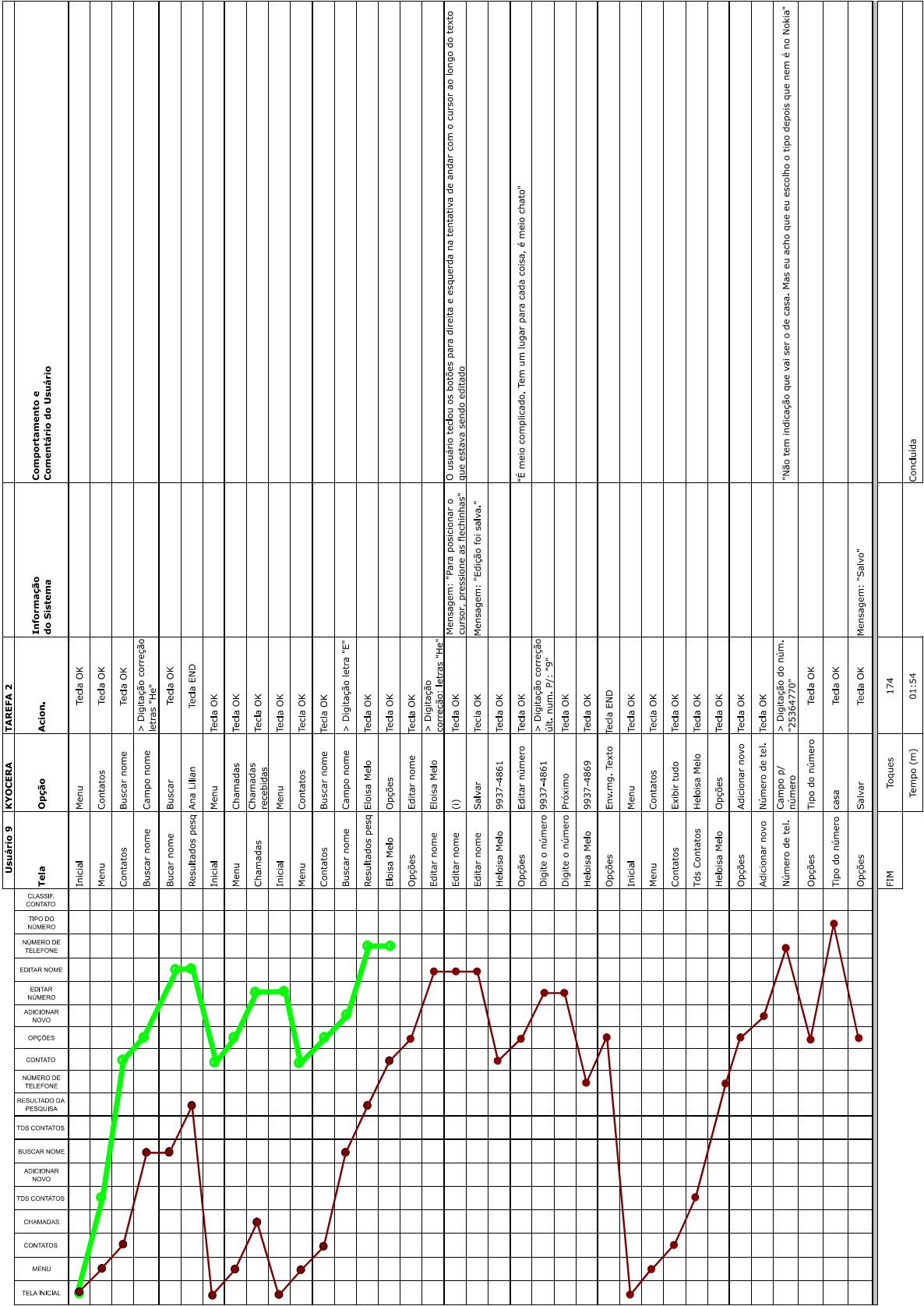


Usuário 19		KYOCERA	TAREFA 1	Informação do Sistema	Comportamento e Comentário do Usuário
	Tela	Opção	Ação.		
	INICIAL		> Digitação do número: "99374861"		"Vou pela mesma lógica do meu"
	Tela com números	Salvar novo	Tecla OK		
	Digite o nome	Campo p/ nome	> Digitação do nome: "Eloisa Melo"		"Eu não estou conseguindo enxergar. Eu estou achando confuso, a organização dele. A luz dele incomoda, não consigo visualizar direito as letras. Esse azul, acho que assim... acho que não é uma letra (cor) que não dá muito contraste pra eu ler, as letras. O fato de elas serem maiúsculas também está me incomodando, quando fica preto não tem problema. Mas quando está <u>azul</u> incomoda". "O espaço dele foi tranquilo".
	Digite o nome	Salvar	Tecla OK	Mensagem: "Salvo"	
	FIM	Toques	40		
		Tempo (m)	01:35		Concluída

Usuário 1 KYOCERA		TAREFA 2		Usuário 1	Informação do Sistema	Comportamento e Comentário do Usuário
Tela	Opção	Ação				
Inicial		Tecla p/ baixo				
Tds Contatos (lista)	Alex Xavier	Tecla END				
Inicial	Menu	Tecla OK				
Menu	Contatos	Tecla OK				
Contatos	Buscar nome	> Digitação correção: letras "E"				
Contatos	Buscar	Tecla OK				
Resultados pesq	Elôisa Melo	Tecla OK				
Elôisa Melo	Opções	Tecla OK				
Opções	Editar nome	Tecla OK				
Editar nome	Elôisa Melo	> Digitação correção: letras				
Editar nome	Salvar	Tecla OK				Mensagem: "Edição foi salva"
HEloisa Melo	Opções	Tecla OK				
Opções	Editar nome	Tecla END				
Inicial	Menu	Tecla OK				A usuária estava com dificuldades para encontrar a opção Editar. Número dentro do menu opções. Voltou para tela
Menu	Contatos	Tecla OK				
Contatos	Adicionar novo	Tecla OK				Vou adicionar um novo, pois eu não consegui mudar o número do telefone
Adicionar novo	Número de tel.	Tecla OK				
Digite o número	Campo p/ número	> Digitação do número "23364770"				
Digite o número	Próximo	Tecla CLR				
Menu	Contatos	Tecla OK				
Contatos	Buscar nome	Tecla OK				
Buscar nome	Campo p/ nome	> Digitação correção: letras "H"				
Buscar nome	Buscar	Tecla OK				
Resultados pesq	HEloisa Melo	Tecla OK				
HEloisa Melo	Opções	Tecla OK				
Opções	Classif. contato	Tecla OK				
Classif. Contato	Pessoal	Tecla OK				Mensagem: "Classif. como contatos de negócios ou de..."
HEloisa Melo	99374861	Tecla OK				
Opções	Editar número	Tecla OK				
Digite o número	99374861	> Digitação correção ult. num. p/ "99"				
Digite o número	Próximo	Tecla OK				Mensagem: "Edição foi salva"
HEloisa Melo	99374869	Tecla OK				
FIM	Toques	173				Pensou que sim, mas não adicionou o num de casa. Adicionou um novo contato.
	Tempo (m)	03:04				Concluiu com Erro

Usuário 6														KYCOCERA	TAREFA 2	Informação do Sistema	Comportamento e Comentário do Usuário
CLASSIF. CONTATO	TELA	Opção	Adion.														
NÚMERO DE TELEFONE	Inicial	Menu	Tecla OK														
CHAMAR	Menu	Chamadas	Tecla OK														
COLOCAR ANTES	Chamadas	Chamadas	Tecla Clear														
NÚMERO PRINCIPAL	Menu	Contatos	Tecla OK														
EDITAR NOME	Contatos	Buscar nome	Tecla OK														
EDITAR NÚMERO	Buscar nome	Campo Nome	Tecla OK														
ADICIONAR NOVO	Resultados	Resultado	Tecla OK														
OPÇÕES	Elétrica Melo	Opções	Tecla OK														
CONTATO	Opções	Editar nome	Tecla OK														
NOME DO CONTATO	Editar nome	Elétrica Melo	> Digitação correção: letras														
NÚMERO DE TELEFONE	Editar nome	Helidisa Melo	Tecla OK											Mensagem "Edição foi salva"			
RESULTADO DA PESQUISA	Elétrica Melo	Opções	Tecla OK														
TDS CONTATOS	Opções	Editar nome	Tecla OK											"So tem aqui Editar Nome, ele não pode editar outra coisa não?"			
BUSCAR NOME	Editar nome	Salvar	Tecla OK											Mensagem "Edição foi salva"			
ADICIONAR NOVO	Elétrica Melo	99374861	Tecla OK														
TDS CONTATOS	Opções	Editar numero	Tecla OK														
CHAMADAS	Editar numero	99374861	> Digitação correção: dig. num. p/ / -9"											"Possui menus diferentes, isso é um porrei!"			
CONTATOS	Editar numero	Reusa de hora	Tecla OK											"As setas para cima e para baixo e que fazem mover o cursor para os lados. Então isso aqui atrapalha um pouco"			
CHAMADAS	Editar numero	Proximo	Tecla OK											"Estou aqui, eu não sei se eu tenho que incluir um novo? Eu estou em dúvida agora."			
CONTATOS	Editar numero	Numero Principal	Tecla OK														
CHAMADAS	Opções	Colocar antes	Tecla Clear														
CONTATOS	Opções	Chamar	Tecla OK														
CHAMADAS	Opções	Chamar Helidisa	Tecla END											Mensagem "Chamada Terminada"			
CONTATOS	Chamar Helidisa	Exibir Contato	Tecla OK														
CHAMADAS	Chamar Helidisa	Opções	Tecla OK														
CONTATOS	Elétrica Melo	Classif. Contato	Tecla END														
CHAMADAS	Opções	Menu	Tecla OK														
CONTATOS	Inicial	Contatos	Tecla OK														
CHAMADAS	Contatos	Adicionar novo	Tecla OK											"Eu não sabia adicionar. O que é que eu vou fazer, vou adicionar um novo contato com Helidisa Melo Casa."			
CONTATOS	Adicionar novo	Numero de tel	Tecla OK														
CHAMADAS	Adicionar novo	Campo Numero	> Digitação do num. 25584770											"Estou subutilizando a memória do telefone"			
CONTATOS	Adicionar novo	Proximo	Tecla OK														
CHAMADAS	Adicionar novo	Campo Nome	> Digitação "Helidisa M Casa"														
CONTATOS	Adicionar novo	Salvar	Tecla OK											Mensagem: "Salvo"			
CHAMADAS	Adicionar novo	Adicionar novo	273											Adicionou um novo contato			
CONTATOS	Adicionar novo	Tempo (m)	06:07											Concluiu			

																Usuário 8	KYOCERA	TAREFA 2		
TELA INICIAL	MENU	CONTATOS	CHAMADAS	TDS CONTATOS	ADICIONAR NOVO	BUSCAR NOME	MODO TEXTO	RESULTADOS DA PESQUISA	NÚMERO DE TELEFONE	CONTOPO	OPÇÕES	EDITAR NOME	APAGAR NÚMERO	NÚMERO DE TELEFONE	CLASSE DE CONTOPO	Tela	Opção	Ação.	Informação do Sistema	Comportamento e Comentário do Usuário
																Inicial	Menu	Tecla OK		
																Menu	Contatos	Tecla OK		
																Contatos	Buscar nome	Tecla OK		
																Buscar nome	"He"	Tecla OK		
																Resultados da pesq.	Nomes com He	Clear		
																Buscar nome	"He"	> Digitação da letra: "E"		
																Buscar nome	Modo texto	Tecla OK		O usuário não percebeu a opção marcada (modo texto) quando
																Modo texto	Símbolos	Tecla Clear		
																Buscar nome	"E"	Tecla Clear		
																Contatos	Lista disc. ráp.	Tecla Clear	Mensagem: "Nenhuma entrada de discagem rápida armazenada"	
																Contatos	Buscar nome	Tecla Clear		
																Menu	Contatos	Tecla Clear		
																Inicial	Menu	Tecla OK		
																Menu	Chamadas	Tecla OK		
																Chamadas	Cham. recebidas	Tecla Clear		
																Menu	Contatos	Tecla OK		
																Contatos	Exibir tudo	Tecla OK		
																Tds Contatos	Eloisamelô	Tecla OK		
																Eloisamelô	Opções	Tecla OK		
																Opções	Editar nome	Tecla OK		Como é que anda aqui? - O usuário teclou os botões para direita e esquerda na tentativa de andar com o cursor ao longo do texto que estava sendo editado
																Editar nome	Eloisamelô	> Digitação correção: letras		
																Editar nome	Salvar	Tecla OK	Mensagem "Edição foi salva."	Salvou "HEloisamelô"
																Heloisamelô	99374861	Tecla OK		
																Opções	Apagar número	Tecla OK		
																Apagar todo o contato?	Não	Tecla OK		
																Heloisamelô	99374861	Tecla OK		
																Opções	Editar número	Tecla OK		
																Editar número	99354861	> Digitação correção últ. num. P/: "9"		Novamente, o usuário teclou os botões para direita e esquerda na tentativa de andar com o cursor ao longo do texto que estava sendo editado.
																Editar número	Pausa forçada	Tecla OK		O usuário não percebeu que havia selecionado a opção Pausa.
																Editar número	Próximo	Tecla OK	Mensagem "Edição foi salva."	
																Heloisamelô	99374869	Tecla OK		
																Opções	Editar número	Tecla OK		
																Editar número	99374869	Tecla OK	Mensagem "Edição foi salva."	
																Heloisamelô	99374869	Tecla Clear		
																Tds Contatos	Eloisamelô	Tecla OK		
																Heloisamelô	Opções	Tecla Clear		
																Opções	Adicionar novo	Tecla OK		
																Adicionar novo	Número de tel.	Tecla OK		
																Número de tel.	Campo para número	> Digitação do núm. "25364770"		
																Número de tel.	Próximo	Tecla OK		
																Opções	Salvar	Tecla OK	Mensagem "Salvo"	
																FIM	Toques	257		
																	Tempo (m)	01:58		Concluída





USUÁRIO 12	KVOCEIRA	TABELA 2	Informação do Sistema	Comportamento e Comentário do Usuário
TELA INICIAL	MENU	Ação.		
TELA INICIAL	MENU	Tecla OK		
TELA INICIAL	CONTATOS	Tecla OK		
TELA INICIAL	CONTATOS	Tecla OK		
TELA INICIAL	BUSCAR NOME	Tecla OK		
TELA INICIAL	Campo p/ nome	> Digitação letra "E"		
TELA INICIAL	BUSCAR NOME	Tecla OK		
TELA INICIAL	Eloisa Melo	Tecla OK		
TELA INICIAL	OPÇÕES	Tecla OK		
TELA INICIAL	EDITAR NOME	Tecla OK		
TELA INICIAL	EDITAR NOME	> Tentativa de digitação letras		O usuário aproxima o aparelho celular para enxergar melhor o que está escrito na tela. Em seguida o usuário teve dificuldades em andar com o cursor. "Não consigo fazer ele ir para lá sem apagar"
TELA INICIAL	EDITAR NOME	Tecla CLR		"Ué?" Quando o usuário tentou apagar o primeiro caractere voltou um nível em razão do Clear apagar o caractere da esquerda, na ausência dele, retornou um nível.
TELA INICIAL	EDITAR NOME	Tecla CLR		
TELA INICIAL	OPÇÕES	Tecla OK		"Ué?" Novamente Quando o usuário tentou apagar o primeiro caractere voltou um nível em razão do Clear apagar o caractere da esquerda, na ausência dele, retornou um nível.
TELA INICIAL	EDITAR NOME	Tecla CLR		
TELA INICIAL	OPÇÕES	Tecla OK		"Essa tecla aqui (tecla direcional) não serve para navegar, só aqui (tecla SPACE), mas eu não quero dar espaço, eu quero ir para o outro lado. Bom, só se eu deixar o "E" maiúsculo. "Bom, não ficou muito bom, mas eu não estou conseguindo me deslocar para lá para apagar o "E". Portanto, vou deixar assim mesmo"
TELA INICIAL	EDITAR NOME	Modo Texto		
TELA INICIAL	Modo Texto	Tecla OK		
TELA INICIAL	EDITAR NOME	Tecla OK	Mensagem: "É difícil foi"	
TELA INICIAL	Eloisa Melo	9937 486-1	Tecla OK	
TELA INICIAL	OPÇÕES	Tecla OK		
TELA INICIAL	Digite o número	9937 486-1	> Digitação incorreta um num.	
TELA INICIAL	Digite o número	Proximo	Tecla OK	
TELA INICIAL	Eloisa Melo	9937 486-9	Tecla OK	"Ele só tem uma memória por nome? Aqui não tem como adicionar outro número"
TELA INICIAL	OPÇÕES	Editar tipo		
TELA INICIAL	MENU	Menu	Tecla END	
TELA INICIAL	CONTATOS	Menu	Tecla OK	
TELA INICIAL	CONTATOS	Exibir tudo	Tecla OK	
TELA INICIAL	Três Contatos	Antônio	Tecla END	O usuário tentou acessar o campo digitado na tela de sua inicial "Ele não vai, é igual ao meu. Isso é muito chato"
TELA INICIAL	MENU	Menu	Tecla OK	
TELA INICIAL	MENU	Contatos	Tecla CLR	
TELA INICIAL	MENU	Menu	Tecla OK	"Não é fácil de usar este telefone"
TELA INICIAL	CONTATOS	Contatos	Tecla OK	
TELA INICIAL	BUSCAR NOME	Campo p/ nome	> Digitação letra "H"	
TELA INICIAL	Resultados pesq.	Eloisa Melo	Tecla OK	O usuário não estava conseguindo encontrar o nome que havia acabado de editar. Então não funcionou. Ele não sabia qual era o nome com esse prefixo, então ele escreveu com ordem alfabética sem o Caps Lock ao mesmo tempo. (Risos)"
TELA INICIAL	Eloisa Melo	Opções	Tecla OK	
TELA INICIAL	Adicionar novo	Número de tel	Tecla OK	
TELA INICIAL	Adicionar novo	Campo p/ número	> Digitação do num. "2584770"	
TELA INICIAL	Digite o número	Proximo	Tecla OK	
TELA INICIAL	OPÇÕES	Salvar	Mensagem: "Salvo!"	"Eu não consegui me deslocar para apagar. Eu tentava me deslocar e dava espaço e espaço."
TELA INICIAL	PTM	Toques	238	
TELA INICIAL	Tempo (m)	01:47		Concluída

Usuário 14												KYOCERA	TAREFA 2		Informação do Sistema	Comportamento e Comentário do Usuário
Tela												Opção	Ação.			
CLASSIF. CONTATO												Menu	Tecla OK			
NÚMERO DE TELEFONE												Contatos	Tecla OK			
MODO TEXTO												Buscar nome	> Digitação letra "Ei"			
EDITAR NOME												Eloisa Melo	Tecla OK			
EDITAR NÚMERO												Opções	Tecla OK			
ADICIONAR NOVO												Editar nome	Tecla OK			
OPÇÕES												Eloisa Melo	> Digitação correção letras "He"			Quando a usuária tentou apagar o primeiro caractere voltou um nível em razão do Clear apagar o caractere da esquerda, na ausência dele, retornou um nível. Novamente o usuário teclou os botões para direita e esquerda na tentativa de andar com o cursor ao longo do texto que estava sendo editado. "O mesmo
CONTATO												Editar nome	Tecla OK			O usuário, enquanto tentava deslocar o cursor para o lado com as teclas para direita e esquerda, mudou a opção de Salvar para Modo Texto
NÚMERO DE TELEFONE												Modo texto	Tecla OK			
RESULTADO DA PESQUISA												Normal	Tecla OK			
TDS CONTATOS												Salvar	Tecla OK			Mensagem: "Edição foi salva."
BUSCAR NOME												Opções	Tecla OK			
ADICIONAR NOVO												Adicionar novo	Tecla OK			
TDS CONTATOS												Número de telefone	Tecla OK			
CONTATOS												Campo p/ número	> Digitação do num. "25364770"			
MENU												Salvar	Tecla OK			
TELA INICIAL												9937-4861	Tecla OK			
												Editar número	Tecla OK			
												9937-4861	> Digitação correção ult. num.			
												Próximo	Tecla OK			Mensagem: "Edição foi salva."
FIM												Toques	102			
												Tempo (m)	02:18			Concluída

Usuário 19		KYOCERA	TAREFA 2		
Tela	Opção		Ação.	Informação do Sistema	Comportamento e Comentário do Usuário
CLASSIF. CONTATO					
NÚMERO DE TELEFONE			Tecla p/ baixo		
EDITAR NOME					
EDITAR NÚMERO					
ADICIONAR NOVO					
OPÇÕES					
CONTATO					
NÚMERO DE TELEFONE					
RESULTADO DA PESQUISA					
TDS CONTATOS					
BUSCAR NOME					
ADICIONAR NOVO					
TDS CONTATOS					
CONTATOS					
MENU					
TELA INICIAL					
FIM		Toques	93		
		Tempo (m)	02:44		Concluída

Usuário 5		KYOCERA	TAREFA 3	Informação do Sistema	Comportamento e Comentário do Usuário
Tela	Opção	Aciona.			
TELA INICIAL	Inicial	Tecla OK			
MENU	Menu	Tecla OK			
CONTATOS	Contatos	Tecla OK			
BUSCAR NOME	Buscar nome	> Digitação da letra "H"			
TDS CONTATOS	Buscar nome	Tecla OK			
CONTATOS	"H"	Tecla OK			
RESULTADO DA PESQUISA	Resultados pesq.	Tecla OK			
NOME DO CONTATO	Helolisa Melo	Tecla OK			
OPÇÕES	Opções	Tecla OK			
APAGAR CONTATO	Apagar contato	Tecla OK			
CLASSIF. CONTATO	Classif. Contato	Tecla CLR	Mensagem: "Contato apagado"		
OPÇÕES	Opções	Tecla OK			
RESULTADOS PESQ.	Opções	Tecla CLR			
CONTATOS	Helolisa Melo	Tecla OK			
MENU	Apagar contato	Tecla CLR			
TELA INICIAL	Sim	Mensagem: "Apagado"			
FIM		Toques	35		
		Tempo (m)	00:50	Concluída	

O usuário na tentativa de selecionar a opção Sim clicou na tecla CLR, que aparentemente estaria associada à opção caso fosse um sistema com softkeys



Usuário 2				LG	TAREFA 1		Informação do Sistema	Comportamento e Comentário do Usuário
Tela				Opção	Ação.			
TELA INICIAL						Menu		
MENU						Tecda OK		
NOME DO CONTATO						Nomes		
LISTA NOMES						Tecda para baixo		
NOMES						Tecda END		
TELA COM NÚMEROS						> Digitação do número: "99374861"		
BUSCAR						Tecda OK		Tentou três vezes, sem sucesso, pressionar a tecda de navegação ^ para acionar o comando Salvar. Depois de várias tentativas, pressionou o botão correto OK "Este jogo de tecdas, eu acho meio confuso, você não sabe se tem que clicar no OK ou se na seta" " ele não diz se é OK"
MENU						Tecda OK		
TELA COM NÚMEROS						> Digitação do nome: "Eloisa Melo"		"Aqui já não sei como muda para maiúsculo" "Ainda acho que aqui está meio confuso por causa da legenda OK"
BUSCAR						Tecda OK	Mensagem "Salvo"	
MENU								
TELA INICIAL								
FIM				Toques	80			
				Tempo (m)	03:27			Concluída

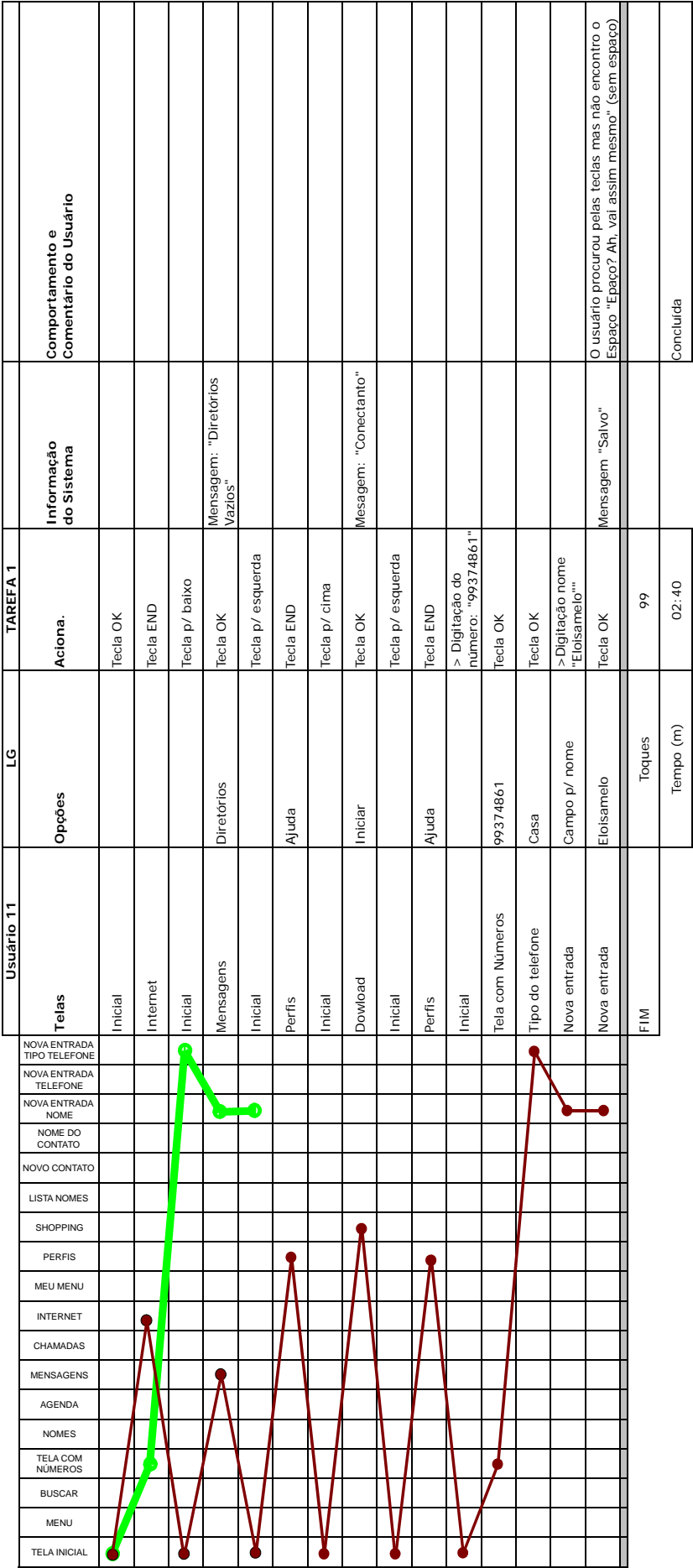
Usuário 3		LG	TAREFA 1		Informação do Sistema	Comportamento e Comentário do Usuário
Tela	Opção		Ação.			
NOVA ENTRADA TIPO TELEFONE			Menu			
NOVA ENTRADA TELEFONE			Tecla OK			
NOVA ENTRADA NOME			END			
NOME DO CONTATO			Menu			
LISTA NOMES			Tecla OK			A usuária não relacionou o termo Nomes à agenda de contatos. "Não tem agenda aqui, né, tem nomes..."
PROCURAR			Tecla OK			
MEU MENU			> Digitação do nome: "Eloísa Melo"			Esse aqui é até mais legal porque está escrito onde é o espaço. O que é isso gente. Número incorreto para enviar mensagem, eu não quero enviar mensagem."
NOMES			Tecla OK			
TELA COM NÚMEROS			Procurar			
BUSCAR			Buscar			
MENU			Tecla END			
TELA INICIAL			Menu			
			Tecla OK			
			Tecla OK			
			Procurar			
			> Digitação "e"			"Eu botei "E" para procurar, agora eu não sei se dou... Busca é aqui. Eu dou OK e ele faz outra coisa."
			Lista nome com e			Lista de contatos com h em qualquer parte do nome
			Inicial			
			Menu			
			Nomes			
			Nova Entrada			
			Campo de nome			"Ele não dá letra maiúscula. O que eu gosto disso no meu (Nokia) é que ele dá automaticamente, né, para a segunda palavra"
			Eloísa melo			Usuário não consegue relacionar a legenda com o botão
			Campo de num.de celular			"Salvar, agora eu não sei se é aqui ou se é aqui?"
			Salvar			"Salvar deve ser OK, né?"
FIM			228			
			06:19			Concluída

Usuário 4		LG	TAREFA 1		Informação do Sistema	Comportamento e Comentário do Usuário
Telas		Opções	Açiona.			
NOVA ENTRADA TIPO TELEFONE	Inicial		Menu			
NOVA ENTRADA TELEFONE	Menu	Nomes	Teda OK			
NOVA ENTRADA NOME	Nomes	Nova Entrada	Teda OK			
TELEFONE DO CONTATO	Nomes	Campo Nome	> Campo de nome Digitação "Eloisa melo"			"A mesma coisa. O espaço agora não é mais o zero. Eu não sei se todos os celulares novos são assim" "Ih, salvei direto"
NOME DO CONTATO	Nomes	Eloisa melo	Teda OK			
LISTA NOMES	Nome	Busca	Teda OK			"Esse aqui pelo menos está escrito Space"
PROCURAR	Busca		Teda END			
NOMES	Inicial		Menu			
TELA COM NÚMEROS	Menu	Nomes	Teda OK			
BUSCAR	Nomes	Procurar	Teda OK			
MENU	Procurar	Grupo	Teda END			"Grupo? Eu não quero isso"
TELA INICIAL	Menu	Nomes	Teda OK			
	Nomes	Procurar	Teda OK			
	Procurar	> Campo de nome Digitação da letra "E"	Teda END			
	Procurar	Eloisa melo	Teda OK		Mensagem de impossibilidade de envio de mensagem de texto pelo fato do contato não ter num	O usuário pressionou a tecla OK para selecionar o nome, mas esta tecla está neste momento com Softkey de SMS "Busca de celular errado para enviar mensagem. Eu não quero enviar mensagem"
	Procurar	Eloisa melo	Editar			
	Nomes	Eloisa melo	Teda para baixo			
	Número		> Digitação do número: 99374861			
	Número	99374861	Teda OK		Mensagem "Salvo"	
FIM		Toques	80			
		Tempo (m)	02:37			Concluída



Usuário 6										TAREFA 1	Informação do Sistema	Comportamento e Comentário do Usuário
Telas	Opções					Ações						
NOVA ENTRADA TIPO TELEFONE												
NOVA ENTRADA TELEFONE												
NOVA ENTRADA NOME												
NOME DO CONTATO												
LISTA NOMES												
PERFIL												
NOMES												
OPÇÃO												
TELA COM NÚMEROS												
BUSCAR												
MENU												
TELA INICIAL												
Inicial												
Perfil												
Inicial												
Menu												
Nomes												
Nova Entrada												
Nova Entrada												
Nomes (opções)												
Nova Entrada												
Inicial												
Tela com Número												
Inicial												
Tela com Número												
Inicial												
Tela com Número												
Opção												
Inicial												
Tela com Número												
Tipo de Telefone												
Contato												
Contato												
FIM												
										161		
										04:51		Concluída

Usuário 7												LG	TAREFA 1	Informação do Sistema	Comportamento e Comentário do Usuário
Telas												Opções	Ações.		
NOVA ENTRADA TIPO TELEFONE															
NOVA ENTRADA TELEFONE															
NOVA ENTRADA NOME															
NOME DO CONTATO															
LISTA NOMES															
INTERNET															
MENSAGENS															
NOMES															
TELA COM NÚMEROS															
BUSCAR															
MENU															
TELA INICIAL															
Inicial													Tecla para baixo		
Mensagens													Tecla END		
Inicial													Busca		
Busca													Tecla END		
Inicial													> Digitação do número: 99374861		
Tela com números													Tecla OK		
Tipo telefone													Tecla OK		
Nova Entrada													>Digitação nome "eloisa melo"		"Aqui está escrito Espaço, facilitou, está escrito. Mas tem que ter um olho que... Porque é pequenininho"
Nova Entrada													Tecla END		
Inicial													Tecla para direita		
Internet													Tecla END		
Inicial													Tecla para baixo		
Mensagens													Tecla END		
Mensagens													Tecla OK		
Mensagem													Tecla OK		
Mensagem													Tecla OK		
Mensagem													Tecla OK		
Mensagem													Mensagem "Digite o número"		
Mensagem													Tecla END		
Inicial													Tecla OK		
Busca													Busca		
Lista Nome													Tecla para baixo		
Lista Nome															
FIM															
												Toques	138		Pensou que incluiu mas não incluiu
												Tempo (m)	06:17		Não Concluída



Usuário 13		LG	TAREFA 1	Informação do Sistema	Comportamento e Comentário do Usuário
Telas	Opções		Açiona.		
NOVA ENTRADA TIPO TELEFONE					
NOVA ENTRADA TELEFONE					
NOVA ENTRADA NOME					
NOVO CONTATO					
NOME DO CONTATO					
LISTA NOMES					
MENSAGENS					
NOMES					
TELA COM NÚMEROS					
BUSCAR					
MENU					
TELA INICIAL					
Inicial			Menu		
Menu			Tecla OK		
Nomes			Tecla OK		
Novo Contato	Campo p/ nome		> Digitação nome "eloisa melo""		"Essa tecla é mais gostosinha de apertar. Essa tem um relevo aqui (chanfro na tecla) " Bem mais fácil..."
Novo Contato	(ic.)Escritório		Tecla OK	Mensagem "Salvo"	
Nomes	Novo Contato		Tecla END		
Inicial			Tecla p/ baixo		"Eu botei escritório ao invés de celular, porque eu não achei celular aqui"
Mensagens	Nova msg		Tecla END		
Inicial			Menu		
Menu	Nomes		Tecla OK		
FIM					
	Toques		46		O usuário não percebeu que salvou o contato antes de inserir o telefone
	Tempo (m)		01:44		Concluída com erro

Usuário 2		LG	TAREFA 2	Informação do Sistema	Comportamento e Comentário do Usuário
Tela	Opção		Aciona.		
TELA INICIAL					
MENU					
BUSCAR					
TELA COM NÚMEROS					
NOMES					
MENSAGENS					
CHAMADAS					
AGENDA					
PERFIS					
INTERNET					
MEU MENU					
PROCURAR / BUSCAR					
NOVA ENTRADA					
NOVA MENSAGEM					
RESULTADOS					
CONTATO NOME					
TIPO DE TELEFONE					
CONTATO TEL. MÓVEL					
CONTATO TEL. CASA					

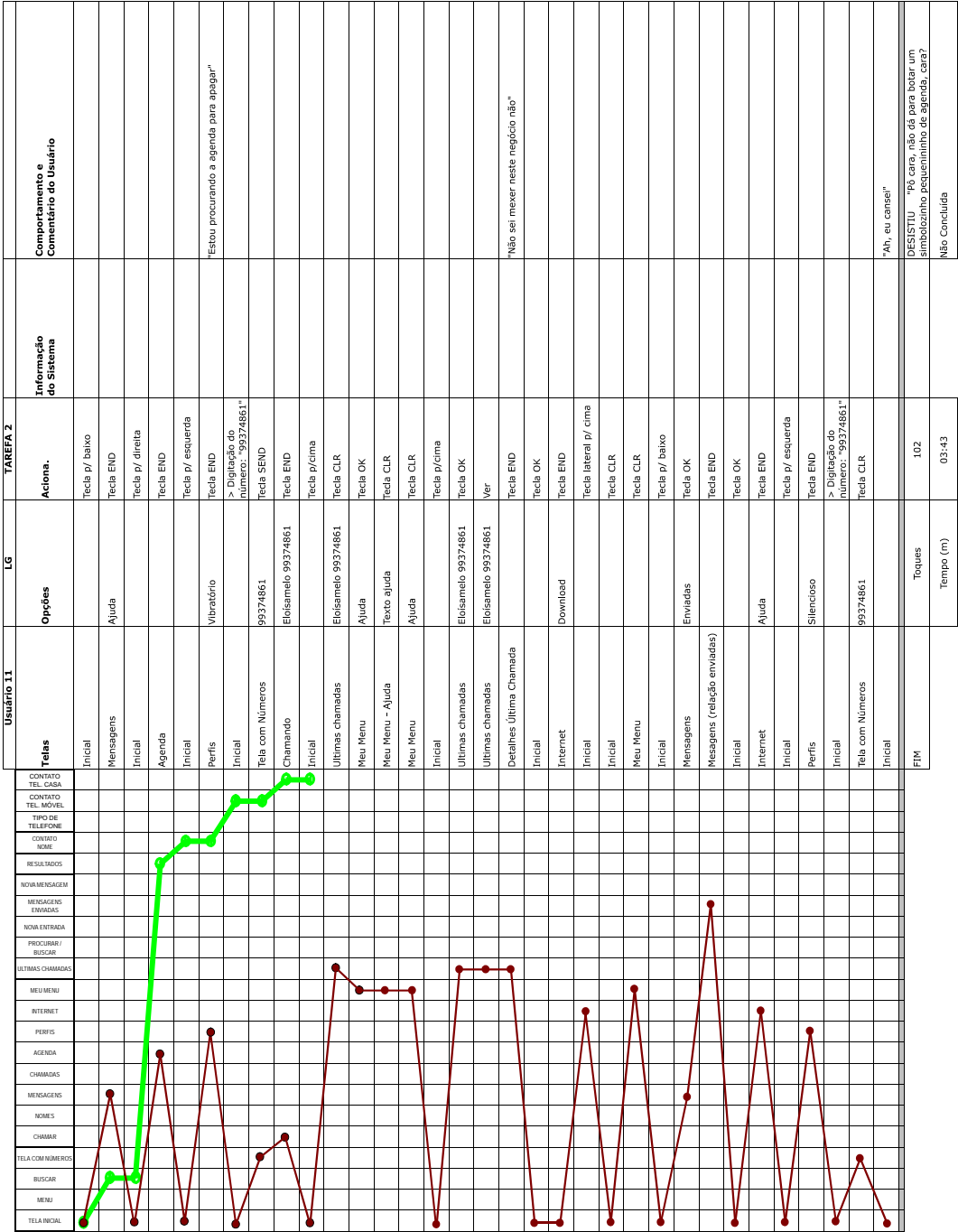
Usuário 2	LG	TAREFA 2	Informação do Sistema	Comportamento e Comentário do Usuário
Tela	Opção	Aciona.		
Inicial		Buscar		
Buscar		Digita "E"		
Buscar	"E"	Buscar		
Lista de Contatos	Suelli	Edit	Lista com nomes com E em qq lugar	"Achei isso meio confuso, não estou conseguindo achar o nome"
Contato		S Tab		
Caracteres especiais		Tecla END		
Inicial		Buscar		"Estou muito acostumado com o jogo de teclas do Nokia. Você aperta a seta e aparece a agenda"
Buscar		> Digitação "Eloi"		
Buscar	"Eloi"	Buscar		
Lista de Contatos	Eloisa Melo	Edit	Lista com um único contato (o procurado)	"Eu coloco sempre a primeira maiúscula e o resto tudo minúscula"
Contato	Campo Nome	> Digitação correção: letra "l"	Mensagem "Salvo"	"Salvar, agora eu já sei que é OK, mas não está claro"
Contato	Heloisa Melo	Tecla OK		
Lista Contatos	Eloisa Melo	Edit		
Heloisa Melo	Campo Número do celular	> Digitação correção ult.num.: "9"	Mensagem "Salvo"	
Heloisa Melo		Tecla OK		
Lista de Contatos	Eloisa Melo	Edit		
Heloisa Melo	Edição campo Número	Tecla OK	Mensagem "Salvo"	"Não salvou nada?"
Heloisa Melo	Número de Casa			
Heloisa Melo	Edição campo Número	Tecla OK	Mensagem "Salvo"	
FIM	Toques	89		
	Tempo (m)	03:50		Concluída

PUC-Rio - Certificação Digital Nº 0310214/CA

Usuário 4		LG	TAREFA 2	Informação do Sistema	Comportamento e Comentário do Usuário
Telas	Opções		Aciona.		
CONTATO TEL. CASA					
CONTATO TEL. MÓVEL					
TIPO DE TELEFONE					
CONTATO NOME					
RESULTADOS					
NOVA MENSAGEM					
NOVA ENTRADA					
PROCURAR / BUSCAR					
MEU MENU					
INTERNET					
PERFIS					
AGENDA					
CHAMADAS					
MENSAGENS					
NOMES					
TELA COM NÚMEROS					
BUSCAR					
MENU					
TELA INICIAL					
Inicial					
Menu	Nomes		Tecla OK		
Nomes	Procurar		Tecla OK		
Procurar	Campo para nome		> Campo de nome Digitação da letra "E"		
Procurar	"E"		Tecla END		
Procurar	Eloisa melo		Tecla OK		
Eloisa melo			Editar		
Eloisa melo	Eloisa melo		Tecla para baixo		"No meu, dá para alterar o tipo de telefone"
Eloisa melo	Campo Número Celular		> Digitação correção: num. "9"		
Eloisa melo	99374869		Tecla para baixo		
Eloisa melo	Campo Número Casa		> Digitação do Número 25364770		
Eloisa melo	25364770		Tecla OK	Mensagem "Salvo"	
FIM	Toques		56		
	Tempo (m)		01:56		Concluída

Usuário 8		LG	TAREFA 2	Informação do Sistema	Comportamento e Comentário do Usuário	Crerícios
Telas	Opções		Açiona.			
EXIBIR NÚMERO	Inicial		Menu			
CONTATO TEL. CASA	Menu		Tecla OK			
CONTATO TEL. MÓVEL	Nomes		Tecla OK			
TIPO DE TELEFONE	Procurar		> Digitação da letra "E"			
CONTATO NOME	Campo p/ nome		Busca			
RESULTADOS	"E"					
NOVA MENSAGEM	Eloisa melo		Tecla OK		O usuário, depois de selecionar o nome, teclou OK para abrir. Mas a Tecla OK se refere a SIM. S	
NOVA ENTRADA	Enviar Mensagem		Tecla CLR		"O que aconteceu?"	
PROCURAR / BUSCAR	Lista de Contatos		Edit			
MEU MENU	Lista de Contatos		> Digitação correção inserção letra "H"			
INTERNET	Eloisa melo		Tecla OK			
PERFIS	Eloisa melo		> Digitação correção: num. 99			
AGENDA	HEloisa melo		Tecla OK			
CHAMADAS	HEloisa melo		> Digitação do Número 25364770			
MENSAGENS	HEloisa melo		Tecla OK	Mensagem: "Salvo"		
NOMES	Exibir número		Tecla OK		"So que foi minúsculo e eu não sei onde é o malúsculo. Ah, tem shift, agora que eu vi que tem shift"	
TELA COM NÚMEROS						
BUSCAR						
MENU						
TELA INICIAL						
FIM	Toques	60				
	Tempo (m)	02:07				Concluída

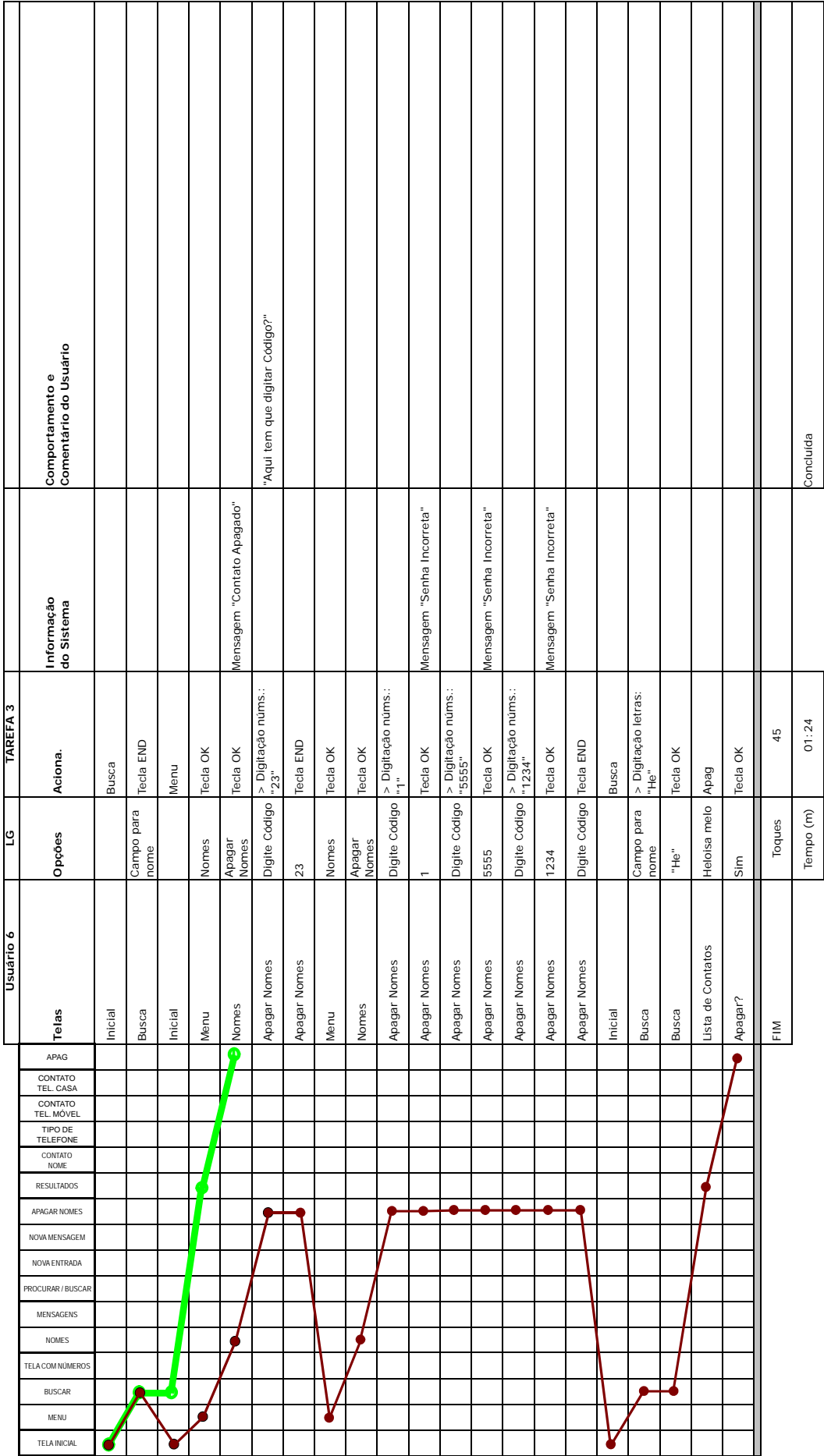




															Usuário 13	LG	TAREFA 2		
TELA INICIAL	MENU	BUSCAR	TELA COM NÚMEROS	CHAMAR	NOMES	MENSAGENS	DIÁRIO	PERFIL	NOVO MENU	NOVA ENTRADA / BUSCAR	AGENDA	PROTEGER	RESULTADOS	CONTATO	TELA INICIAL	TELA COM NÚMEROS	TELA COM NÚMEROS	TELA COM NÚMEROS	TELA COM NÚMEROS
															Inicial		Menu		
															Menu	Nomes	Tecla OK		
															Nomes	Procurar	Novo		
															Adicionar novo núm.?	Sim	Tecla OK		
															Nomes	Procurar	Tecla OK		
															Busca	Campo p/ nome	> Digitação "eloísa"		
															Lista de Contatos	eloísa melo	Editar		
															eloísa melo	eloísa melo	> Digitação "H"		
															eloísa melo	Heloísa melo	Tecla OK	Mensagem: "Salvo"	
															Lista de Contatos	Heloísa melo	Editar		
															Heloísa melo	Campo p/ número	Tecla OK		
															Busca	eloísa melo	Tecla OK	Mensagem: "Não existe número para enviar mensagem"	
															Busca	eloísa melo	Tecla END		
															Inicial		Menu		
															Menu	Nomes	Tecla OK		
															Nomes	Procurar	Tecla OK		
															Busca	Campo p/ número	> Digitação do núm "99374861"		
															Busca	9937-4861	Busca	Mensagem: "Não foi localizado"	
															Busca	Campo p/ número	Busca		
															Lista de Contatos	eloísa melo	Tecla OK		O usuário estava tentando selecionar para editar o nome pressionando a tecla OK, que na verdade é para SMS "Eu não entendi, apertei OK no nome dele e ele me abriu uma tela com
															Lista de Contatos	eloísa melo	Tecla END		
															Inicial		> Digitação do núm "99374861"		"Vou tentar ligar para ver qual foi o erro"
															Tela com números	99374861	Tecla SEND		
															Discando p/ 99374861		Tecla END		"Não aparece o nome dela aqui, então deve ter algum erro, entendeu?" "Ah, então eu mudei o número"
															Inicial		> Digitação do núm "99374869"		
															Tela com números	99374869	Tecla SEND		
															Discando p/ 99374869		Tecla END		"Também não aparece o nome dela, não"
															Inicial		Menu		
															Menu	Mensagens	Tecla OK		
															Mensagens	Escrever msg.	Tecla CLR		
															Menu	Nomes	Tecla OK		
															Nomes	Procurar	Tecla p/direita		
															Mensagens	Escrever msg.	Tecla CLR		
															Nomes	Procurar	Tecla p/ direita		
															Diário	Agenda	Tecla OK		"Agora eu achei a agenda aqui, entendeu, mas não sei se está indo, não."
															Agenda	Dia 14	Tecla CLR		"A agenda é um calendário"
															Diário	Proteger	Tecla OK		"Está pedindo uma senha aqui"
															Proteger		Tecla END		
															Inicial		Menu		
															Menu		Tecla END		
															Inicial		> Digitação do núm "25364770"		Vou fazer o que eu fiz na outra. Estou precisando me desenrolar, entendeu. Estou precisando fazer outras coisas, não vou ficar aqui lutando com este celular"
															Tela com números	25364770	Tecla OK		
															Tipo do número	(ic. Casa)	Tecla OK		
															Contato	Campo p/ nome	> Digitação nome "helomelo"		"Vou botar helomelo porque eu devo estar muito sem paciência a esta hora"
															Contato	helomelo	Tecla OK	Mensagem: "Salvo"	
															FIM	Toques	189		
																Tempo (m)	06:38		Concluída

Usuário 3			LG	TAREFA 3	Informação do Sistema	Comportamento e Comentário do Usuário
Telas	Opções	Aciona.				
TELA INICIAL						
MENU			Menu			
NOMES			Nomes			
APAGAR (Código)			Apagar Nome			
MENU			-		Tela solicitando senha para apagar contato(s)	" (para apagar) Eu não sei que código é este"
Nomes			Nomes		Mensagem "Contato Apagado"	
Apagar (Codigo)			Apagar Nome			
Nomes			-		Tela solicitando senha para apagar contato(s)	
Apagar (Codigo)			Apagar Nome			
Busca			-		Sair	
Busca			> Campo de nome Digitação "ei"			
Lista de Contatos			"ei"		Tecia OK	
Mensagem			Elosisa melo		Tecia OK	
Enviar Contato			-		Tecia OK	
Mensagem					Stab	
Tabela de símbolos					Sair	
Mensagem					Tecia END	
FIM			Toques	53		Desistiu
			Tempo (m)	02:03		Não Concluída

Usuário 4										LG	TAREFA 3	Informação do Sistema	Comportamento e Comentário do Usuário
Telas										Opções	Aclona.		
TELA INICIAL													
MENU													
BUSCAR													
TELA COM NUMEROS													
NOMES													
MENSAGENS													
PROCURAR / BUSCAR													
NOVA ENTRADA													
NOVA MENSAGEM													
APAGAR NOMES													
RESULTADOS													
CONTATO NOME													
TIPO DE TELEFONE													
CONTATO TEL. MÓVEL													
CONTATO TEL. CASA													
APAG													
Apagar?										Sim	Tecla OK	Mensagem "Contato Apagado"	
Lista de Contatos										Heloisa melo	Apag		"O Busca deveria estar no OK. O problema é que é tanto botão que você fica... que uma hora você acha que serve mas não serve."
Busca										"h"	Tecla para baixo		
Busca										Campo para nome	> Digitação da letra "h"		
Inicial											Busca		
FIM										Toques	16		
										Tempo (m)	00:37		Concluída



Usuário 8										TAREFA 3		Informação do Sistema	Comportamento e Comentário do Usuário
Telas										Opções	Aclona.		
TELA INICIAL													
MENU													
BUSCAR													
TELA COM NÚMEROS													
NOMES													
MENSAGENS													
INTERNET													
PROCURAR / BUSCAR													
NOVA ENTRADA													
NOVA MENSAGEM													
APAGAR NOMES													
RESULTADOS													
CONTATO NOME													
TIPO DE TELEFONE													
CONTATO TEL. MÓVEL													
CONTATO TEL. CASA													
APAG													

O mapa de navegação do Usuário 8 é representado por uma linha tracejada vermelha que percorre as telas da interface. A linha começa na TELA INICIAL, passa por MENU, BUSCAR, TELA COM NÚMEROS, NOMES, MENSAGENS, INTERNET, PROCURAR / BUSCAR, NOVA ENTRADA, NOVA MENSAGEM, APAGAR NOMES, RESULTADOS, CONTATO NOME, TIPO DE TELEFONE, CONTATO TEL. MÓVEL, CONTATO TEL. CASA, e termina na TELA INICIAL. Há também uma linha tracejada verde que percorre as telas da interface, começando na TELA INICIAL, passando por MENU, BUSCAR, TELA COM NÚMEROS, NOMES, MENSAGENS, INTERNET, PROCURAR / BUSCAR, NOVA ENTRADA, NOVA MENSAGEM, APAGAR NOMES, RESULTADOS, CONTATO NOME, TIPO DE TELEFONE, CONTATO TEL. MÓVEL, CONTATO TEL. CASA, e terminando na TELA INICIAL.

Apclona.	Menu	Tecla OK	Tecla OK	Sair	> Digitação da letra "h"	Busca	Tecla CLR	Tecla OK	Tecla CLR	> Digitação da letra "h"	Tecla OK	Apag	Tecla OK	45	01:43
Opções	Nomes	Apagar Nomes	Campo para código	Procurar	"h"	heleloisa melo	Apagar Nomes	Campo para código	Procurar	"h"	heleloisa melo	Sim	Toques	Tempo (m)	Concluída
Informação do Sistema															
Comportamento e Comentário do Usuário				"Não sei qual é o código dela"		"E não deve ser isso" Confundiu o usuário. O usuário, depois de selecionar o nome, teclou OK para abrir. Mas a Tecla OK se refere a SMS		"Como é que eu vou saber o código?"		O usuário, depois de digitar a letra do nome, teclou OK para iniciar a busca e não foi	"Ah, aqui está o Apagar"				

Usuário 13															TAREFA 3		Informação do Sistema	Comportamento e Comentário do Usuário
Telas															Opções	Açiona.		
TELA INICIAL																Menu		
MENU																Tecla OK		
NOMES																Tecla OK		
TELA COM NÚMEROS																> Digitação do num '99374869'		
BUSCAR																Buscar	Mensagem: "Nenhum contato encontrado"	
MENU																> Digitação do num '99374869'		
NOMES																Buscar	Mensagem: "Nenhum contato encontrado"	
TELA COM NÚMEROS																Opção		
BUSCAR																Tecla END		
MENU																Menu		
NOMES																Tecla OK		
TELA COM NÚMEROS																Tecla OK		
APAGAR NOMES																Tecla OK	Mensagem "Senha Incorreta"	"Código? Apagar precisa de um código? Deve ser uma medida de segurança"
FIM																63	DESISTIU	
															Toques	02:15	Não Concluída	

Usuário 10		MOTOROLA	TAREFA 1	Informação do Sistema	Comportamento e Comentário do Usuário
Tela	Opção	Aclona.			
Inicial					
Agenda (Lista Contatos)	Rodrigo				" Não me diz de forma nenhuma, não tem nenhum botão do Adicionar "
Rodrigo					
Agenda (Lista Contatos)					
Inicial			> Digitação do número: "22"		Provavelmente se eu digitar o número, ele deve me permitir..."
Tela Número	22		Armaz.		
Armaz. Contato	Campo p/ nome		Cancela		
Tela Número	22		Apaga		
Inicial			> Digitação do número: "99374861"		
Tela Número	99374861		Adicion.		
Armaz. Contato	Campo p/ nome		> Digitação do nome: "Eloisa"		"Faz igual ao meu Nokia? Ah faz, vai substituindo todos os caracteres, até os acentos" "Você dá espaço no zero também? Não, não é. Onde será o espaço nisso aqui?"
Armaz. Contato	Eloisa		Tecia Menu		
Menu	Agenda		Volta		
Armaz. Contato	Eloisa		> Digitação do nome: "Melo"		"Ah, achei o espaço, mas não tem nenhuma indicação. Tentei usar as outras teclas que não tem nenhum caractere"
Armaz. Contato	Eloisa Melo		OK		
Armaz. Contato	Tipo		Troca		
Armaz. Contato	Cellular		OK		
Tipo Telefone				Tela Mensagem "Armazenando Eloisa Melo"	
Armaz. Contato	Tipo		Concluir		
FIM	Toques		91		
	Tempo (m)		02:27		Concluida





Usuário 20													MOTOROLA		TAREFA 1		Informação do Sistema	Comportamento e Comentário do Usuário
Tela													Opção	Aciona.				
TIPO DE TELFFONE																		
DET. CONTATO TEL. CASA																		
DET. CONTATO TEL. MÓVEL																		
DET. CONTATO NOME																		
CONTATO																		
EDITAR																		
NOVO																		
ACRESCENTAR DÍGITOS																		
TORPEDO / MMS																		
LISTA CONTATOS																		
CHAMAR																		
TELA COM NÚMEROS																		
CHAMADS																		
AGENDA																		
MENU																		
TELA INICIAL																		
FIM													Toques	55				
													Tempo (m)	02:29		Concluída com Erro		

Concluida	

Usuário 14					MOTOROLA	TAREFA 2	Informação do Sistema	Comportamento e Comentário do Usuário
	Tela	Opção	Açiona.					
TELEFONE CASA	Inicial		Agenda					
MAIS			> Digitação da letra "E"					
TIPO DE TELEPHONE	Agenda (lista)	Eloisa Melo	Ver					
DET. CONTATO TEL. CASA	Agenda (lista)		Editar					
DET. CONTATO TEL. MÓVEL	Eloisa Melo		Troca					
DET. CONTATO NOME	Eloisa Melo		> Digitação correção: letra "He"					
CONTATO	Nome	Heloisa Melo	OK					
APAGAR	Eloisa Melo	99374861	Troca					
EDITAR	Eloisa Melo	99374861	> Digitação correção: últ. num. p/ "y"					
NOVO	Eloisa Melo	99374869	OK					
TORPEDO / MMS	Eloisa Melo	Tipo	Tecla p/ direita					"Não dá pra bolar mais de um telefone?"
LISTA CONTATOS	Eloisa Melo	Mais	Selec.					
CHAMAR	Mais	Número de telefone	Selec.					
TELA COM NUMEROS	Eloisa Melo	Campo p/ número	Troca					
CHAMADS	Numero:	Campo p/ número "25364770"	> Digitação do núm					
AGENDA	Numero:	25364770	OK					
MENU	Eloisa Melo	Tipo	Tecla p/ direita					
TELA INICIAL	Eloisa Melo	Tipo Casa	Conclui			Mensagem: "Modificação feita com sucesso".		
	FIM	Toques	96					
		Tempo (m)	02:30					Concluída

Usuário 12												MOTOROLA		TAREFA 3		Informação do Sistema		Comportamento e Comentário do Usuário	
Tela												Opção		Aclona.					
TELEFONE CASA														Agenda					
MAIS														> Digitação da letra "H"					
TIPO DE TELFEPONE																			
DET. CONTATO TEL. CASA																			
DET. CONTATO TEL. MÓVEL														Heloísa Melo					
DET. CONTATO NOME														Ver					
APAGAR														Heloísa Melo		Editar			
MENU																Seleç			
CONTATO														Detalhes do contato		Mais			
EDITAR														Mais		Volta			
NOVO														Detalhes do contato		Mais		Mensagem: "Edição concluída"	
TORPEDO / MMS														Heloísa Melo		Volta			
LISTA CONTATOS														Agenda (lista)		Heloísa Melo (ic. Cel)		"Essa tecla aqui é que tem que ser usada, pelo o que eu estou vendo, né?"	
CHAMAR														Menu		Apagar			
TELA COM NUMEROS														Apagar Heloísa Melo (ic. Cel)?		Sim		Mensagem: "Apagando Heloísa Melo (ic. Cel)"	
CHAMADS														Agenda (lista)		Heloísa Melo (ic. Casa)		"Ele trata cada entrada como um novo item. Isso não é bom porque provavelmente gasta memória pra caramba"	
AGENDA														Menu		Apagar			
MENU														Apagar Heloísa Melo (ic. Casa)?		Sim		Mensagem: "Apagando Heloísa Melo (ic. Casa)"	
TELA INICIAL														FIM		Toques			
																28			
														Tempo (m)		01:20		Concluída	

Usuário 18												MOTOROLA		TAREFA 3		Informação do Sistema	Comportamento e Comentário do Usuário
Tela	Opção											Adona.					
NOVO	Inicial												Agenda				
MAIS	Agenda (lista)												> Digitação da letra "H"				
MET. ENTRADA	Agenda (lista)												Heloisia Melo (ic.Cel)	Ver			
TIPO DE TELEFONE	Heloisia Melo													Editar			
DET. CONTATO TEL. CASA	Detalhes Entrada												Heloisia Melo	Troca			
DET. CONTATO TEL. MÓVEL	Nome:												Heloisia Melo	OK		"Apagar? Não, esse Apagar está apagando letra a letra."	
DET. CONTATO NOME	Detalhes Entrada												Mais	Selec			
APAGAR	Adicionar novo												Numero de telefone	Volta			
MENU	Detalhes Entrada												Heloisia Melo	Troca			
EDITAR	Nome:												Heloisia Melo	Tecla Menu			
CONTATO	Menu												Itap English	Sair			
NOVO	Nome:												Heloisia Melo	OK			
MAIS	Detalhes Entrada												Heloisia Melo	Troca			
TORPEDO / SMS	Nome:												Heloisia Melo	Tecla Menu			
LISTA CONTATOS	Menu												Itap English	Selec			
CHAMAR	Detalhes Entrada												Heloisia Melo	Tecla END			
TELA COM NÚMEROS	Inicial													Tecla p/ direita			
CHAMADOS	Envio de msgs												Nova Mensagem	Sair			
AGENDA	Inicial													Tecla Menu			
MENU VIVO AO VIVO	Menu (Vivo ao Vivo)												Mais	Selec			
TELA INICIAL	Mais												Agenda	Selec			
	Agenda (lista)													> Digitação da letra "H"			
	Agenda (lista)												Heloisia Melo (ic.Cel)	Tecla Menu			
	Menu												Apagar	Selec		Mensagem: "Apagando Heloisia Melo (ic.Cel)"	
	Apagar Heloisia Melo(ic.Cel)?													SIM			
	Agenda (lista)												Heloisia Melo (ic.Casa)	Tecla Menu			
	Menu												Apagar	Selec			
	Apagar Heloisia Melo(ic.Casa)?													SIM		Mensagem: "Apagando Heloisia Melo (ic.Casa)"	
	FIM																
													Toques	99			
													Tempo (m)	04:00		Concluída	

Usuário 20														MOTOROLA	TAREFA 3	Informação do Sistema	Comportamento e Comentário do Usuário
Tela														Opção	Aclona.		
TELEFONE CASA																	
MAIS																	
TIPO DE TELFEFONE																	
DET. CONTATO TEL. CASA																	
DET. CONTATO TEL. MÓVEL																	
DET. CONTATO NOME																	
APAGAR																	
MENU																	
EDITAR																	
CONTATO																	
NOVO																	
TORPEDO / MMS																	
LISTA CONTATOS																	
CHAMAR																	
TELA COM NUMEROS																	
CHAMADS																	
AGENDA																	
MENU																	
TELA INICIAL																	

Usuário 1												NOKIA		TAREFA 1		Informação do Sistema		Comportamento e Comentário do Usuário	
Tela												Opção		Ação.					
TIPO DE TELEFONE																			
NÚMERO DO CONTATO																			
NOME DO CONTATO																			
ADICIONAR A CONTATO																			
SALVAR																			
OPÇÕES																			
CONTATO																			
LISTA CONTATOS																			
ACRESCENTAR																			
MENSAGENS																			
CHAMAR																			
TELA COM NÚMEROS																			
CHAMADOS																			
CONTATOS																			
MENU																			
TELA INICIAL																			
TOTAL												Toques		85					
												Tempo (m)		01:50				Concluída	



Usuário 13		NOKIA		TAREFA 1		Informação do Sistema	Comportamento e Comentário do Usuário
Tela	Opção	Ação.					
TIPO DE TELEFONE				> Digitação do número: "99374861"			
NÚMERO DO CONTATO				Opções			
NOME DE CONTATO				Selecion			
ADICIONAR A CONTATO				Selecion			
SALVAR				Selecion		Mensagem "Há muitos itens neste contato? Há?"	"Há muitos itens neste contato? Há?"
OPÇÕES				OK			
CONTATO				Tecla SEND			
LISTA CONTATOS				Tecla END			
ADICIONAR				Menu			
MENSAGENS				Tecla END			
CHAMAR				> Digitação do número: "99374861"			
TELA COM NÚMEROS				Opções			
CHAMADOS				Salvar			
CONTATOS				> Campo de nome Digitação "Eloisamelo"			Remover de ver as letras aqui, né? Quero dar espaço. Não é aqui não? Estou indo aqui porque no meu é esta tecla "Posso botar tudo junto, entendeu? Quer dizer, é como eu fiz."
MENU				OK		Mensagem: "Salvo na memória do telefone"	
TELA INICIAL							
FIM		Toques		73			
		Tempo (m)		02:29			Concluída

Usuário 16												NOKIA		TAREFA 1		Informação do Sistema	Comportamento e Comentário do Usuário
Tela												Opção	Ação.				
TIPO DE TELFEFONE																	
NÚMERO DO CONTATO																	
NOME DE CONTATO																	
ADICIONAR A CONTATO																	
SALVAR																	
OPÇÕES																	
CONTATO																	
LISTA CONTATOS																	
ACRESCENTAR																	
MENSAGENS																	
CHAMAR																	
TELA COM NÚMEROS																	
CHAMADS																	
CONTATOS																	
MENU																	
TELA INICIAL																	
FIM												Toques					
												Tempo (m)			Concluída		
												73					
												02:50					

Usuário 18						NOKIA	TAREFA 1		
Tela						Opção	Açiona.	Informação do Sistema	Comportamento e Comentário do Usuário
TIPO DE TELEFONE									
NÚMERO DO CONTATO									
NOME DE CONTATO									
ADICIONAR A CONTATO									
SALVAR									
OPÇÕES									
CONTATO									
LISTA CONTATOS									
ACESCENTAR									
MENSAGENS									
CHAMAR									
TELA COM NÚMEROS									
CHAMADOS									
CONTATOS									
MENU									
TELA INICIAL									
Inicial							Contatos		
Contatos						Acrescentar	Selecion.		
Nome de contato						Campo p/ nome	> Campo de nome Digitação "Eloísa Melo"		"Ah, caramba onde é o espaço"
Nome de contato						Eloísa Melo	OK		
Número do telefone						Campo p/ número	> Digitação do número: "99374861"		
Número do telefone						99374861	OK	Mensagem: "Salvo na memória do telefone"	
FIM						Toques	52		
						Tempo (m)	01:40		Concluída



Usuário 16				NOKIA	TAREFA 2	Informação do Sistema	Comportamento e Comentário do Usuário
Tela	Opção			Ação.			
TIPO DE TELEFONE							
NÚMERO CASA DO CONTATO							
NÚMERO CEL DO CONTATO							
NOME DO CONTATO							
EDITAR NÚMERO							
ADICIONAR NÚMERO							
ADICIONAR A CONTATO							
ADICIONAR DETALHES							
EDITAR NOME							
MARCA VOCAL							
SALVAR							
OPÇÕES							
CONTATO							
LISTA CONTATOS							
ACRESCENTAR							
MENSAGENS							
CHAMAR							
TELA COM NÚMEROS							
CHAMADOS							
CONTATOS							
MENU							
TELA INICIAL							

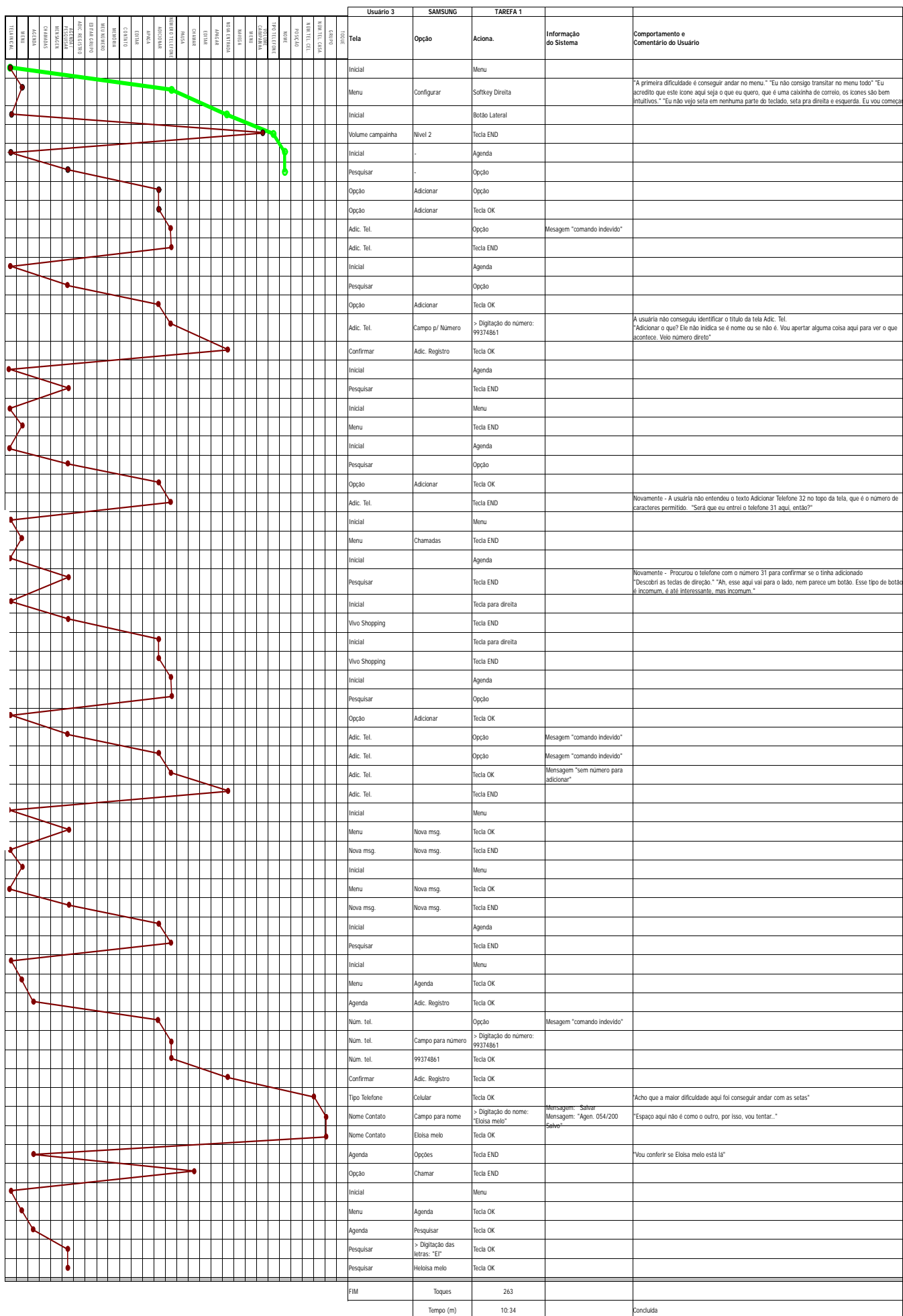
Usuário 14				NOKIA		TAREFA 3			
Tela		Opção		Ação.		Informação do Sistema		Comportamento e Comentário do Usuário	
NUMERO CASA DO CONTATO	Inicial				Menu				
NUMERO CEL DO CONTATO	Menu				Sair				"Estou procurando Contatos. Contatos não estava no menu"
NOME DE CONTATO	Inicial				> Digitação número "9"				
EXCLUIR	Tela com número	9			Tecla END				
EXCLUIR NUMERO	Inicial				Contatos				
MENSAGEM	Contatos				Selecion.				
EDITAR NUMERO	Localizar				> Digitação da letra "H"				
ADICIONAR NUMERO	Localizar				Detalhar				
ADICIONAR A CONTATO	Heloísa Melo				Opções				
UMA UIM	Opções				Selecion.				
ADICIONAR DETALHES	Deseja excluir? 99374869				OK	Mensagem: "Excluído 99374869"			Ah, é um por um. Deixa eu ver se eu consigo excluir completamente
SALVAR	Heloísa Melo				Opções				
CRIAR MSG	Opções				Selecion.				Na hora de excluir também, meio que eu me confundi um pouco, porque eu escolhi só o número=
OPÇÕES	Excluir todos os detalhes? Heloísa Melo				OK	Mensagem: "Excluído Heloísa Melo"			
CONTATO									
LOCALIZAR									
LISTA CONTATOS									
ADICIONAR									
MENSAGENS									
EXCLUIR									
CHAMAR									
TELA COM NUMEROS									
CHAMADOS									
CONTATOS									
MENU									
TELA INICIAL									
FIM				Toques		21			
				Tempo (m)		01:12		Concluída	

Usuário 20										NOKIA		TAREFA 3	Informação do Sistema		Comportamento e Comentário do Usuário	
Tela										Opção		Aciona.				
NÚMERO CASA DO CONTATO										Inicial		Contatos				
NÚMERO CEL DO CONTATO										Contatos		Localizar				
NOME DE CONTATO										Contatos (lista)		Selecion.				
EXCLUIR										Contatos (lista)		> Digitação letra "H"				
EDITAR NÚMERO										Contatos (lista)		Limpar				
ADICIONAR NÚMERO										Contatos (lista)		Detalhar				
ADICIONAR A CONTATO										Contatos (lista)		Opções				
UM A UM										Heloisa Melo		Selecion.				
ADICIONAR DETALHES										Heloisa Melo		OK				
SALVAR										Opções						
OPÇÕES										Excluir						
CONTATO										Excluir todos os detalhes? Heloisa Melo						
LISTA CONTATOS										FIM						
ADICIONAR												26				
MENSAGENS												00:55				
EXCLUIR																
CHAMAR																
TELA COM NUMEROS																
CHAMADS																
CONTATOS																
MENU																
TELA INICIAL																

Usuário 2		SAMSUNG	TAREFA 1	Informação do Sistema	Comportamento e Comentário do Usuário
Tela	Opção	Ação.			
Inicial		Agenda			
Pesquisar	Campo p/ Nome	> Digitação do nome			"Não vejo ícone nem nada que me indique como colocar letra maiúscula"
Pesquisar	-	Opção		Botão para baixo habilita a visualização da opção	
Opções	Adicionar	Botão OK			
Adic. Tel.	Campo p/ Número	> Digitação do número			
Pausa	Pausa P	Botão OK			
Adic. Tel.	Cursor de pois do P	Clear			
Adic. Tel.		Botão OK			
Confirmar	Nova Entrada	Voltar			
Inicial	Botão p/baixo				"Não me disse nada se eu coloquei ou não"
Mensagens	Nova msg.	Voltar			
Pesquisar	Campo p/ nome	Botão p/baixo			
Pesquisar	-	Opção			
Opção		END			"Como é que eu saio daqui?"
Inicial		Agenda			
Pesquisar	Campo p/ nome	Botão p/baixo			
Pesquisa	Lista com nomes	Opção			
Opção	Adicionar	Botão OK			
Adic. Tel.	Campo p/ numero	> Digitação do número: 99374861			
Adic. Tel.	99374861	Opção			
Pausa	Pausa P	Botão OK			"Não entendi esta pausa até agora" "E outra coisa, não tem opção para sair daqui, só me resta um OK e limpar aqui"
Adic. Tel.	Cursor de pois do P	Clear			
Adic. Tel.	Campo p/ Número	> Digitação do número			
Confirmar	Nova Entrada	Botão OK			
Agenda	Tipos de telefones	Botão OK			
Agenda	Campo p/ nome	> Digitação do nome: "Eloisa melo"			
Agenda	Eloisa melo	Botão OK			
				Mensagem: "Salvar" Mensagem: "Agend. 05/4/200 Salvo"	
FIM	Toques	204			
	Tempo (m)	06:32			Concluída







Usuário 7		SAMSUNG	TAREFA 1	Informação do Sistema	Comportamento e Comentario do Usuário
Telas	Opções	Ações			
Inicial	> Digitação do número: 99374861	Salvar			
Tela com número	99374861	Salvar			
Confirmar		Tecla OK			
Agenda Seleciona Tipo	Celular	Tecla OK			
Agenda	> Digitação do nome: "Eloisa1"				
Agenda	Eloisa1	Opção			
Opção	Pausa P	Tecla OK			
Tela com número	99374861P	Salvar			
Confirmar	Pesquisar	Volta			
Tela com número	99374861P	Salvar		Mensagem: "Salvar Mensagem: "Agen. 05/4/2005"	
Opção	Pausa P	Tecla OK			
Tela com número	99374861PT	Salvar			
Confirmar	Pesquisar	Volta			
Pesquisar	Campo p/ nome	Tecla para baixo			
Pesquisar	Eloisa1	Tecla OK			
Agenda Seleciona Tipo	Casa	Tecla OK			
Agenda (Eloisa1)	Eloisa1	> Digitação correção do nome			
Agenda (Eloisa1)	Eloisa	Tecla OK		Mensagem: "Salvar Mensagem: "Agen. 05/4/2005"	
Agenda	Eloisa	Tecla END			
Inicial	Agenda				
Pesquisar	Campo p/ nome	> Digitação da letra "E"			
Pesquisar	Eloisa	Tecla OK			
Agenda (Eloisa)	Eloisa	Tecla END			
Inicial	Agenda				
Pesquisar	Campo p/ nome	> Digitação da letra "E"			
Pesquisar	Eloisa	Tecla END			
Inicial	Tecla para direita				
FIM	Toques	181			
	Tempo (m)	06:17			

	Usuário 9	SAMSUNG	TAREFA 1	Informação do Sistema	Comportamento e Comentário do Usuário
	Telas	Opções	Açiona.		
TOQUE					
GRUPO					
NÚM.TEL. CASA					
NÚM.TEL. CEL.					
POSICÃO					
NOME					
TIPO TELEFONE					
MENU					
NAVEGAR					
NOVA ENTRADA					
APAGAR					
EDITAR					
CHAMAR					
PÁGUA					
NÚMERO TELEFONE					
ADICIONAR					
APAGA					
EDITAR					
CORRIGIR					
MEMÓRIA					
MED.NÚMERO					
EDITAR GRUPO					
ADIC. REGISTRO					
ACESSO/PESQUISAR					
MESSAGENS					
CHAMADOS					
ACENDA					
MENU					
TELA INICIAL					
Inicial					
Menu					
Agenda					
Adic. Registro					
Adic. Tel.					
Adic. Tel					
Confirmar					
Agenda Seleciona Tipo					
Agenda					
Agenda					
FIM					
		Toques	66		
		Tempo (m)	02:19		
					Concluída

[illegible]

Usuário 15															SAMSUNG		TAREFA 1		Informação do Sistema	Comportamento e Comentário do Usuário
Telas															Opções		Ações.			
TOQUE																				
GRUPO																				
NÚM.TEL. CASA																				
NÚM.TEL. CEL.																				
POSIÇÃO																				
NOME																				
TIPO TELEFONE																				
MENU																				
IMAGEM																				
NOVA ENTRADA																				
APAGAR																				
EDITAR																				
CHAMAR																				
PRUSA																				
NÚMERO TELEFONE																				
ADICIONAR																				
APAGA																				
EDITAR																				
CONTACTO																				
MEMORIA																				
NOV.NÚMERO																				
EDITAR GRUPO																				
ADIC. REGISTRO																				
AGENDA/ PESQUISAR																				
MENSAGEN																				
CHAMADAS																				
AGENDA																				
MENU																				
TELA INICIAL																				
FIM																				
															62					
															01:11					
																			Concluída	



Usuário 2		SAMSUNG	TAREFA 2	Informação do Sistema	Comportamento e Comentarão do Usuário
Tela	Opção	Ação.			
Tela Inicial	Nova msg.	voltar			"Ainda sinto muita falta de clicar na seta aqui e entrar dentro na agenda como é no Nokia"
Tela Inicial	Requisitar	Agenda			
Requisitar	Campo para nome	> Digitação da letra "E"			
Requisitar	Eloisa Melo	Opção			
Opção	Editar	Tela OK			
Agenda	Campo para nome	> Digitação do nome			
Requisitar	Eloisa Melo	Correção do nome			Usuário clica no "X" e depois (lucro) volta a primeira letra do nome e aperta o CLR para apagar-la e retornou para a tela anterior "O que é isso, não entendi!"
Opção	Editar	Opção			
Agenda	Eloisa Melo	Tela OK			
Agenda	Heloisa Melo	> Digitação do nome			
Opção	Editar	Correção do nome			Mensagem: "Tela contato memória salvo"
Opção	Editar	Tela OK			O usuário apaga todo o nome para escrever novamente "No momento que eu deu Space era para reconhecer que começava a segunda palavra com maiúscula". Dificuldade de mudar minúscula/maiúscula, não dissociar, pensei que dissociar, mas não dissociar. "Não acontece nada, não muda" "Sinto falta da segunda palavra entrar em maiúscula também"
Agenda	Eloisa Melo	Tela OK			
Opção	Editar	Opção			
Agenda	Campo para nome	> Digitação do nome			
Agenda	Campo para número	> Digitação telefone			
Opção	Pular P	Tela OK			
Opção	Telefone casa	Tela OK			"Como é que eu sou desta pausa. Para que esta pausa? Eu não entendi ainda, e ah?" "Falta uma legenda mais clara ah" "Uma legenda, alguma coisa que me indicasse onde eu tenho que salvar"
Final	Toques	1x1			O ABC está na posição da softkey mas não é atendido por ali
	Tempo (m)	04:45			Concluída





		Usuário 4	SAMSUNG	TAREFA 2		
		Telas	Opções	Açiona.	Informação do Sistema	Comportamento e Comentário do Usuário
1	2	Inicial		Agenda		
		Pesquisar	Campo para nome	> Digitação da letra "E"		
3	4	Pesquisar	Eloisa melo	Tecla OK		
		Agenda	Eloisa melo	Opção		
5	6	Opção	Editar	Tecla OK		
		Agenda	Eloisa melo	> Tentativa Alteração do nome para - Heloisa		Usuário colocou o cursor (bolsco) sobre a primeira letra do nome e apertou CLR para apagá-la e retornou para a tela anterior
7	8	Agenda	Heloisa	CLR		
		Inicial		Tecla para baixo		
9	10	Mensagens		Tecla END		
		Inicial		Agenda		
11	12	Pesquisar	Campo para nome	> Digitação da letra "E"		
		Pesquisar	Eloisa melo	Tecla OK		
13	14	Agenda	Eloisa melo	Opção		
		Opção	Editar	Tecla OK		
15	16	Agenda	Eloisa melo	> Tentativa Alteração do nome para - Heloisa		Novamente
		Agenda	Heloisa melo	CLR		Usuário colocou o cursor (bolsco) sobre a primeira letra do nome e apertou CLR para apagá-la e retornou para a tela anterior
17	18	Pesquisar	Eloisa melo	Tecla OK		
		Agenda	Eloisa melo	Opção		
19	20	Opção	Editar	Tecla OK		
		Agenda	Eloisa melo	> Alteração do nome para: heloisa	Mensagem: "Salvar"	"A navegação é diferente neste celular, é complicado. Quem pega pela primeira vez, demora um pouco para pegar o jeito. "Você pôe Clear aqui e o cursor apaga o anterior. Parece que você está dando insert".
21	22	Agenda	heloisa melo	Tecla OK	Mensagem: "Tela contatos memória salvo"	
		Agenda	Eloisa melo	Opção		
23	24	Opção	Editar	Tecla OK		
		Agenda	Campo nome	Tecla para baixo		
25	26	Agenda	99374861	> Alteração último número para 9	Retor Salvar	
		Agenda	99374869	Tecla OK	Retor Salvar	
27	28	Agenda	Campo nome	Opção		
		Opção	Editar	Tecla OK		
29	30	Agenda	Campo nome	Tecla para baixo	Retor Salvar	
		Agenda	Campo telefone casa	Tecla OK	Retor Salvar	"Aqui você tem a informação separado" "O display é maior, dá muito mais informação no display, é outro esquema pra entender e se acostumar com isso aqui"
31	32	Agenda		Tecla para direita	Tecla contatos memória salvo	
		Pesquisar	Campo pesquisar	Opção		"É tanta tecla, tanta opção, que sem querer você aperta o que está acostumado ir no outro, você vai embora, você perde..."
33	34	Opção	Chamar	Tecla END		
		Inicial		Tecla para baixo		
35	36	Mensagens		Tecla END		
		Inicial		Agenda		
37	38	Pesquisar	Campo para nome	> Digitação da letra "H"		
		Pesquisar	heloisa melo	Tecla OK		
39	40	Agenda	Campo telefone celular	Opção		
		Opção	Editar	Tecla OK		
41	42	Agenda	Campo telefone celular	Tecla para cima		
		Agenda	Campo telefone casa	Tecla para baixo		
43	44	Agenda	Campo telefone celular	Opção		
		Opção	Pausa P	Tecla END		"Pausa P e Pausa T, o que que é isso? Pausa de Tone, Pausa de Pulsos? E agora para voltar?"
45	46	Inicial		Agenda		"Pra voltar é no CLR ou é aqui (na tecla END)?"
		Pesquisar	Campo para nome	> Digitação da letra "H"		
47	48	Pesquisar	heloisa melo	Tecla OK		
		Agenda	Campo nome	Tecla para baixo		
49	50	Agenda	Campo telefone celular	Tecla OK		
		Pesquisar	heloisa melo	Tecla OK		"Ué?"
51	52	Agenda	Campo nome	Tecla para baixo		
		Opção	Editar	Tecla OK		
53	54	Agenda	Campo telefone celular Edição	Tecla OK	Mensagem: "Salvar"	"Não vai, eu não consigo mudar. Tem que olhar no manual para ver como é que muda."
					Mensagem: "Agen. 05/4/200 Salvo"	"Não tem a lógica do meu para fazer isto, para mudar o tipo. Neste menu, aparece uma opção de menu que eu não faço a menor ideia o que é"
		FIM	Toques	169		
			Tempo (m)	01:56		Concluída

[illegible]

Usuário 9		SAMSUNG		TAREFA 2		Informação do Sistema	Comportamento e Comentarário do Usuário
Telas	Opções	Ações:					
TOQUE							
GRUPO							
NOME/CEL.CASA							
NOME/TEL.CEL.							
POSSUIR							
NOME							
TIPO TELEFONE							
VOLUME							
CHAMADA							
MENU							
NAVEGAR							
NOVA ENTRADA							
APAGAR							
EDITAR							
CHAMAR							
PRIMA							
NÚMERO TELEFONE							
ADIC. NÚMERO							
APAGA							
EDITAR							
CONTRATO							
RECHAM.							
NOVA NÚMERO							
EDITAR GRUPO							
ADIC. NÚMERO							
AGENDA / PESQUISAR							
MENSAGEM							
CHAMADAS							
AGENDA							
MENU							
TEL. AVANÇ.							
Inicial		Menu					
Menu		Tela OK					
Pesquisar		> Digitação da letra "E"					
Agenda		Tela OK					
Agenda (Eloisa Melo)		Opção					
Opção		Tela OK					
Agenda (Eloisa Melo)		> Atensão do nome para: Heloisa					
Agenda (Eloisa Melo)		Tela OK			Mensagem: "Salvar" Mensagem: "Agem. 05/4/200 Salvo"		
Agenda (Eloisa Melo)		Opção					
Opção		Tela OK					
Agenda (Eloisa Melo)		Tela OK					
Agenda (Eloisa Melo)		> Digitação correção ult. num. p/ "9"					"Quando ele já está no final, ele apaga e coloca, é bem complicado"
Agenda (Eloisa Melo)		> Digitação do número: 25364770					
Agenda (Eloisa Melo)		Opção			Mensagem: "Salvar" Mensagem: "Agem. 05/4/200 Salvo"		
FIM							
		Reques		69			
		Tempo (m)		01:54			Concluída

Usuário 10										SAMSUNG	TAREFA 2	Informação do Sistema	Comportamento e Comentário do Usuário
Telas										Opções	Ação.		
TOQUE													
GRUPO													
NÚM TEL CASA													
NÚM TEL CEL													
POSICÃO													
NOME													
TIPO TELEFONE													
VOLUME CAMPANHA													
MENU													
NAVEGA													
NOVA ENTRADA													
APAGAR													
EDITAR													
CHAMAR													
PÁGUA													
NÚMERO TELEPHONE													
ADICIONAR													
APAGA													
EDITAR													
CONVATO													
MEMORIA													
MEU NÚMERO													
ESTIM GRUPO													
ADIC. REGISTRO													
AGENDA/ PESQUISAR													
MENSAGEM													
CHAMADAS													
AGENDA													
MENU													
TELA INICIAL													

O gráfico mostra o tempo gasto em segundos por dois usuários ao navegar pelas telas do sistema. O eixo horizontal representa as telas, e o eixo vertical representa o tempo em segundos, variando de 0 a 90. A linha verde (Usuário 1) começa na Tela Inicial (~1s), passa rapidamente pela Agenda (~1s) e Pesquisa (~1s), chegando à Tecla OK (~1s). A linha vermelha (Usuário 2) começa na Tela Inicial (~1s), navega até a Tecla OK (~1s), depois para a opção 'Alterar nome para Heloisa' (~1s), retorna à Tecla OK (~1s), navega até a opção 'Alterar nome para Heloisa' (~1s), retorna à Tecla OK (~1s), navega até a opção 'Digitação correção ult. num. p/- ->' (~1s), retorna à Tecla OK (~1s), navega até a opção 'Digitação do número: 2536-4770' (~1s), retorna à Tecla OK (~1s), e finalmente chega à Tecla OK final (~1s).

	Usuário 15	SAMSUNG	TAREFA 2	Informação do Sistema	Comportamento e Comentário do Usuário
	Teclas	Opções	Ações.		
TOQUE	Inicial		Agenda		
GRUPO	Pesquisar	Campo p/ nome	> Digitação da letra "E"		
NOM TEL CASA	Pesquisar	Eloisa Melo	Tecla OK		
NOM TEL CEL	Eloisa Melo	Opção	Tecla OK		
POSICÃO	Opção	Editar	Tecla OK		
NOME	Eloisa Melo	Eloisa Melo	> Tentativa Alteração do nome para: Heloisa		"Quando eu fui editar o nome dele ele saiu na base que eu estava no Editor. E porque eu estava aqui ao final para apagar o "E". Quando ele marcou uma letra, e deu o Clear, ele não apagou aquela letra, apenas a anterior. Isso me confundiu, agora, o que está selecionado é o que deveria ser apagada, né."
TIPO TELEFONE	Eloisa Melo				
VOLUME CAMPANHA	Pesquisar	Eloisa Melo	Tecla OK		
MENU	Eloisa Melo	Opção	Tecla OK		
NAVEGA	Opção	Editar			
NOVA ENTRADA	Eloisa Melo	Eloisa Melo	> Atenção do nome para: Heloisa		
AFEGAR	Eloisa Melo	Heloisa	Tecla p/ baixo		
EDITAR	Heloisa Melo	9937-4861	> Digitação correção ult. num. p/ "-9"		
CHAMAR	Heloisa Melo	9937-4869	Tecla p/ baixo		
PRUSA	Heloisa Melo	Escritório	> Digitação do número 2536-4770		"Eu não encontrei o lugar para o telefone de casa. Ah, porque eu salvei o celular no lugar errado. Em geral, eu não reparo nestas posições, não. Eu vou salvando e não incomodo isso não."
NÚMERO TELEFONE	Heloisa Melo	2536-4770	Tecla OK	Mensagem: "Salvar" Mensagem: "Ajgem. 054/200. Salvo"	
ADICIONAR					
AFRICA					
EDITAR					
CONZATO					
MEMORIA					
MELI NUMERO					
EDITAR GRUPO					
ADIC. REGISTRO					
AGENDA / PESQUISAR					
MENUCAGEN					
CHAMADAS					
AGENDA					
MENU					
TELA INICIAL	FIM	Toques Tempo (m)	83 01:57		Concluída

Usuário T7										SANSUNG	TABFEA 2	Informação do Sistema	Comportamento e Comentário do Usuário
Telas										Opções	Açiona.		
TOQUE													
GRUPO													
MOM.TEL. CASA													
MOM.TEL. CEL.													
POSICÃO													
NOME													
TIPO TELEFONE													
VOLUME CAMPANHA													
MENU													
NAVEGA													
NOVA ENTRADA													
APAGAR													
EDITAR													
CHAMAR													
PRUSA													
NUMERO TELEPHONE													
ADICIONAR													
AFIGA													
EDITAR													
CONTATO													
MEMORIA													
MEUNUMERO													
ESTAR GRUPO													
ADIC. REGISTRO													
AGENDA / PESQUISAR													
MENSAGEM													
CHAMADAS													
AGENDA													
MENU													
TELA INICIAL													

Diagram illustrating the sequence of screens visited by User T7 during a task. The path starts at "TELA INICIAL" and follows a series of screens: "AGENDA", "PESQUISAR", "ELIXSA MELO", "EDITAR", "AGENDA (Elixsa melo)", "Opção", "Elixsa melo", "Alteração do nome para: Heloisa", "Alteração do nome para: Heloisa", "Campo p/ número do telefone casa", "Elixsa melo", "Editar", "Opção", "Digitação do número: 2536-4770", "Digitação correção ult. num. 7/", ">", "Digitação correção ult. num. 9937-4861", "Digitação correção ult. num. 9937-4869", "Tipo", "Mensagem: 'Salvar'", "Mensagem: 'Agend. 05/4/200 Salvo'". The path ends at "Concluida".

Usuário 4																SAMSUNG		TAREFA 3		Informação do Sistema		Comportamento e Comentário do Usuário	
Telas																Opções		Ação					
TOQUE																							
GRUPO																							
NÚM.TEL. CASA																							
NÚM.TEL. CEL.																							
POSIÇÃO																							
NOME																							
TIPO TELEFONE																							
VOLUME CAMPANHA																							
MENU																							
NAVEGA																							
NOVA ENTRADA																							
APAGAR																							
EDITAR																							
CHAMAR																							
PAUSA																							
NÚMERO TELEFONE																							
ADICIONAR																							
AFRICA																							
EDITAR																							
CONCORDO																							
MEMORIA																							
MEU NÚMERO																							
EDITAR GRUPO																							
ADIC. REGISTRO																							
AGENDA / PESQUISAR																							
MEMÓRIAS																							
CHAMADAS																							
AGENDA																							
MENU																							
TELA INICIAL																							
FIM																Toques		32		Mensagem: "Apagar"			
																Tempo (m)		00:37				Concluída	

Fui aqui... Eu primeiro está no Não... Mas essa diferença T de seleção entre o sim e o não tá meio complicado. Você não sabe o que  
você está selecionando? Você pensa que é o Sim porque está pressionado, mas não é o que está pressionado. Isso confunde  
muito.