

---

## Projeto Prático A3

**Unidade Curricular:** Usabilidade, desenvolvimento Web, mobile e Jogos.

**Professores:** Diego Barros, João Paulo Furtado, Rafaela Moreira e Wesley Dias

### Alunos Participantes:

Aleander Rayson - 320142077

Amanda Cristina de Faria - 320134907

Luiz Henrique Alves Pinto Bittencourt - 321111628

Lucas Patrick - 320135795

Magno Alves de Alencar Ferreira - 320138017

Thiago Costa Martins - 320134907

Thalita Pereira Alves - 32119921

# Tema:

# JORNADA DO ASSOCIADO

# CDL

## INTRODUÇÃO

Este trabalho apresenta um estudo sobre usabilidade, em parceria com a empresa CDL/BH avaliamos o site da mesma buscando avaliar a experiência do cliente, entender o que é oferecido pelo site, apontar melhorias e avaliar de modo geral a sua eficiência para o usuário atingir o objetivo, para isso, realizamos teste sobre aplicabilidade de técnicas de usabilidade e elaboramos um relatório de usabilidade traçando perfil de personas, criação de cenários e avaliação heurística.

---

## RELATÓRIO DE USABILIDADE

### 1. Elaboração de Perfil de Usuário 3

#### Perfil de Usuário CDL/BH

Proprietário ou representante legal de empresa dos setores de comércio e ou serviços, localizada em Belo Horizonte com interesse nos benefícios oferecidos pela CDL/BH.

#### informações necessárias para traçar esses perfis.

Nome

Cargo/Função

Localização e setor de atuação da empresa

Número de funcionários

Motivação para a afiliação

### 2. Elaboração de Personas

#### Jorge Emanuel

47 anos, dono de uma oficina de motos, casado, gosta de passar o tempo livre com a família. Mora na região nordeste de São Gabriel.

Busca suporte para sua oficina de motos a fim de diminuir os custos e poder crescer





### **Manuela Pereira**

27 anos, proprietária de um salão de beleza na região central de Belo Horizonte, apaixonada por moda e beleza, está sempre atenta nas redes sociais.

Tem o objetivo de tornar seu salão o mais profissional possível, na regularização financeira e de seus funcionários.



### **Wang Huang Zhao**

53 anos, comerciante de varejo no centro de Belo Horizonte, se mudou para o Brasil a pouco tempo com a família e busca se estabilizar.

Com a abertura de sua loja busca ajuda com a burocracia e legalização de seu comércio para poder vender tranquilamente.

---

### 3. Elaboração de Cenários

Jorge Emanuel, dono de uma oficina de motos, localizada no próprio bairro onde mora, sempre quis expandir seu negócio por acreditar no seu trabalho e dedicação, porém não sabe por onde começar, já teve experiências ruins no passado onde perdeu muito dinheiro em uma tentativa de crescer sua oficina. Após ser indicado por um amigo a ser um associado da empresa CDL/BH, ele procura no google o site da empresa, ao navegar pelo site ele busca encontrar informações sobre a organização e os passos necessários para se tornar um associado, como nunca teve contato com o site ele inicia uma conversa com a assistente virtual Vitória e assim esclarece todas as suas dúvidas.

Manuela inaugurou seu salão no centro de Belo Horizonte com a ajuda de uma amiga que tinha o espaço mas não estava utilizando, apesar de ser apaixonada por beleza não imaginava que o empreendimento iria para frente tão rápido. Sua agenda estava lotada e surgiu a necessidade de ter mais duas funcionárias para atender a demanda além. Com o crescimento Manuela precisa regulamentar toda a sua empresa e não sabe por onde começar, em uma busca pela internet ela encontra o site da CDL e percebe que é a solução, após o cadastro um chamado é aberto para a análise dos documentos. Manuela está ansiosa para saber quais são os próximos passos e gostaria que o site fosse mais interativo, podendo saber quando seu chamado será finalizado, quais são os passos seguintes, se ela precisa comparecer pessoalmente na CDL/BH, com todas essas dúvidas ela envia um email para a central de relacionamento e aguarda uma orientação.

---

Wang, se mudou recentemente para o Brasil, ele já é experiente no ramo de varejo e não é a primeira vez que abre uma empresa. Ao abrir o portal da CDL/BH já sabia o que queria e qual plano de associado escolher, para o envio das documentações para análise acho um pouco complicado o envio, pois os status de enviado eram confusos porém conseguiu, seu chamado foi enviado e aguarda retorno da organização para oficialmente ser tornar um associado e não ter problemas futuros.

#### 4. Perguntas respondidas ou endereçadas pelo cenário.

A plataforma da CDL apresenta suporte para MEI que está iniciando sua empresa e não tem experiência com gestão?

A plataforma tem suporte em outras línguas para comerciantes estrangeiros que possam vir a fazer parte da CDL?

A plataforma oferece cursos de educação financeira para empresas e dicas de como melhorar o setor de RH?

A plataforma tem acesso fácil a informações para pessoas que não tem facilidade com meios digitais e que buscam suporte na CDL?

---