**Atividade 1 - Características de Qualidade**

**Nome:** João Pedro Ismael Vieira **RA:** 22252263

**Nome:** Rodrigo Cesar da Silva Castro **RA:** 22250549

**Nome:** Wesley Mendes Bezerra **RA:** 22250210

A livraria Amazonas está preocupada em vender seus livros. Naturalmente, um objetivo será atender com qualidade o maior número de clientes. Neste contexto, responda:

1) A aparência do site é um item que não faz parte do modelo de qualidade? Justifique.

2) Faça uma lista de características de qualidade para um site de venda de livros. Justifique.

3) Na lista que você fez, identifique uma característica que, quando presente com mais intensidade, aumenta a qualidade; e outra que, quando presente com mais intensidade, reduz a qualidade.

Não esqueçam de colocar o nome dos participantes (grupos de até 3 alunos).

Na próxima aula (11/08) discutiremos as respostas.

Prazo de entrega: 11/08

**Respostas**1)

Sim, a aparência de um site faz parte do modelo de qualidade, pois é considerada uma característica subjetiva que será avaliada pelo cliente. A apresentação da aparência é um fator que afeta diretamente a percepção do valor e da satisfação do cliente.

2)

-Usabilidade, permitir que usuário consiga acessar o site e utilizar das funções do site (realizar cadastro, realizar login, comprar livros)

-Segurança, garantir que o usuário não terá seus dados roubados e garantir a funcionalidade do site (evitar DoS) e garantir ao cliente que seus dados serão usados conforme a LGPD.

-Suporte ao Usuário, garantir que o usuário terá apoio em qualquer dúvida sobre o uso do site, garantindo a ajuda a resolver problemas rapidamente, aumentando a satisfação e fidelização.

-Desempenho, o site deve carregar de forma rápida, mesmo sobre estresse de carga.

-Acessibilidade, o site deve incluir pessoas com deficiências visuais e auditivas a acessar o conteúdo.

3)

A segurança é uma característica que se encaixa nas duas situações, pois quanto melhor a segurança melhor a confiança do usuário na proteção dos dados, o que aumenta a qualidade do site. Porém, quanto maior a segurança ou se aplicada de forma exagerada é possível sobrecarregar o usuário com autenticação e sobrecarregar o site em si deixando-o lento, reduzindo a qualidade da experiência do usuário.