

LISTA DE CARACTERÍSTICAS

Descrição das Características

#	Característica	Descrição
1	Gestão de rastreamento	Sistema que permitirá o cliente rastrear seu pedido através do próprio site da MercadoCar podendo ser acessado e visualizado via desktop, tablets e smartphones o sistema de rastreamento é de responsabilidade da empresa contratada para entrega, somente enviado os dados ao MercadoCar o qual será responsável por informar o cliente sobre a localização de seu pedido.
2	Controle de acesso	Cada um dos usuários do sistema deve possuir acesso único, composto por identificador (login) e senha, garantindo segurança e unicidade de identificação. O usuário deve dispor também da possibilidade de, em qualquer momento, solicitar a alteração de sua senha.
3	Sistema web	O sistema deve ser disponibilizado na plataforma WEB, podendo ser acessado via desktop, tablets e smartphones. Portanto, deve apresentar comportamento responsivo.
4	Cupons de desconto	Sistema que permite ao usuário adicionar códigos promocionais no momento de efetuar a compra de um produto, código tal disponibilizado pelo próprio MercadoCar.
5	Divisão de departamentos de produtos	Sistema onde os produtos estarão divididos por categorias, como carro, moto e baterias, facilitando a busca de itens ao cliente.

6	Aviso de novas promoções por e-mail	Sistema de notificação ao cliente de novidades promocionais no site, contendo informações sobre a promoção e um link de redirecionamento para a promoção.
7	Sessão de mais procurados	Sessão onde será exibido os produtos mais vendidos da loja.
8	SAC	Sistema disponível para o cliente caso precise de suporte de um dos atendentes da MercadoCar, o suporte ficará disponível através de chat rápido com o funcionário, fóruns de discussões, e-mail e telefone.
9	Carrinho	Esta funcionalidade possibilita adicionar itens de compra do site em uma aba de checkout com todos as mercadorias selecionadas por modelo e quantidade, a opção de “salvar para depois” ou “lista de desejos” estarão disponíveis no carrinho caso o cliente opte por retirar algum produto e comprá-lo em outra oportunidade.
10	Lista de desejos	Área onde o cliente poderá adicionar os produtos à sua lista de desejo, para eventuais compras futuras, serão implementadas funções como: abas de favoritos (já dentro da lista de desejos), adicionar favorito, remover favorito, adicionar item, remover item.
11	Sessão “minha conta”	Sessão em que o cliente tem acesso aos seus dados, pedidos, rastreamento de pedidos. Lugar onde o cliente poderá também alterar senha, e-mail entre outras informações.

12	Pontos de fidelidade	<p>Sistema de CarPontos baseado em 5% do valor das compras do usuário, após acumular 100 pontos, será possível trocá-los por frete grátis, e descontos na próxima compra, variando de 5% a 15% de acordo com a quantidade de CarPontos que o cliente possui, sendo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 100 CarPontos = Frete grátis para todo Brasil, ou 5% de desconto • 200 CarPontos = 10% de desconto • 300 CarPontos = 15% <p>Se o usuário possuir um valor acima de 300 CarPontos, após um resgate, a quantidade remanescente permanece na conta, podendo ser utilizado em compras futuras.</p>
13	Área de FAQ	<p>O FAQ servirá para que o usuário se informe sobre dúvidas frequentes sobre o sistema de compra online e presencial, política de reembolso, prazos e códigos de rastreio. Resumidamente se trata de todas as perguntas frequentes relacionadas a Mercadocar em sua totalidade.</p>
14	Cancelamento do pedido	<p>O botão irá cancelar uma compra que o cliente não deseja mais receber ou completar a compra, não importando o motivo do cancelamento o dinheiro será reembolsado ao cliente (seguindo os padrões impostos pelo código do consumidor). Deverá ficar localizado no mesmo espaço do perfil do usuário onde o status da compra e outras informações importantes dos pedidos estarão localizados.</p>
15	Sistema de reembolso	<p>Se o pagamento foi efetuado via boleto ou Pix, o dinheiro será reembolsado imediatamente, e se for feito com cartão de crédito</p>

		só será disponibilizado na próxima fatura. Um e-mail confirmando que o reembolso foi efetivado para o cliente deverá ser enviado.
16	Controle de entregas de mercadorias	Documento enviado às empresas de frete, contendo todos os registros de entregas realizadas e a realizar. Nos registros é contido o Endereço, número, complemento (se possuir), nome do destinatário, e informações do pedido (dimensões, peso e declaração do conteúdo dos pacotes).
17	Acesso mobile à área do cliente	Sessão no aplicativo mobile em que o cliente tem acesso aos seus dados, pedidos e rastreamento. Lugar onde o cliente poderá também alterar senha, e-mail entre outras informações.
18	Números para contato	Serão mantidos na página inicial do site (localizado no header) adicionando uma aba interativa para mostrar os contatos atualizados de tele atendimento e SAC (contanto também com o SAC inclusivo).
19	Avaliação de entrega	Sistema de avaliação baseado em estrelas dos diferentes tipos de empresa de frete (dependendo da localização ou urgência do cliente para a entrega do seu pedido, os preços de frete e tempo de entrega variam). As avaliações são baseadas na média de quantidade de estrelas que cada usuário deu para entrega, e são mostradas ao lado do preço do frete e tempo estimado de entrega.
20	Avaliações de produtos	Sistema de avaliação baseado em estrelas dos produtos, dando uma ideia da qualidade de certo item a futuros clientes. As avaliações são baseadas na média de quantidade de estrelas que cada usuário deu para o produto, e são mostradas abaixo do preço.
21	Feedback pessoal de entrega	Sistema de feedbacks privados às empresas de transporte, onde o cliente avalia o tempo de entrega, preço do frete e satisfação por meio de uma escala de 0 a 10. Esse feedback é

		mandado direto à respectiva empresa de transporte escolhida e posteriormente avaliada.
22	Feedback pessoal de atendimento SAC	Sistema de feedbacks privados para o departamento de SAC da MercadoCar, onde o cliente avalia a qualidade, velocidade e cordialidade do atendimento por meio de uma escala de 0 a 10. Esse feedback é enviado diretamente aos supervisores do setor de SAC, instruindo os atendentes a focar em pontos a serem trabalhados.
23	Lista de endereços salvos para envio de mercadoria	Na sessão “perfil de usuário”, na área de compras deverá haver pelo menos quatro slots para preencher com endereço de preferência do cliente, sendo um facilitador na hora da compra.
24	Promoções do dia	Após cadastrar o e-mail para newsletter o cliente receberá ofertas diárias assim como atualizações semanais de preços dos itens salvos na lista de desejos.
25	Aba de pedidos	Possibilita o rápido acesso a grade de pedidos em ordem de pagamento e status de envio, será disponibilizado também um histórico de compras e um botão de “comprar novamente”, a aba de pedidos ficará localizada na parte do perfil do usuário.
26	Aba de dados	O cliente terá uma área exclusiva para acessar os seus dados cadastrados e até mesmo alterá-los, podendo consultar seus pedidos, e-mail, telefone celular, nome e senha.
27	Alterar e-mail	Um atalho destinado ao cliente para a alteração do e-mail cadastrado. No caso se houver uma troca de e-mails do cliente, ele poderá alterar e continuar com seus antigos dados e não precisará criar uma nova conta

28	Alterar nome	Possibilitará o cliente a alterar no sistema seu nome de cadastro, quantas vezes forem necessárias.
29	Alterar telefone celular	Possibilitará o cliente a alterar o telefone anteriormente cadastrado, confirmando o novo número com um código enviado para o cliente.
30	Área “sobre nós”	Na versão atual do site esta área está unificada com todo o resto das informações já que o modelo deste é uma página continua com atalhos para o final da página. No modelo atual poderá ser implementada juntamente com a área de FAQ e na página home, um slide no cabeçalho mostrando fotos do Instagram da MercadoCar, deixando o site com um ar de transparência.
31	Alterar senha	Possibilitará a alteração da senha anteriormente cadastrada pelo cliente, utilizando de uma confirmação via código no telefone celular para autorizar a alteração
32	Esqueci minha senha	Uma opção localizada na página de cadastro, podendo permitir ao cliente escolher uma nova senha. Será enviado um e-mail de confirmação e logo após irá mostrar os campos para a criação de uma senha nova.
33	Apagar conta	Será uma opção localizada na aba de dados do cliente, podendo excluir a conta atual do cliente e apagando todos os seus dados já cadastrados no sistema MercadoCar.
34	Consulta de pedidos	Ao entrar no site, será possível realizar a consulta de pedidos já comprados pelo usuário, assim facilitando a identificação do

		mesmo ao cliente. A consulta de pedidos será realizada em uma aba na parte do site, em “meus pedidos”.
35	Cadastrar ou remover Newsletter	Newsletter é um tipo de e-mail informativo, ele não necessariamente é focado em fazer ofertas específicas ao cliente, entretanto será possível o usuário cadastrar ou remover e-mail para a empresa com o intuito de notificá-los sobre algum acontecimento
36	Aba de novidades	No site, haverá uma aba chamada “novidades” a mesma terá a função de demonstrar novos produtos do MercadoCar, nesta área os produtos estarão em destaque, e assim alavancando as vendas dos mesmos.
37	Chat com um atendente	No site haverá a parte de contato, a mesma permitirá a realização da comunicação com algum atendente, o mesmo ajudará os clientes em todas as suas dúvidas, desde as compras até mesmo sobre a empresa em si.
38	Informações de horário de funcionamento	As informações sobre o horário de funcionamento da empresa, serão encontradas no site, o atendimento presencial e a distância só acontecerão no momento descrito nos horários de atendimento.
39	Informações de horário de atendimento do SAC	As informações de horário de atendimento do SAC, serão encontradas no site, o atendimento a distância realizado pelo SAC, só serão realizados no momento informado anteriormente.
40	Consulta de histórico de pedidos	O histórico de pedidos, será encontrado na aba de pedidos realizados. O mesmo permitirá que o cliente possa conferir o que comprou em todo o seu tempo de utilização dos serviços do

		MercadoCar. Essas informações, uma vez armazenadas, não serão mais descartadas.
41	Área de Garantia	A garantia de todos os produtos da loja é garantida pelo MercadoCar, produtos com problema de fabricação, serão tocados com a utilização da nota fiscal. Produtos com problemas criados pelo consumidor, não entram nesse processo.
42	Consulta do código do consumidor	O código de defesa do consumidor estabelece medidas protetivas ao consumidor, de ordem pública e social. Sua origem remete à constituição federal do Brasil.