

1. Elaboração de Perfil de Usuário

a) Trace os perfis de usuários que deverão utilizar o site da CDL/BH.

- Donos de negócio que buscam melhorias em suas empresas.
- Empresários que buscam redução de custos em suas empresas.
- Pessoas que buscam informações sobre seu CPF.

b) Identifique quais perguntas de uma entrevista ou de um questionário fornecem as informações necessárias para traçar esses perfis.

- Qual é o seu emprego atual?
- Por quê você usaria os programas da CDL?

2. Elaboração de Personas

Com base nos perfis de usuários traçados anteriormente, crie o elenco de personas que representam os usuários do site (mínimo 3).

Nome: Jorge

Cargo: Empresário

Problema: Está gastando muito com encargos em sua empresa

Objetivo: Busca uma empresa que o ajude a reduzir os encargos com descontos especiais.

Nome: Maria

Cargo: Dona de cartório

Problema: Precisa tornar sua empresa mais digital

Objetivo: Busca uma empresa que forneça certificado digital acessível

Nome: Carlos

Cargo: Professor

Problema: Precisa consultar dados sobre o seu CPF

Objetivo: Busca uma empresa que tenha planos acessíveis para realizar sua consulta.

3. Elaboração de Cenários

a) Elabore cenários de problema para as personas atingirem seus objetivos.

Cenário 1:

Nome: Jorge

Na empresa, Jorge se preocupa com a falta de organização em seus projetos internos. A burocracia e alto custo que a empresa tem com encargos torna inviável o planejamento e iniciação de novas propostas.

Cenário 2:

Nome: Maria

O pouco conhecimento tecnológico torna desafiador processos do dia a dia em seu cartório, desde ações simples como emitir uma nota fiscal, utilização do seu CNPJ, até as mais complexas como emitir um certificado digital para a sua empresa.

Cenário 3:

Nome: Carlos

Carlos dá aulas particulares e sente dificuldade em declarar seus ganhos ao governo, precisa de uma solução para manter seu cpf regular sem perder seus ganhos no processo.

b) Indique quais perguntas são respondidas ou endereçadas pelo cenário.

Cenário 1:

O associado da CDL/BH, por meio da área restrita no site da CDL BH ou através do atendimento pelos consultores, solicita as informações de acordo com o seu interesse. Após a solicitação, é encaminhado um e-mail ao parceiro responsável pelo produto ofertado. O mesmo entrará em contato com o associado para negociação e fechamento da proposta.

Cenário 2:

Para atender a esta demanda, a CDL criou o Projeto “Sou MEI”, uma iniciativa que terá como centro das atenções os Microempreendedores Individuais da capital. O objetivo é que o micro empreendedor encontre todo o amparo necessário para a sustentabilidade dos seus negócios.

Cenário 3:

O plano “Prata” disponível na CDL oferece assessoria jurídica, apoio constante em diversas áreas do direito, com orientação jurídica para os associados.

4. Entrevista

https://docs.google.com/forms/d/1-3Llo6Zht8iMj_F751o5U5FerWBFjtQtO7FIJOZ4f1M/edit?usp=sharing (Link para editar)

Formulário:

<https://forms.gle/ksy6ynQ6z4MKCGN8A>

Cálculos e resultados:

<input checked="" type="checkbox"/> Pontuações Liberar pontuações		
Enviar por e-mail	Pontuação / 0	Pontuação liberada
martacristine@yahoo.com.br	12	22 de mai. 21:03
mequigamer@gmail.com	13	22 de mai. 21:03
arlene.silva18@gmail.com	20	22 de mai. 21:03
elainematos800@yahoo.com	18	22 de mai. 21:03
lalalisa@hotmail.com	13	22 de mai. 21:03

Marta: 30

Thiago: 32,5

Arlene: 50

Elaine: 45

Larissa: 30

5. Avaliação Heurística

A - Heurísticas de Nielsen

1- Sim, os usuários tem um feedback apropriado sobre o que está acontecendo no sistema.

2- A linguagem é simples de entender e comum aos usuários.

3- A navegação pelo site é de fácil acesso, possibilitando ao usuário que saia facilmente de lugares do site que não esperaria encontrar.

4- As maneiras de se realizar ações semelhantes no site são consistentes.

5- existem mensagens de erro que não são intuitivas, mensagens técnicas ao tentar acessar certas informações. Como por exemplo: o item “Seja um associado” no rodapé da página principal na parte “CDL/BH”.

6- Algumas falhas de layout e alguns problemas pequenos no site, foram localizados. Mas nada muito grave.

7- O item que foi informado no tópico 5 é um exemplo de que os itens não estão sempre visíveis.

8- O site conta com vários atalhos para facilitar a navegação pelo site tanto para usuários mais experientes quanto para usuários convencionais.

9- Sim, existem informações irrelevantes como por exemplo a opção de política de cookies, a qual fica o botão fixo na tela escondendo certas informações na tela para o usuário.

10- A ajuda oferecida pelo site é facilmente acessada e de fácil utilização

B- Classificação da Gravidade dos problemas:

2 - Problema Pequeno - O conserto deste problema é desejável, mas deve receber baixa prioridade

C- Localização:

3 - Os problemas estão presentes em todas as páginas do site, na parte do rodapé.

Tela Analisada:

