

### **Jornada do Associado CDL**

**Alunos:** Felipe Batista de Almeida dos Santos -61913245

Mariane Nascimento Serpa de Oliveira-62115551

Pablo Cassio Anchieta Lopes -62110839

Taynara Talia Marques Alves –61912496

**Data de entrega:** 26/03/22

Betim,2022

## **1) Elaboração de Perfil de Usuário**

Comerciantes da região de Belo Horizonte, que pretendem apoiar instituições que defendem seus interesses, que procuram por redução de diversas taxas, que desejariam ter assistência jurídica.

### **Questionário:**

- Nome:
- Data de nascimento:
- Cidade que trabalha:
- Você acessa a internet pelo celular ou computador?
- Você tem facilidade com a internet, aplicativos, site, google, etc.)?
- Quem é o responsável pelo seu comércio?
- Seu comércio tem mídia digital?
- Seu comércio atualmente atende suas expectativas pessoais?
- Seu comércio/serviço atende suas expectativas de demanda?
- Seu comércio tem algum apoio governamental?
- Quais os principais elogios de seus clientes?
- Quais são as principais queixas de seus clientes?
- Qual a sua percepção de reconhecimento ou indicação dos seus produtos/serviços por parte dos seus clientes?
- O que você vê como diferencial do seu produto/serviço para os demais do mesmo ramo?
- Seu comércio é saudável financeiramente? Ele próprio se sustenta ou você precisa intervir com suas finanças pessoais?
- Como você julgaria a capacidade e conhecimento de gerir seu comércio financeiramente?
- Qual a constância média de vendas do seu produto/serviço?
- Você possui alguma dívida com instituições financeiras?

## **2) Elaboração de personas**

1ª Persona: Cleide Santos, tem 40 anos, possui apenas o ensino médio como formação. Ela é proprietária de uma loja de materiais escolares no centro de Belo Horizonte. O seu negócio foi bastante afetado pela pandemia, sendo assim com a normalização das rotinas e a volta das aulas escolares, ela está tendo muitos problemas relacionados a clientes inadimplentes e no acompanhamento das vendas realizadas por cartões de crédito. É uma mulher extremamente cautelosa e crítica quanto a informações online, está sempre disposta a aprender mais.

2ª Persona: Marcos tem 33 anos, mora com os pais e recentemente despertou o desejo de sair da casa dos pais e adquirir uma casa própria. Marcos é formado em Análise e Desenvolvimento de Sistemas é bastante sério, focado e produtivo. Ele é sócio de uma empresa voltada para o desenvolvimento de aplicativos mobile focado em fast food, domina a

maioria das tecnologias atuais e somente trabalha na parte dos códigos deixando para seu sócio o resto do trabalho. Gosta do que faz, porém almeja uma visibilidade maior no seu negócio.

3ª Persona: Bruna, tem 24 Anos, divide o apartamento com outro amigo, graduanda de Estética. Ela é descontraída, esperançosa e determinada. Recentemente Bruna abriu seu espaço de beleza e conta com apoio de alguns patrocínios locais, ela trabalha bem o marketing do seu negócio há 3 anos, que tem uma visibilidade mediana nas redes sociais. Ela está extremamente ansiosa pois quer melhorar sua projeção no mercado digital.

### **3) Elaboração de Cenários**

Cleide, lojista de artigos escolares, está na internet procurando uma forma melhor de gerir o seu negócio. Embora, no final do ano passado, estivesse indo tudo bem. Com a chegada da volta às aulas ela está tendo diversos problemas com clientes inadimplentes. Em uma conversa com Márcia, uma outra lojista de um setor diferente, sobre os constantes problemas nas vendas no crediário. Márcia cita que utiliza o sistema da CDL em conjunto da funcionalidade SPC Conciliador para saber se o potencial cliente é ou não um bom pagador, além disso, cita também as diversas vantagens do plano contratado por ela, como a redução de taxas e todo acompanhamento que tem nas vendas com cartões. Cleide, super animada com a possível solução dos seus problemas, ao chegar em casa começa a navegar na internet para saber mais sobre a CDL e identifica que cada município possui sua própria CDL, dessa forma como lojista de Belo Horizonte chega ao site da CDL/BH. Logo, de início ela fica bastante interessada no site devido a quantidade de informações destinada ao setor varejista e decide que vai consultar as informações sobre os planos oferecidos pela CDL. Lendo as informações ela observa que todas as informações obtidas pela conversa com Márcia estão listadas no plano inicial e além disso tem várias outras vantagens que ela não sabia, como a redução em diversas taxas e desconto para graduação. Cleide, decide que vai experimentar o plano essencial e que pretende iniciar os estudos em uma graduação relacionada ao setor de marketing para expandir ainda mais seu negócio.

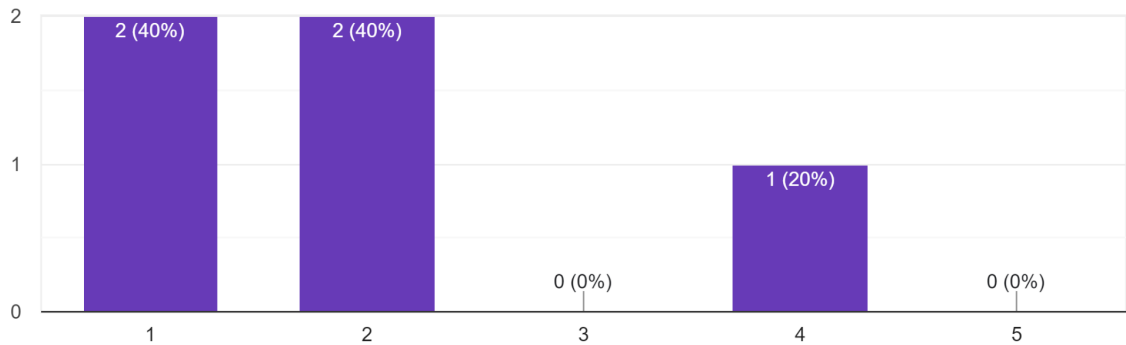
#### **Questionário:**

- Você, seus dependentes ou funcionários possuem plano de saúde?
- Possui alguma dívida a ser negociada?
- Se interessa em adquirir uma máquina de cartão?
- Já possui alguma plataforma de divulgação e vendas?
- Sua empresa possui assessoria jurídica?
- Você possui alguma graduação ou pós graduação?

**4) Entrevista 1- Site Principal (<https://www.cdlbh.com.br/>)**

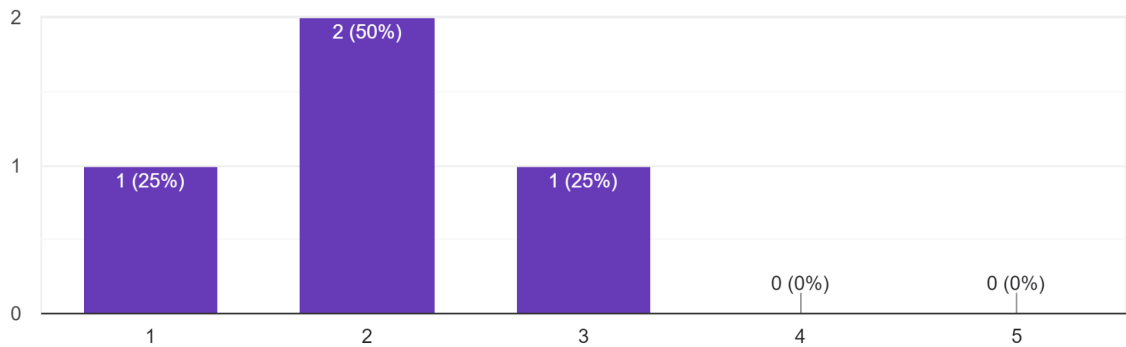
Eu acho que gostaria de usar esse sistema com frequência.

5 respostas



Eu acho o sistema desnecessariamente complexo.

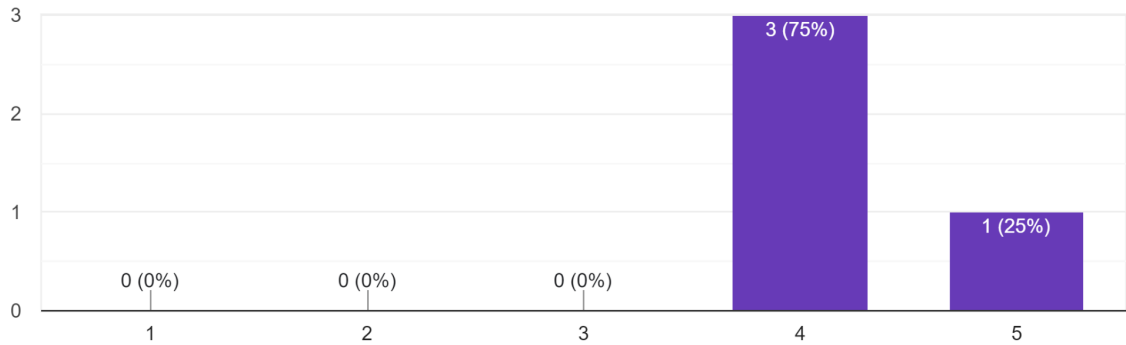
4 respostas



Centro Universitário UNA- Campus Betim  
Unidade Curricular: Usabilidade, Desenvolvimento Web, mobile e jogos  
Professora: Rafaela Moreira

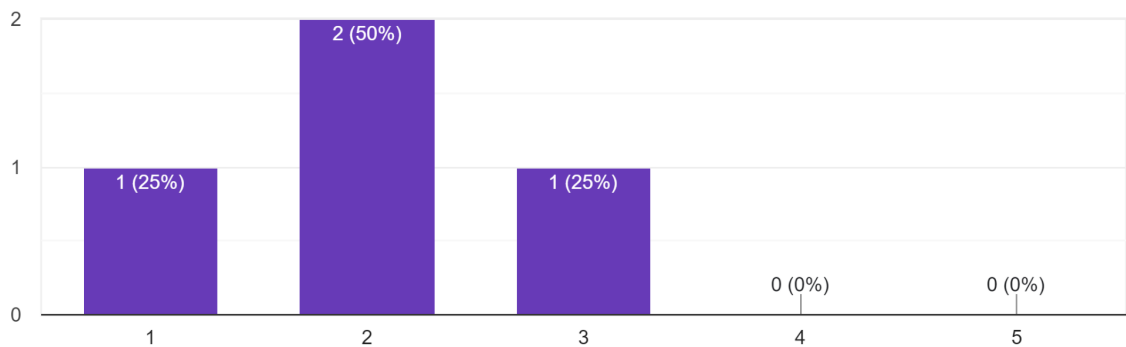
Eu achei o sistema fácil de usar.

4 respostas



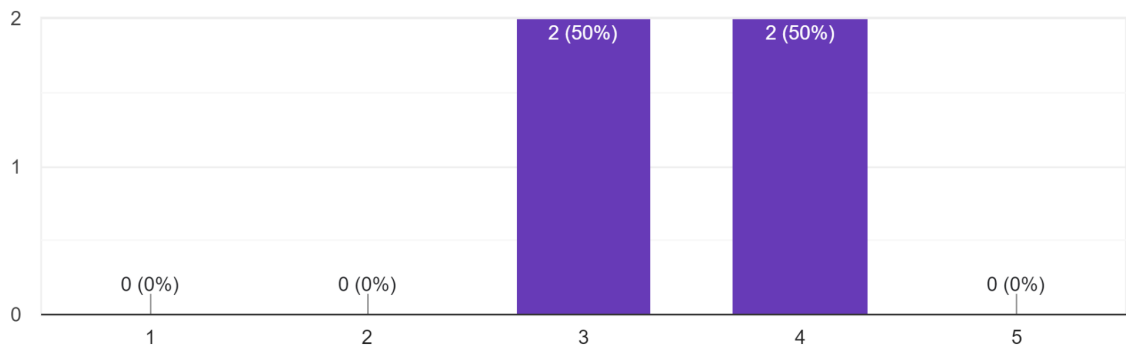
Eu acho que precisaria de ajuda de uma pessoa com conhecimentos técnicos para usar o sistema.

4 respostas



Eu acho que as várias funções do sistema estão muito bem integradas.

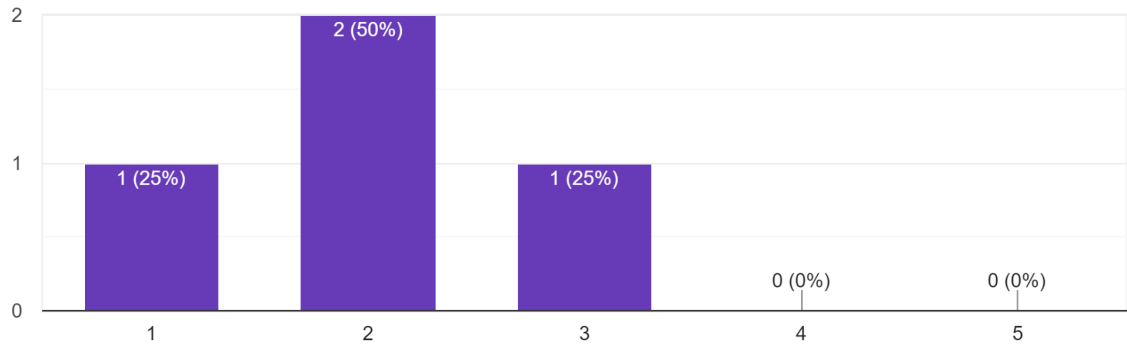
4 respostas



Centro Universitário UNA- Campus Betim  
Unidade Curricular: Usabilidade, Desenvolvimento Web, mobile e jogos  
Professora: Rafaela Moreira

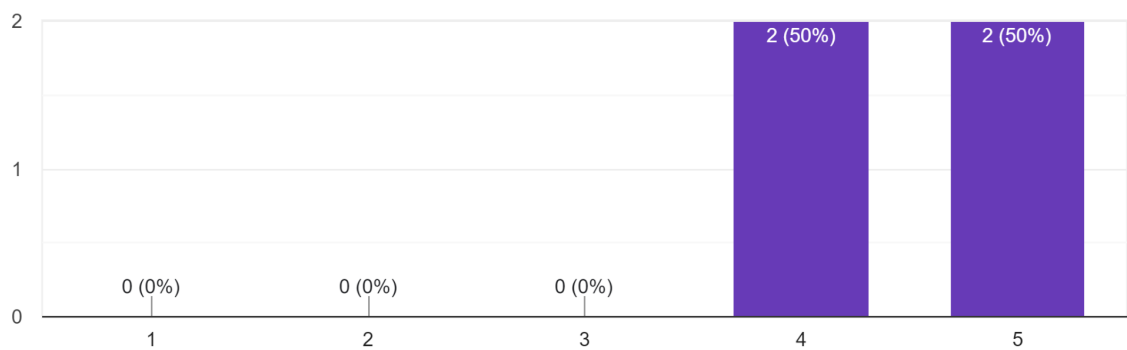
Eu acho que o sistema apresenta muita inconsistência.

4 respostas



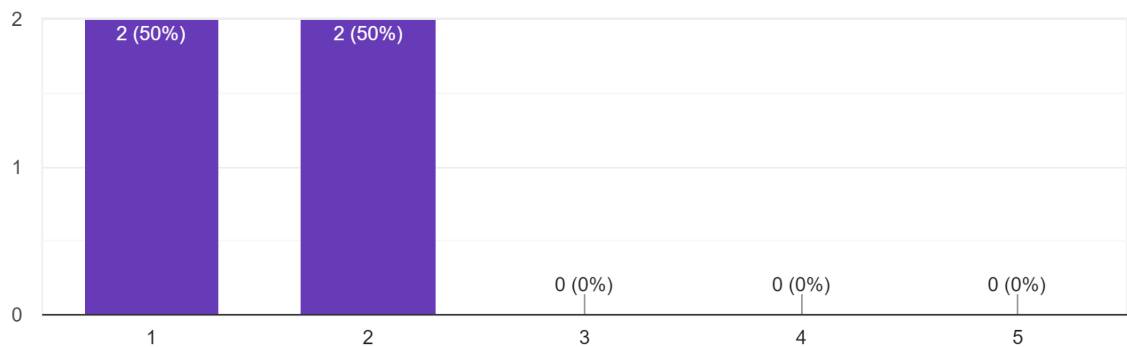
Eu imagino que as pessoas aprenderão como usar esse sistema rapidamente.

4 respostas



Eu achei o sistema atrapalhado de usar.

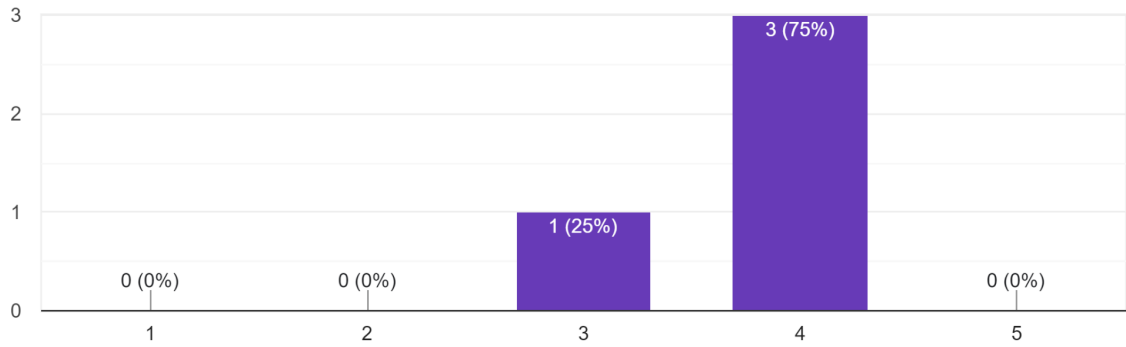
4 respostas



Centro Universitário UNA- Campus Betim  
Unidade Curricular: Usabilidade, Desenvolvimento Web, mobile e jogos  
Professora: Rafaela Moreira

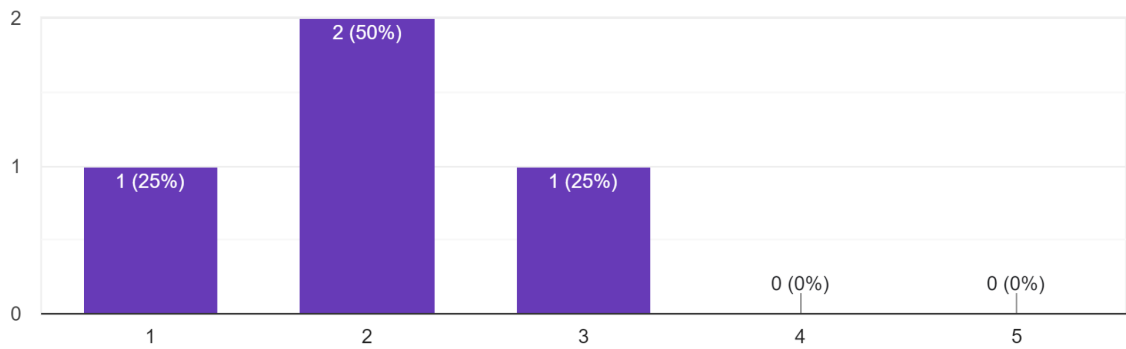
Eu me senti confiante ao usar o sistema.

4 respostas



Eu precisei aprender várias coisas novas antes de conseguir usar o sistema.

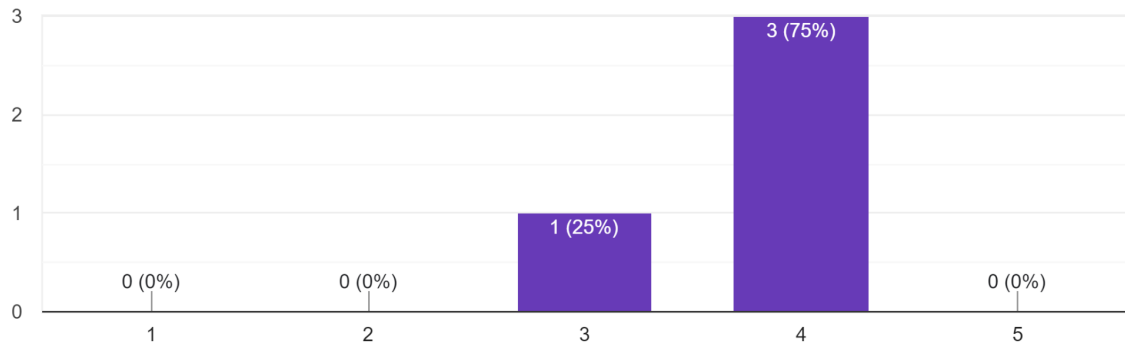
4 respostas



## Entrevista 2- Área do associado

Eu acho que gostaria de usar esse sistema com frequência.

4 respostas

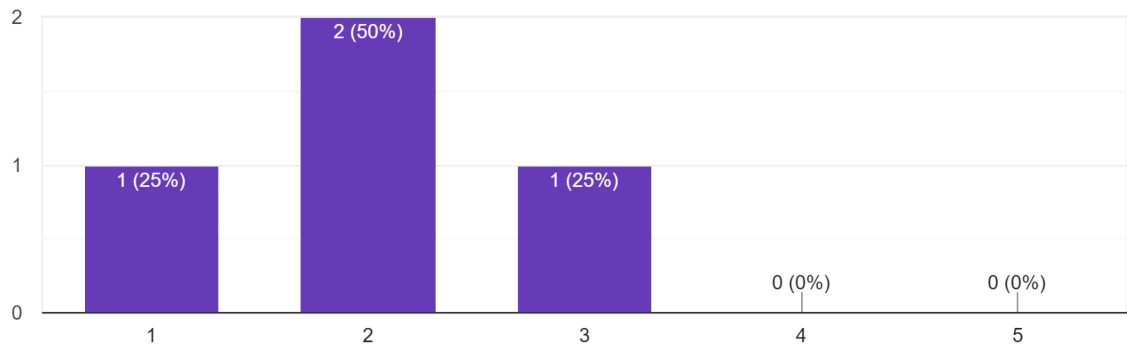




Centro Universitário UNA- Campus Betim  
Unidade Curricular: Usabilidade, Desenvolvimento Web, mobile e jogos  
Professora: Rafaela Moreira

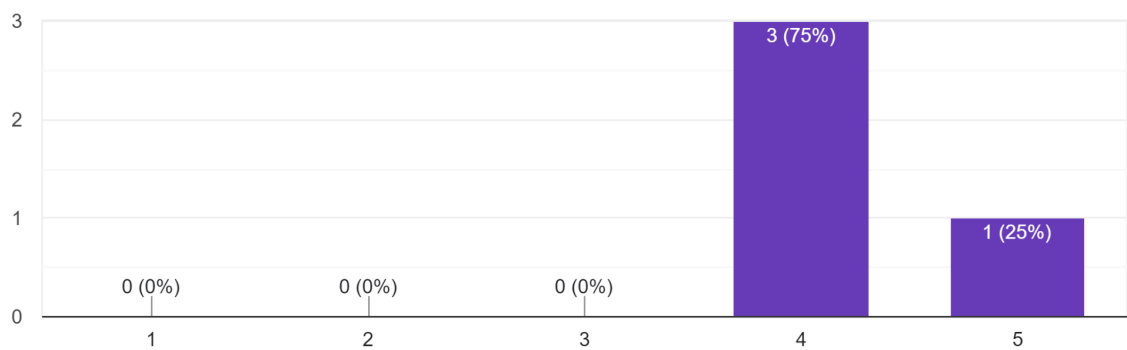
Eu acho o sistema desnecessariamente complexo.

4 respostas



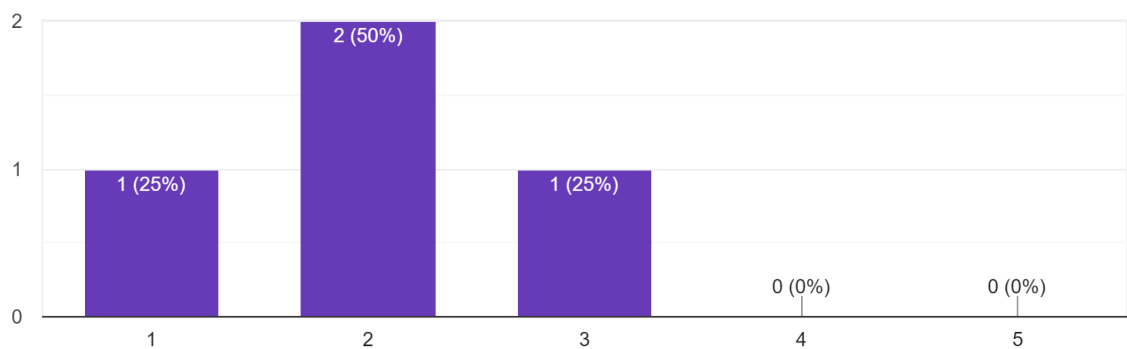
Eu achei o sistema fácil de usar.

4 respostas



Eu acho que precisaria de ajuda de uma pessoa com conhecimentos técnicos para usar o sistema.

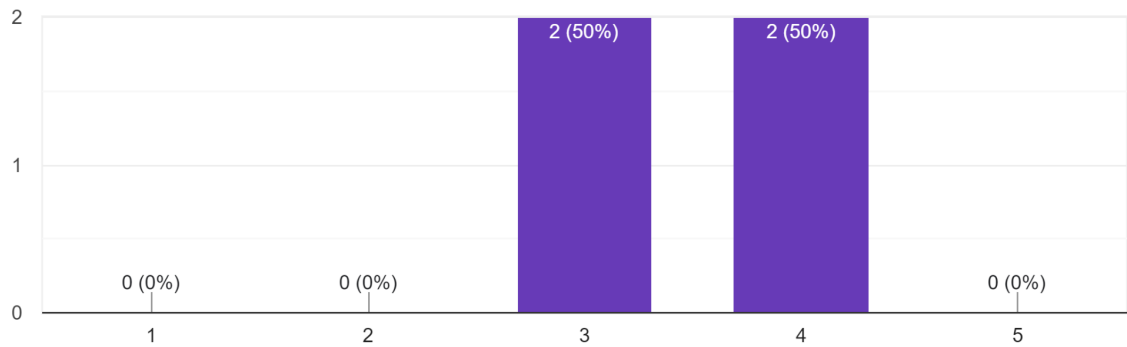
4 respostas



Centro Universitário UNA- Campus Betim  
Unidade Curricular: Usabilidade, Desenvolvimento Web, mobile e jogos  
Professora: Rafaela Moreira

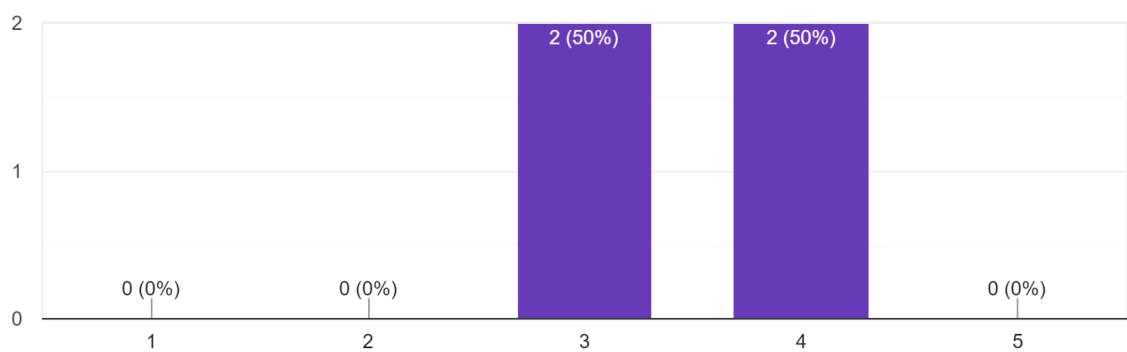
Eu acho que as várias funções do sistema estão muito bem integradas.

4 respostas



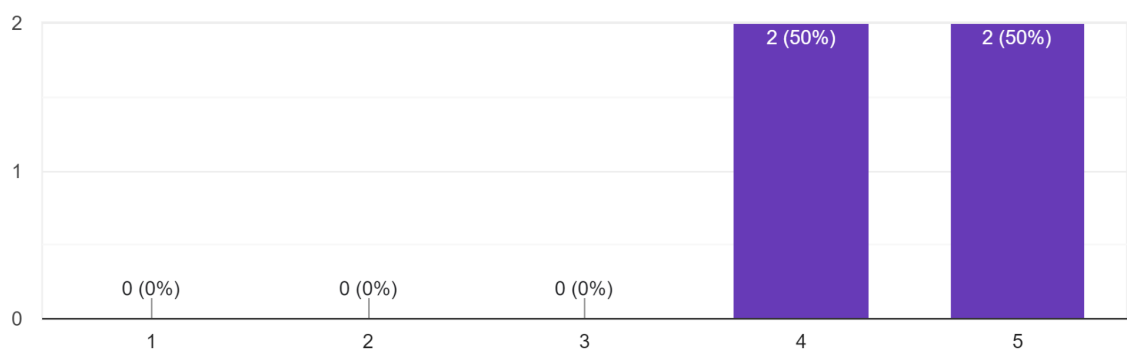
Eu acho que as várias funções do sistema estão muito bem integradas.

4 respostas



Eu imagino que as pessoas aprenderão como usar esse sistema rapidamente.

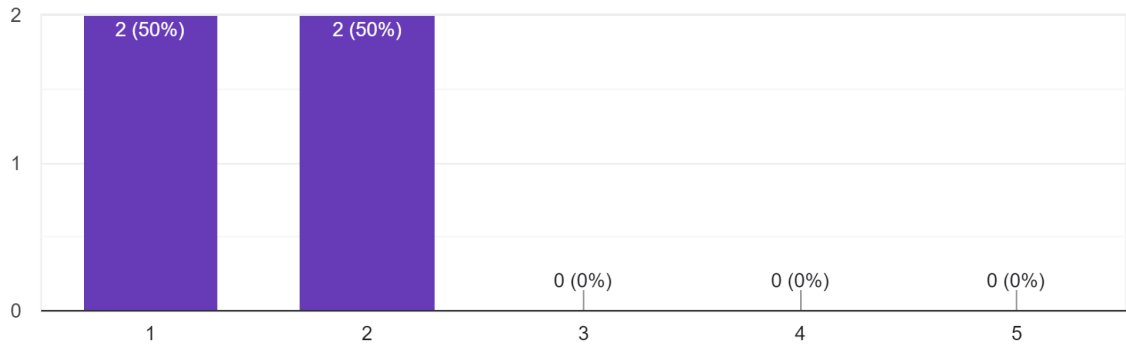
4 respostas



Centro Universitário UNA- Campus Betim  
Unidade Curricular: Usabilidade, Desenvolvimento Web, mobile e jogos  
Professora: Rafaela Moreira

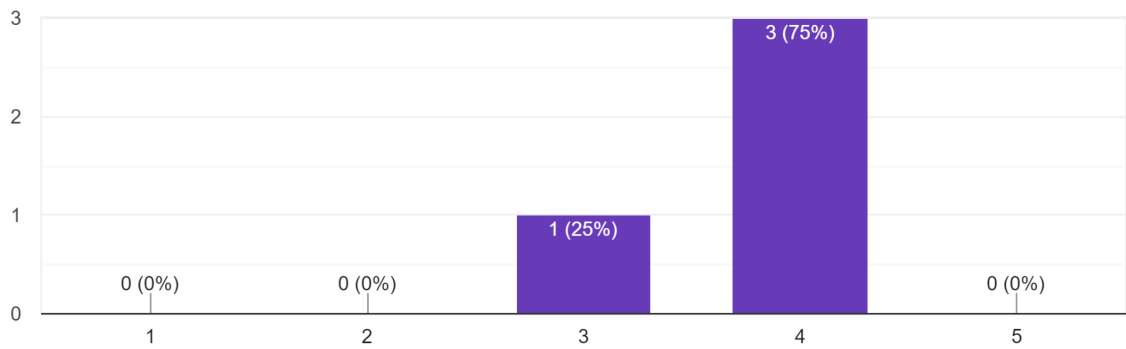
Eu achei o sistema atrapalhado de usar.

4 respostas



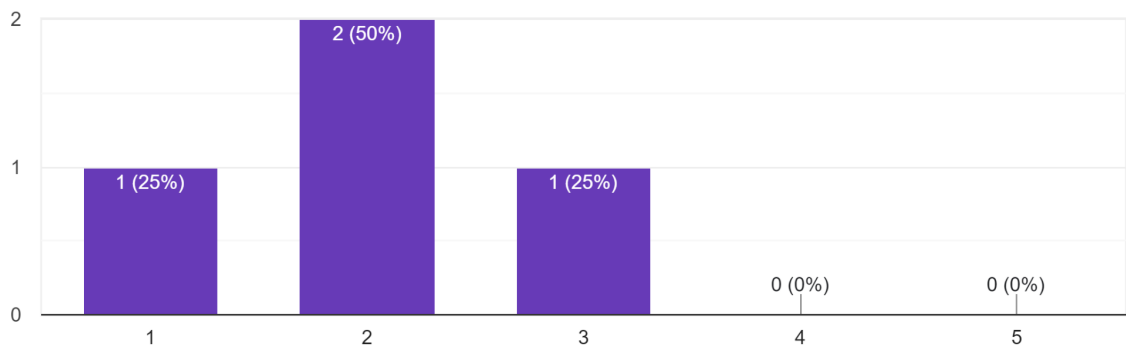
Eu me senti confiante ao usar o sistema.

4 respostas



Eu precisei aprender várias coisas novas antes de conseguir usar o sistema.

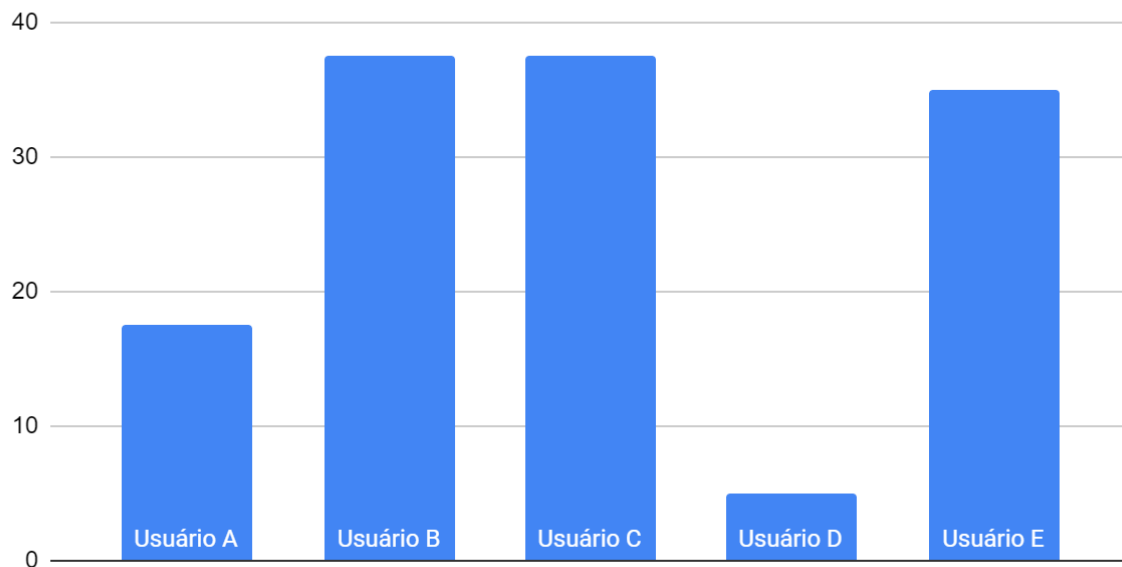
4 respostas



## Cálculo de SUS (System Usability Scale)

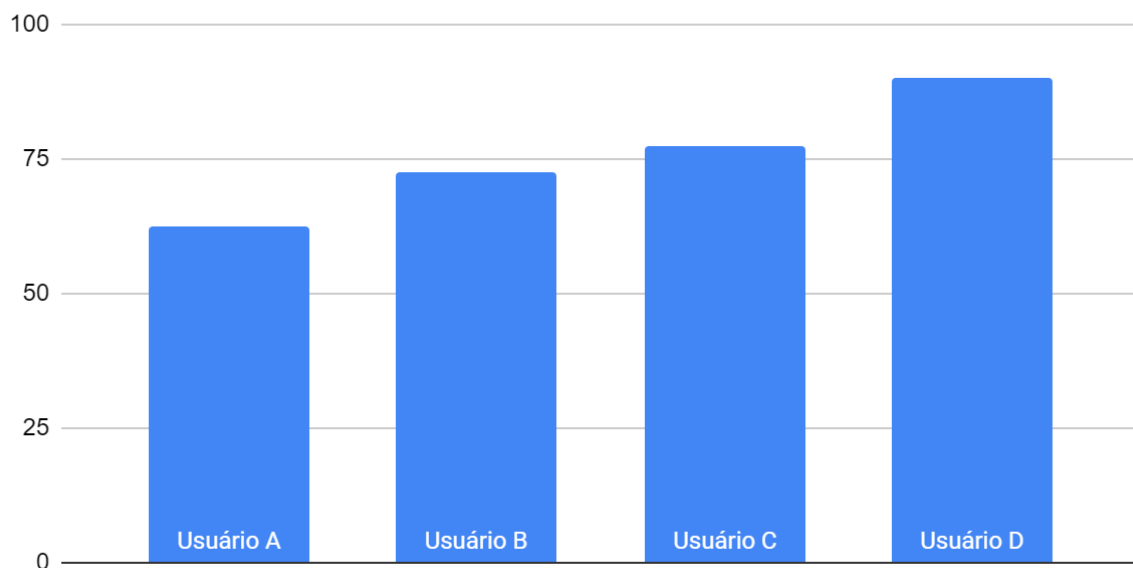
### Cálculo do SUS com dados da pesquisa de usuários

Site principal da CDL

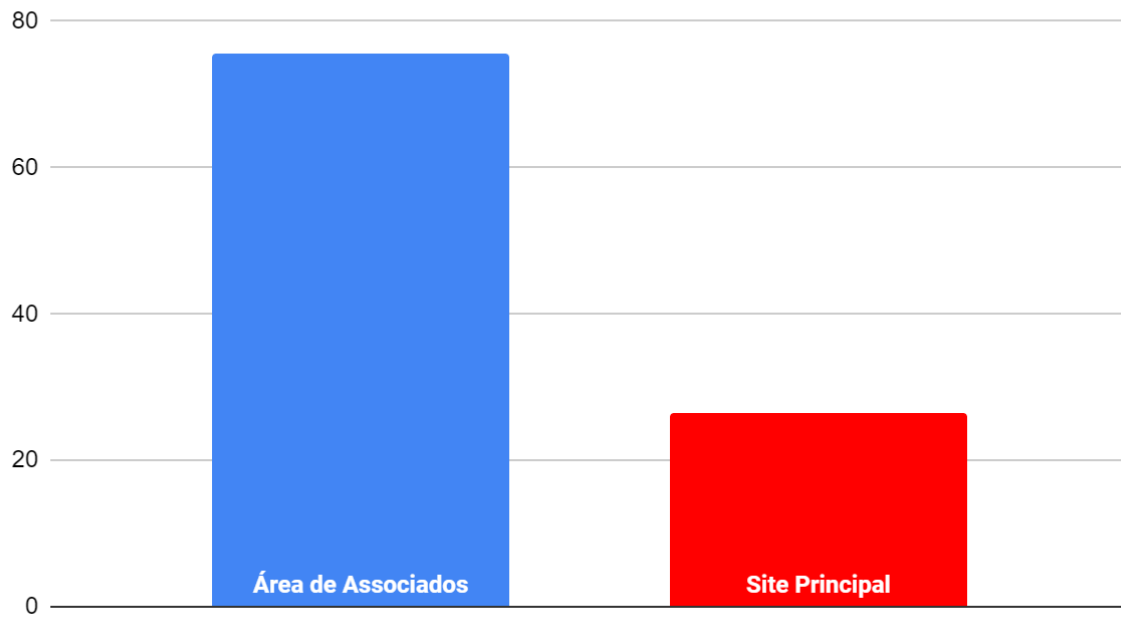


### Cálculo do SUS com dados da pesquisa de usuários

Parte interna (Acesso de Associados)

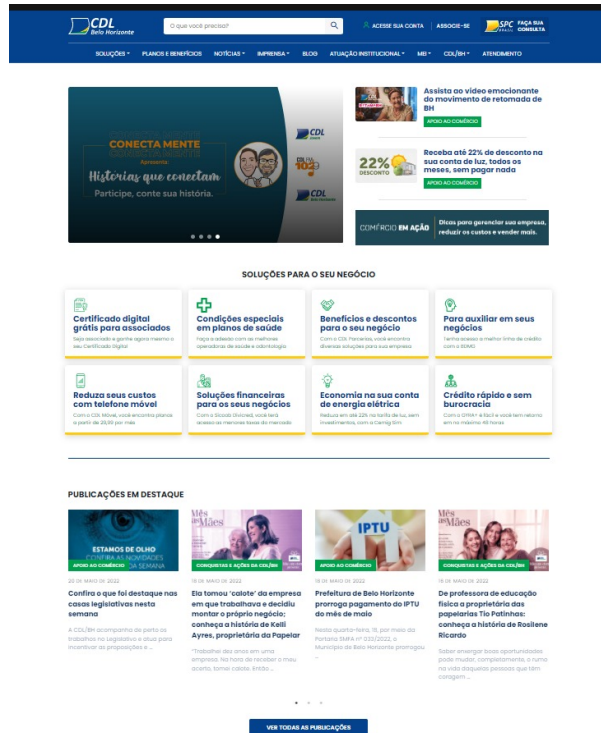


### Média do cálculo SUS do site principal e da área de associados



## 5) Avaliação Heurística do site:

- Tela Analisada - Página de apresentação



**Descrição do problema:** Na página de apresentação o sistema engloba muitas informações, deixando de lado seu principal objetivo, mostrar para quem não conhece, o que de fato é CDL e o que fazem.

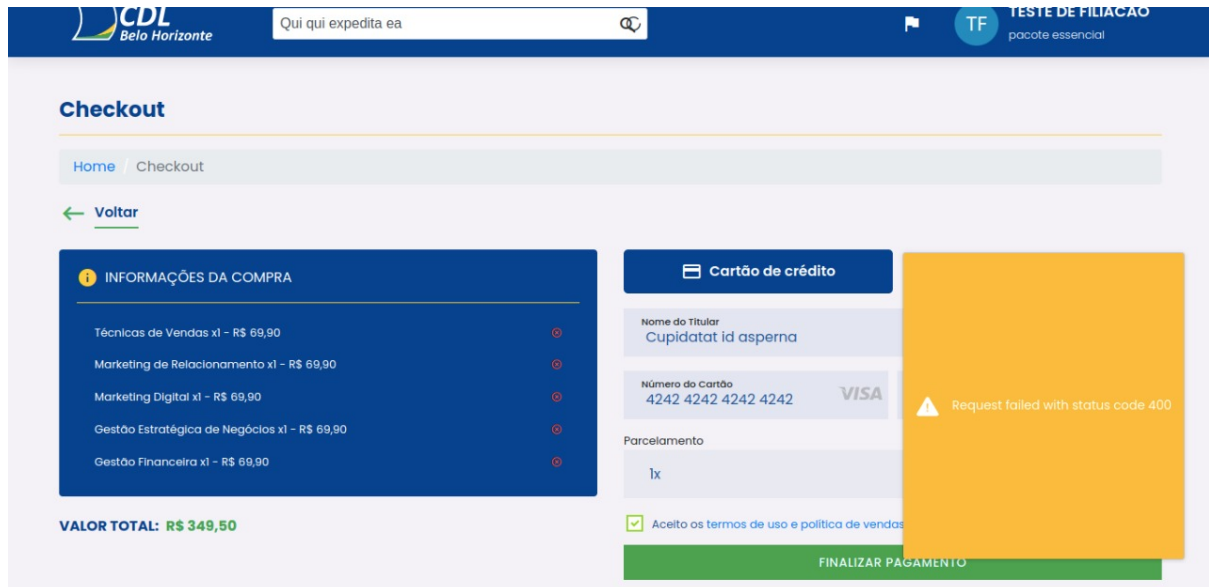
**Heurística violadas:** - Consistência e padrões  
- Estética e design minimalista

**Localização:** Casual

**Classificação da Gravidade do Problema:**

Nota	Classificação	Observação
2	Problema Pequeno	O conserto deste problema é desejável, mas deve receber baixa prioridade

- Tela analisada: Tela de Pagamento



**Descrição do problema:** Durante o pagamento do curso, o feedback apresentado está ilegível para o usuário, ou seja, de nenhuma compreensão e também não apresenta solução para o problema.

**Heurística violadas:** - Visibilidade do status do sistema

- Ajudar os usuários a reconhecer e corrigir erros
- Prevenção de erros

**Localização:** Casual

**Classificação da Gravidade do Problema:**

Nota	Classificação	Observação
4	Catastrófico	É imperativo consertar este problema antes do lançamento do produto