Centro Universitário Una- Campus Betim

Sistemas de Informação- Usabilidade, desenvolvimento web, mobile e jogos

**Alunos:** Douglas da Silva Oliveira -62110283

Felipe Batista de Almeida dos Santos -61913245

Mariane Nascimento Serpa de Oliveira-62115551

Pablo Cassio Anchieta Lopes -62110839

Taynara Talia Marques Alves –61912496

**1) Elaboração de Perfil de Usuário**

***A)***

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.

***B)***

* 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)***

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-a)***

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.

***b)***

* 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 acessória jurídica?
* Você possui alguma graduação ou pós graduação?