

1ª (peso 2,0): Avalie o funcionamento do processo de compra on line de um site de e-commerce que você pesquise, para basear a proposta de funcionamento do software que você vai desenvolver. Crie então um **documento informando a fonte da pesquisa e as ideias que tirou do estudo para o seu projeto**, mostrando características da solução/produto avaliado (pesquise 2 fontes diferentes). Gere um PDF com o resultado da pesquisa.

Critério de avaliação (1 pontos cada item):

-Indicação da fonte de pesquisa;

-Listagem de características funcionais e não funcionais das soluções estudadas.

Primeiramente, alguns dos critérios utilizados para elencar o processo de compra online

#### **Navegação e Usabilidade:**

- O site deve ser intuitivo e fácil de navegar.
- Os produtos devem ser facilmente encontrados através de categorias, filtros de pesquisa e uma barra de busca eficaz.

#### **Páginas de Produto:**

- As páginas de produto devem conter informações claras e completas sobre o produto, incluindo imagens de alta qualidade, descrição detalhada, preço, opções de tamanho, cor etc.
- Deve haver opiniões de clientes e avaliações para ajudar os compradores a tomar decisões informadas.

#### **Carrinho de Compras:**

- O carrinho de compras deve ser facilmente acessível a partir de qualquer página do site.
- Deve permitir a edição de quantidade, remoção de produtos e a aplicação de cupons de desconto, se houver.

#### **Checkout:**

- O processo de checkout deve ser simplificado e dividido em etapas claras.
- Deve permitir que os clientes façam o login, criem uma conta ou façam uma compra como convidado.
- Opções de pagamento seguras devem ser fornecidas, incluindo cartão de crédito, PayPal, entre outras.
- Deve haver um resumo claro do pedido antes da finalização da compra, incluindo custos de envio e impostos, se aplicáveis.

#### **Atendimento ao Cliente:**

- Deve ser fácil para os clientes entrar em contato com o suporte ao cliente para fazer perguntas ou resolver problemas.
- O site deve fornecer informações de contato claras, como e-mail, telefone e chat ao vivo, se disponível.

#### **Pós-Compra:**

- Os clientes devem receber confirmações de pedido por e-mail, incluindo detalhes do pedido e informações de rastreamento, se aplicável.

- Deve haver um processo claro de devolução e reembolso, se necessário, com políticas transparentes.

1º Marketplace escolhido para análise: Mercado Livre;

### **Navegação e Usabilidade:**

O site possui uma ótima navegabilidade, possuindo um design bem intuitivo e de fácil utilização. Logo na página inicial você pode utilizar a barra de pesquisa para buscar diretamente o produto que desejar, ou pode explorar categorias distintas, e até mesmo uma sessão destinada a ofertas. Com relação a uma pesquisa mais precisa, o site oferece diversas opções de filtros de pesquisa, facilitando a busca personalizada, como por exemplo: Preço, frete grátis, entregas para o mesmo dia através do frete FULL, além de oferecer filtros específicos para o tipo de produto e ou categoria que você estiver pesquisando.

### **Páginas de Produto:**

As páginas de produtos são bem completas, como por exemplo a do produto Pasta de amendoim Dr.Peanut ([https://www.mercadolivre.com.br/suplemento-em-pasta-dr-peanut-power-cream-pasta-de-amendoim-power-cream-sabor-leite-em-po-em-pote-de-600g/p/MLB18951803?pdp\\_filters=category:MLB122102#searchVariation=MLB18951803&position=13&search\\_layout=stack&type=product&tracking\\_id=b76f88d8-7a0d-4596-ad7f-7e56a44c373f](https://www.mercadolivre.com.br/suplemento-em-pasta-dr-peanut-power-cream-pasta-de-amendoim-power-cream-sabor-leite-em-po-em-pote-de-600g/p/MLB18951803?pdp_filters=category:MLB122102#searchVariation=MLB18951803&position=13&search_layout=stack&type=product&tracking_id=b76f88d8-7a0d-4596-ad7f-7e56a44c373f)), que fornece ao comprador as diversas opções de sabores, tamanhos, avaliação dos clientes contendo inclusive fotos do produto em mãos, características do produto, uma tabelam de comparação de características gerais com produtos semelhantes, sugestões de outras compras de acordo com as características desse produto etc.

### **Carrinho de Compras:**

O carrinho de compras do site exige a criação de uma conta ou que você faça o login em uma previamente criada. Após o login, somos redirecionados para o carrinho, que apresenta funcionalidades bem claras e intuitivas, como o valor do produto, o valor do frete, a opção de inserir algum cupom de desconto, a opção de alterar a quantidade dos produtos, e possui outras recomendações de compras de acordo com os interesses do consumidor, visando buscar uma venda complementar.

### **Checkout:**

O checkout é extremamente facilitado e rápido. O primeiro passo é solicitar a forma de entrega, que oferece entrega em domicílio, ou a opção de retirada em determinada agência do Mercado Livre. Em seguida, aparecem as opções de frete, caso seja escolhida a opção de entrega em casa. E por último, a forma de pagamento, que fornece 3 opções: Cartão de crédito, Pix e boleto

bancário. Uma nova função foi adicionada recentemente, que é a combinação de formas de pagamento, permitindo o pagamento com 2 cartões, pix e cartão etc.;

### **Atendimento ao Cliente:**

No setor de atendimento ao cliente, existe a aba de ajuda. Essa aba possui dois setores de ajuda, um para compras, outro para vendas, destinados respectivamente para clientes e vendedores;

Nessa aba existem as opções: Administrar e cancelar compras, devoluções e reembolsos, e uma sessão de perguntas frequentes sobre compras, que pode fornecer respostas mais rápidas para determinadas dúvidas, visto que essas são feitas frequentemente.

### **Pós-Compra:**

Os pós compra são bem completos, fornecendo informações sobre etapas do pedido como: confirmação de pagamentos, acompanhamento das rotas de entrega, chat com o vendedor, opção de cancelamento do pedido, acesso a NFE, avaliação do produto, além de um menu com opções generalizadas para um suporte pós compra.

Segundo Marketplace utilizado para análise: Shopee.

### **Navegação e Usabilidade:**

A navegação e usabilidade do marketplace da Shopee também são muito facilitados e intuitivos, apesar da página inicial ser um pouco mais poluída e possuir uma grande quantidade de informações. A barra de pesquisa se faz presente em todo o período de navegação, além da presença de diversos filtros assim como os encontrados no mercado livre, com alguns diferenciais com: Condições do produto, tipo de envio (Internacional ou Nacional), tipo de loja e marcas de acordo com o nicho pesquisado.

### **Páginas de Produto:**

As páginas de produto oferecem muitos detalhes como nota de avaliação geral do produto e do vendedor, a opção de adicionar ao carrinho ou simplesmente ir diretamente para o checkout, descrição do produto etc.

### **Carrinho de Compras:**

O carrinho de comprar permite a adição de inúmeros produtos, e você pode selecionar qual deles irá fazer o checkout no momento, portanto você pode adicionar quantos produtos desejar no carrinho e finalizar a compra apenas daqueles que desejar.

**Checkout:**

O checkout também é bem simplificado, permitindo a utilização de cupons, o resgate de moedas que podem ser utilizadas para futuras compras na plataforma, escolha do método de pagamento, detalhes a respeito do valor do produto e frete, assim como impostos em compras internacionais

**Atendimento ao Cliente:**

O atendimento ao cliente possui duas opções: Um chat direto com o vendedor para retirada de possíveis dúvidas dentre outros cenários, e o ChatBot da própria empresa. Esse ChatBot pode muitas vezes completar o atendimento por conta própria, mas tratando-se de um problema mais complexo, ele pode repassar a solicitação a um atendente.

.

**Pós-Compra:**

O pós compra oferece um rastreamento em tempo real da situação do produto e sua entrega, desde o recebimento do pedido até sua saída para entrega ao destinatário. O app fornece a possibilidade de confirmação de recebimento do pedido, e só após essa confirmação, o dinheiro é repassado ao vendedor, criando uma segurança ao cliente em caso de não recebimento do produto.