



Heurísticas

Discentes

Igor Lima Rocha
Maira Gomes
Pablo Cezar
Isaac Lima

Visibilidade do estado do sistema

Pontos positivos

Foco no objetivo. Assim que entramos no site, já nos é mostrado a opção de escolha da origem e destino do voo, assim como a escolha de datas de ida e volta.

Pontos negativos

O validador de campos só funciona após o clique no botão de salvar. Dessa forma, não é possível saber se campos como data de nascimento, RG, CPF, nome, etc. estão digitados errados, depois que preenchemos todos e clicamos para continuar.

O seletor de passagem apenas de ida está um pouco escondido, tornando ruim a experiência do usuário que quer apenas comprar 1 passagem. Poderia existir uma validação, caso o usuário não preenchesse o campo de volta.

Adulto

Nome

Pedro Nascimento

⚠

Sobrenome

Nascimento

Data de nascimento *

01-01-2022


📅

Sexo

Masculino

▼

Nacionalidade

 Brasil

▼

Tipo de documento

Cédula de Identidade

▼

Nº de documento

222222222222222222

Sem pontos nem hifen

CPF

12312312312

O CPF é requerido se você adicionou seguro de viagem.


☐ Adicionar número de passageiro frequente

Informação de contato

Email

mail@asd.com

Código

 +55

▼

Número

00000000

compre sua bagagem agora e pague menos que no aeroporto


Ida

Volta

!

Este voo não inclui bagagem despachada.

Vai adicionar **bagagem despachada?**




15 kg

BRL 85,00

−

0

+



23 kg

BRL 105,00

−

0

+

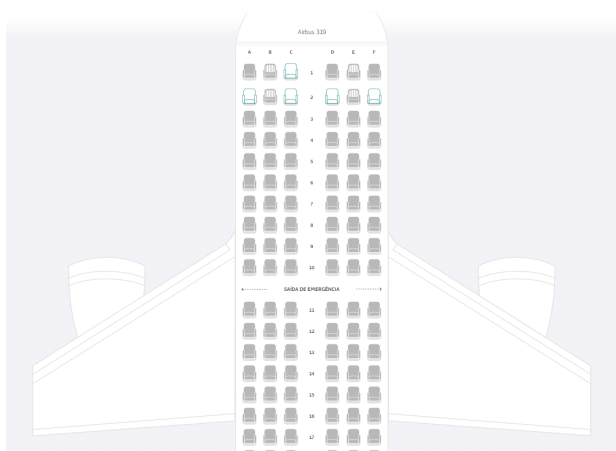
Ao se adicionar uma bagagem na parte de ida ela não é automaticamente adicionada na de volta, e como estão separadas em abas é bem fácil não prestar atenção e ficar sem a adicionar na viagem de volta.

O site não reserva o voo enquanto você está realizando a compra, um usuário mais lento pode acabar perdendo todo seu tempo gasto enquanto preenchia os dados para a compra.

Correspondência entre o sistema e o mundo real

Pontos positivos

A escolha de assentos indica corretamente a visão de um interior de um avião.

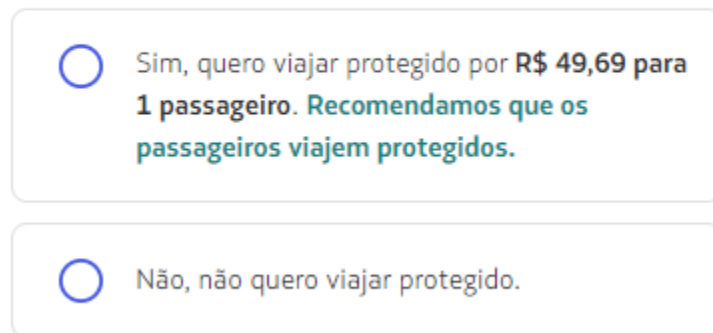


Forneça liberdade e controle ao usuário

Pontos negativos

Frase muito pesada, sendo utilizada para induzir o passageiro a comprar o seguro.

Escolha Sim ou Não para continuar

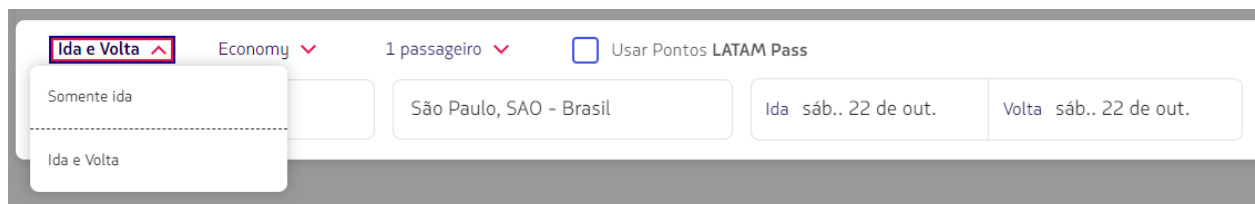


The form contains two radio button options. The first option is selected and includes a recommendation to purchase travel protection for R\$ 49.69 per passenger. The second option is unselected.

☒ Sim, quero viajar protegido por **R\$ 49,69** para **1 passageiro**. Recomendamos que os passageiros viagem protegidos.

☐ Não, não quero viajar protegido.

O local para a seleção entre ida e volta ou somente ida não é muito intuitiva, podendo passar despercebida pelos usuários mais desatentos.



The image shows a flight search interface. A dropdown menu for 'Ida e Volta' is open, showing 'Somente ida' and 'Ida e Volta' options. The main search bar shows 'Economy', '1 passageiro', and 'Usar Pontos LATAM Pass'. The origin is 'São Paulo, SAO - Brasil' and the dates are 'Ida sáb.. 22 de out.' and 'Volta sáb.. 22 de out.'

Ao se alterar o dia da passagem da volta o usuário tem que selecionar o voo de ida novamente.

Consistência de padrões

Pontos positivos

Toda a interface corresponde o padrão de páginas e navegação proposta, tanto nas páginas de escolha de passagem, quanto nas páginas de ajuda

Porém quando vai finalizar a compra, dá erro de “voo não disponível”, o qual acreditamos ser uma forma de não aceitar uma passagem com aquele RG.



O voo que você selecionou não está mais disponível

Temos mais opções! Escolha outro voo e viaje até o destino que você tinha em mente.

[Selecionar outro voo](#)

Prefira reconhecimento à recordação


Pontos positivos

O site é repleto de ícones que facilitam a identificação de qual etapa o usuário está na compra.


compre sua bagagem agora e pague menos que no aeroporto

Ida

Volta

 Este voo não inclui bagagem despachada.

Vai adicionar **bagagem despachada?**




15 kg
BRL 85,00

 0 



23 kg
BRL 105,00

 0 

Flexibilidade e eficiência

Pontos positivos

A navegação pelo teclado é bem interativa em todo o fluxo de seleção de origem, destino, datas, voos, passagens e assentos.

Pontos negativos

Colocando a cidade de origem e pressionando TAB, não ocorre o autocomplete correto, causando com que não encontre o voo corretamente. Exemplificado na imagem abaixo.

The screenshot shows the LATAM website's search interface. At the top, there are filters: "Ida e Volta" (selected), "Economy" (selected), "1 passageiro" (selected), and a checkbox for "Usar Pontos LATAM Pass" (unchecked). The origin input field contains "ilhe" and the destination field contains "sao". A yellow error message box is displayed, stating: "Não encontramos um resultado que coincida com sua busca". Below the search fields, there is a banner for "Peça online o seu cartão LATAM Pass Itaucard e acumule pontos de bônus" and a small image of a LATAM Pass Itaucard.

The screenshot shows the same LATAM website search interface, but with the origin field updated to "Ilhéus, IOS - Brasil". The destination field still contains "sao". A dropdown menu is visible below the destination field, listing three options: "São Paulo, SAO - Brasil" (Todos os aeroportos), "Natal, NAT - Brasil" (Sao Goncalo Do Amarante), and "São Carlos, QSC - Brasil". Below the search fields, there is a banner for "Peça online o seu cartão LATAM Pass Itaucard e acumule pontos de bônus" and a small image of a LATAM Pass Itaucard. The text "Escolha um voo de volta" is visible at the bottom left.

Ao se alterar o dia da passagem da volta o usuário tem que selecionar o voo de ida novamente.

Projeto minimalista e estético

Pontos positivos

Todas as informações que aparecem nas telas (seleção de voo, compra de passagens, escolha de assentos, etc) são importantes e necessárias para aquela etapa.

Ajude a reconhecer, diagnosticar e resolver falhas

Pontos positivos

A área para a abertura de um ticket é bem robusta, fornecendo diversas categorias para reclamações e dúvidas, oferecendo ao usuário um espaço para o anexo de fotos e documentos.

Pontos negativos

O botão para enviar o feedback não funciona corretamente na página de reclamações.

Help e documentação

Pontos positivos

Bastante intuitivo e com uma interface acessível que permite uma fácil navegação.

Pontos negativos

Na compra de bagagens o botão para ver características das bagagens especiais leva a uma parte do site que não existe.



Página não encontrada

É possível que a página que você procura já não exista ou tenha mudado de nome.
Continue navegando a partir de nossa página de início.

[Ir para a página de início](#)