



Centro Universitário Una Betim

Ramon Pereira Do Nascimento

Daniel Aron

Miguel Angel

Gabriel Augusto

Marcos Estevão

Luiz Felipe

Isabela Carolina dos Santos Souza

Cristiano Duro

TÍTULO: JORNADA DO ASSOCIADO CDL

Betim

2022

TRABALHO DE USABILIDADE, DESENVOLVIMENTO WEB, MOBILE E JOGOS

Tese apresentada ao Programa de técnico em
Automação Industrial do Instituto Federal de
Minas Gerais.

Orientador: Rafaela Moreira

Coorientador: Prof. Helbert de Sá, Prof.
Leandro de Freitas, Profa. Marcela Matteuzzo,
Profa. Michele Mendes, Prof. Thiago Parreiras.

Betim

2022

AGRADECIMENTOS

Aos Professores Coorientadores e a Professora orientadora Rafaela Moreira, pela excelente orientação e ajuda nas dúvidas, pelo tempo, pelas valiosas colaborações e sugestões.

Aos colegas da turma, pelas reflexões, críticas, sugestões e ajudas recebidas.

RESUMO

A CDL é uma entidade de classe sem fins econômicos, filiação política, partidária ou religiosa que há mais de 60 anos promove soluções para o comércio varejista e os setores de serviços de Belo Horizonte, e também contribui para o desenvolvimento social e econômico de nossa comunidade. Seu objetivo é representar, com excelência, os setores de comércio e serviços, promovendo um ambiente favorável para os negócios e o desenvolvimento da sociedade.

Considerando as informações acima, o objetivo deste trabalho visa a elaboração de um relatório de usabilidade da aplicação web da CDL para parceiros.

.

ABSTRACT

CDL is a non-profit, political, partisan or religious class entity that for over 60 years has been promoting solutions for the retail trade and service sectors in Belo Horizonte, and also contributing to the social and economy of our community. Its objective is to represent, with excellence, the sectors of commerce and services, promoting a favorable environment for business and the development of society.

Considering the information above, the objective of this work is to prepare a usability report of the CDL web application for partners.

.

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	14
2	OBJETIVO DO PROJETO	15
3	MÉTODOS.....	16
4	RELATÓRIO DE USABILIDADE.....	
	4.1 Elaboração de Perfil de Usuário.....	
	4.2 Elaboração de Personas.....	
	4.3 Elaboração de Cenários.....	
	4.4 Entrevista com potenciais usuários.....	
	4.5 Avaliação heurística.....	
5	PROTÓTIPO.....	
5	CONCLUSÃO.....	

1 INTRODUÇÃO

Este trabalho tem como objetivo criar uma avaliação técnica e funcional para o sistema de parceiros da Câmara de Dirigentes e Logistas (CDL). Esta pesquisa é baseada na investigação da usabilidade, partindo de perfis de usuários reais para o sistema. Para isso, iremos investigar como se comporta a parte de funcionalidade, ferramentas, interface, responsividade.

Sendo assim, visamos com este trabalho criar uma documentação rica que ira trazer uma reflexão de mudança no sistema analisado. Com essa pesquisa iremos propor melhorias e novas implementações, tendo como objetivo melhorar a experiência dos parceiros da CDL (lojistas, comerciantes e varejistas). Utilizando métricas e marcações, pré estabelecidas, para marcar o desenvolvimento desse objetivo e a conclusão do mesmo.

2 OBJETIVO DO PROJETO

Como mencionado no tópico anterior o projeto tem como objetivo principal a melhora do sistema de parceiros da CDL(câmara de lojistas) , sendo assim, por meio de uma série de exercícios como criação de personas, avaliação heurística, e desenvolvimento de um perfil de usuário para melhor mapeamento em que tipo de persona se enquadra o usuário da CDL, tendo assim sua finalidade mais clara, dado vista que trabalho é dividido em etapas podemos caracterizar essa etapa como uma etapa de entendimento da CDL, suas funções e suas ferramentas de funcionalidade, e início do processo de implementação das possíveis melhorias mapeadas, sempre pensando na perspectiva de uso de melhor uso para o usuário final.

3 MÉTODOS

Para nossa reflexão utilizamos algumas ferramentas e metodologias, pré-estabelecidas, para chegarmos nestes resultados. Visando um trabalho com carácter objetivo, formal e empresarial. Nesse sentido, estas ferramentas e metodologias são as seguintes:

- Elaboração de personas
- Avaliação Heurística

4. RELATÓRIO DE USABILIDADE

I. Elaboração de perfis

Elaboração de perfil: A CDL é uma entidade de classe sem fins econômicos, filiação política, partidária ou religiosa que há mais de 60 anos promove soluções para o comércio varejista e os setores de serviços de Belo Horizonte, e também contribui para o desenvolvimento social e econômico de nossa comunidade. Seu objetivo é representar, com excelência, os setores de comércio e serviços, promovendo um ambiente favorável para os negócios e o desenvolvimento da sociedade.

Sendo assim, com a nível de atuação da câmara os usuários têm ampla disponibilidade de seus benefícios para garantirem melhores resultados. Por isso, o perfil de nossos usuários para contemplar a atuação da CDL e ter pleno uso de seus benefícios, devem ser primordialmente pessoas que tenha as seguintes características como:

- Tenha uma loja na região de BH
- Seja ativo no comércio local
- Possui dúvidas quanto ao encargos da região
- Precise de mentoria para ajustes tributários
- Queira ser beneficiado com redução em gastos com seu comércio
- Esteja necessitando de capacitação e treinamento

Nesse sentido, vemos que existem tópicos muito importantes para serem considerados ao ter a CDL como uma opção, para o lojista na região de BH devem ser analisados se o ambiente é favorável dentro das atuações. Para averiguar, vamos fazer questionamentos mais específicos para o usuário como:

- Você é uma lojista na região de BH? Se sim, há quanto tempo?
- Você tem dificuldades com a gestão financeira do seu negócio?
- Precisa para representar seus interesses comerciais?
- Gostaria de melhorar os benefícios de sua empresa e para seus colaboradores?
- Necessita de auxílio ou mentoria para a gestão das suas contas e gastos?
- Você se sente capacitado para gerir seu negócio?

II. Elaboração de Personas

As personas criadas são pensadas em usuários reais para o sistema de parceiros da CDL, de maneira a serem fiéis a potenciais utilizadores. Utilizamos a ferramenta online Rock Content, com ela podemos criar de maneira objetiva e funcional. Elas são peças chave para nosso projeto, por serem os principais consumidores os quais vão trazer seus problemas, partindo deles faremos a avaliação da plataforma e propor suas modificações. Assim foram geradas as seguintes personas:



ALGUSTOS GLUP DE OLIVEIRA

EMPREENDEDOR(A)

ADULTO (26-40)

Mini-bio

Algustos, 30 anos, casado, Socio e fundado de uma empresa de educação onde esta desenvolvendo uma grande projeto pro governo brasileiro de como a tecnologia impacta nos meios sociais. a empresa tem como fonte de renda a venda de materias didaticos como livros, cursos, souvenirs do meio academico. E uma pessoa simples que esta sempre ajudando projetos de caridade no intuito de melhorar meio social em que vive. Nas horas vagas ele tem uma banda de percussão onde ele toca cuica.



Detalhes Pessoais

Localização

Nova Lima

Renda Familiar

De R\$6.500 a
R\$10.000,00

Nível Educacional

Nível superior
Completo (Banco de
Dados) e mestrando
Engenharia tecnico
social

Status de Relacionamento

Casado(a)



Carreira

Empresa

A casa dos sonhos

Tamanho da Empresa

12 pessoas

Responsabilidades Profissionais

Reunir pensadores da area
de tecnologia com o intuito
de produzir materias
didaticos de facil acesso

Objetivos

O trabalho e mensurado
pelo numero de vendas
mensal . E seu objetivo e

Desafios

seria achar mais formas de
pagamento para o cliente



FABIO ROCHA DE OLIVEIRA

EMPREENDEDOR(A)

ADULTO (26-40)

Mini-bio

Fabio, 37 anos, casado, dono de uma pequena franquia de barbearia na região metropolitana de Belo Horizonte, e apaixonado pela sua profissão desde dos seus 21 anos. atualmente buscando um modo de crescer cada vez mais no seu ramo e consequentemente a sua franquia de barbearia.



Detalhes Pessoais

Localização

Contagem

Renda Familiar

De R\$6.500 a
R\$10.000,00

Nível Educacional

Nível superior
incompleto
(administração),
ensino nível técnico
em gestão de
negócios.

Status de Relacionamento

Casado(a)



Carreira

Empresa

El Chico-Barbas

Tamanho da Empresa

30 pessoas

Responsabilidades Profissionais

Fabio e resposavel em gerenciar e administrar a sua franquia, onde a mesma tem a responsabilidade de cuidar de toda parte operacional, logistica e financeira.

Objetivos

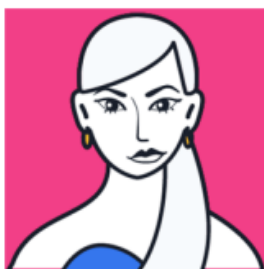
O trabalho e mensurado pelo numero de atendimentos realizados,

Desafios

Uma das principais dificuldades é o regenciamento e gestão e

itens vendidos nas barbearias . E seu objetivo e aumentar o seu fluxo de caixa e custos referente a sua franquia.

custos e administração de sua franquias onde ele realizou uma pesquisa externa e verificou que estaria perdendo clientes por má gestão dos seus negocios.



RAQUEL ANDRADE QUEIROZ

EMPREENDEDOR(A)

ADULTO (26-40)

Mini-bio

Raquel, 30 anos, solteira, amante dos animais desde pequena, dona de um Petshop no centro de Belo Horizonte, formada em logística, atualmente busca aumentar a sua rede e expandir para outras cidades na região de Minas Gerais.



Detalhes Pessoais

Localização

Belo Horizonte

Renda Familiar

De R\$3.501,00 a
R\$6.500,00

Nível Educacional

Nível superior
completo
(Logística)

Status de

Relacionamento

Solteiro(a)



Carreira

Empresa

Petshop Jogo Do Bicho.

Tamanho da Empresa

10 pessoas

Responsabilidades Profissionais

Raquel é responsável em gerenciar e administrar o seu petshop, onde a mesma tem a responsabilidade de cuidar de toda parte operacional, logística e financeira.

Objetivos

O trabalho é mensurado pelo número de atendimentos realizados, itens vendidos na loja e feedbacks dos seus clientes. E seu objetivo é ter uma rede de lojas

consolidadas em Minas Gerais.

Desafios

Uma das principais dificuldades são clientes distantes da sua localização onde dificulta o seu atendimento. E também, após uma pesquisa, ela verificou que a possibilidade

de expansão para atender mais clientes.

III. Elaboração de Cenários

Cenário 1 - ALGUSTOS GLUP DE OLIVEIRA

Algustos tem uma empresa que trabalha com vendas de livros, cursos, souvenirs do meio acadêmico.

A tem como dificuldade oferecer formas de pagamentos mais acessíveis para os clientes, visando assim impulsionar as vendas.

A CDL iria ajudar a empresa do Algustos com os principais recursos, consultorias da cdl onde o mesmo seria responsável de encaminhar consultores de vendas para estarem auxiliando o cliente da melhor forma e consequentemente aumentar as suas vendas.

Cenário 2 - Fabio Rocha De Oliveira

Fábio tem uma pequena franquia de barbearia em expansão, atualmente buscando um melhor modo de crescer a sua franquia.

A CDL iria ajudar a empresa do Fabio, disponibilizando consultorias com empresários especializados no ramo financeiros e administrativos. Também pode contribuir com os benefícios que ela oferece, como planos de saúde, odontológico, descontos para faculdades e muito mais.

Cenário 3 - Raquel Andrade Queiroz

Raquel amante dos animais tem uma empresa de petshop no centro de Belo Horizonte, Raquel tem a responsabilidade em gerenciar e administrar o seu petshop onde cuida da parte operacional, logística e financeira.

Uma das principais dificuldades são clientes distantes da sua localização onde dificulta o seu atendimento. E também, após uma pesquisa, ela verificou que há possibilidade de expansão para atender mais clientes.

A CDL poderia ajudar a empresa da Raquel disponibilizando créditos de formas mais justa e com menor porcentagem de inadimplência para ajudar na sua expansão financeiramente.

Outra solução que agrega informações específicas e consistentes na sua base de clientes PJ possibilitando à empresa segmentar e aprofundar o conhecimento sobre seu público-alvo.

Como funciona:

O associado encaminha a sua base com os documentos PJ. Em seguida, acrescentamos informações como: razão social da empresa, data de fundação, endereço, telefone, entre outras.

Conheça algumas vantagens:

- **Disponibiliza informações consistentes para captação de novos clientes PJ;**
- **Fornece informações para realizar ações de relacionamento com seus clientes;**
- **Possibilita o aumento de faturamento por meio da realização de campanhas de mala direta, telemarketing e SMS.**

IV. Entrevista com potenciais usuários

Para nossas personas utilizamos o padrão do formulário SUS, o mesmos foram respondidos dentro da plataforma do Google Formulários. Utilizamos a ferramenta para melhor contato com o usuário e captação.

De maneira que se possa aproveitar todas as informações respondidas, iremos organizar o acesso aos documentos abaixo. Segue as respostas para cada entrevistado.

- [Raquel](#)
- [Fabio](#)
- [Augustus](#)