

Análise heurística

Experiência as is de elegibilidade
e cadastro da Interplayers



Aqui vamos documentar a análise da **experiência as is de elegibilidade e cadastro da Interplayers**, considerando a jornada do usuário de descoberta do benefício/desconto até a realização do cadastro no programa.

Usamos como base para a análise realizada, as 10 principais heurísticas referenciadas no artigo da Nielsen Norman Group, líder mundial em experiência do usuário.

Cada situação observada e apontada terá uma uma ou mais recomendações de melhorias que poderão ser aplicadas à interface, visando entregar uma melhor experiência de navegação na plataforma e mais sucesso na realização do cadastro no programa de benefício.

Referência: 10 Usability Heuristics for User Interface Design ([10 Usability Heuristics for User Interface Design \(nngroup.com\)](https://nngroup.com))

Etapa pré-cadastro: Termo de Aceite

O cliente ainda não cadastrado no programa normalmente chega a fase de cadastro através de um produto participante, onde se disponibiliza a opção de compra com desconto.

Antes do cadastro, há um Termo de Aceite a ser preenchido. Nessa tela o botão “Aceito” só se torna habilitado ao clique após o usuário rolar e ler o termo até o final, apesar do texto em vermelho orientando, falta um indicativo visual de que parte do texto está oculta, isso pode dar a sensação ao usuário de que ele cometeu algum erro, não conseguirá habilitar esse botão, finalizar essa etapa e avançar para o cadastro de fato, desestimulando a compra. Percebe-se também nessa tela a ausência de consistência e padronização com as demais do app.

Recomendação

Adicionar uma sinalização de que o texto do Termo de Aceite continua, uma barra de rolagem ou seta clicável para baixo, prevenindo erro do usuário. Vale também revisitar o design e diagramação dessa tela.



Do Termo de Aceite ao Cadastro

Após o usuário ter aceitado a participação no programa, o app não direciona automaticamente para página de cadastro, apenas mostra uma mensagem de que foi o termo foi aceito, sem nenhuma orientação para o próximo passo e obtenção do benefício. Falta visibilidade do status, a única opção, não muito intuitiva e que pode causar confusão para o usuário é clicar no seta no canto esquerdo e retornar a tela do produto e novamente preencher o campo de CPF.



Recomendação

Adicionar um botão que direcione o usuário para a página de cadastro ou fazer isso automaticamente após mostrar a mensagem de “Termo aceito com sucesso!”

Design estético e branding

O texto tão próximo ao logo não respeita aplicação da marca nem boas práticas de diagramação, .



Recomendação

É válido manter um design minimalista, mas mantendo um olhar para a estética da tela. Convém criar uma margem entre o logo e texto convite.

Campos do formulário

Não há visibilidade de quais campos são obrigatórios e quais são opcionais, o usuário fica em dúvida de que dados exatamente são necessários para efetivar seu cadastro. O formulário de cadastro também parece longo na tela do app.

Recomendação

Sinalizar nos campos do formulário quais são obrigatórios, pensar em um formulário como uma jornada que não pareça uma longa lista, pode-se pensar em uma estrutura mais convidativa.

Cadastrar no Programa

PROGRAMA **Mantecorp** saúde Cadastre-se no programa ManteCorp Saúde para ganhar descontos exclusivos!

Dados da Conta

Nome completo

Telefone residencial

Telefone celular

Data de nascimento

Seu CPF

Seu e-mail

Cadastrar no Programa

Gênero

Feminino

Masculino

Endereço

CEP

40285-000

Endereço

Avenida Dom João VI

Número

1223

Complemento (opcional) (opcional)

Apto 202-D

Bairro

Brotas

Cidade

Salvador

Estado

Bahia

Início | Categorias | Ofertas | Pedidos | Mais



Obrigada!

Poli Rodrigues