

# Comparativo: Sites de Agências de Viagens

Este documento não é um estudo de usabilidade completo nem uma análise heurística sobre nenhum dos *sites* apresentados. Representa apenas as dificuldades sentidas durante a navegação pelos *sites* de agências de viagens para completar uma tarefa pré-definida.

Para enviar as suas dúvidas, sugestões ou comentários, visite:

<http://www.ivogomes.com/?p=150>

# 1. Introdução

---

Estamos em altura de férias e como é normal, as agências de viagens recebem muitos visitantes para organizar as suas férias. Sendo assim, resolvi fazer um pequeno comparativo entre quatro *sites* de agências de viagens em Portugal: Abreu ([www.abreu.pt](http://www.abreu.pt)), NetViagens ([www.netviagens.com](http://www.netviagens.com)), Exit.pt ([www.exit.pt](http://www.exit.pt)) e Portimar ([www.portimar.pt](http://www.portimar.pt)). Todos estes sites fornecem vários serviços tais como alojamento, bilhetes de avião, cruzeiros, aluguer de automóveis, etc...

Para simplificar as coisas, neste comparativo apenas vou tentar encontrar um alojamento em Portugal, mais precisamente no Alentejo.

De entre todas estas agências de viagens, o único *site* que ainda não tinha visitado era o da Abreu. Começamos então por aí!

## 2. Agência de Viagens Abreu

---

Ao entrar no *site* da Abreu, procurei o menu para entrar na secção de “alojamento”, no entanto, no topo da página o menu existente não tem nada daquilo que eu quero. Olhando um pouco mais para baixo vejo um *banner* enorme e no fundo da página lá está o menu que eu procurava.

Erro número 1: má hierarquização de conteúdos.

Este menu deveria ser o item mais importante do *site* e foi relegado para o fundo da página por baixo de um *banner* publicitário...

Cliquei em “Estadias Portugal/Espanha” e qual não é o meu espanto quando a nova página abre com informações sobre estadias no Brasil! O Brasil faz parte da Península Ibérica?

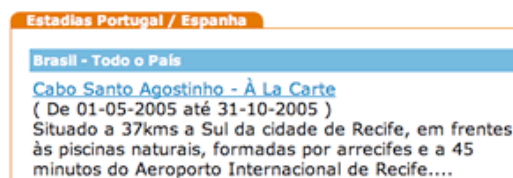


Figura 1 - Alojamentos para o Brasil quando se procura em Portugal e Espanha.

Talvez eles queiram vender viagens ao Brasil a toda a gente, mas se eu escolhi ver alojamento em Portugal ou Espanha é porque não quero ir para o Brasil...

Enfim. Fazendo um *scroll* enorme para chegar até mais ou menos meio da página, vejo que há 3 alojamentos para “Portugal - Alentejo”.

Olhando melhor, afinal não são 3 alojamentos, mas sim 3 grupos de alojamento diferentes: Montes Alentejanos, Planícies e Turismo de Habitação.

Clico em Montes Alentejanos e a página quebra no Firefox! Faço novamente *scroll* até a meio da página e vejo várias opções para seleccionar, sem no entanto ter nenhuma indicação de preços.

Clico no primeiro: “Herdade da Sanguinheira”.

A página abre e mais uma vez quebra no Firefox. Faço *scroll* para a direita para poder ver os conteúdos e além da pequena descrição do alojamento há um *link* para visualizar a tabela de preços.

Clico no *link* e abre uma nova página com uma pequena tabela com os preços.

Foi preciso dar 2 cliques a mais para poder ver os preços para este alojamento quando poderiam muito bem estar disponíveis logo na página dos Montes Alentejanos, junto ao alojamento e também na página de descrição do alojamento.

Não havia necessidade de separar em várias páginas diferentes a informação que poderia ser disponibilizada facilmente em apenas uma página.

E agora para fazer uma reserva, na página do alojamento seleccionado, no fundo existe um texto pequeno e quase imperceptível sobre pedidos de informação.



Figura 2 - O formulário de registo está escondido num pequeno link no fundo da página.

Eu estava à espera de um botão “Reservar” mas em vez disso temos um pequeníssimo *link* no fundo da página que nos leva ao formulário de registo.

Apesar de escondido, este é um formulário simples que nos dá informação sobre o programa e o alojamento sobre o qual estamos a pedir informações e com campos de preenchimento simples.

Não submeti os dados do formulário, pelo que a minha aventura no *site* da Abreu termina aqui.

### 3. Exit.pt

---

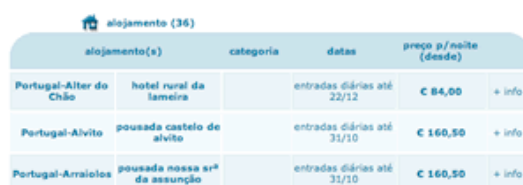
Este é um dos portais de viagens mais conhecidos em Portugal e pertence ao Grupo Sonae. O *design* gráfico é relativamente atraente e inspira confiança.

O menu principal está no topo da página e é bastante perceptível. Mais uma vez, vou procurar um alojamento no Alentejo.

Clico em “alojamento” e abre-se uma nova página com um motor de busca pedindo que insira o destino a pesquisar através de nome da cidade, país ou região.

Escrevi “Alentejo” e cliquei em pesquisar.

Os resultados da busca foram excelentes! Existe indicação do número de alojamentos encontrados, a localidade, o tipo de alojamento, as datas disponíveis e os preços. Tudo isto sem sair da mesma página. A partir daqui já posso fazer uma pré-selecção sem ter que clicar em cada um deles para saber os preços que tenho que pagar...



alojamento (36)					
alojamento(s)		categoria	datas	preço p/noite (desde)	
Portugal-Álter do Chão	hotel rural da lameira		entradas diárias até 22/12	€ 84,00	+ info
Portugal-Alvito	pousada castelo de alvito		entradas diárias até 31/10	€ 160,50	+ info
Portugal-Arraiolos	pousada nossa srª da assunção		entradas diárias até 31/10	€ 160,50	+ info

Figura 3 - Resultados da pesquisa no Exit.pt.

Mais uma vez, cliquei no primeiro que apareceu (primeiro tentei clicar no nome do alojamento e não aconteceu nada, por fim descobri que é preciso clicar no texto “+ info” do lado direito da tabela. Não custava nada ter também o *link* no nome do alojamento...).

A informação existente na página de descrição do alojamento é excelente. Tem todas as informações que quero saber e tudo ali sem ter que clicar em mais lado nenhum. Até tem indicação do que está e do que não está incluído no preço. E vê-se claramente um botão “Simular”.

É estranho ver esta nomenclatura quando normalmente é usada a palavra “Reservar”. No entanto a palavra “Simular” tem a sua lógica porque eu posso querer apenas simular vários tipos de preços e não registar nada.

Clico em “Simular”.

E aqui é que começam os problemas! O formulário não funciona com o Firefox. Apesar de ter preenchido tudo bem, aparece sempre a mensagem de erro a indicar que não foi escolhido o tipo de alojamento, o que é estranho porque ele aparece seleccionado através de um “*radio button*” e sem possibilidade de escolher mais nenhuma opção.



Figura 4 - Erros no formulário.

Apesar de não conseguir passar desta fase com o meu *browser*, já tinha tido antes uma má experiência com este *site*.

Há uns tempos fiz um pedido de reserva para um Voo + Hotel no Funchal, Ilha da Madeira (tive que usar o Internet Explorer para poder fazer a reserva).

Passado um ou dois dias recebo uma mensagem no meu e-mail com a confirmação de que a minha reserva tinha sido efectuada com sucesso e que agora só era necessário efectuar o pagamento. Fiquei contente com a eficácia e rapidez do serviço, mas ao ler com atenção o conteúdo do e-mail, reparei que a viagem que lá estava não era para a Madeira, mas sim para Paris!! E o Hotel também não era o que eu tinha escolhido no Funchal, mas sim em Paris!

Respondi ao e-mail a informar do erro, mas recebi uma mensagem de volta a indicar que a caixa de correio deles estava cheia e que a mensagem não foi entregue!

Belo serviço hein!?

Esqueço a reserva e não os volto a contactar. Passados mais um ou dois dias telefonaram-me a perguntar se eu tinha recebido a confirmação da minha reserva e se ainda estava interessado na viagem... Respondi que já não queria a viagem e indiquei-lhes o erro cometido por telefone. Nem sequer me pediram desculpas e eu nunca mais vou fazer nenhum pedido a esta agência.

## 4. NetViagens

---

A NetViagens também é uma agência bastante conhecida e penso que seja também muito visitada.

Começando pelo menu de topo, à primeira vista é uma confusão enorme. Um formulário tão complexo logo na primeira página!

Tento não tomar muita atenção ao que está escrito no formulário (reparo no entanto que há um campo que pergunta o número de adultos, crianças e bebés no formulário de pesquisa de bilhetes de avião e pergunto-me: qual é a idade em que um bebé passa a ser criança?).

E quando vou à procura de alojamento, deparo-me com um dilema: existem 3 *links* possíveis: hotelaria, férias e escapadelas. Vou pelo mais directo e clico em hotelaria já que os outros dois implicam um período de tempo (férias significa 1 semana ou mais e escapadela significa um fim-de-semana ou mais, penso eu).

O formulário muda e aparecem-me várias opções para preencher.

Desejo pesquisar:	País	Cidade	Data de Entrada		N. Noites		
AVIÃO+HOTEL	Portugal	Albufeira	15	Ago	2005	1	
BILHETES AVIÃO	Para que pessoas		N. adultos			Tipo de alojamento	
HOTELARIA	2		2			Single: 0, Duplo: 1, Triplo: 0	
FÉRIAS	N. estrelas						
ESCAPADELAS	Categoria do hotel						
						PESQUISAR	

Figura 5 - Formulário de pesquisa.

E aqui temos o primeiro problema: só dá para pesquisar por cidades e não por regiões. O Alentejo é muito grande e eu não sei bem em que cidade quero ficar, quero apenas procurar alojamento na região. Vou então fazer uma pesquisa por cidades (quem não conhecer a geografia do país perde-se logo aqui).

Faço uma pesquisa por alojamento em Arraiolos.

O botão de pesquisar parece que me está a dar uma ordem... “Pesquisar JÁ”!!

Apenas é devolvido um resultado: a Pousada de Arraiolos. No entanto, os resultados da busca são bastante mais completos do que os do Exit.pt. Aqui é mostrada uma fotografia, uma breve descrição do alojamento, os vários tipos de alojamento disponíveis com possibilidade de escolha, os preços por noite e o total para a pesquisa que acabei de fazer e ainda o preço por pessoa e a taxa de reserva. Realmente muito bom!

Mais uma vez, o botão para reservar parece que me está a dar uma ordem... “Reservar JÁ”! E eu clico em “Reservar”.

E aqui aparece algo que não é normal num *site* de viagens: é preciso estar registado no *site* para poder fazer uma reserva. E se eu só quiser saber mais informações? Também preciso de me registar?

O formulário de registo é enorme e há muitos campos que não servem para nada tais como as habilitações literárias ou a forma de tratamento. Qual é a relevância dessas informações para fazer uma reserva de um hotel?

Já para não falar que quase nos obrigam a subscrever a *newsletter* deles.

Os botões continuam a querer dar-me ordens! “Registe-se JÁ”, “Entre JÁ”!

Logo após fazer *login*, é-me pedido para indicar o primeiro e último nome para fazer a minha reserva. Clico em OK e, para meu espanto a mensagem que me aparece no ecrã é a seguinte:

A sua reserva foi por nós recebida mas ainda Não se encontra confirmada. Com o seu nº de reserva deverá contactar o nosso telefone 707 205 205 (10h00 às 20h00) para o auxiliar na sua confirmação.

Eu só queria saber mais informações sobre a reserva e acabei por reservar este alojamento sem querer! No entanto parece que eles têm a noção de que há pessoas que reservam sem querer e colocaram lá estes botões:

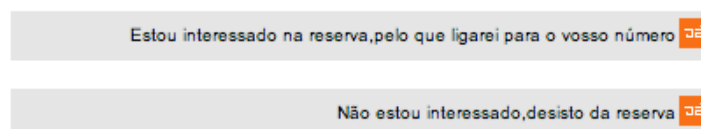


Figura 6 - Cancelar reserva.

Quando vou para clicar em “Cancelar a reserva” reparo no outro *link* em que para completar o processo de registo é necessário ligar para um número de telefone! Mas isto não é suposto ser tudo feito *online*? Ainda tenho que gastar dinheiro num telefonema para confirmar uma reserva que já confirmei através do *site*!? Ridículo!

Quem usa a Internet para fazer reservas espera concluir o processo todo no *site* e depois receber uma confirmação via e-mail ou então que nos liguem eles, não o oposto!

Para terminar clico em “Terminar Sessão JÁ”!

É que é já a seguir...

## 5. Portimar

---

Finalmente chegamos ao *site* da Portimar. Esta pequena agência de viagens sediada em Portimão no Algarve tem um *site* com um visual que pode ser muito pouco atraente, mas que funciona!

Começando na página principal, abre em inglês (talvez esteja mais virada para o mercado dos turistas internacionais que visitam o nosso país). Altero para português clicando na bandeira e quando a página abre tenho 2 opções.

Ou clico em “Alojamento” ou faço logo uma pesquisa pelo formulário a meio da página. Optei pelo formulário.



PESQUISA RÁPIDA		Alojamento   Rent a Car   Vãos	
Preço	1	Data de entrada	2005-08-25
Região	Alentejo	Localidade	qualquer
regime	qualquer	alojamento	qualquer
<input type="button" value="Procurar"/>			

Figura 7 - Formulário de pesquisa de alojamento.

Este é um formulário muito simples e de preenchimento rápido. Seleccionei a região Alentejo e indiquei uma data qualquer.

Os resultados obtidos foram nulos!

E porquê? Reparei no preço. Por defeito está indicado “1”. Experimentei apagar o preço e fazer novamente a pesquisa. Funcionou! Este campo deveria estar vazio por defeito e não preenchido com o valor 1€.

Os resultados da busca, tal como o resto do site, não são graficamente atraentes, mas por outro lado, são bastante funcionais. Temos o nome do alojamento, a localidade, uma breve descrição com um *link* para uma descrição mais detalhada e o preço. Os resultados são ordenados do mais barato para o mais caro dando bastante destaque ao preço (que é aquilo que a maioria dos utilizadores procura primeiro).

Clicando no nome do hotel somos levados para a página com a descrição e os preços do alojamento.

Clicando em “Reserve Já” (mais um botão a dar-me ordens) somos levados para o formulário de reserva. O problema é que se formos directamente para o formulário não vemos os preços para as datas escolhidas, para tal é necessário ver primeiro a descrição do Hotel.

Clico no nome do hotel e abre uma nova página com todas as informações sobre o alojamento, os preços para as várias datas, suplementos, *transfers*, etc... Tudo bem explicado, no entanto há algumas tabelas de preços que podem tornar-se confusas para algumas pessoas.

E além destas informações, há algo que mais nenhum *site* tem: *links* para todos os alojamentos existentes na mesma cidade e *links* para todas as cidades da mesma região. Ou seja, posso comparar vários hotéis na mesma cidade e na

mesma região. Além disso, posso ver todas as cidades disponíveis na região que escolhi.

E aqui também temos o botão para reservar o alojamento, agora sim, já com a noção dos preços que iremos pagar.

O formulário de reservas não é muito intuitivo e pode ser até um pouco confuso ao escolher o alojamento.



Hotel	Monte Serra do Bispo	Adulto(s)	0
Alojamento	seleccionar	Criança(s) (< 13 anos)	0
Alojamento	seleccionar	Bebê(s) (0-3 anos)	0
Suplementos	Criança 3ª Pessoa	Data de entrada	
		Data de saída	

Figura 8 - Formulário de reservas.

O facto de ser possível escolher dois tipos de alojamentos pode tornar-se confuso ao preencher o formulário para quem só quer reservar 1 alojamento. Ah, e aqui já indicam até que idade um bebé deixa de ser criança: aos 3 anos.

De todas estas agências de viagens, a que costumo usar é a Portimar porque até hoje nunca me deixaram mal e o serviço tem sido excepcionalmente bom!

No início deste ano fiz a reserva de um hotel no Norte do país e pedi o quarto mais barato, pois ia ficar lá uma semana inteira e não queria gastar muito dinheiro. Não só me fizeram um desconto de ficar 7 dias e pagar apenas 5 como fiquei instalado numa *Suite* durante os 7 dias!!

Não sei a quem agradecer, se à agência de viagens se ao Hotel Ofir por me ter trocado o quarto sem pedir e sem ter de pagar nem mais um tostão!

# Sobre ivogomes.com

Ivo Gomes é licenciado em Ergonomia pela Faculdade de Motricidade Humana (Universidade Técnica de Lisboa) e actualmente é consultor de usabilidade na log (www.log.pt) onde desenvolve soluções web centradas no utilizador.

É sócio da Associação Portuguesa de Ergonomia e sócio fundador e membro do Conselho Directivo da Associação Portuguesa de Profissionais de Usabilidade.

Este documento está disponível em:

<http://www.ivogomes.com/?p=150>