

**QUALIDADE DE SOFTWARE**

ARTUR FELIPE ALBUQUERQUE PORTELA

**ANÁLISE DE QUALIDADE**  
SICAQWEB ou “CAIXA AQUI”

MONSENHOR TABOSA

2022

# RESUMO

O SICAQWEB ou Sistema Caixa Aqui WEB, é um sistema operado com tecnologia JAVA, que tem como objetivo a terceirização de serviços bancários ofertados pela Caixa Econômica Federal, o sistema é utilizado por parceiros cadastrados junto a CAIXA. Neste relatório estarei trazendo alguns problemas enfrentados por usuários do sistema, bem como algumas soluções para uma melhor experiência do parceiro e de clientes desse parceiro.

# SUMÁRIO

[1. RESUMO 2](#_Toc73287557)

[2. SUMÁRIO 3](#_Toc73287558)

[3. INTRODUÇÃO 4](#_Toc73287559)

[4. O PROJETO 5](#_Toc73287560)

[4.1 Detalhes do produto ou serviço 5](#_Toc73287561)

[4.2 Tabela de Análise 5](#_Toc73287562)

[4.3 Relatório 7](#_Toc73287563)

[4.4 Evidências 8](#_Toc73287564)

[4.5 Onde encontrar 8](#_Toc73287565)

[5. CONCLUSÃO 9](#_Toc73287566)

[6. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS 10](#_Toc73287567)

# INTRODUÇÃO

Hoje o usuário do SICAQWEB, parceiro CAIXA começa a utilizar o sistema, sem um treinamento prévio ofertado pela agencia de relacionamento para uma melhor compreensão e prestação do serviço. O sistema é fácil, rápido, e torna o aprendizado uma tarefa tranquila, mas poderia estar atendendo melhor a demanda dos parceiros e clientes destes.

A contratação de alguns produtos no sistema é limitada devido a um bloqueio entre as agências. Sendo assim, o numero de clientes é reduzido, limitado a clientes que já sejam da agencia de relacionamento, ou que não tenham relacionamento com outra agência. O sistema atende um grande numero de clientes no Brasil inteiro, gerando um grande fluxo de informações dos clientes que não são compartilhadas entre as agencias.

Essas limitações tornam a operação do sistema SICAQWEB um desafio diário e com algumas restrições limitantes, que necessitam de uma atenção especial da diretoria da CEF, e do setor responsável pelo sistema.

# O PROJETO

O SICAQWEB é um produto de abrangência nacional de uso limitado a parceiro da CAIXA Econômica Federal previamente cadastrado. Neste projeto, serão determinados os principais pontos de falha na prestação do serviço a qual o sistema se propõe, levando sempre em consideração o lado da operação do sistema pelo parceiro e a entrega do produto final ao usuário.

## Detalhes do produto ou serviço

|  |  |
| --- | --- |
| **Nome do produto ou serviço:** | SICAQWEB ou SISTEMA CAIXA AQUI WEB |
| **Fabricante:** | CAIXA |
| **Tecnologia:** | JAVA |
| **Outros detalhes relevantes sobre o serviço:** | Sistema de terceirização de serviços bancários da CAIXA ECONOMICA FEDERAL. |

## Tabela de Análise

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Característica** | **Sua percepção** | **Referência da evidência** |
| **Usabilidade:** | É um sistema de uso especifico de parceiros e colaboradores da CAIXA, não é de uso do público. |  |
| **Desempenho:** | É um sistema rápido com nenhum bug ou falha aparente. |  |
| **Design:** | Ele utiliza bem o padrão da marca CAIXA, e incorpora o padrão CAIXA AQUI. | Ex. Imagem 1 |
| **Falhas de operação relatadas:** | 1. A cada produto CAIXA adquirido pelo cliente, o “cadastro do cliente” tem que ser refeito levando mais tempo para atualização cadastral, pois o parceiro tem que inserir os mesmos dados em uma nova negociação. 2. O sistema de contratação de crédito consignado também deixa a desejar, o ato de renovar o crédito consignado acaba sendo lento, e por vezes não valendo a pena para o cliente no terminal do parceiro, mesmo o cliente tendo margem negociável, fica inviável ele optar por uma renovação. Os cálculos de renovação não ficam claros para o cliente e muito menos para o parceiro. Isso acaba gerando um grande numero de novos contratos de empréstimo consignado para um mesmo cliente, sendo que este poderia optar por renovar e ter sua margem colocada em um empréstimo só, gerando melhores propostas de crédito para o cliente. 3. Falta ao CAIXA AQUI um local de pesquisa direta com o INSS, a exemplo de outros terminais bancários, no qual o parceiro insere os dados do cliente e tem acesso às informações e dados junto a Previdência Social, contribuindo para a rapidez e agilidade no atendimento ao cliente. 4. Falta de treinamento adequando 5. Troca de informações de clientes e negócios entre as agencias. | Item 1 – Ex: Imagem 2 |

## Relatório

O SICAQWEB é um sistema ágil de fácil operação, após as primeiras utilizações o parceiro/usuário já consegue operar com sucesso a maioria dos serviços ofertados pelo sistema mesmo sem o treinamento ofertado. A tecnologia JAVA tornam as ações bem intuitivas e não há bugs e outras falhas aparentes.

Geralmente uso o sistema todos os dias, atendendo os mais diversos clientes, totalizando uns 6 a 7 atendimentos diários, todas as percepções que tenho sobre o sistema foram relatadas na tabela de analise.

## Evidências

Imagem 1: Utiliza bem o padrão da marca CAIXA, e incorpora o padrão CAIXA AQUI.



Imagem 2: A cada produto CAIXA adquirido pelo cliente, o “cadastro do cliente” tem que ser refeito levando mais tempo para atualização cadastra, esses dados foram de um cliente com proposta recém contratada pela agencia parceira.

## Onde encontrar

Nos locais onde tem CAIXA AQUI Negocial, o parceiro pode acessar de qualquer navegador e de qualquer, sendo os mais indicados o Google Chrome e o Opera.

# CONCLUSÃO

Identificar esses problemas operacionais no sistema do SICAQWEB ajuda o operador do sistema a quantificar e qualificar as suas reinvindicações junto a CEF e a sua agencia de relacionamento. Se sanados esses problemas relatados levariam a uma maior qualidade, rentabilidade e agilidade na operação do serviço, melhorando inclusive as relações agência-parceiro-cliente.

Tais defeitos relatados na operação como Correspondente CAIXA Aqui, não ficam restritos somente ao sistema, mas a toda a burocracia ligada as operações bancarias que ainda encontram forte resistência na instituição bancária CAIXA Econômica Federal.

# REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

SICAQWEB, CAIXA AQUI, 2022, Disponível em: <https://caixaaqui.caixa.gov.br/caixaaqui/CaixaAquiController/menu_negocios>. Acessado em: 11/05/2022