



CODE CHALLENGE QUALITY



ZÉ DELIVERY



[21] 96871-1203



gustavo-hmsjr@hotmail.com



www.linkedin.com/in/gustavohmachado/

FLUXOS CRÍTICOS

Fluxo 1: CADASTRO DE USUÁRIO

Formulários complexos demais estão entre os principais vilões da taxa de conversão e da boa experiência do usuário.

Fluxo 2: COMPRA DE PRODUTOS

Define com que facilidade e eficiência os usuários conseguem navegar pelo site ou app.

Fluxo 3: PAGAMENTOS

Sem um bom fluxo o site ou app pode até ser fácil de usar, mas pode impedir o cliente de finalizar um pedido.

Obs: O fluxo de login também é uma etapa crítica, porem já foi abordado como exemplo então resolvi ressaltar outros pontos.



FLUXO DE CADASTRO DE USUÁRIO

1 – Temos como primeiro fluxo crítico o cadastro de usuário. É a premissa básica de qualquer plataforma, pois sem o cadastro realizado o usuário fica impedido de realizar tarefas específicas, inviabilizando inclusive a realização de pedidos. Ter uma experiência ruim ao tentar o cadastro causa descontentamento e possível abandono da plataforma, deixando uma imagem negativa da empresa. Todo planejamento, campanha de marketing e gasto gerado para captar novos clientes será desperdiçado caso o mesmo não consiga acessar e ou concluir o registro na plataforma.

Dentro do fluxo de cadastro existe diversas possibilidades de ocorrer bugs que podem impedir o usuário de realizar os pedidos. Segue alguns pontos críticos de cadastro destacados com base na experiência dos usuários segundo as avaliações negativas do aplicativo na plataforma Play Store.

Avaliações negativas do aplicativo na plataforma Play Store.



Ricardo Borges de Lima

★ ★ ★ ★ ★ 30 de abril de 2020



Nem cadastrar o endereço consigo, pede número, quando digito fala que não acha, a localização mostra uma rua vizinha...



Marcos Guedes

★ ★ ★ ★ ★ 19 de abril de 2020



Cadastro muito devagar pra ser liberado , mais fácil ir no bar comprar do que esperar o sistema deles ! Kkk



Fernando Souza

★ ★ ★ ★ ★ 16 de abril de 2020



Ao tentar cadastrar alega que o e-mail já existe e ao tentar recuperar senha, diz que o e-mail não existe.



Calti Regian Bomfim Teixeira

★ ★ ★ ★ ★ 10 de maio de 2020



Pessimo app mt exigencia no cadastro se perde um tempo enorme e nada acontece



Caroline Mendes Santos

★ ★ ★ ★ ★ 8 de abril de 2020



Fiz o primeiro acesso com o Facebook, agora da erro para entrar e não consigo fazer novo cadastro pois telefone e email já constam.



Thiago Silva

★ ★ ★ ★ ★ 17 de abril de 2020



O aplicativo só deixa fazer o cadastro com o Facebook, nunca vi isso!

Um ponto muito importante que se nota em destaque das avaliações negativas do aplicativo relacionado ao cadastro de usuários é a validação por SMS, diversos usuários destacam problemas nesse processo e ocasionalmente não conseguem finalizar o cadastro.

Thaynan Kerlen
★ ★ ★ ★ ★ 16 de maio de 2020
1
Um dia eu entrei e tentei fazer meu pedido e pediram para validar o meu número que já estava validado antes, pois já usava o app Zé delivery... Pois bem depois desse dia nunca mais consegui usar porque pedi pra validar o número e não consigo pois fala que o meu número já está sendo utilizado. Meu marido baixou o app e tentou validar e falava a mesma coisa que o número dele, já estava sendo utilizando sendo se ele nunca tinha usado o app. Decepção total e pior já tentei falar com eles e sem retorno

Karolina Oliveira
★ ★ ★ ★ ★ 7 de junho de 2020
1
O app não envia o código para validar o celular, sendo assim não é possível realizar a compra. Péssimo!

Álex Fontoura
★ ★ ★ ★ ★ 2 de junho de 2020
1
Não consegui validar o número de meu celular sendo que é obrigatório validá-lo para fazer os pedidos. Tentei reenviar o código de verificação diversas vezes, mas não recebi nenhum SMS. Resultado: tive que me dar o trabalho de buscar as bebidas que eu queria. Estou decepcionado com o app!

Joao Vitor
★ ★ ★ ★ ★ 19 de abril de 2020
1
No começo estava mil maravilha aí agora eu perdi meu celular e não consigo entrar no meu celular novo nem consigo cadastrar outro celular o SMS nunca chega

César Vieira
★ ★ ★ ★ ★ 19 de abril de 2020
1
Estou esperando o reenvio do código de validação do telefone há 2 horas. Péssimo

Jean Felipe Francelino
★ ★ ★ ★ ★ 9 de abril de 2020
1
O código para validar o celular não está vindo direito, não consigo validar..

Adélia Vizeu
★ ★ ★ ★ ★ 13 de maio de 2020
1
Não consigo validar meu telefone de jeito nenhum.... recebo o código e diz q é inválido... e não tem nenhum fale conosco ...

Gustavo Monteiro
★ ★ ★ ★ ★ 10 de maio de 2020
1
Esse aplicativo não me envia o sms para validar meu celular, e sem nenhum outro suporte para auxiliar ou outro meio para fazer o pedido.

Vitor Gardini
★ ★ ★ ★ ★ 3 de maio de 2020
1
Não consigo receber o sms de confirmação, mesmo o número sendo correto. Já desinstalei, já entrei e saí do app. Não consigo comprar.

Erikaberthe@gmail.com Berthe
★ ★ ★ ★ ★ 20 de maio de 2020
1
Duas vezes que fui tentar fazer uma compra e pede pra inserir o código de validação do telefone e o código sempre dá erro, mesmo repetindo o processo. Ou seja, até hoje não consegui fazer uma compra se quer

Helio Barros
★ ★ ★ ★ ★ 23 de maio de 2020
1
O App pede pra eu confirmar o n° de celular mas diz que estou usando em outro aparelho, o que não é verdade. Não tem chat ou suporte no App para resoluções.

Henrique Zucchi
★ ★ ★ ★ ★ 19 de abril de 2020
1
O código não chega no celular, tentei por horas. Achei ruim e não usarei mais o serviço.

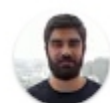
FLUXO DE COMPRA DE PRODUTOS

2 – O fluxo de compra de produtos é um passo muito importante que também afeta diretamente na experiência do usuário com a plataforma. O aplicativo e o site devem possuir uma navegação simples, objetiva e intuitiva para facilitar a acessibilidade por qualquer usuário e para que o mesmo consiga selecionar os produtos e a quantidade que deseja.

A falta de uma listagem clara dos produtos disponíveis, ter uma experiência ruim com uma busca específica, filtros que não funcionam, preço de produtos errados e não direcionar corretamente para o produto selecionado, podem impedir a realização de uma compra e dificultar muito a experiência do usuário na plataforma.



Segue alguns pontos críticos de seleção de produtos destacados com base na experiência dos usuários segundo as avaliações negativas do aplicativo na plataforma Play Store.



Guilherme Costa

★ ★ ★ ★ ★ 18 de abril de 2020



Oferece produtos "disponíveis" em meu endereço e não completa nenhum pedido. Era mais honesto informar antes do pedido que não há depósitos próximos.



Renata Guedes

★ ★ ★ ★ ★ 22 de fevereiro de 2019



10

A ideia do app é incrível: unir a vontade de beber com a comodidade. Aprovo a iniciativa porém não consegui navegar. Só consegui acessar a área de cervejas e as demais bebidas travavam em espera. por isso vou desinstalar. espero que consigam solucionar os bugs.



Vivi Teixeira

★ ★ ★ ★ ★ 26 de maio de 2020



Aplicativo fala que ã têm cerveja, depois fala que ã atende minha área. Aí vou no site e consigo 😞



Renan Inacio

★ ★ ★ ★ ★ 25 de abril de 2020



Aplicativo e fornecedores oferecem coisas que não tem , e nós ficamos igual idiota esperando e depois de vários minutos aguardando aparece cancelado

FLUXO DE PAGAMENTO

3 – O fluxo de pagamento é uma etapa muito crítica e importante, pois envolve muito mais que apenas conseguir fazer o pagamento do produto selecionado, envolve segurança e podem causar prejuízos financeiros tanto para o aplicativo quanto para o usuário. Qualquer bug apresentado durante o processo de pagamento afeta diretamente na experiência do usuário e sua relação de segurança ao fazer a compra e ou de não se sentir enganado por algum valor incorreto apresentado.

A falta de clareza nos valores dos produtos, frete cobrado sem aviso, voucher de promoção que não funciona, descontos que não são aplicados e não conseguir selecionar outra forma de pagamento são alguns exemplos que podem impedir o cliente de finalizar um pedido.



Um ponto muito importante que se nota em destaque das avaliações negativas do aplicativo relacionado ao fluxo de pagamento é a utilização de cupons de desconto, diversos usuários destacam problemas nesse processo e ocasionalmente não conseguem finalizar a compra.

**Caio Fernandes**
★★★★★ 28 de maio de 2020



Não recomendo, ele deu cupom para primeira compra mais não funcionou. E o mesmo foi com meu pai e meu primo. Isso demonstra que não tem consideração com o usuário.

**May May**
★★★★★ 30 de maio de 2020


6

App trava, os cupons não são aplicados, já é a segunda vez que peço e demoram 2 horas pra entregar, não conseguimos cancelar o pedido pelo app pois é preciso entrar em contato em um telefone que nunca atende, vcs deveriam melhorar as opções dentro do app e rever a conduta dos distribuidores com quem...

**Mayus Fabre**
★★★★★ 24 de maio de 2020


4

Os cupons de desconto são todos clickbait. Muito embora eles não tenham qualquer restrição de uso, eles não funcionam para quase nenhum produto. Acho este tipo de conduta bastante desonesto. Me desanimou bastante.

**Rafael Pereira**
★★★★★ 7 de maio de 2020



O cupom com o código da promoção não valida. Como acreditar

**Cesar Malisak**
★★★★★ 15 de maio de 2020






Recebi msg SMS dizendo que tem cupom de 50% na becks e não tem nada. Segunda vez que isso acontece.

**Lama Fogo Óleo Sangue**
★★★★★ 15 de maio de 2020






Recebo msg por sms para receber um desconto de 25% na becks Até 18/05 clicando no link. O link abre o app e eu seleciono a cerveja, sabem qual é o meu desconto? NENHUM! Sem contar que na maioria das vezes as cervejas estão quentes...

**Alfred Carvalho**
★★★★★ 27 de abril de 2020






O app até que funciona, mas é uma propaganda enganosa, eles oferecem cupons de desconto que nunca funcionam, td vez q vc tentar usar vai aparecer mensagem que o pedido foi cancelado e aí vc perde o cupom.

**Ricardo Carvalho**
★★★★★ 27 de maio de 2020






Recebi nesse momento o desconto QUEROMT, que diz ter validade até 31/05, porém quando insiro o cupom, diz que o mesmo expirou em 25/05. Ajudem aí.

**Luiz Armando**
★★★★★ 20 de maio de 2020






Recebo sms, com cupons descontos, vc entra no app, são invalidos. Propaganda enganosa!!

**Luiz Ricardo Nobrega Pecego**
★★★★★ 21 de maio de 2020



3



Horrrível. Tento usar meus cupons de desconto e nunca consigo efetuar a compra! Demora pra abrir. Não como reclamar no site. Não recomendo!

**washington bernardo**
★★★★★ 27 de maio de 2020


1

Enganação , ganhei um cupom de 15\$ de desconto válido até o dia 31/05/2020 e quando vou utilizar aparece que o cupom expirou às 2:59h do dia 25/05/2020 , aí é sacanagem com cidadão. Mando o e-mail pedindo explicação e não tenho resposta. 🤔😞

**José Eduardo**
★★★★★ 17 de maio de 2020


25

Compra cancelada sem motivo, o cupom que não foi usado é descartado, não tem suporte e ainda cobram 5 reais de frete. Vocês perderam a noção. E O PROGRAMA DESCONNECTA TODA HORA!!! Já enviei um email pra resolver tempos atrás, nunca responderam, e mais, não consigo remover um dos endereços que cadastrei, esse app tem usabilidade zero, demitam esse desenvolvedor

CASOS DE TESTE E BDD

TESTE 1: SELEÇÃO DE PRODUTO

Use a pesquisa para encontrar um produto

TESTE 2: BUSCA NÃO LISTADA

Pesquise um produto não listado

TESTE 3: BUSCA RETORNÁVEIS

Validar campo de garrafas retornáveis

TESTE 4: BUSCA POR FILTRO

Fazer uma busca com o filtro

OBS: Como não possuía todos os parâmetros não foram abordados os testes de login e compra com cupom de desconto.



CASO DE TESTE

Seleção de produtos

ID do caso teste	SelecaoDeProduto		
Prioridade	Alto		
Definição	Use a pesquisa para encontrar algum produto		
Módulo	Página de pesquisa		
Preparado por	Gustavo	Preparado	10/06/2020
Testado por	Gustavo	Data testada	10/06/2020

Atividades de teste		
Descrição da etapa	Resultado esperado	Resultado atual
Navegue até https://www.ze.delivery	O site deve abrir	Como esperado
Faça o login	Usuário deve logar	Como esperado
Que o usuário insira o endereço	O endereço deve ser adicionado	Como esperado
Busque um produto na pesquisa	Produto deve ser visualizado	Como esperado
Selecione algumas unidades	Deve adicionar mais produtos	Como esperado
Devo visualizar o pedido na sacola	Deve abrir a aba sacola	Como esperado
Conjuntos de dados de teste		
Tipo de dados	Conjunto de dados	
Login	Usuário Fake	
Produto	Skol 269ml	
Resultado do caso de teste	Passar	

BDD

Behavior Driven Development

```
1  #Language: pt
2  #encoding: utf-8
3  #author: gustavo.machado
4  #date: 11/06/2020
5  #version:1.0
6
7  ✓ Funcionalidade: Realizar busca e seleção de produtos
8    Como um usuário
9    Desejo fazer busca de produtos, selecionar
10   e visualizar o resultado no carrinho.
11
12  ✓ Contexto: Usuário realiza login no site
13    Dado que o usuário acesse o site
14
15  @SelecaoDeProduto
16  ✓ Cenário: use a pesquisa para encontrar algum produto
17    E faça o login
18    E que o usuário insira o endereço
19    E busque um produto na pesquisa
20    E selecione algumas unidades
21    Então devo visualizar na sacola o pedido com o botão 'VALIDAR TELEFONE PARA CONTINUAR'
```

CASO DE TESTE

Busca não listada

ID do caso teste	BuscaNaoListada		
Prioridade	Alto		
Definição	Procure um produto não listado		
Módulo	Página de pesquisa		
Preparado por	Gustavo	Preparado	10/06/2020
Testado por	Gustavo	Data testada	10/06/2020

Atividades de teste		
Descrição da etapa	Resultado esperado	Resultado atual
Navegue até https://www.ze.delivery	O site deve abrir	Como esperado
Que o usuário insira o endereço	O endereço deve ser adicionado	Como esperado
Busque um produto na pesquisa	Produto não deve ser visualizado	Como esperado
Visualizar a mensagem	Mensagem 'Putz, não conseguimos encontrar o produto'	Como esperado
Conjuntos de dados de teste		
Tipo de dados	Conjunto de dados	
Produto	cocacola	
Resultado do caso de teste	Passar	

BDD

Behavior Driven Development

```
1 #Language: pt
2 #encoding: utf-8
3 #author: gustavo.machado
4 #date: 11/06/2020
5 #version:1.0
6
7 Funcionalidade: Realizar busca e seleção de produtos
8   Como um usuário
9   Desejo fazer busca de produtos, selecionar
10  e visualizar o resultado no carrinho.
11
12 Contexto: Usuário realiza login no site
13   Dado que o usuário acesse o site
14
15 @BuscaNaoListada
16 Cenário: procure um produto não encontrado
17   E que o usuário insira o endereço
18   E na pesquisa insira um produto não listado
19   Então o usuário deve visualizar a mensagem 'Putz, não conseguimos encontrar o produto'
```

CASO DE TESTE

Busca retornável

ID do caso teste	BuscaRetornavel		
Prioridade	Alto		
Definição	Validar campo de garrafas retornáveis		
Módulo	Página de pesquisa		
Preparado por	Gustavo	Preparado	10/06/2020
Testado por	Gustavo	Data testada	10/06/2020

Atividades de teste		
Descrição da etapa	Resultado esperado	Resultado atual
Navegue até https://www.ze.delivery	O site deve abrir	Como esperado
Que o usuário insira o endereço	O endereço deve ser adicionado	Como esperado
Buscar um produto retornável	Produto deve ser visualizado	Como esperado
Deve visualizar o botão desativado	Solicitar confirmação de retornáveis	Como esperado
Marcar a caixa de retornáveis	Deve conseguir adicionar o produto	Como esperado
Conjuntos de dados de teste		
Tipo de dados	Conjunto de dados	
Produto	Original 600ml	
Resultado do caso de teste	Passar	

BDD

Behavior Driven Development

```
1 #Language: pt
2 #encoding: utf-8
3 #author: gustavo.machado
4 #date: 11/06/2020
5 #version:1.0
6
7 <Functionalidade: Realizar busca e seleção de produtos
8   Como um usuário
9   Desejo fazer busca de produtos, selecionar
10  e visualizar o resultado no carrinho.
11
12 <Contexto: Usuário realiza login no site
13   Dado que o usuário acesse o site
14   |
15   @BuscaRetornavel
16 <Cenário: Validar campo de garrafas retornáveis
17   E que o usuário insira o endereço
18   E buscar um produto retornavel
19   E confirmar que o botão para adicionar exibe o texto 'CONFIRME SE POSSUI GARRAFAS'
20   E quando marcar a caixa de seleção
21   Então o usuário deve conseguir adicionar o produto
```

CASO DE TESTE

Busca por filtro

ID do caso teste	BuscaPorFiltro		
Prioridade	Alto		
Definição	Fazer uma busca com o filtro das Consagradas		
Módulo	Página de pesquisa		
Preparado por	Gustavo	Preparado	10/06/2020
Testado por	Gustavo	Data testada	10/06/2020

Atividades de teste		
Descrição da etapa	Resultado esperado	Resultado atual
Navegue até https://www.ze.delivery	O site deve abrir	Como esperado
Que o usuário insira o endereço	O endereço deve ser adicionado	Como esperado
Selecione o filtro cerveja	Deve ir para página das cervejas	Como esperado
Selecione uma cerveja	Deve ir para página do marca	Como esperado
Conjuntos de dados de teste		
Tipo de dados	Conjunto de dados	
Produtos	"Brahma" "Skol" "Budweiser" "Antarctica" "Original"	
Resultado do caso de teste	Passar	

BDD

Behavior Driven Development

```
1 #language: pt
2 #encoding: utf-8
3 #author: gustavo.machado
4 #date: 11/06/2020
5 #version:1.0
6
7 Funcionalidade: Realizar busca e seleção de produtos
8   Como um usuário
9     Desejo fazer busca de produtos, selecionar
10    e visualizar o resultado no carrinho.
11
12 Contexto: Usuário realiza login no site
13   Dado que o usuário acesse o site
14
15 @BuscaPorFiltro
16 Esquema do Cenário: Fazer uma busca com o filtro das Consagradas
17   E que o usuário insira o endereço
18   E selecione no filtro cervejas
19   Então devo conseguir acessar a página da <cerveja> solicitada
20   E confirmar que está na página da <cerveja> correta
21
22 Exemplos:
23   | cerveja |
24   | "Brahma" |
25   | "Skol" |
26   | "Budweiser" |
27   | "Antarctica" |
28   | "Original" |
29
```

OBSERVAÇÕES

1 - O site pode apresentar instabilidade durante o teste, sendo necessário executar o teste uma segunda vez para que aceite todos os parâmetros.

2 – O teste pode apresentar falha caso o e-mail do usuário fake já tenha sido utilizado, favor executar o teste novamente.

3 - O cenário @SelecaoDeProduto pode apresentar falha caso o produto selecionado não estiver disponível no momento do teste, isso pode mudar de acordo com o horário em que o teste é realizado, caso necessário poderá escolher um novo produto.

- Basta seguir o caminho: 2. TesteAutomatizadoWeb\features\support\pages\search_page

- Na função busca_produto alterar "Skol 269ml" para um produto disponível no momento.

4 - O cenário @BuscaRetornavel pode apresentar falha caso o produto selecionado não estiver disponível no momento do teste, isso pode mudar de acordo o horário em que o teste é realizado, caso necessário poderá escolher um novo produto.

- Basta seguir o caminho: 2. TesteAutomatizadoWeb\features\support\pages\search_page

- Na função busca_retornavel alterar "Original 600ml | Apenas o Líquido" para um produto que seja necessário garrafas retornáveis disponível no momento.



ZÉ
DELIVERY