Forma

Descrição gerada automaticamente com confiança média

**QUALIDADE DE SOFTWARE**

Catarina de Carvalho Lima

Análise de Qualidade

São Paulo

2022

Sumário

[1. RESUMO 3](#_Toc114491915)

[2. INTRODUÇÃO 4](#_Toc114491916)

[3. O PROJETO 5](#_Toc114491917)

[3.2 Tabela de Análise 6](#_Toc114491918)

[3.3 Relatório 8](#_Toc114491919)

[3.4 Evidências 10](#_Toc114491920)

[3.5 Onde encontrar 12](#_Toc114491921)

[4. CONCLUSÃO 12](#_Toc114491922)

[5. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS 13](#_Toc114491923)

# RESUMO

Será analisado os aspectos do aplicativo do *iFood* e suas funcionalidades com o intuito de verificar a usabilidade e possível sugestão de melhora.

# INTRODUÇÃO

Esse documento tem a fim de demonstrar os aspectos qualitativos e a usabilidade do aplicativo *iFood* voltado para o cliente final, pessoa física.

*“*O *iFood* é uma empresa brasileira que aproxima clientes, restaurantes e entregadores de forma simples e prática” (<https://institucional.ifood.com.br/ifood/>), atua em 1.200 cidades no Brasil, efetua 60 milhões de pedidos por mês e tem mais de 1.5 milhões de downloads do aplicativo por mês.

Este documento demonstra e avalia os aspectos do aplicativo do *iFood* e suas funcionalidades com o intuito de verificar a usabilidade e possível sugestão de melhora.

Apesar de ser um aplicativo bem consolidado no mercado ainda há espaço para melhorias, neste trabalho é sugerido a implementação de uma aba personalizada para cada cliente com sugestão de pratos e restaurante baseado no histórico de pedidos do cliente.

De acordo com a pesquisa do Instituto QualiBest 56,04% dos usuários do aplicativo procuram por algo diferente é possível explorar essa porcentagem de clientes que não necessariamente sabem o que desejam para implementar uma aba no aplicativo do *iFood* de sugestões de pratos e restaurantes baseado no histórico de pedidos.

Dessa forma pouparia o cliente de ficar vários minutos navegando no *app* sem rumo podendo chegar ao ponto de não realizadas um pedido por exaustam de procurar algo que não se sabe ou por perder um tempo maior do que esperado na decisão de fazer um pedido.

# O PROJETO

O projeto se refere a análise do aplicativo do *iFood* para clientes final e somente para o uso de restaurante (não será avaliado a plataforma através do navegador e nem outros serviços disponibilizados por a empresa) no primeiro momento é explanado o detalhamento do produto/serviço seguido de uma lista de ações que o usuário deve realizar para o uso do aplicativo.

* 1. **Detalhes do produto ou serviço**

|  |  |
| --- | --- |
| **Nome do produto ou serviço:** | ***iFood* - aplicativo** |
| **Fabricante:** | ***iFood Delivery* de comida e mercado** |
| **Tamanho do app:** | **105.4 MB** |
| **Categoria:** | ***Food & Drink*** |
| **Funcionabilidade do App** | * **Histórico de compra;** * **Informação de pagamento;** * **Localização;** * **Informação de contato;** * **Serviço de atendimento ao cliente;** * **Identificação;** * **Usage data;** |

## Tabela de Análise

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Característica** | **Sua percepção** | **Referência da evidência [caso tenha]** |
| **Usabilidade:** | 1. O usuário faz o *download* do aplicativo; 2. O *app* solicita permissão do usuário para usar a localização e receber notificação 3. O usuário cria uma conta ou entra em uma conta já existente. O *app* disponibiliza a opção de logar com o *Apple ID, Facebook*, Celular e E-mail; 4. Cadastramento com uma das opções acima mencionada; 5. Verificação em 2 etapas para confirmar dados do usuário; 6. O *app* solicita nome e sobrenome do usuário e aceito dos termos e condições 7. A página de início do *app* é aberta e o usuário pode navegar pelo aplicativo; 8. Para efetuar a primeira compra o usuário deverá entrar em seu Perfil para preencher endereço de entrega e formas de pagamento; | Imagem 1: Como o aplicativo é apresentado na Apple Store;  Imagem 2: Página de login ou cadastro;  Imagem 3: Página de configuração do cliente; |
| **Tempo para se logar no app:** | Estima-se 3 mim entre fazer o *download* do *app* e se cadastrar nele. A estimativa depende de fator externo como qualidade da internet e tipo de aparelho. |  |
| **Performance:** | O *app* é intuitivo. Na parte superior do aplicativo e na página inicial é possível ver a localização do usuário, diferentes abas para cada um dos serviços prestados (Restaurantes; Mercados; Bebidas; Farmácias; *Pets*; Shopping).  Na parte inferior do *app* tem atalhos para busca, pedidos e perfil.  O *app* responde rápido nas transições das abas e no carregamento delas.  O *app* sugere pedidos e através da busca é possível procurar por tipo de comida e por restaurante específicos, tudo de forma fácil e intuitiva com figura; |  |
| **Design:** | O *app* tem abas para as categorias de serviços que eles oferecem, botões para filtros de pedido, figuras que ilustram seus serviços e imagens e nome dos estabelecimentos | Imagem 4: design do app |
| **Serviço de atendimento ao cliente** | O suporte ao cliente é feito através do app. O usuário pode solicitar a ajuda através do próprio pedido ou na página do seu perfil. Primeiro o usuário escolhe o tipo de ajuda que ele necessita e apôs a escolha ele é encaminhado uma um chat através do app. O cliente tem a opção de entrar em contato diretamente com o cliente, pois o app oferece um chat com o estabelecimento ou diretamente com o iFood |  |
| **Histórico de Pedidos** | O app armazena o histórico de pedidos e o cliente pode selecionar o mesmo pedido que foi feito. | Imagem 5 – página do histórico de clientes |

## Relatório

O aplicativo *iFood* tem uma usabilidade bem orgânica, o cadastramento é rápido, o fato de não ser necessário criar uma senha para logar no *app* torna o processo ainda mais eficiente, já que não é necessário pensar e nem lembrar de uma senha, caso o aplicativo seja deletado basta incluir uma das opções de cadastramento oferecido pelo *app* e todo o seu histórico será disponibilizado.

Apesar de prático a falta de senha pode ser um risco de segurança, levando em consideração que no *app* está registrado os dados pessoais do cliente como CPF, e-mail, endereço e cartão para pagamento, em um país como o Brasil onde roubos de aparelhos celulares são frequentes terceiros podem ter acesso a essas informações.

Ao finalizar o cadastro o cliente já entra na página inicial do *app*, ele pode navegar para o todos os serviços oferecidos pela plataforma, mas não consegue efetuar um pedido, pois ainda é necessário entrar no seu perfil para completar informações de endereço e a forma de pagamento, esses passos poderiam ser feitos junto com cadastro e uma vez que a página inicial do *app* é aberta para o usuário ele realmente pode efetuar uma compra.

O aplicativo tem uma boa performance, apesar de ser um *app* relativamente pesado de 105.4MB. Ele é responsivo e intuitivo, responde rápido na troca de abas e atualiza o pedido o andamento do pedido de forma eficiente.

Assim como a performance o design do *app* também corresponde as expectavas, com bastante figuras e imagens dos estabelecimentos torna fácil a navegação, na hora de fazer os pedidos os pontos de atenção de leitura são destacados o que necessário na cultura brasileira onde os usuários não têm hábito de ler as informações.

O serviço de atendimento ao cliente é feito através do app, o cliente tem a opção de entrar em contato diretamente com o estabelecimento através de *chat,* ligação telefônica, ou com iFood somente através de *chat.* Apesar do tempo de resposta do app nem sempre ser tão rápido quanto o cliente gostaria, pode-se afirmar que o cliente tem várias opções de contato e na maioria dos casos suas solicitações são atendidas.

O cliente tem acesso a todo seu histórico de pedidos essa função poderia ser melhorada. Segundo pesquisa do Instituto QualiBest publicada em 3 junho 2022 (<https://www.institutoqualibest.com/blog/experiencia-e-satisfacao/aplicativos-de-delivery-inspiram-visitas-a-restaurantes/>) 56,04% dos usuário do aplicativo procuram por algo diferente e 70% usam a plataforma para conhecer novos estabelecimentos e experimentarem pratos novos.

Baseado nos dados da pesquisa e no histórico de pedidos de cada cliente o *iFood* poderia implementar uma aba em seu aplicativo para sugerir pratos e ou estabelecimento comerciais novos para seus clientes.

Além de personalizar mais o aplicativo pode ajudar a alavancar os números de pedidos alçando tanto clientes indecisos que desejam comer algo, mas não sabem o que ou onde quanto clientes que não querem gastar muito tempo navegando pelo *app.*

## Evidências

## 

Neste seguimento foi acrescentado prova visuais dos itens de analisados e detalhados na seção 4.2 Tabela de Análise.

Exemplos de evidências - Print:

Imagem 1: Como o aplicativo é apresentado na Apple Store;

Interface gráfica do usuário, Aplicativo

Descrição gerada automaticamente

Imagem 2: Página de login ou cadastro;

Imagem capturada de tela de celular com foto de comida

Descrição gerada automaticamente

Imagem 3: Página de configuração do cliente;

Interface gráfica do usuário, Aplicativo

Descrição gerada automaticamente

Imagem 4: design do app

Interface gráfica do usuário, Aplicativo

Descrição gerada automaticamente

Imagem 5 – página do histórico de clientes

Interface gráfica do usuário, Aplicativo

Descrição gerada automaticamente

## Onde encontrar

Pedidos no iFood diretamente pelo site <https://www.ifood.com.br> ou através de aplicativo que está disponível para downloads na *Apple Store* ou *Google Play*.

# CONCLUSÃO

Utilizado por milhares de usuários o aplicativo de iFood é inquestionavelmente intuitivo, fácil e de boa performance.

Entretanto o app pode conter muita informação para clientes indecisos, levando em consideração que existe esse público assim como pessoas que não se permitem despender tempo para decidir o que vão comer, há espaço para o aplicativo do iFood criar uma aba personalizada para cada cliente baseado nas informações que o aplicativo capta assim como no histórico de pedidos dos clientes.

Definitivamente na nossa sociedade uma decisão a menos que pode ser tomada, mesmo sobre sua alimentação, pode ser bem-vinda. Esse serviço extra que a plataforma pode oferecer tem potencial para aumentar número de pedidos e fidelizar ainda mais seu cliente.

# REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Institucional iFood, 2020. Disponível em <https://institucional.ifood.com.br/?utm_source=site_ifood>. Acesso em: 13/09/2022

QualiBest, 2022. Disponível em <https://www.institutoqualibest.com/blog/experiencia-e-satisfacao/aplicativos-de-delivery-inspiram-visitas-a-restaurantes/> . Acesso em: 14/09/2022