



QUALIDADE DE SOFTWARE

Nelma Soares Leal

Análise de Qualidade

Juiz de Fora

2022

1. RESUMO

Este é um projeto feito para avaliar a experiência de usuário no aplicativo de compras Shoppe. Com um olhar criterioso de quem está passando pela a experiência de compra com suas expectativas; tendo o objetivo de avaliar usabilidade, design, performance, segurança, comunicação e qualidade do serviço para concluir se vale ou não a pena usar o aplicativo e o que pode melhorar essa experiência.

2. SUMÁRIO	
1. RESUMO	2
2. SUMÁRIO	3
3. INTRODUÇÃO	4
4. O PROJETO	5
4.1 Detalhes do produto ou serviço	5
4.2 Tabela de Análise	5
4.3 Relatório	6
4.4 Evidências	7
4.5 Onde encontrar	8
5. CONCLUSÃO	8
6. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	8

3. INTRODUÇÃO

Este trabalho tem o objetivo de avaliar o aplicativo de compras Shop, observando qualidade e a experiência do usuário nos pontos de vista de usabilidade, designer, performance, segurança, garantia, qualidade do serviço, ofertas, atendimento ao consumidor dentre outros aspectos.

4. O PROJETO

4.1 Detalhes do produto ou serviço

TABELA 1

Nome do produto ou serviço:	Shopee app
Fabricante:	Shopee 2022
Tempo de uso:	30 dias
Outros detalhes relevantes sobre o produto:	App de compras on line

4.2 Tabela de Análise

TABELA 2

Característica	Sua percepção	Referência da evidência [caso tenha]
Usabilidade:	A interface é poluída e confusa, as regras de cupons não são claras, e designer não é intuitivo	Imagem

Matéria prima:	Digital	
Performance:	<p>Deixa a desejar em alguns pontos específicos</p> <p>Usabilidade</p> <p>Clareza</p> <p>Carregamento é lento</p>	
Design:	Interface visualmente poluída, irritante por ser cheia de pop ups, pouco intuitiva	Ex. Imagem 1
Lojas / Vendedores	<p>São muitas lojas com uma grande variedade de produtos</p> <p>encontramos de ração para cachorro, plantas ornamentais, itens de higiene, ainda vale apontar os vendedores internacionais em sua maioria da china continental</p>	
Relacionament o/	A comunicação com os vendedores não é difícil, mas	

comunicação e pós venda	pode demorar um pouco para se obter resposta	
Qualidade dos produtos	Toda a experiência até agora foi satisfatória	
Preços	Acessíveis e justos um bom lugar para quem precisa comprar barato, com preço justo	
Frete	Atualmente vale a pena com os cupons, as regras de cupons não muito claras, é preciso muita atenção para não pagar mais e perder os descontos	Imagem 2, 3 e 4
Segurança	O pagamento é seguro e tem verifica em duas etapas, mas pode ser um pouco confuso para usuários poucos experientes	Imagem 5

4.3 Relatório

Observando a Tabela 2 podemos ver o que foi avaliado e resaltar os seguintes itens

- Foram analisados alguns dos seguintes itens - Performance, design, usabilidade, relacionamento, segurança.
- Depois de usar o app por aproximadamente 30 dias e pegar como referência a experiência de outros usuário que avaliaram o app observamos que :

A empresa responde praticamente todas as reclamações, na página Reclame aqui a nota do app é 7 o que é uma boa nota. A taxa do índice de solução é de 75% e 86,1% voltariam a fazer negócio. Muitas reclamações são de produto errado, e estorno de valor. (fonte reclame aqui)

Outro ponto é o bom preço dos produtos e as opções de frete grátis, um dos seus maiores atrativos para as compras, justamente pelas grandes ofertas, cupons de desconto e frete grátis, se tornado o app mais utilizado para compras on line na sexta posição em acessos no ranking e-commerces brasil 2021

Também observamos as avaliações dos usuários nas lojas de aplicativos do google e da apple, pontuamos que

As avaliações do aplicativo na versão Android estão acima da média. São de 2.595.788 de avaliações, com uma nota 4.8 estrelas, sendo o número 1 da categoria compras

Na versão iOS, a Shop também possui a nota alta de 4.8 estrelas, com quase 450,1 mil avaliações.

Dentro os pontos negativos observamos que: a interface é confusa e pouco intuitiva, o que pode dificultar o uso para pessoas com pouca experiência em compras on line, vale pontuar que as regras de frete e cupons são pouco claras as informações estão escondidas no meio da interface poluída.

Quando falamos em performance, no sistema android o app trava e tem momentos de lentidão.

Baseada em nossa experiência de usuário e cliente até agora é sim, vale a pena! Você pode encontrar desde artigos de decoração até celulares por valores excelentes. Mas é preciso paciência e uma certa experiência em compras online devido à interface poluída e por vezes confusa sendo pouco intuitiva.

4.4 Evidências

Print:



Imagem 1: Design poluído, interface pouco intuitiva, pop up no meio da tela

Print:



Imagem 2: Cupons de frete 1

Print:

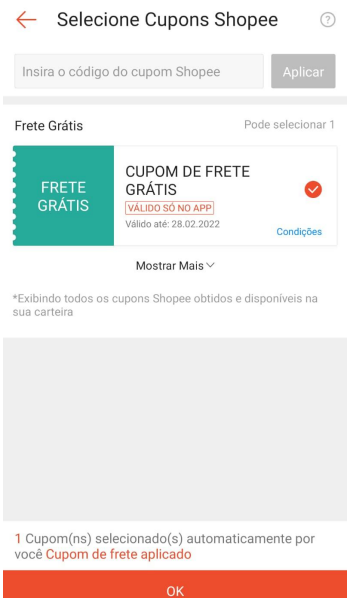


Imagem 3: Cupons de frente 2

Print:

← Detalhes do Cupom

Dispositivo

Android, iOS

Pagamento

Todas as formas de pagamento

Condições

Condições do Cupom:

Frete grátis para compras acima de R\$20 do mesmo vendedor, em fretes de até R\$20 em lojas que participam do Programa de Frete Grátis EXTRA.

Frete grátis para compras acima de R\$50 do mesmo vendedor, em fretes de até R\$20 em todas as lojas.

Frete grátis para compras acima de R\$10 do mesmo vendedor, em fretes de até R\$20, em lojas que participam do Programa de Frete Grátis EXTRA e entregas pelas opções de envio Shopee Xpress, Olist, Rede Sul, Sequoia, Loggi, ou Total Express.

O frete grátis não será aplicado em fretes acima de R\$20, mas com o cupom você continua economizando R\$20 no valor do frete.

Este cupom é válido apenas para usuários que efetuaram o resgate do mesmo.

Este cupom é válido até 28/02/2022 23:59.

Este cupom só pode ser utilizado uma vez, e em caso de cancelamento da compra, o valor descontado não será reembolsado.

Este cupom pode perder a validade sem aviso prévio e compras feitas utilizando este cupom

Usar Cupom

Imagem 4: Cupons de frete 3

Print:

← Comprar

Loja do Pinho

 Suporte Plantas Macramê Mão franceses...
R\$5,79 x5

Opção de Envio

Shopee Xpress
Receba entre 6 e 11 de fev

R\$14,90 >

Mensagem: Por favor deixe uma mensagem

Total do Pedido (5 itens): R\$43,85

CPF 

Cupom Shopee Selecione ou insira o código >

Resgatar 180 Moedas Shopee [- R\$1,80] ☐

Pagamento Total

R\$43,85

FAZER PEDIDO

Imagem 5: Finalização de Compra 1

Print:



Imagem 6: Finalização de Compra 2

4.5 Onde encontrar

O aplicativo de compras/vendas Shopee encontra-se disponível na *Apple Store* ou *Google Play*.

Segue os links para download

https://play.google.com/store/apps/details?id=com.shopee.br&hl=pt_BR&gl=US

<https://apps.apple.com/br/app/shopee-compre-de-tudo-online/id1481812175>

5. CONCLUSÃO

Concluimos que, em relação a segurança na compra, a plataforma conta com a “Garantia Shopee”, um de seus principais diferenciais. Para que o consumidor se sinta seguro, o vendedor só recebe o dinheiro depois que o cliente marcar o pedido como entregue. Caso não receba ou o produto chegue com defeito, a

Shop oferece a opção de devolução e estorno do valor, algumas das reclamações no portal Reclame Aqui são sobre o atraso para retornar o valor da compra.

A empresa oferece conexão segura, informa as políticas de privacidade e segue todos os protocolos de cuidados para garantir segurança aos seus consumidores. Ou seja, como você pode ver, a Shopee é confiável.

Mas, como é uma plataforma em que milhares de lojas parceiras anunciam seus produtos, é importante ficar atento na avaliação de cada vendedor pelo aplicativo para evitar frustrações.

Isso não quer dizer que a empresa é ruim, e sim que é preciso ficar de olho na avaliação dos vendedores, já que a Shopee é uma plataforma que permite vendedores nacionais e internacionais anunciarem seus produtos.

Contudo posso dizer que a experiência de compra é satisfatória, e a aplicação pode melhorar muito para ser mais acessível e intuitiva para o usuário.

6. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1- Disponível em: <https://www.reclameaqui.com.br/empresa/shopee/>

2- Disponível em: <https://shopee.com.br/> Acesso em: 02/2022

3- Disponível em:

https://play.google.com/store/apps/details?id=com.shopee.br&hl=pt_BR&gl=US

Acesso em: 02/2022

4- Disponível em:

<https://apps.apple.com/br/app/shopee-compre-de-tudo-online/id1481812175>

Acesso em: 02/2022

5 - Disponível em: <https://www.conversion.com.br/blog/ranking-ecommerces/>

Acesso em: 02/2022

