

Checkpoint 2 – Engenharia de Software

Pesquisa de Mercado – E-commerce

Atualmente presenciamos duas concorrentes fortes dentro do mercado de E-commerce, sendo elas a Magazine Luiza e a Americanas. Assim, segue a listagem de características funcionais e não funcionais:

Magazine Luiza:

- funcionais

O cliente pode solicitar a troca ou devolução do produto em até 7 dias corridos, a partir da data do recebimento do pedido.

O produto deve estar na embalagem, com o manual, todos os acessórios e sem sinais de uso.

O vale-compra é a opção de troca, onde o total pago pelo produto devolvido, fica disponível para o cliente realizar uma nova compra.

O vale-compra é vinculado ao CPF do pedido, sendo assim, pessoal e intransferível.

O cliente pode escolher a loja mais perto de você, selecionando a opção “Retira Magazine Luiza”, na tela de pagamento.

Fonte: <https://atendimento.magazineluiza.com.br/hc/pt-br/sections/360009141632-Pedidos-e-Pagamentos>

- não funcionais

Disponibilidade: Houve relatos de usuários sobre o site da Magazine Luiza não estar acessível. A disponibilidade é uma característica não funcional importante, pois se refere à capacidade do sistema de estar operacional e acessível quando necessário.

Desempenho: Alguns usuários relataram problemas de desempenho, como a incapacidade de atualizar informações ou realizar compras⁵. O desempenho se refere à capacidade do sistema de processar transações de maneira eficiente e rápida.

Segurança: A segurança dos dados dos usuários é uma prioridade para a Magazine Luiza, como evidenciado por sua cultura organizacional.

Fonte: https://www.reclameaqui.com.br/magazine-luiza-loja-online/site-nao-funciona_WjBrRs0xSReNpol/

Americanas:

- funcionais

Todos os clientes que realizarem compras fora das lojas físicas da Americanas contam com um período para exercer o seu direito de arrependimento, assegurado pelo Código de Defesa do Consumidor (CDC).

O período para desistência é de 7 dias, contados a partir da compra do produto ou do recebimento da entrega.

Caso o consumidor deseje devolver uma compra que foi entregue, o produto deve estar em indícios de uso, sem violação do lacre original do fabricante.

O cliente não deve explicar qualquer motivo para desistir da compra, e o vendedor não tem outra opção senão pagar o reembolso.

Apesar de a Americanas ter entrado em recuperação judicial, as regras para cancelamento, troca e devolução de compras seguem inalteradas.

Fonte: <https://blog.americanasmarketplace.com.br/2023/08/21/status-do-pedido/>

- não funcionais

Disponibilidade: Houve relatos de que o site da Americanas ficou fora do ar por um período. A disponibilidade é crucial para garantir que os usuários possam acessar o site a qualquer momento.

Segurança: A Americanas suspendeu preventivamente parte dos servidores do ambiente de e-commerce após identificar um risco de acesso não autorizado. Isso mostra a importância da segurança, que envolve a proteção de dados e informações do usuário.

Confiabilidade: A instabilidade no site da Americanas pode ter causado atrasos nas entregas de pedidos. A confiabilidade é uma característica não funcional que se refere à capacidade do sistema de funcionar corretamente e completar as tarefas conforme esperado.

Fonte: <https://g1.globo.com/tecnologia/noticia/2022/02/19/sites-da-americanas-e-do-submarino-enfrentam-instabilidade-neste-sabado.ghtml>