

**QUALIDADE DE SOFTWARE**

Thiago da Silva Araújo

Análise de Qualidade

Belo Horizonte,

2022

# RESUMO

Neste documento será realizada a avaliação do serviço oferecido pelo Zé Delivery, que é um aplicativo de distribuição de bebidas, no modelo B2C. A documentação abordará questões como: usabilidade, desempenho, disponibilidade e características gerais do aplicativo/serviço.

# SUMÁRIO

[1. RESUMO 2](#_Toc111473113)

[2. SUMÁRIO 3](#_Toc111473114)

[3. INTRODUÇÃO 3](#_Toc111473115)

[4. O PROJETO 5](#_Toc111473116)

[4.1 Detalhes do produto ou serviço 5](#_Toc111473117)

[4.2 Tabela de Análise 5](#_Toc111473118)

[4.3 Onde encontrar 9](#_Toc111473119)

[5. CONCLUSÃO 9](#_Toc111473120)

[6. REFERÊNCIAS 9](#_Toc111473121)

# INTRODUÇÃO

Qual o amante das bebidas, ou mesmo, o consumidor ocasional delas, não gostaria de recebê-las no conforto de casa, geladas, com rapidez e ainda por cima com um ótimo custo-benefício?! Essa é a proposta apresentada pelo Zé Delivery.

Neste documento, analisaremos o aplicativo, que é a plataforma de vendas e a prestação do serviço em si, para identificarmos se os objetivos propositados pelos desenvolvedores do app, são atendidos e proporcionam aos seus consumidores uma experiência agradável, desde o início do processo de compra até o recebimento dos produtos.

A análise será feita dentro de uma experiência pessoal minha, enquanto usuário, mas também traz pontos levantados nas avaliações de outros usuários em uma das plataformas em que o aplicativo está disponível para download.

# O PROJETO

Veja abaixo as análises realizadas a respeito do objeto observado:

## Detalhes do produto ou serviço

|  |  |
| --- | --- |
| **Nome do produto ou serviço:** | **Zé Delivery** |
| **Fabricante:** | **Zé Soluções Tecnológicas de Comércio de Bebidas LTDA.** |
| **Tempo de uso:** | 1 Ano |
| **Outros detalhes relevantes sobre o produto:** | **Versão 22.26.1** |

## Tabela de Análise

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Característica** | **Sua percepção** | **Referência da evidência [caso tenha]** |
| **Usabilidade:** | Uma vez cadastrado no App, ele apresenta fácil usabilidade para a realização de pedidos.  Um dos fatores que facilita a utilização intuitiva do aplicativo, é que ele segue o padrão de outras plataformas consolidadas de vendas online, onde através da visualização dos itens em catálogo, é possível adicioná-los em “cestas”, “sacolas” ou “carrinhos” (Como podem ser chamados). Tudo isso, com poucos cliques. Basta localizar/filtrar o(s) produto(s) desejado(s), informar a quantidade e adicioná-lo(s) ao pedido.  Falando sobre o processo localização/filtro de itens o Zé Delivery também “facilita a vida do usuário”, uma vez que consegue distribuir muito bem em sua tela diferentes formas de organizar os itens por meio de diferentes tipos de divisão por categoria, podendo ser por:  - Tipo do produto (Cervejas, vinhos, petiscos...);  - Marcas dos produtos (Brahma, Skol, Original...);  - Produtos mais populares.  Outro acerto do aplicativo, é destinar um espaço em destaque na tela para um carrossel de imagens, que apresentam as promoções em vigência. Ao clicar sobre uma imagem, o usuário é destinado à tela onde pode adicionar os itens em promoção ao pedido.  Independente do fluxo percorrido pelo usuário até adicionar um item à sacola, após tê-lo feito, são dadas as opções de continuar comprando ou finalizar o pedido.  A finalização da compra por sua vez, também segue um padrão de fácil utilização. Tendo nele a opção de revisar/editar ou excluir os itens adicionados, além da possibilidade de acrescentar novos produtos. Ainda nessa tela é visualizada uma sugestão de itens, o endereço a ser entregue o pedido, campo para acionar cupons promocionais, caixa de texto para observações a serem feita ao distribuidor que fará a entrega e por fim o valor do pedido e um botão que direciona à seleção da forma de pagamento.  Escolher a forma de pagamento é extremamente simples, a único ponto negativo, é que diferente de outros aplicativos que prestam serviços similares (como ifood ou uber), no Zé Delivery, ao optar por pagamento online, não tem a possibilidade de cadastrar cartões, com isso a cada nova compra, se faz necessário preencher os dados do cartão, o que pode ser opção de segurança por parte dos desenvolvedores, mas que por outro lado perde em comodidade oferecida ao usuário. | Ex. As imagens abaixo mostram as diferentes formas de organização e pesquisa de itens dentro da plataforma, além do link para visualização da sacola:    Tela de adição de itens: |
| **Performance:** | A aplicação em si, apresenta boa performance, mas quando analisamos a prestação do serviço proposto, inevitavelmente enxergamos que a qualidade e pontualidade acaba dependendo muito da região em que o usuário se encontra. Dentro da minha experiência pessoal como utilizador do serviço, posso afirmar que em praticamente todas as vezes que consumi o serviço tive uma boa experiência (pedido aprovado rapidamente, entrega dentro do horário previsto, bebidas geladas conforme anunciado e cordialidade dos profissionais responsáveis pela entrega). Porém, ao verificar as avaliações de outros usuários através do play store, apesar do app ter uma ótima avaliação geral (média de 4,9 estrelas em aproximadamente 667 mil avaliações), quando lemos os comentários, é possível notar que existem críticas negativas ao serviço, diretamente relacionadas à localidade do usuário. |  |
| **Design:** | O aplicativo Zé Delivery, de modo geral, apresenta telas amigáveis e familiares aos usuários e fluxos simples e enxutos de navegação, |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

## Onde encontrar

O Zé Delivery atua hoje em todos os 27 estados do território nacional, estando presente em mais de 150 cidades e dentre elas, todas as capitais. O serviço pode ser acessado através do aplicativo, disponível para download na *Apple Store* ou *Google Play* ou acessando o site, pelo link a seguir*:* [Zé Delivery: Entrega de bebidas geladas a preço baixo (ze.delivery)](https://www.ze.delivery/)

# CONCLUSÃO

Pode-se concluir que o aplicativo analisado, presta hoje um serviço que facilita a vida de seus usuários, uma vez que leva até eles os produtos oferecidos já a ponto de consumo, no caso das bebidas, isso se traduz em entregá-las gelada. Assim como também evita que as pessoas tenham que se deslocar a nenhum comércio e nem enfrente filas para pagamento. Tudo isso com preços, na maioria das vezes, melhores que os encontrados até mesmo em supermercados, bares ou distribuidoras locais. Ou seja, oferece economia de tempo e dinheiro.

# REFERÊNCIAS

Zé Delivery: [Zé Delivery: Entrega de bebidas geladas a preço baixo (ze.delivery)](https://www.ze.delivery/)