	<b>DESAFIO TÉCNICO - QA COCO BAMBU</b>	<b>Página 1 de 9</b>
<b>Elaborado por:</b> Victor Almeida		<b>Data:</b> 11/03/2025

## 1. Descrição

Este relatório tem como objetivo descrever, inicialmente, os testes voltados para a experiência dos clientes na plataforma ([Coco Bambu Delivery - Homologação](#)), conforme indicado no documento do desafio técnico. O foco é garantir a melhor experiência possível durante a navegação, alinhando-se à nossa missão de encantar os clientes e fortalecer o relacionamento a longo prazo.

## 2. Descrição do Fluxo no Delivery

Ao acessar o sistema, o cliente é direcionado para o Coco Bambu Pizzaria sem estar logado.



### 2.1 Acesso à Tela do Delivery

1. Ao acessar a plataforma de delivery, na opção de “Tradicionais”, o sistema deveria direcionar o cliente automaticamente para a tela de login ou para a tela de cadastro antes de permitir a navegação.
2. No entanto, atualmente, o sistema permite que o cliente acesse a tela de “Pizza Tradicional Grande” sem realizar login.

### 2.2 Tela de Pizza Grande Tradicional

1. O cliente pode visualizar os produtos disponíveis sem a necessidade de autenticação prévia.
2. O campo de observações está disponível e permite a inserção de caracteres livremente sem o cliente estar logado.

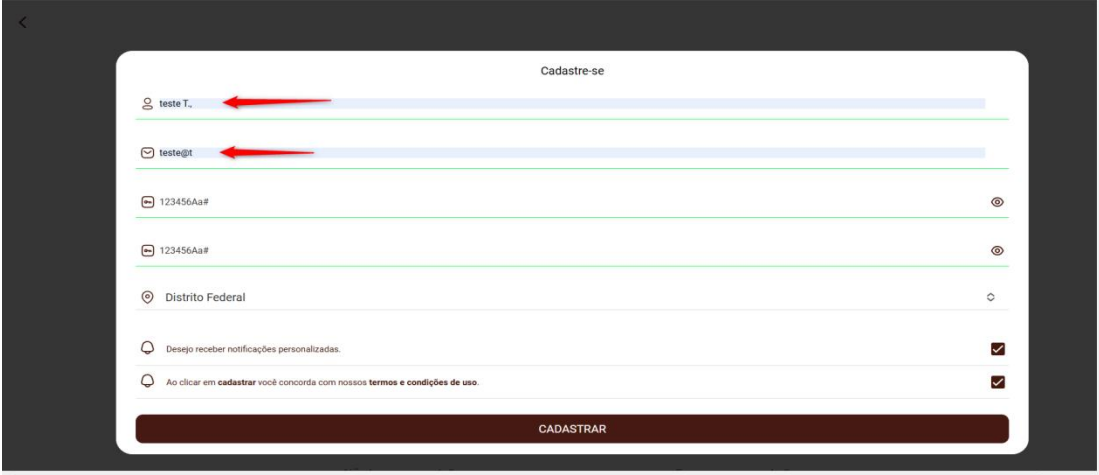


 	<b>DESAFIO TÉCNICO - QA COCO BAMBU</b>	<b>Página 2 de 9</b>
<b>Elaborado por:</b> Victor Almeida		<b>Data:</b> 11/03/2025

### 3 . Fluxo da Tela de Cadastro

#### 3.1 Acesso à Tela de Cadastro

1. **Nome:** Atualmente, o campo permite a inserção de caracteres como ",", " e ".".
2. **Apelido (Sugestão de melhoria):** Um campo opcional poderia ser adicionado para que o cliente informe um apelido, facilitando a personalização da experiência.
3. **E-mail:** O sistema permite a inserção de um e-mail sem um domínio válido, o que pode gerar problemas na comunicação com o cliente.
4. **Confirmação de e-mail:** Não há um campo para confirmação do e-mail, o que pode aumentar o risco de erro de digitação e dificultar o login posterior.




A imagem mostra a interface de usuário para o cadastro, intitulada "Cadastre-se". O formulário contém os seguintes campos e elementos:

- Nome: Campo com o texto "teste T." e uma seta vermelha apontando para ele.
- E-mail: Campo com o texto "teste@t" e uma seta vermelha apontando para ele.
- Senha: Campo com o texto "123456Aa#" e ícone para alternar visibilidade.
- Confirmação de senha: Campo com o texto "123456Aa#" e ícone para alternar visibilidade.
- Cidade: Campo com o texto "Distrito Federal" e ícone para alternar visibilidade.
- Notificações: Checkbox com o texto "Desejo receber notificações personalizadas." e ícone de notificação.
- Termos de uso: Checkbox com o texto "Ao clicar em cadastrar você concorda com nossos termos e condições de uso." e ícone de documento.
- Botão: Botão de fundo marrom com o texto "CADASTRAR".

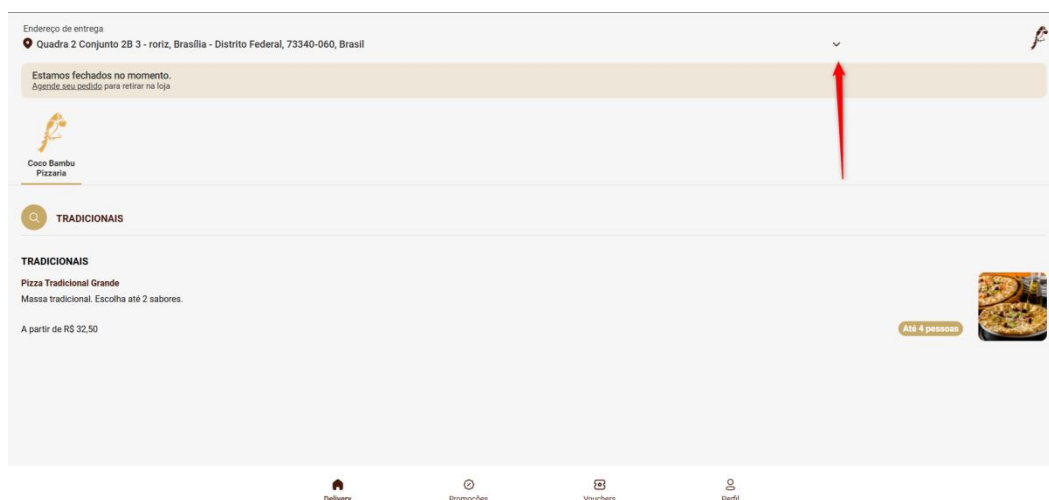
#### 3.2 Envio e Finalização do Cadastro

1. Após o preenchimento, o usuário envia os dados para criação da conta.
2. Se não houver validações adequadas, erros como e-mails inválidos ou nomes com caracteres indevidos podem comprometer a integridade do cadastro e das informações no banco de dados.
3. Durante o preenchimento do cadastro com informações incorretas, o sistema poderia exibir alertas intuitivos, orientando o usuário sobre as correções necessárias. No entanto, atualmente, o sistema permanece inalterado na tela de cadastro, sem fornecer feedback ou indicar os ajustes a serem feitos. (vídeo: "**cadastro\_invalido.mp4**" raiz do projeto)

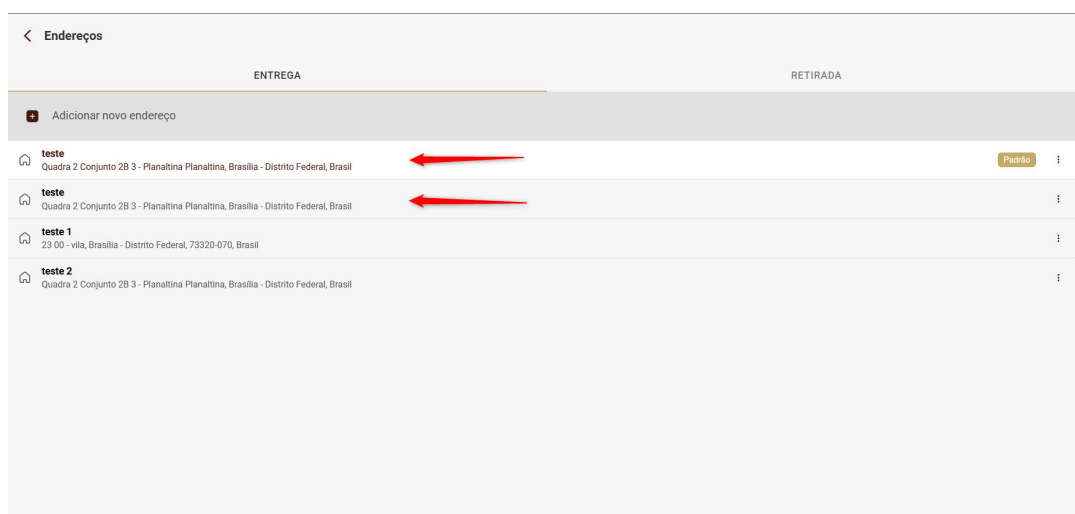
	<b>DESAFIO TÉCNICO - QA COCO BAMBU</b>	<b>Página 3 de 9</b>
<b>Elaborado por:</b> Victor Almeida		<b>Data:</b> 11/03/2025



## 4 . Fluxo da Tela de Delivery - Endereço de Entrega

**4.1** Atualmente, a seta que deveria exibir a lista de endereços cadastrados não apresenta qualquer ação, mesmo quando há múltiplos endereços salvos na conta do usuário. Esse comportamento impede a seleção rápida de um endereço previamente cadastrado, impactando a usabilidade e tornando o processo menos intuitivo.



**4.2 Endereço de Entrega:** O Sistema permite cadastrar o mesmo endereço duas vezes com o mesmo nome ou apelido.



 	<b>DESAFIO TÉCNICO - QA COCO BAMBU</b>	<b>Página 4 de 9</b>
<b>Elaborado por:</b> Victor Almeida		<b>Data:</b> 11/03/2025

## 5. Confirmação ao Alterar Endereço Padrão

**Comportamento Atual:** Atualmente, ao clicar em um endereço diferente na tela de endereços (entrega), o sistema automaticamente define esse endereço como padrão, sem solicitar confirmação do usuário. (vídeo: “troca\_end\_padrao.mp4” raiz do projeto)

**Sugestão de Melhoria:** Ao selecionar um endereço diferente, o sistema poderia exibir uma span (ou modal) perguntando se o usuário deseja realmente tornar esse endereço o padrão.

### Fluxo Proposto

1. O usuário acessa a tela de endereços na seção de entrega.
2. O usuário clica em um endereço diferente do atual.
3. O sistema exibe uma **span** com a mensagem:

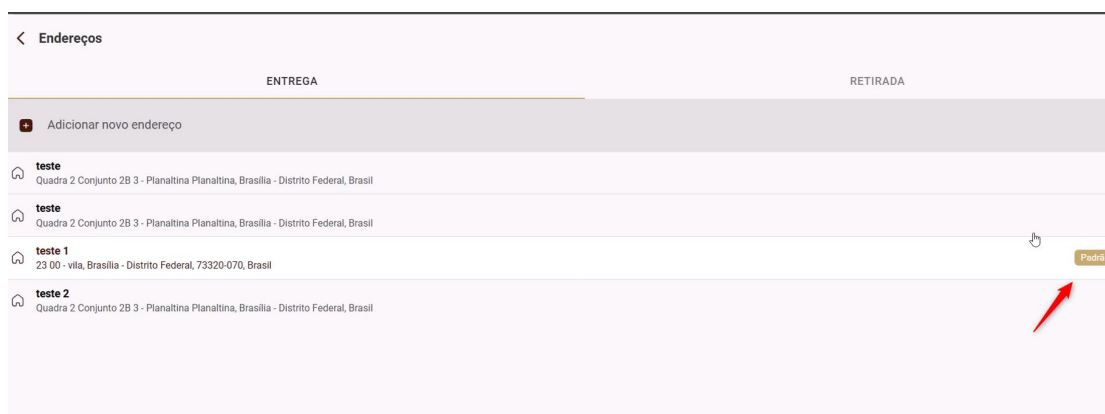
*"Deseja definir este endereço como padrão?"*



1. **Sim** → O sistema altera o endereço padrão.
2. **Não** → Nenhuma alteração é feita.

O usuário faz sua escolha e o sistema aplica a mudança conforme necessário.

### Benefícios da Melhoria

1. Evita alterações acidentais no endereço padrão.
2. Melhora a experiência do usuário, dando mais controle sobre a configuração dos endereços.
3. Reduz possíveis erros no momento da entrega.



 	<b>DESAFIO TÉCNICO - QA COCO BAMBU</b>	<b>Página 5 de 9</b>
<b>Elaborado por:</b> Victor Almeida		<b>Data:</b> 11/03/2025

## 6. Fluxo de Seleção de Coberturas Extras na Pizza Tradicional Grande

### Descrição

Na tela de seleção de pizzas, o sistema permite que o cliente escolha até **duas coberturas extras**. No entanto, ao selecionar uma terceira opção, a **primeira cobertura escolhida é automaticamente desmarcada**, mantendo apenas as duas últimas coberturas selecionadas. Isso pode confundir o cliente e gerar frustração, já que a mudança acontece sem aviso.

Além disso, **não há opção de adicionar mais de duas coberturas**, o que pode limitar a personalização da pizza e impactar a experiência do usuário.

### Problemas Identificados

#### 1. Mudança Automática de Cobertura sem Aviso

1. Quando o cliente tenta selecionar uma terceira cobertura, a primeira é removida sem confirmação, o que pode causar confusão.
2. O sistema poderia desativar outras coberturas após atingir o limite de duas e solicitar que o cliente desmarque uma cobertura antes de adicionar uma nova.



#### 2. Limitação na Quantidade de Coberturas Extras

1. Alguns clientes podem querer mais de duas coberturas extras na pizza.
2. Uma melhoria interessante seria oferecer a possibilidade de **adicionar mais coberturas por um custo adicional**.

#### 3. Sugestão de Melhorias

##### Bloqueio Inteligente da Seleção de Coberturas

1. Ao atingir o limite de duas coberturas, o sistema poderia **desativar temporariamente** as demais opções, permitindo que o cliente **desmarque uma cobertura antes de escolher outra**.
2. Exemplo de mensagem para o usuário:  
"Você já selecionou duas coberturas. Para escolher uma nova, desmarque uma das opções atuais."

 	<b>DESAFIO TÉCNICO - QA COCO BAMBU</b>	<b>Página 6 de 9</b>
<b>Elaborado por:</b> Victor Almeida		<b>Data:</b> 11/03/2025

#### 4. Impacto no Processo de Compra

1. **Melhora a Experiência do Cliente** → Evita frustração ao perder uma cobertura sem aviso.
2. **Aumenta a Clareza na Escolha** → O usuário entende que precisa remover uma cobertura antes de adicionar outra.
3. **Possível Aumento de Receita** → A opção de coberturas extras pagas pode aumentar o ticket médio do pedido.

#### 7. Fluxo da Sacola - Entrega

##### Descrição

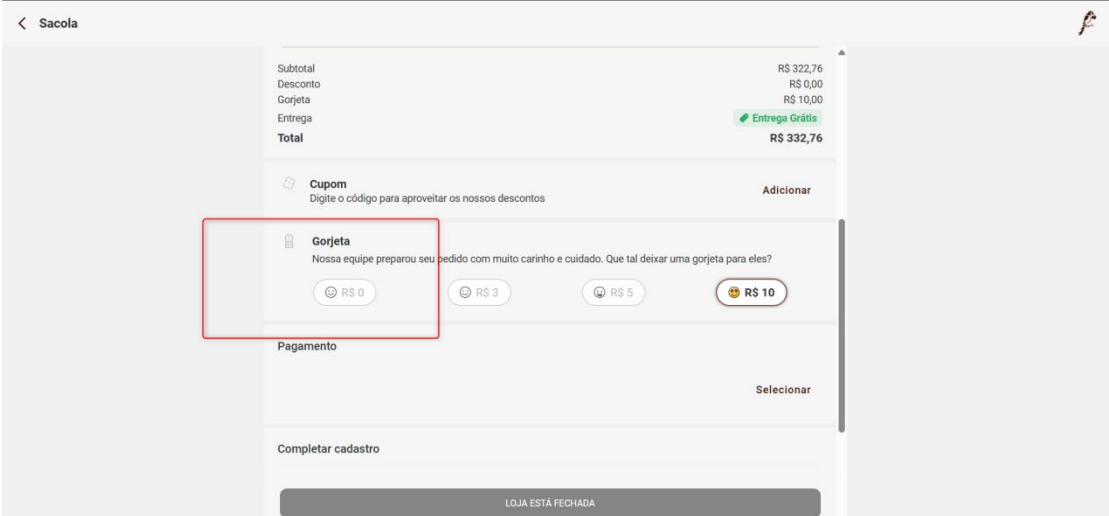
Atualmente, o fluxo da sacola apresenta algumas limitações que podem impactar negativamente a experiência do usuário como opções restritas de pagamento e limitações na escolha da gorjeta.

##### Melhorias Sugeridas


##### Ajustes na Opção de Gorjeta


**Problema:** Atualmente, o sistema exibe "R\$ 0" como valor de gorjeta, o que pode ser desnecessário.


**Melhoria:** Remover a exibição do valor "R\$ 0" e adicionar valores predefinidos (ex: 5%, 10%, 15%) e uma opção de valor personalizado, permitindo que o cliente insira livremente um valor para a equipe.



< Sacola

Subtotal R\$ 322,76  
Desconto R\$ 0,00  
Gorjeta R\$ 10,00  
Entrega  Entrega Grátis  
Total R\$ 332,76

 Cupom  
Digite o código para aproveitar os nossos descontos Adicionar



 Gorjeta  
Nossa equipe preparou seu pedido com muito carinho e cuidado. Que tal deixar uma gorjeta para eles?

☐ R\$ 0 ☐ R\$ 3 ☐ R\$ 5 ☒ R\$ 10

Pagamento Selecionar

Completar cadastro

LOJA ESTÁ FECHADA

 	<b>DESAFIO TÉCNICO - QA COCO BAMBU</b>	<b>Página 7 de 9</b>
<b>Elaborado por:</b> Victor Almeida		<b>Data:</b> 11/03/2025

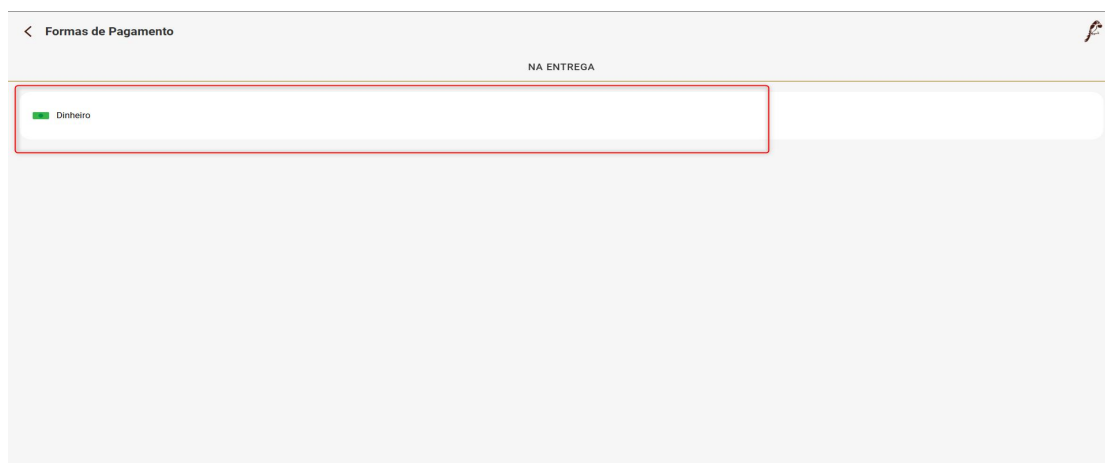
## 8. Opções de Pagamento Restritas

### Problema:

A sacola exibe apenas a opção de pagamento em dinheiro, sem alternativas digitais.

### Melhorias:

1. Incluir as opções de pagamento por **cartão de crédito, débito e Pix**.
2. Exibir um resumo dos métodos de pagamento disponíveis antes da finalização do pedido.
3. Garantir que a opção de troco apareça apenas quando a forma de pagamento for dinheiro.




## 9. Confirmação do pedido com campos obrigatórios

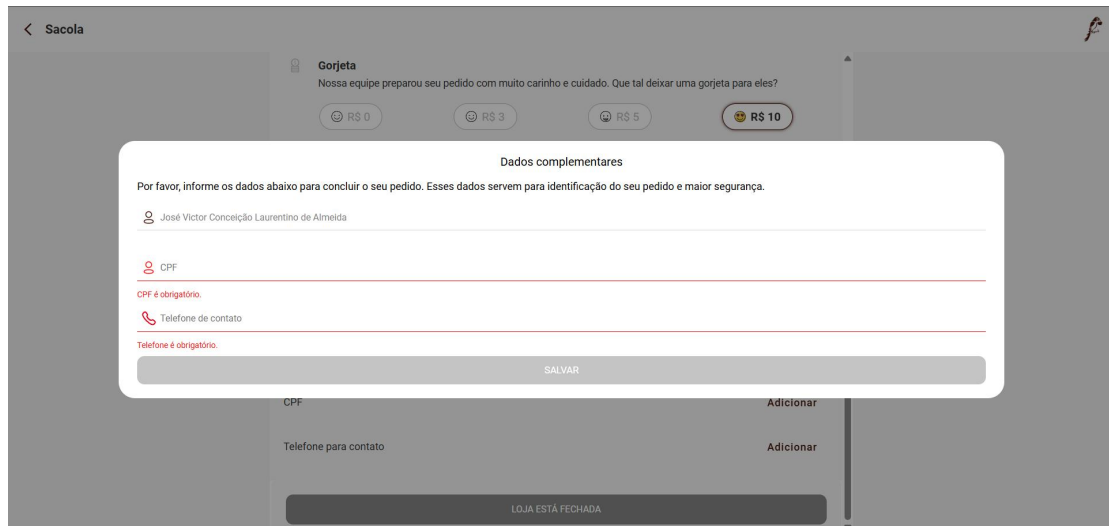
### Problema:

Atualmente, o cliente só consegue confirmar o pedido após informar CPF e telefone, muitos clientes preferem não compartilhar esses dados.

### Melhorias:

1. Tornar o **CPF opcional**, permitindo que o usuário prossiga sem esse dado.
2. Autenticação por **e-mail ou SMS** como alternativa ao CPF.
3. Caso o CPF seja obrigatório para emissão de nota fiscal, deixar essa opção clara ao usuário antes da finalização.
4. Criar um **ID único** para o cliente, vinculado ao seu cadastro, garantindo mais segurança.

	<b>DESAFIO TÉCNICO - QA COCO BAMBU</b>	<b>Página 8 de 9</b>
<b>Elaborado por:</b> Victor Almeida		<b>Data:</b> 11/03/2025



## 10. Mensagem ao Tentar Comprar Quando a Loja Está Fechada

### Problema:

O sistema exibe apenas a mensagem "A loja está fechada", sem oferecer alternativas ao cliente.


### Melhorias:

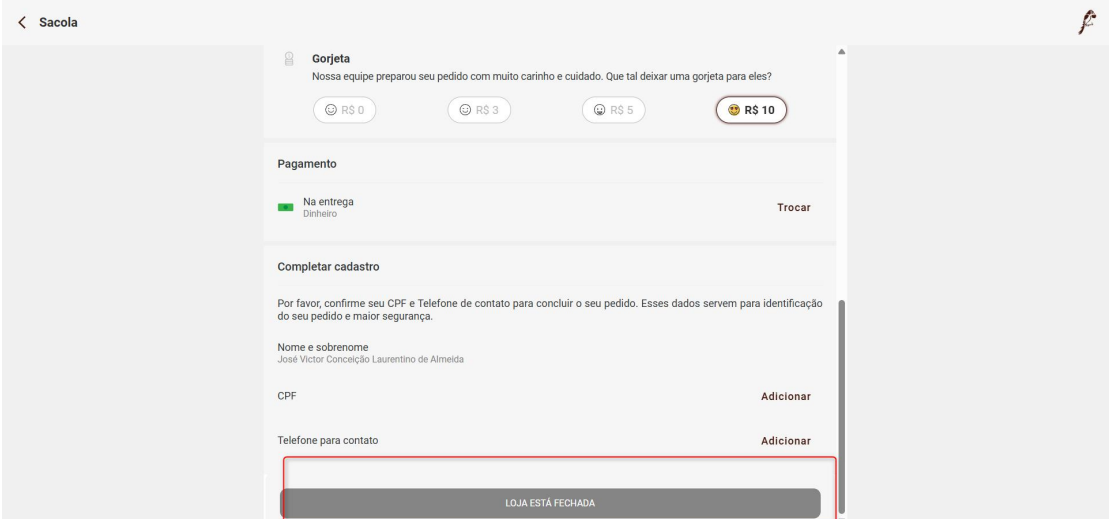
1. Permitir que o cliente **salve o pedido** e receba uma notificação quando a loja abrir.
2. Exibir uma mensagem informando que "O pedido foi salvo. A loja entrará em contato para confirmar a compra assim que abrir."
3. Caso a loja tenha um horário fixo de funcionamento, exibir **a hora de reabertura** para o cliente.

### Impacto das Melhorias

1. **Experiência mais fluida** → Evitar solicitação repetida de informações.
2. **Facilidade no pagamento** → Mais opções de pagamento aumentam as chances de conversão.
3. **Menos Abandono de Carrinho** → Evitar que o cliente precise refazer o pedido caso a loja esteja fechada.



	<b>DESAFIO TÉCNICO - QA COCO BAMBU</b>	<b>Página 9 de 9</b>
<b>Elaborado por:</b> Victor Almeida		<b>Data:</b> 11/03/2025



## Conclusão

Os fluxos analisados evidenciam diversas oportunidades de melhoria na experiência do cliente dentro da plataforma de delivery do Coco Bambu.

Desde falhas técnicas, como erros ao alterar endereços e sabores, até barreiras desnecessárias na finalização do pedido, cada ponto identificado impacta diretamente a jornada de compra do usuário.

A possibilidade de perder um pedido por conta de uma falha sistêmica, a exigência de dados sensíveis sem alternativas viáveis e a ausência de opções de pagamento modernas são fatores que podem gerar frustração, aumentando a taxa de desistência e reduzindo a conversão de vendas.

Ao implementar as melhorias sugeridas, o sistema se tornará mais intuitivo, confiável e acessível, garantindo que o cliente tenha uma jornada fluida, sem interrupções ou dificuldades desnecessárias. Isso não só fortalece a satisfação e a fidelização dos clientes, mas também impacta diretamente os resultados do negócio, reduzindo abandono de carrinho e aumentando a taxa de pedidos concluídos.

A experiência do cliente deve estar no centro das decisões, e otimizar esses fluxos significa transformar barreiras em oportunidades, proporcionando uma navegação eficiente e uma compra sem frustrações.