

ENGENHARIA DE SOFTWARE

7º Semestre - Noturno

Leonardo Kitagawa

RA - 1947168-2

Vinícius Davantel Klaus

RA - 1906071-2

**DESENVOLVIMENTO DE UMA APLICAÇÃO QUE TENHA COMO OBJETIVO
MELHORAR OU INOVAR O MERCADO DE APLICATIVOS DE DELIVERY
ATIVIDADE DE ESTUDO PROGRAMADA DO 1º BIMESTRE**

MARINGÁ
2022

TÍTULO

INTRODUÇÃO

Buscando acompanhar o cenário atual em que os pedidos de delivery está em alta, é possível dizer que dia após dia as entregas de comida por delivery aumentaram drasticamente desde o isolamento social em março de 2020, assim, como consequência o uso dos apps de delivery se tornaram uma necessidade na vida dos brasileiros e de pessoas ao redor do mundo. De acordo com a empresa desenvolvedora Delivery Much, no Brasil o número de downloads dos apps de entregas aumentou em 120% em relação com as do período do ano de 2019, além disso, 72% das pessoas que possuem um smartphone ou possui um meio de se conectar a internet tem estes aplicativos instalados em seus dispositivos. Com isso, a adoção de plataformas de delivery tem sido a solução para muitas pessoas que querem praticidade, agilidade, o autoatendimento e conforto em poder pedir de sua própria casa por exemplo.

Tendo isso em vista, é importante analisar que o padrão de movimento também se alterou, antes os consumidores iam até o estabelecimento ou aos vendedores, e agora são os vendedores que tem que ir até a casa dos consumidores, e antes o que era uma praticidade virou uma necessidade, com a alta velocidade nas entregas e a praticidade de se fazer os pedidos, podendo se comparar com o atendimento pelo “Drive Thru” nos Fast Foods. Contudo, embora seja um processo bastante comum hoje em dia, não são todas as empresas que conseguem apostar nestas ferramentas que automatizam o processo de entregas e deem mais segurança para seus clientes, o que ocasiona um retardo no avanço econômico da empresa e ainda mais a pressão de se adaptar as novas tecnologias, como diz Wendel Rosario, “A vida é uma constante adaptação, aqueles que melhor se adaptam, acabam encontrando mais oportunidades”.

Além disso, em meio a esta realidade de mudança cultural e comportamento, empresas que já investiram nestas plataformas já saíram na frente, como por exemplo diz Denise Cervelin coordenadora mobile da C&A Brasil, “Tivemos crescimento de 400% nas instalações do app, passando para mais de 1,2 milhão de usuários por mês, usuários engajados em visitas e recorrência de compras”. Isso só mostra que, as empresas precisam investir não só no delivery, mas nas plataformas mobile também.

Diante disso, este trabalho tem como objetivo propor uma aplicação mobile para os usuários destes apps, com o propósito de buscar soluções inovadoras ou melhorar os aplicativos de delivery, inspirada nos grandes apps que estão no mercado. Sendo assim, é previsto que este trabalho apresente uma melhora em comparação aos concorrentes já existentes e reduzir o número de falhas, e como consequência diminuindo o número de descontentamentos perante os aplicativos de entrega.

OBJETIVO

O objetivo geral deste trabalho é, a criação de um aplicativo de delivery com o intuito de melhorar ou solucionar de forma inovadora problemas que são presentes nos apps de entregas, e por consequência satisfazer os clientes que uma vez se descontentaram com a aplicação ou a forma que o pedido foi entregue. Contribuindo assim, para a evolução destas plataformas por meio das mudanças implementadas.

Dessa forma, esta aplicação poderá servir de exemplo ou ajudar empresas que investem no delivery a inovarem e abrirem um leque de investimento para melhorarem suas plataformas e alavancarem suas vendas.

DESENVOLVIMENTO

ANÁLISE DE MERCADO

Com os aplicativos de delivery se tornando uma febre por consequência da pandemia, diversas lojas para não fecharem o caixa no vermelho optaram por abrir suas contas em um dos aplicativos de delivery, porém, com esse aumento drástico no número de usuários nas plataformas foram observadas várias falhas apontadas por eles.

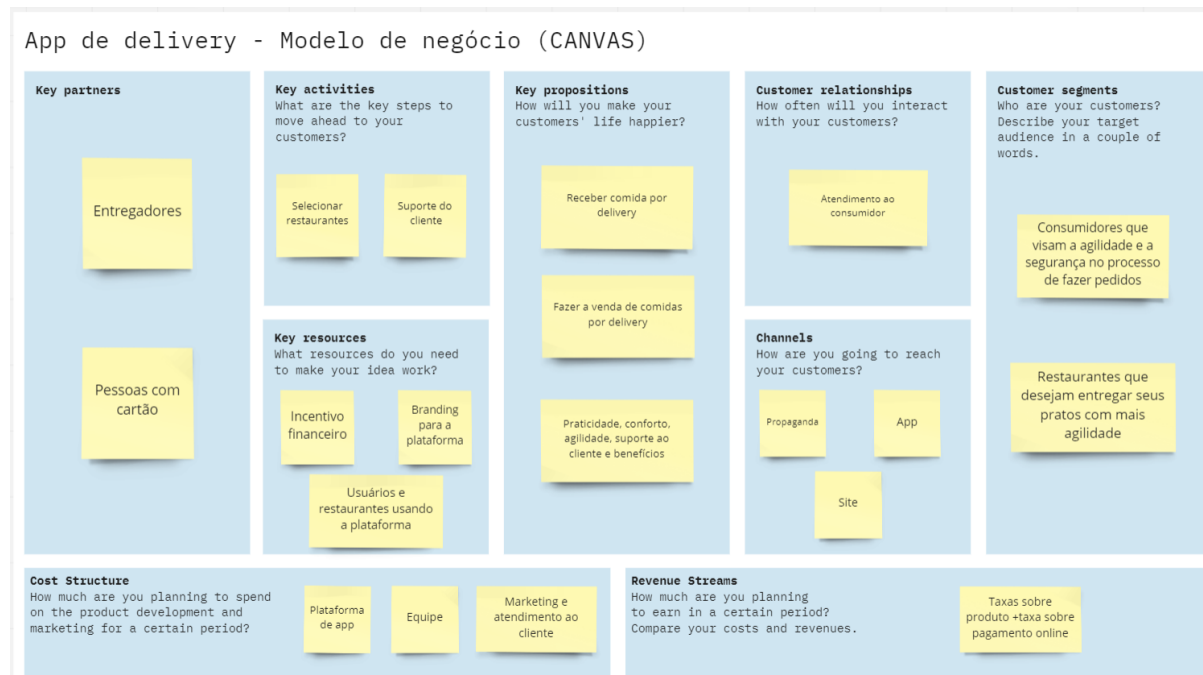
Diante disso, é possível perceber uma alta concorrência entre os aplicativos de delivery, portanto, foram analisados três dos aplicativos mais utilizados que são Ifood, Rappi, Aiqfome, o intuito dessa pesquisa de mercado é buscar informações que os clientes sobre os aplicativos, sua falhar, onde podem melhorar etc.

- Ifood - Foram apontadas diversas falhas quando ao pedido não ser entregue como deveria, exemplo: um combo lanche + bebida + batata não era entregue corretamente

ao cliente e ele apontava que não havia recebido o lanche, mas havia recebido o resto. Com isso pode observar que existe uma enorme falha referente a logística de como as entregas não são verificadas, isso demonstra uma falha na comunicação entre a plataforma e o restaurante.

- Rappi - Foram apontadas várias falhas mediante ao cancelamento do pedido porém sem o estorno do valor e mesmo o valor sendo debitado o pedido que foi pago não chegou pelo fato de ser cancelado, isso demonstra uma falha de comunicação do aplicativo com o sistema do banco.
- Aiqfome - Foram observadas muitas reclamações de pedidos que não seguiram a orientação do consumidor, exemplo um pedido de pizza sem azeitonas feito pelo consumidor chegou a ele uma pizza com azeitonas, isso demonstra uma falha na comunicação entre a plataforma e o restaurante

DEFINIÇÃO DO MODELO DE NEGÓCIO (CANVAS)



ESPECIFICAÇÃO DE REQUISITOS

1. REQUISITOS FUNCIONAIS

• RF001. CADASTRO DE CLIENTES

O sistema deve ser capaz de permitir que seus clientes façam um cadastro na plataforma.

- **RF002. FAZER COMPRAS**

O sistema deve ser capaz de intermediar as compras entre usuários e restaurantes.

- **RF003. MOSTRAR O CARDÁPIO**

O sistema deve apresentar o cardápio de cada restaurante cadastrado na plataforma.

- **RF004. LISTAR RESTAURANTES**

O sistema deve apresentar os restaurantes disponíveis de acordo com o seu horário de funcionamento.

- **RF005. PAGAMENTO**

O usuário deverá ser capaz de escolher sua forma de pagamento no sistema, assim como, a escolha do pagamento pelo app ou na hora da entrega.

- **RF006. RECEBER NOTIFICAÇÕES**

O usuário deverá receber notificações de promoções, status do pedido, a confirmação de pagamento e a confirmação de entrega do seu pedido.

- **RF007. STATUS DO PEDIDO**

O usuário poderá visualizar o status do seu pedido pelo sistema, assim como, o tempo de entrega, se ele está em preparo, quando foi feito e quando está a caminho.

2. REQUISITOS NÃO FUNCIONAIS

- **RNF001. TEMPO DE ENTREGA**

O sistema deve ser capaz de minimizar o tempo de solicitação do pedido do usuário e a comunicação do restaurante.

- **RNF002. CUSTO BENEFÍCIO**

O sistema deve oferecer o melhor custo benefício comparado a outros concorrentes.

- **RNF003. PEDIDO SER INTUITIVO**

O sistema deve apresentar uma forma intuitiva ao usuário para que possa fazer os pedidos com facilidade.

- **RNF004. RÁPIDA COMUNICAÇÃO ENTRE RESTAURANTE E PLATAFORMA**

O sistema deve ser desenvolvido para que a comunicação do restaurante seja a mais rápida possível.

- **RNF005. COMUNICAÇÃO USUÁRIO E RESTAURANTE**

O sistema deve possibilitar a comunicação do usuário com o restaurante por meio de mensagens para que não tenha falha nas entregas de pedidos.

- RNF006. ALTA DEMANDA DE REQUISIÇÃO

O sistema deve ser capaz de suportar uma alta adesão de usuários e restaurantes usando ao mesmo tempo.

DIAGRAMAS

DIAGRAMA DE CASO DE USO

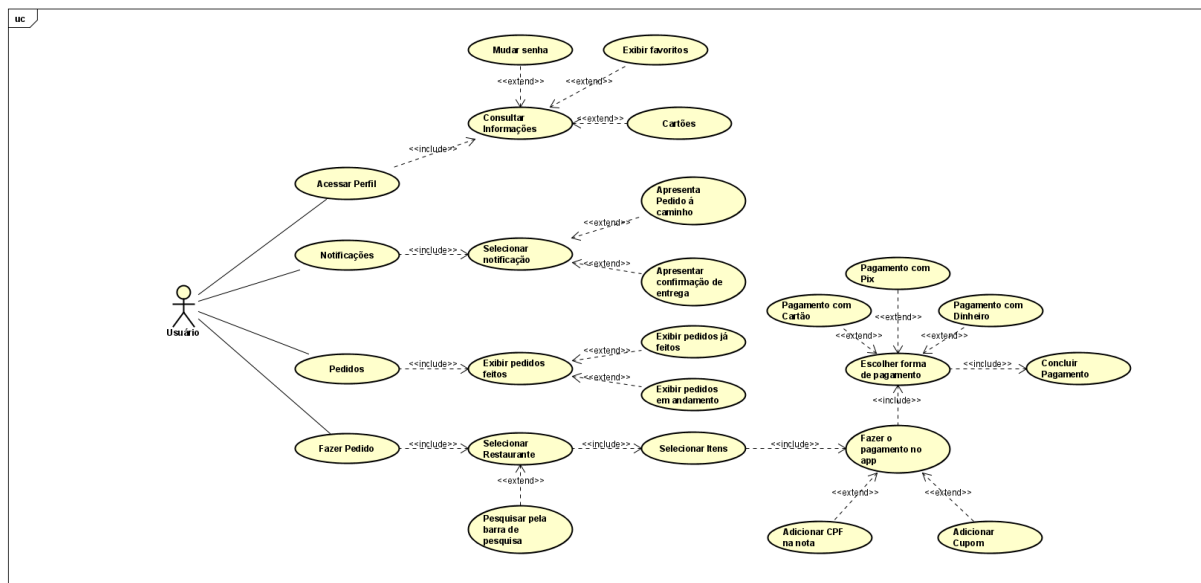
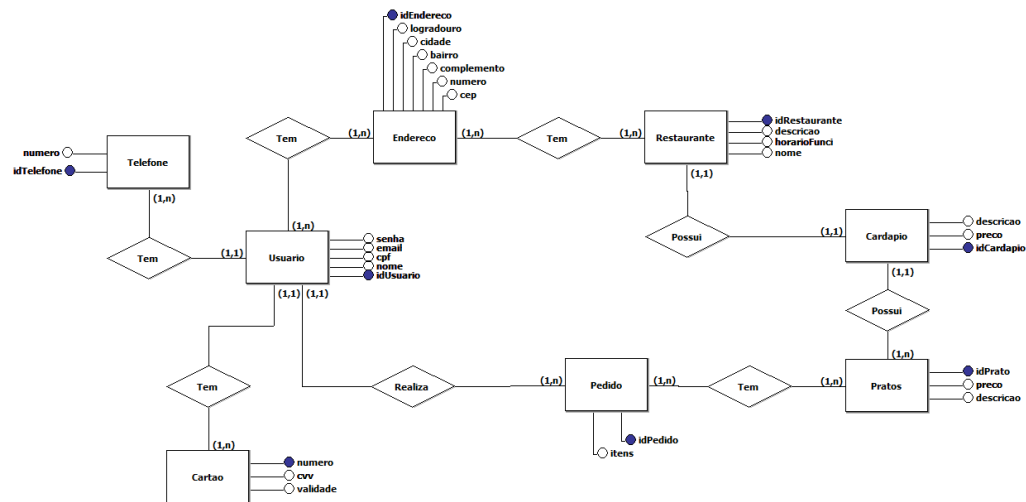


DIAGRAMA DE ENTIDADE E RELACIONAMENTO

MER:



DER:

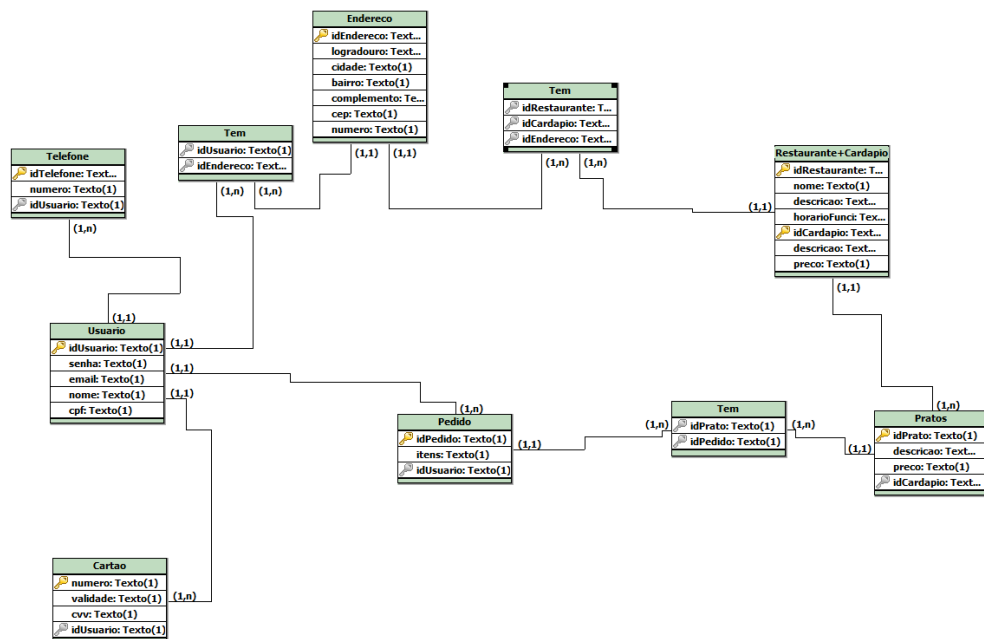


DIAGRAMA DE CLASSE

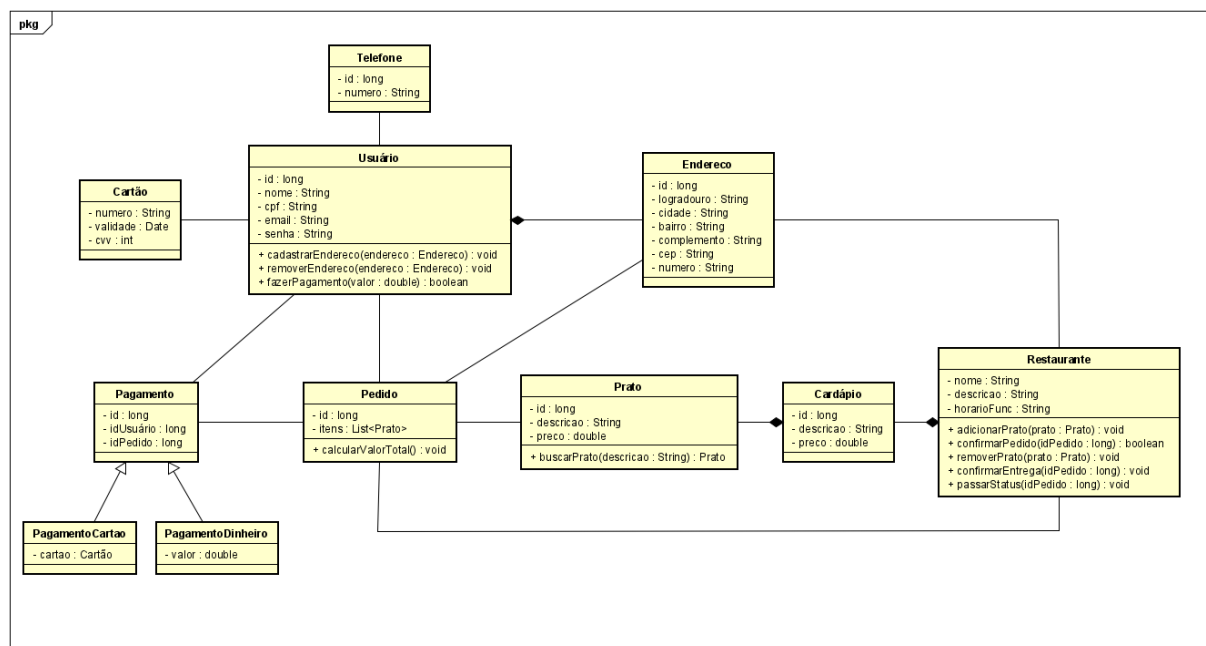


DIAGRAMA DE ATIVIDADE

DRAFT DO PLANO DE TESTE

REALIZAR PEDIDO:

Realizar pedido	ID	Passos	Resultados Esperados
FA01	1	Abrir aplicativo	Exibir aba dos restaurantes
	2	Escolher um restaurante	Exibir aba dos itens do restaurante
	3	Escolher itens do menu	Exibir aba do item e possibilidade de mudar algo no pedido
	4	Confirmar itens do menu	Exibir aba de pagamento com os itens do pedido
	5	Pagar pedido	Confirmação do pagamento
	6	Receber itens do pedido	Receber todos os itens do pedido corretamente
	7	Confirmar que o pedido foi entregue corretamente	Finalizar pedido

CANCELAR PEDIDO:

Cancelar pedido	ID	Passos	Resultados Esperados
FA02	1	Abrir aplicativo	Exibir aba dos restaurantes
	2	Escolher um restaurante	Exibir aba dos itens do restaurante
	3	Escolher itens do menu	Exibir aba do item e possibilidade de mudar algo no pedido
	4	Confirmar itens do menu	Exibir aba de pagamento com os itens do pedido
	5	Cancelar pedido	Exibir pop-up de confirmação
	6	Confirmar cancelamento	Exibir mensagem informando que o pedido foi cancelado e voltar a aba dos restaurantes

EAP DO PROJETO

A EAP do projeto assim como o termo de abertura do projeto e o gerenciamento de escopo do projeto estarão no nosso repositório: <https://github.com/Viniciusklaus/AEP-7--SMA.git> .

CONCLUSÃO

Diante do exposto, percebe-se que com as crises e o isolamento social, o uso de aplicativos de delivery para a venda de produtos estão cada vez mais frequentes neste cenário, ocasionando assim, a grande demanda de mudança e adaptação das empresas perante a comodidade de se pedir produtos/comidas dentro de casa, contudo, apesar de algumas ferramentas ainda apresentarem alguns problemas, elas proporcionaram um meio alternativo de se fazer compras com eficiência, rapidez, segurança etc. Desta forma, com a implementação destas mudanças é possível propor uma solução boa para o mercado e que contribuirá para que as empresas tomem consciência de que podem melhorar suas aplicações, os beneficiando de forma positiva e impulsionando a economia neste setor.

REFERÊNCIAS

Disponível em: <https://www.reclameaqui.com.br/empresa/aiqfome/>. Acesso em: 01 abril.2022.

Disponível em: <https://www.reclameaqui.com.br/empresa/rappi/>. Acesso em: 01 abril.2022.

Disponível em: <https://www.reclameaqui.com.br/empresa/ifood/>. Acesso em: 01 abril.2022.

Scardoelli, Anderson. Crescimento das vendas por apps de delivery amplia mercado de conciliação para o setor. Comunique-se portal.2021. Disponível em: <https://portal.comunique-se.com.br/crescimento-das-vendas-por-apps-de-delivery-amplia-mercado-de-conciliacao-para-o-setor-254373/>. Acesso em: 22 Mar.2022.

Luft, Marlon. Empresas atentas ao cenário atual aceleram investimentos em Apps para saírem fortes da pandemia. Próxima.2020. Disponível em: <https://www.proxxima.com.br/home/proxxima/how-to/2020/06/08/empresas-atentas-ao-cenario-atual-aceleram-investimentos-em-apps-para-sairem-fortes-da-pandemia.html> . Acesso em: 24 Mar.2022.

Saleh, Tarek. O cenário do delivery no Brasil: inovações e mudanças. ReachBlog. 30 Mar 2021. Disponível em: <https://blog.reach.com.br/o-cenario-do-delivery-no-brasil-inovacoes-e-mudancas> . Acesso em: 25 Mar.2022.

Azevedo, Karina. Com modelo de baixo risco, Aiqfome transforma mercado de delivery. 10 julho. 2019. Disponível em: <https://guiafranquiasdesucesso.com/noticias/aiqfome-modelo-de-baixo-risco/> . Acesso em: 26 Mar.2022.

Agra, Patrícia. Rappi x iFood: concorrência no mercado de aplicativos de alimentação. 24 nov. 2020. Disponível em: <https://www.oconsumerista.com.br/2020/11/rappi-ifood-aplicativos-alimentacao/> . Acesso em: 27 Mar.2022.