

**QUALIDADE DE SOFTWARE**

Gláucio Coutinho da Silva

Análise de Qualidade

Campo Grande - MS

2023

# RESUMO

Essa análise de qualidade é produzida no âmbito de exercício, tarefa do módulo 2 do curso “Profissão: Engenheiro de Qualidade de Software” da EBAC. A proposta da tarefa é a produção de um relatório de qualidade de um produto ou serviço comumente utilizado. O serviço escolhido para esse relatório foi o serviço do portal, ou melhor, do aplicativo SERASA, e os critérios adotados para a análise foram: usabilidade (experiência de usuário), design e performance.

# SUMÁRIO

[1. RESUMO 2](#_Toc73287557)

[2. SUMÁRIO 3](#_Toc73287558)

[3. INTRODUÇÃO 4](#_Toc73287559)

[4. O PROJETO 5](#_Toc73287560)

[4.1 Detalhes do produto ou serviço 5](#_Toc73287561)

[4.2 Tabela de Análise 5](#_Toc73287562)

[4.3 Relatório 6](#_Toc73287563)

[4.4 Evidências 7](#_Toc73287564)

[4.5 Onde encontrar 8](#_Toc73287565)

[5. CONCLUSÃO 8](#_Toc73287566)

[6. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS 8](#_Toc73287567)

# INTRODUÇÃO

Devido à facilidade de acesso aos smartphones e aos constantes avanços da tecnologia, estamos mais conectadas aos serviços mobile.

Sem dúvida nenhuma os serviços digitais trazem uma série de vantagens para usuários, mas também requer atenção e cuidados de segurança.

Escolhemos para este exercício de análise de qualidade, onde iremos realizar uma simples navegação no app do serviço SERASA.

Nosso objetivo é analisar, demonstrar a performance e as boas práticas de usabilidade de usuário do app.

# O PROJETO

## Detalhes do produto ou serviço

|  |  |
| --- | --- |
| **Nome do produto ou serviço:** | **SERASA – Consulta CPF e Score** |
| **Fabricante:** | **Serasa Experian** |
| **Tempo de uso:** | 6 Meses |
| **Outros detalhes relevantes sobre o produto:** | A **Serasa Experian** é uma marca brasileira de análises e informações para decisões de crédito e apoio a negócios. A detentora da marca é a empresa Serasa S/A. |

## Tabela de Análise

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Característica** | **Sua percepção** | **Referência da evidência [caso tenha]** |
| **Usabilidade:** | Perfeito, seguindo as boas práticas de UX o aplicativo ou app, apresenta excelente navegação, oferecendo todos os serviços disponíveis no plano gratuito e no plano premium.  As funcionalidades e usabilidade não deixa nada a desejar.  O app SERASA é excelente e atende os requisitos do básico ao avançado UX UI (na minha opinião está ótimo) | Interface gráfica do usuário, Aplicativo  Descrição gerada automaticamente |
| **Matéria prima:** |  |  |
| **Performance:** | Excelente performance. Não trava e carrega rápido todas as telas até então. |  |
| **Design:** | No meu ponto de vista toda interface, botões, as cores e design thinking se enquadram perfeitamente.  Como outros apps porém este oferece um leque de opções de serviços. Muito bom. | Interface gráfica do usuário, Aplicativo  Descrição gerada automaticamente |
| **Bug** | Acredito que seja um pequeno bug.  A ativação da biometria é rápida e simples, mas quando clicamos no botão sair da conta e depois retornamos no app, ele pergunta novamente se queremos ativar a biometria novamente. Segue no relatório abaixo mais detalhes. |  |

## Relatório

Perfeito, o app segue as boas práticas de UX, apresenta excelente navegação, oferecendo todos os serviços disponíveis no plano gratuito e no plano premium. As funcionalidades e usabilidade não deixa nada a desejar.

Verificamos o cadastramento, as validações, a segurança e a performance das telas.

Na ativação da biometria, encontramos, que na minha opinião é um pequeno bug. Todas as vezes que saímos do app via, clicando no botão SAIR DA CONTA, saímos do app mas logo depois quando tentamos entrar no app novamente, recebemos NOVAMENTE a sugestão se queremos ativar a biometria.

Resumindo: colocamos os dados para acesso, como usuário e senha, recebemos a sugestão se queremos ativar a biometria, e se ativamos a biometria aparece como ativada, mas quando saímos do app, pelo botão SAIR DA CONTA, o app esquece que ativamos e na próxima vez que acessamos o app, precisamos novamente colocar usuário e digitar a senha pois a biometria não está ativada e a pergunta se queremos ativar a biometria aparece novamente.

Lembrando que em outros aplicativos com a mesma função, pelo menos na maioria deles, uma vez a biometria ativada não precisamos mais colocar usuário e senha apenas usamos a biometria.

Observação: quando deixamos o app aberto ou acessamos outros aplicativos sem clicar no botão sair do app citado, aparentemente quando voltamos a biometria funciona, ou seja, a biometria funciona se não sairmos do app, parece óbvio.

Eu, pelo menos, gosto de sair de qualquer aplicativo, app, portal, sistema clicando no botão “SAIR DA CONTA”, me sinto mais seguro. (Vai que né!)

## Evidências

Seguem abaixo prints de algumas telas passo a passo onde verificamos que a ativação da biometria não permanece ativa quando saímos do app via botão Sair da Conta.

Teste 1 – imagens da esquerda para direita,

Imagem 1 – Tela acessar conta com senha / Imagem 2 – Tela digitar senha / Imagem 3 – Tela sugerindo ativação da biometria / Imagem 4 – Tela ativar biometria / Imagem 5 – Tela biometria foi ativado / Imagem 6 – Tela qualquer do app

Interface gráfica do usuário, Texto, Aplicativo, chat ou mensagem de texto

Descrição gerada automaticamente Interface gráfica do usuário, Texto, Aplicativo, chat ou mensagem de texto

Descrição gerada automaticamente Interface gráfica do usuário, Aplicativo

Descrição gerada automaticamente Interface gráfica do usuário, Texto, Aplicativo, chat ou mensagem de texto, Teams

Descrição gerada automaticamente Interface gráfica do usuário, Aplicativo

Descrição gerada automaticamente Interface gráfica do usuário, Aplicativo

Descrição gerada automaticamente

Teste 2 – imagens da esquerda para direita,

Imagem 1 – Tela sair da conta / Imagem 2 – Tela confirmação - sair da conta / Imagem 3 – Tela Repete a operação tendo que digitar a senha novamente

Interface gráfica do usuário, Aplicativo

Descrição gerada automaticamente Interface gráfica do usuário, Aplicativo

Descrição gerada automaticamente Interface gráfica do usuário, Texto, Aplicativo, chat ou mensagem de texto

Descrição gerada automaticamente

Na imagem acima 3, acreditamos que, quando retornamos para entrar no app novamente, o app deveria solicitar a biometria pois ela foi ativada mas não é isso que acontece, precisamos novamente entrar com a senha, e pior, precisamos, caso queiram, ativar a biometria novamente.

## Onde encontrar

Para usuários Android:

<https://play.google.com/store/search?q=serasa&c=apps> - *Google Play*.

# CONCLUSÃO

Se me permitem, confesso que eu era mais PC do que A p os, mas nesse último ano, quando adquiri o meu modesto e novo celular, eu tenho usado muito os apps que me auxiliam nos meus negócios e estudos, sou direto e prático.

Analisando o app citado, ele, o app, traz um design bem parecido com a maioria, respeitando as boas práticas de UX e UI. Não tive dificuldade nenhuma em navegar pelo app. O Serasa está perfeito em seus serviços oferecidos para negócios, pessoa jurídica e também pessoa física.

Todas as pessoas que possuem um CPF, eu altamente recomendo que baixe esse app no seu smartphone, é muito importante que todos fiquem atentos, e recebam informações sobre o seu CPF. (Lembrando que ao instalar ou baixar o app do Serasa eu descobri uma dívida de R$ 39,00 de 1993 rsrsrsrs, e confesso que não sabia, assim realizei o pagamento no próprio app.)

Também descobrimos um pequeno bug no app, que citamos acima, assim, valeu muito a experiência de análise de qualidade. Lembrando que eu acredito que, em breve, a empresa vai corrigir.

Fantástico App, eu consigo monitorar se alguém ou alguma empresa consultou o meu CPF ou CNPJ na hora. Experimente o app vale a pena.

# REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Fonte sobre Serasa S/A: <https://pt.wikipedia.org/wiki/Serasa_Experian>