



QUALIDADE DE SOFTWARE

Heros de Assis

Análise de Qualidade

Recife

2022

1. RESUMO

Percebendo a alta demanda por transporte nas grandes cidades, dois executivos tiveram uma ideia: “E se você pudesse solicitar uma carona do seu telefone?”. Assim surgiu a ideia da Uber, em dezembro de 2008. Um app para smartphone que permite solicitar viagens com o simples toque de um botão. Este trabalho tem como finalidade analisar a percepção de qualidade do app Uber no que se refere às dimensões de usabilidade do usuário: confiabilidade, responsividade, segurança e tangibilidade. Para tanto, realizou-se uma análise de dados qualitativos a partir da experiência do próprio escritor com a plataforma.

2. SUMÁRIO

1. RESUMO.....	2
2. SUMÁRIO	3
3. INTRODUÇÃO	4
4. O PROJETO	5
4.1 Detalhes do produto ou serviço.....	5
4.2 Tabela de Análise.....	6
4.3 Relatório	9
4.4 Evidências.....	10
4.5 Onde encontrar	13
5. CONCLUSÃO	13
6. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	13

3. INTRODUÇÃO

A mobilidade urbana sempre foi um grande problema nas grandes metrópoles. O termo é empregado para referir-se ao trânsito de veículos, e também de pedestres, seja através do transporte individual ou transportes coletivos.

De acordo com a CNDL (Confederação Nacional de Dirigentes Lojistas) e o SPC (Serviço de proteção ao Crédito), o brasileiro leva cerca de 2h50min para ir ao trabalho, fazer consultas médicas, para o lazer ou compras. Esses problemas de deslocamento que criam as oportunidades de inovação através da transformação digital. Como existem espaços que os governos não conseguem atuar, ações individuais como a criação de aplicativos podem melhorar a qualidade de vida das pessoas.

A partir disso surgiu a Uber, empresa americana, que presta serviços eletrônicos na área de transporte urbano privado em todo o mundo. A inovação trazida para o mercado pela empresa foi facilitar o elo entre passageiros e motoristas parceiros, através do uso de smartphones conectado a internet. A empresa funciona através de um aplicativo que possibilita a solicitação de um serviço de transporte individual, sendo o valor do serviço prestado calculado considerando os quilômetros percorridos e o tempo em que o solicitante permaneceu no automóvel.

É um serviço semelhante ao táxi, mas com algumas diferenças que conquistaram o público muito rápido. Uma delas é o preço que muitas vezes é bem menor. Outras por exemplo, são os carros que precisam ser novos e com ar condicionado e há ainda a exigência quanto a qualidade do atendimento do motorista, entre outros fatores que fizeram dessa startup um fenômeno mundial.

4. O PROJETO

Esse projeto propõe-se a analisar os fatores que influenciam a percepção de qualidade do serviço prestado pela Uber, bem como seus motoristas. Assim, o objetivo principal desse trabalho é analisar a percepção de qualidade dos usuários (usabilidade) da Uber no que se refere às dimensões de confiabilidade, responsividade, segurança e tangibilidade.

A qualidade do serviço é o principal fator que gera lealdade entre o consumidor e a empresa que oferece o serviço, logo, a qualidade na prestação do serviço é extremamente importante para o planejamento estratégico da organização. Ela gera uma diferenciação para as empresas, uma vez que o serviço de qualidade ocasiona em uma boa imagem, não só para os seus produtos, mas também para a empresa em si.

4.1 Detalhes do produto ou serviço

Nome do produto ou serviço:	Uber
Fabricante:	Uber Technologies Inc
Tempo de uso:	Mais de 7 anos
Outros detalhes relevantes sobre o produto:	Disponível para smartphones e Tablets que possam se conectar a internet. .

4.2 Tabela de Análise

Característica	Sua percepção	Referência da evidência
Usabilidade:	<p>O app se mostra de fácil usabilidade, desde o login até a solicitação da corrida em si.</p> <ul style="list-style-type: none">- A tela inicial do app apresenta imagens e palavras e ajudam o usuário a assimilar o tipo de serviço desejado (viagem, mercado e entrega), sem como o destino desejado: “Para onde”. Além de ser possível programar uma viagem, também representado por um ícone que remete a um relógio.- O menu é bastante completo, sendo possível editar as informações do usuário de forma simples e rápida, editar a forma de pagamento utilizado, consultar histórico de viagens bem como solicitar ajuda ao suporte.- As opções de serviço se dividem em 3: viagem, mercado e entrega. O usuário solicitando a opção viagem pode se locomover de um lugar para outro solicitando um dos motoristas parceiros para o transporte. Na opção mercado o usuário escolhe a loja dentre as que estão disponíveis para entrega no seu	<p>Imagem 1: Tela Inicial</p> <p>Imagem 2: Menu</p> <p>Imagem 3: Solicitar Corrida</p> <p>Imagem 4: Fazer mercado</p> <p>Imagem 5: Enviar ou receber entregas</p>

	<p>endereço, seleciona os produtos desejados e os recebe em sua residência dentro de um prazo estipulado. Já na opção entrega ele pode receber ou enviar uma mercadoria através de um dos motoristas parceiros. O pagamento para as três modalidades variam de pix, cartão de crédito ou débito, até pagamento em dinheiro, mediante consulta no próprio app.</p>	
Confiabilidade:	<p>Um ponto negativo verificado nesse quesito é referente a erros de sincronização entre o GPS e o aplicativo. Locais não são encontrados dentro da plataforma e em alguns casos quando são encontrados o GPS indica para o motorista parceiro um local diferente do qual o usuário se encontra, ocasionando atrasos e muitas vezes o cancelamento da corrida por parte do motorista. Durante o uso esse foi o único ponto negativo verificado nesse quesito.</p>	<p>Imagem 6: Erro de sincronização dp GPS.</p>

Responsividade:	<p>Como fator de responsividade, foi verificado que muitas vezes a demora da plataforma em encontrar um motorista e há casos que quando é encontrado, acontece uma grande demora de tempo para o motorista chegar ao local, há casos onde o tempo de espera foi superior a 20 minutos. Isso geral por mais de uma vez o descontentamento do usuário, levando-o a solicitar veículos em outras plataformas, concorrentes da Uber.</p> <p>Como positivo podemos citar a praticidade do serviço e a rapidez da locomoção pelo valor baixo, comparado a outras formas de transporte.</p>	
Segurança:	<p>Cobranças indevidas geradas muitas vezes por cancelamentos vindos por parte dos motoristas. Valores cobrados a mais nas viagens (diferença entre valores aceitos a pagar na solicitação da viagem e o que foi pago de verdade), motoristas que encerram a corrida bem depois do real termino, acarretando em cobranças indevidas para o usuário, são alguns dos aspectos negativos verificados. Além de</p>	

	<p>muitas vezes atitudes dos motorista deixam o usuário desconfortável e em muitos casos com o sentimento de vulnerável. Há casos onde o motorista não é o que está cadastrado no App, o que muitas vezes coloca a segurança do usuário em risco.</p>	
<p>Tangibilidade:</p>	<p>Nesse ponto tratamos sobre as evidências físicas do serviço. E que podemos verificar em vários casos uma precariedade dos veículos disponíveis, além do descanso, em alguns casos, dos próprios motoristas com a aparência física. Fatos que não eram comum há alguns anos atrás, onde um padrão era mantido, tanto para os veículos como para a vestimenta e comportamento dos motoristas.</p>	

4.3 Relatório

Sobre o item analisado neste trabalho foi o App da Uber. O usuário em questão, o próprio escritor, utiliza em média o serviço de 4 a 6 vezes por semana. A partir dessa experiência de uso, foi avaliado que o aplicativo possui uma boa usabilidade, com interface intuitiva e fácil utilização, porém, os demais pontos como confiabilidade, responsividade, segurança e tangibilidade se mostraram ruins em vários aspectos, como relatado no item 4.2 desse documento, que vem mostrando um forte declínio na qualidade do serviço.

4.4 Evidências

Abaixo prints de tela do App Uber:

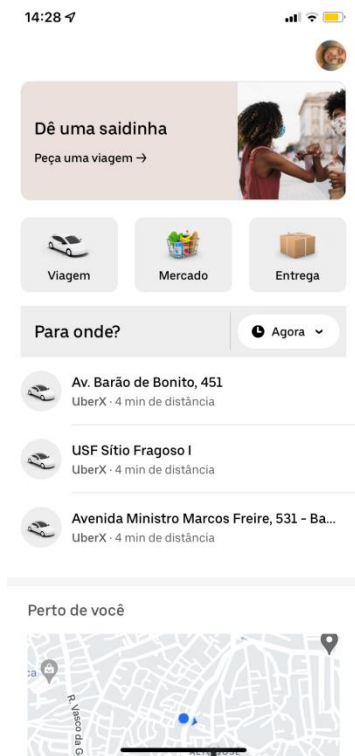


Imagem 1: Tela Inicial

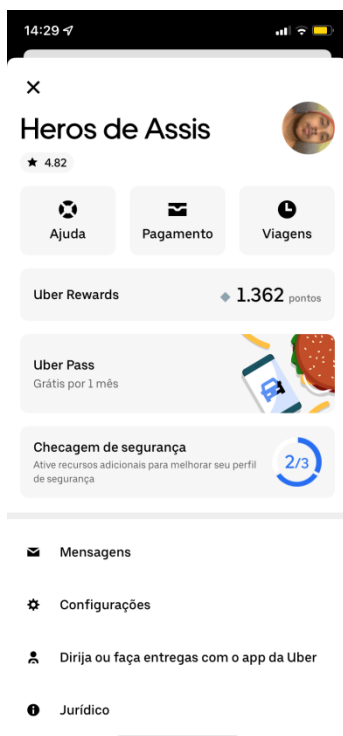


Imagem 2: Menu

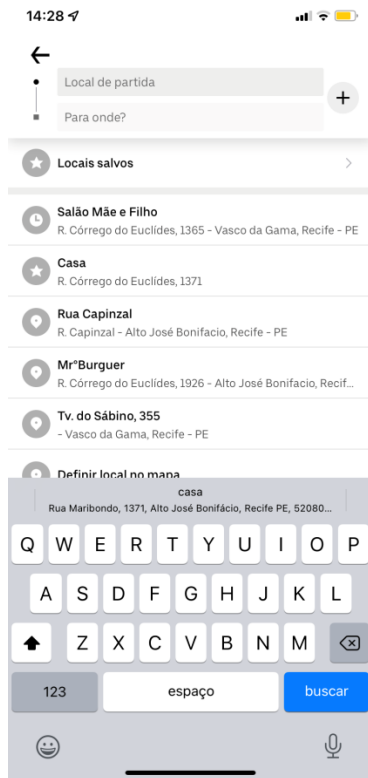


Imagem 3: Solicitar Corrida

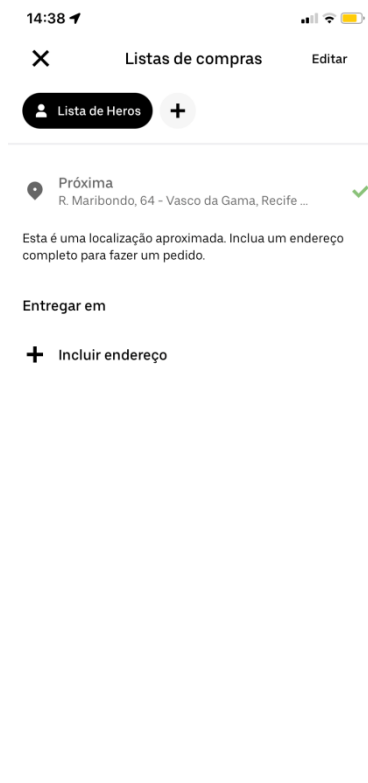


Imagem 4: Fazer mercado



Imagem 5: Enviar ou receber entregas

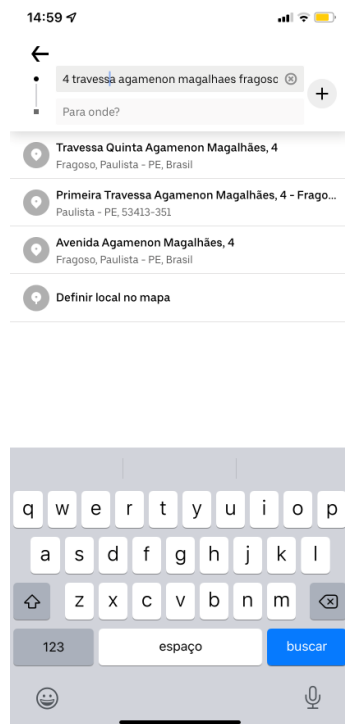


Imagem 6: Erro de sincronização do GPS.

4.5 Onde encontrar

Disponível para IOS e Android, na *Apple Store* e *Google Play* respectivamente.

5. CONCLUSÃO

A partir dos dados expostos e da reflexão realizada, conforme apresentado, todas as dimensões de qualidade analisadas no serviço da Uber apresentam mais fatores que foram avaliados como negativos do que positivos, assim, concluí-se que o App da Uber deixa bastante a desejar no quesito qualidade.

Como usuário, verifico que essa qualidade vem caindo ao passar dos anos e padrões que antes eram obrigatórios e exaltados como marca registrada do serviço vem sendo deixados de lado e cada vez mais gerando insatisfação dos usuários.

Apesar da limitação dos dados analisados, voltados apenas para o uso pessoal do escritor, ao verificar avaliações e comentários sobre o serviço nas lojas como Google Play e Apple Store, verificamos a recorrência dos mesmos pontos citados nesse trabalho.

6. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

A história da Uber: linha do tempo Últimas notícias. **Uber**, 2022. Disponível em: <https://www.uber.com/pt-BR/newsroom/history/>. Acesso em: 9 de abril de 2022.