

**QUALIDADE DE SOFTWARE**

Ludmila Felício Oliveira

Análise de Qualidade

Luz-MG

2024

# 1. RESUMO

O café é uma das bebidas favoritas do brasileiro. Como uma boa Mineira, aprecio um bom café coado e gosto muito de experimentar as inúmeras variações criadas e ofertadas nas cafeterias.

Há alguns anos, o acesso à cafés mais elaborados, se restringia às capitais, mas hoje é possível ter ter essa experiência em cidades do interior também. De cafés mais simples, servidos em uma bela louça à cafés mais elaborados, com ingredientes especiais. As opções aumentaram muito também com o crescimento das franquias nesse ramo.

Durante a estadia em Cabo Frio – RJ, decidi conhecer uma franquia que tem crescido muito no Brasil – **Mais1.Café** – a unidade à qual tive acesso, é pequena, mas atendeu muito bem às expectativas. Bem decorada, os descartáveis personalizados, uma boa variedade de produtos e ótimo atendimento.

Espero ter a oportunidade de conhecer outros produtos preparados pela Mais1.Café em breve.

# 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 9](#_Toc73287565)

[5. CONCLUSÃO 10](#_Toc73287566)

[6. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS 11](#_Toc73287567)

# 3. INTRODUÇÃO

É possivel perceber o aumento de franquias de cafeteria pelo Brasil, ja que o café é uma das bebidas favoritas do brasileiro.

De acordo com as estatísticas da Associação Brasileira da Indústria de Café ([**ABIC**](https://estatisticas.abic.com.br/estatisticas/indicadores-da-industria/indicadores-da-industria-de-cafe-2023/)), em 2023, o consumo do produto aumentou cerca de 1,64%, quando comparado com o ano de 2022.

Com isso, as cafeterias tem investido cada vez mais na experiência do consumidor. Além do produto final, o ambiente, o atendimento, o preparo, a embalagem, são itens que tem ganhado atenção também.

A franquia **MAIS1.CAFÉ** é um bom exemplo, são mais de 600 unidades em todo o Brasil, estando presente em 25 estados e em mais de 220 cidades.

Em uma visita à cafeteria, escolhi o **Cappucino Italiano**, muito bem servido e com boas considerações.

# 4. O PROJETO

Analise do **Cappucino Italiano** servido pela franquia Mais1.Café

## 4.1 Detalhes do produto ou serviço

|  |  |
| --- | --- |
| **Nome do produto ou serviço:** | Mais1.Café |
| **Fabricante:** | Franquia Mais1.Café |
| **Tempo de uso:** | 30 minutos |
| **Outros detalhes relevantes sobre o produto:** | Fiz uma visita à cafeteria, fiz o pedido do Cappucino para levar. |

## Tabela de Análise

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Característica** | **Sua percepção** | **Referência da evidência [caso tenha]** |
| **Usabilidade:** | A loja fica no centro de Cabo Frio – RJ o que facilita o acesso. Tinha uma funcionária no momento, eu e meu marido éramos os únicos clientes no momento. Eu pedi um cappucino italiano para levar. | Imagens 1 e 2 |
| **Matéria prima:** | Café e leite de boa qualidade, embalagens de boa qualidade tambem. | Imagem 3 |
| **Performance:** | Bom atendimento, toten disponibizado o que deixa o cliente a vontade para ver as opções e valores, pagamento rápido feito pelo próprio cliente. | Imagens 4 e 5 |
| **Design:** | O copo era de papel, com uma tampa de plástico, uma pequena trava na tampa, para evitar que o café derramasse no momento do transporte e suporte para levar a bebida. O que facilita a locomoção e evita queimadura, já que é uma bebida quente. | Imagens 6 e 7 |

## 4.3 Relatório

Ao chegar na cafeteria, eu e meu marido fomos recebidos por uma antendente, que foi muito gentil e nos deixou a vontade para fazer o nosso pedido no toten, que fica bem na entrada da loja.

A ideia do toten é muito boa, pois é possivel ter acesso a todo o cardápio, a descrição dos produtos, tamanho, algumas fotos e os valores. O cliente escolhe e faz o pagamento utilizando a maquina de cartão que está junto ao toten.

Como a loja estava vazia, escolhemos os itens com tranquilidade. Tivemos tempo para avaliar e fazer o pedido. Não enfrentamos e nem causamos fila.

Assim que o pagamento foi concluído, a atendente iniciou o preparo. Os ingredientes do Cappucino Italiano eram basicamente ‘expresso, leite vaporizado e creme de leite’. O café foi moído na hora. A atendente parecia bem familiarizada com o processo, preparou de forma rápida e não deixou a desejar.

Como eu não iria consumir no local, foi servido em um copo de papel, comumente utilizado em cafeterias, com a tampa de plastico e um suporte para transportar o café, envitando que eu me queimasse, ja que era um café quente.

Enquanto o café era preparado, nos sentamos em umas banquetas disponibilizadas na loja, que é bonita, bem decorada e instagramável. As cores da marca são bem evidentes assim como os itens de decoração. Era possível consumir no local tambem, já que tinham mesas e cadeiras disponíveis.

Além da cordialidade da atendente, ela escreveu no copo “BOM CAFÉ”, o que me passou um cuidado especial.

O café escolhido era simples, nada muito elaborado, mas a experiência no geral foi muito boa. Vários detalhes que fizeram diferença no atendimento e que com certeza me farão voltar.

## 4.4 Evidências

A yellow store front with a sign on the window

Description automatically generated

Imagem 1 – Loja em Cabo Frio-RJ

A store with food and drinks

Description automatically generated with medium confidence

Imagem 2 –Loja em Cabo Frio- RJ

## A cup of coffee on a floral tablecloth Description automatically generated

Imagem 3 – Cappucino Italiano

A menu of a coffee shop

Description automatically generated

Imagem 4 – Cardápio

A yellow coffee cup with black lid

Description automatically generated

Imagem 5 – Mensagem

A coffee cup on a box

Description automatically generated

Imagem 6 – Design do copo, tampa, trava e suporte

A coffee cup with a black lid

Description automatically generated

Imagem 7 – Design do copo e tampa

## 4.5 Onde encontrar

Mais1.Café em Cabo Frio – RJ

Endereço: Av. Nilo Peçanha 185 Loja 4, Cabo Frio – Rio de Janeiro

Horário de Funcionamento: Segunda a sábado – 08h as 19:30h

Instagram: @mais1cafe.cabofrio

# 5. CONCLUSÃO

Um café bem servido pode transformar um momento simples em algo agradável e satisfatório. É muito bom observar o cuidado e preocupação de um prestador de serviço com o consumidor. Fazer a diferença no primeiro contato significa ganhar um cliente.

Essa análise, além de proporcionar uma boa experiência, me fez exercitar o lado crítico e observar elementes que vão além do obvio. Existe todo um processo, que deve ser executado muito bem, para que o produto final seja entregue e atenda a expectativa do cliente.

Após esse exercício, sempre que estiver analisando ou testando algo, irei me atentar ainda mais aos detalhes e levarei em consideração cada etapa necessária para chegar ao produto final com excelência.

# 

# 6. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Portal do Franchising. Franquias de Cafeterias, um negócio quente e lucrativo, 2024. Disponível em: https://www.portaldofranchising.com.br/franquias/franquias-de-cafeterias/ Acesso em: 20/11/2024

Mais1.café website. Disponível em <https://mais1cafe.com.br/>. Acesso em: 20/11/2024