

**QUALIDADE DE SOFTWARE**

Vinicius Menezes Arpini

Análise de Qualidade

Sinop, MT

2023

# RESUMO

O projeto aborda a análise de qualidade do serviço de registro de ponto "Kairos", utilizado na empresa do autor. O objetivo é avaliar detalhadamente os aspectos qualitativos do serviço, identificando pontos fortes e áreas de melhoria. O processo envolve a comparação das versões móvel e web do serviço, avaliação da usabilidade, infraestrutura de rede, performance e segurança. O projeto visa fornecer um relatório informativo com recomendações para aprimorar o serviço, buscando alinhá-lo com padrões de qualidade e melhorar a experiência do usuário. A segurança é um ponto forte, enquanto usabilidade, design da interface e estabilidade do sistema são áreas que necessitam de melhorias. Este estudo contribui para a eficiência operacional da empresa e a satisfação dos colaboradores.

# SUMÁRIO

[1. RESUMO 2](#_Toc73287557)

[2. SUMÁRIO 3](#_Toc73287558)

[3. INTRODUÇÃO 4](#_Toc73287559)

[4. O PROJETO 4](#_Toc73287560)

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

[4.2 Tabela de Análise 5](#_Toc73287562)

[4.3 Relatório 11](#_Toc73287563)

[4.4 Evidências 12](#_Toc73287564)

[4.5 Onde encontrar 15](#_Toc73287565)

[5. CONCLUSÃO 15](#_Toc73287566)

[6. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS 16](#_Toc73287567)

# INTRODUÇÃO

O objetivo principal deste projeto é realizar uma análise minuciosa e abrangente da qualidade do serviço de registro de ponto "Kairos", utilizado na empresa onde trabalho. Este processo envolverá a avaliação detalhada dos aspectos qualitativos do serviço, buscando identificar suas forças e áreas de melhoria. Ao final deste projeto, pretendemos compilar um relatório informativo que não só destaque os aspectos positivos e negativos encontrados, mas também forneça recomendações concretas para aprimorar o serviço.

Espera-se que este projeto gere insights valiosos sobre o funcionamento e a eficácia do sistema Kairos. Através de uma análise criteriosa, baseada em percepções pessoais e evidências concretas, pretendemos sugerir melhorias que garantam que o serviço esteja alinhado com os padrões de qualidade esperados, proporcionando uma experiência de uso satisfatória para todos os usuários. O foco não estará apenas em identificar problemas, mas também em reconhecer e valorizar os aspectos positivos do serviço.

A importância deste projeto reside na sua capacidade de utilizar percepções e evidências para criar um relatório que não só aponte falhas ou sucessos, mas que também seja um motor para a melhoria contínua. O objetivo é transformar a análise qualitativa em uma ferramenta poderosa para a evolução do serviço de registro de ponto Kairos, contribuindo assim para a eficiência operacional da empresa e para a satisfação dos seus colaboradores.

# O PROJETO

O projeto em questão tem como foco a análise criteriosa do serviço Kairos, um sistema de controle de ponto abrangente utilizado em nossa empresa. De acordo com as informações fornecidas pela Dimep, o Kairos é um serviço versátil que oferece funcionalidades como registro de ponto, cadastro de horários e escalas de trabalho, acompanhamento da jornada em tempo real, tratamento de ponto, controle de banco de horas, geração e exportação de relatórios, além de opções variadas para registro de ponto, incluindo autenticação biométrica, chave de segurança, tecnologia Beacon, geolocalização, comprovante de registro de ponto, funcionalidades multiusuário, marcação off-line, e gestão de pedidos de justificativas, férias e horas extras​​.

Neste projeto, será realizada uma análise detalhada dessas funcionalidades, buscando avaliar a eficácia, eficiência, e a experiência do usuário com o serviço Kairos. O objetivo é identificar pontos de força e possíveis melhorias, contribuindo para que o serviço atenda de maneira mais eficaz às necessidades dos usuários e aos padrões de qualidade da empresa.

## Detalhes do produto ou serviço

|  |  |
| --- | --- |
| **Nome do produto ou serviço:** | **Kairos** |
| **Fabricante:** | **Dimep** |
| **Tempo de uso:** | 1 Ano |
| **Outros detalhes relevantes sobre o produto:** | **Existe a versão WEB e a versão para celular.** |

## Tabela de Análise

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Característica** | **Sua percepção** | **Referência da evidência [caso tenha]** |
| **Usabilidade:** | Ao avaliar a usabilidade do serviço Kairos, observa-se uma diferença significativa entre suas versões para dispositivos móveis e web. A interface do aplicativo móvel é percebida como confusa, especialmente quando comparada com a versão web, que se mostra mais intuitiva. Esta divergência nas interfaces pode levar a desorientações entre os usuários, uma vez que a consistência entre as plataformas é essencial para uma experiência de usuário fluida e compreensível.  Em relação à funcionalidade de marcação de ponto, embora o processo em si seja simples, há relatos de instabilidades frequentes. Usuários enfrentam problemas como a demora na identificação da localização para permitir a marcação e ocorrências do sistema ficar offline, o que impacta negativamente a eficiência do serviço.  Adicionalmente, a funcionalidade de solicitação de marcação de ponto apresenta desafios, como a duplicidade de pedidos após a realização de um. Isso acarreta a necessidade de exclusão das entradas duplicadas antes de efetuar novas marcações, gerando um processo adicional e desnecessário para os usuários.  Por fim, a funcionalidade de pedido de férias não pôde ser avaliada devido à falta de uso até o momento. | Imagem 1: Dashboard principal da versão WEB.  Imagem 2: Pedidos em duplicidade. |
| **Matéria prima:** | No contexto do serviço Kairos, a "matéria-prima" engloba elementos críticos para seu funcionamento e eficácia:   1. **Dados de Usuários e Horários:** O processo de inserção de horários de entrada e saída pelos usuários é geralmente simples e eficiente. Contudo, a integridade desses dados depende da ética dos usuários, especialmente em relação à precisão das horas trabalhadas. Um problema notado é a ocorrência de duplicidades nas marcações, o que pode gerar complicações administrativas. 2. **Design de Interface:** A interface do serviço, tanto na versão web quanto móvel, não é considerada ideal para uma ótima experiência do usuário. Isto sugere uma área de melhoria potencial, visando uma interação mais intuitiva e menos confusa. 3. **Infraestrutura de Rede:** A infraestrutura de rede é fundamental para o bom funcionamento do Kairos. Problemas na conexão com os servidores podem resultar em lentidão ou falhas na marcação do ponto, afetando diretamente a usabilidade e a confiabilidade do serviço. Portanto, uma rede robusta e estável é crucial para a eficiência do sistema. |  |
| **Performance:** | Na análise da performance do Kairos, observa-se que o sistema enfrenta desafios significativos:   1. **Localização e Marcação de Ponto**: O sistema muitas vezes demora para identificar a localização do usuário, atrasando a possibilidade de registrar o ponto. Este atraso pode impactar a precisão e eficiência do processo de registro. 2. **Estabilidade do Sistema**: Há relatos de que o Kairos ocasionalmente se encontra offline durante certas partes do dia, o que pode gerar inconvenientes e interromper o fluxo de trabalho dos usuários. 3. **Integração com Outros Aplicativos**: Ainda não houve uma integração do Kairos com outros aplicativos, então não é possível avaliar seu desempenho nesse aspecto. 4. **Precisão das Informações**: Quando as marcações são feitas, as informações são registradas corretamente, indicando que, apesar dos problemas de localização e estabilidade, o sistema é eficaz na coleta e no processamento correto dos dados.   Parte superior do formulário | Imagem 5: Kairos possivelmente sem conexão com o servidor.  Imagem 6: Kairos apresentando erro ao marcar ponto. |
| **Design:** | O design do Kairos, conforme observado, apresenta algumas limitações. A principal questão está na discrepância entre as interfaces das versões móvel e web. Enquanto a versão web é descrita como um pouco mais intuitiva, a versão móvel é considerada confusa. Essa falta de uniformidade no design entre diferentes plataformas pode levar a uma experiência de usuário fragmentada e menos satisfatória. Portanto, embora o design do Kairos cumpra suas funções básicas, ele poderia ser aprimorado para oferecer uma experiência mais coesa e intuitiva aos usuários, independente da plataforma utilizada. | Imagem 1: Dashboard principal da versão web.  Imagem 3: Dashboard principal do aplicativo no celular (Android).  Imagem 4: Menu do Kairos pelo celular (Android). |
| **Segurança:** | A segurança do sistema Dimep Kairos, inclui recursos como autenticação biométrica, chave de segurança, e tecnologia Beacon, que podem aumentar a segurança do processo de marcação de ponto. A autenticação biométrica garante que a pessoa que está registrando o ponto é realmente quem ela afirma ser, enquanto a chave de segurança e a tecnologia Beacon adicionam camadas extras de segurança para assegurar a integridade dos dados registrados. Além disso, a funcionalidade de geolocalização e cerca eletrônica ajuda a verificar se a marcação do ponto está sendo feita dentro do local de trabalho designado. Estes recursos juntos proporcionam um sistema robusto para a segurança do registro de ponto | Imagem 7: Demonstração de cerca eletrônica. |

## Relatório

O software Kairos, utilizado pela empresa para controle de ponto, apresenta uma série de características notáveis e áreas de melhoria, conforme identificado na análise recente.

A usabilidade do sistema varia consideravelmente entre as versões para dispositivos móveis e para web. Enquanto a versão web é mais intuitiva e fácil de navegar, a versão móvel é percebida como confusa pelos usuários. Além disso, há relatos de instabilidades frequentes no sistema, afetando funções críticas como a marcação de ponto e solicitação de marcações.

Em termos de matéria-prima, o software lida eficientemente com dados de usuários e horários, embora haja problemas de duplicidade nas marcações. O design da interface, tanto na versão web quanto móvel, não é ideal e requer melhorias para oferecer uma experiência de usuário mais satisfatória. A infraestrutura de rede, essencial para o funcionamento do Kairos, também enfrenta desafios, principalmente relacionados à conectividade.

Quanto à performance, o sistema mostra atrasos na identificação de localização, o que impacta a precisão do registro de ponto. A estabilidade geral do Kairos é outra preocupação, com relatos de o sistema ficar offline ocasionalmente, interrompendo o fluxo de trabalho. No entanto, quando operacional, o software registra as informações de maneira precisa.

O design do Kairos é uma área que merece atenção. A experiência do usuário precisa ser mais coesa e intuitiva, independentemente da plataforma utilizada. Atualmente, a versão web se sai melhor nesse aspecto em comparação à versão móvel.

Por fim, a segurança é um ponto forte do Kairos. O sistema incorpora recursos como autenticação biométrica, chave de segurança, tecnologia Beacon, e geolocalização, oferecendo um ambiente seguro para o registro de ponto.

Em conclusão, o Kairos se destaca pela segurança e precisão das informações, mas enfrenta desafios significativos em termos de usabilidade, design da interface e estabilidade do sistema. É imperativo que melhorias sejam implementadas nessas áreas para aprimorar a satisfação dos usuários e a eficiência operacional do software.

## Evidências

Interface gráfica do usuário, Aplicativo

Descrição gerada automaticamente  
Imagem 1: Dashboard principal da versão WEB.

`Interface gráfica do usuário, Texto, Aplicativo

Descrição gerada automaticamente

Imagem 2: Pedidos em duplicidade.

Interface gráfica do usuário, Aplicativo, Site

Descrição gerada automaticamente

Imagem 3: Dashboard principal do aplicativo no celular (Android).

Interface gráfica do usuário, Aplicativo

Descrição gerada automaticamente

Imagem 4: Menu do Kairos pelo celular (Android).

Interface gráfica do usuário, Site

Descrição gerada automaticamente

Imagem 5: Kairos possivelmente sem conexão com o servidor.

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

Descrição gerada automaticamente

Imagem 6: Kairos apresentando erro ao marcar ponto.

Interface gráfica do usuário, Site, Gráfico de bolhas

Descrição gerada automaticamente

Imagem 7: Demonstração de cerca eletrônica.

## Onde encontrar

O serviço Kairos pode ser encontrado e solicitado por meio do site oficial da Dimep. Para aqueles interessados em obter mais informações ou solicitar um orçamento, a Dimep disponibiliza um canal de contato direto através do site, assim como um número de telefone (0800-666-1000) para atendimento. O link para encontrar mais informações é esse: https://www.dimep.com.br/conheca-kairos/

# CONCLUSÃO

Ao final desta análise de qualidade do serviço Kairos, concluí-se que uma abordagem minuciosa é crucial para obter resultados precisos e úteis. A experiência mostrou a importância de considerar múltiplos aspectos, desde a usabilidade até a segurança, e como cada detalhe contribui para a eficácia geral do serviço. Ficou evidente também a relevância de envolver profissionais de UX no processo, especialmente para resolver questões de usabilidade e design. Adicionalmente, seguir um modelo estruturado de análise proporcionou um caminho claro, funcionando como um "norte" que orientou a avaliação e garantiu que aspectos importantes não fossem negligenciados. Este projeto reforça a ideia de que uma análise de qualidade abrangente e bem orientada é essencial para aprimorar qualquer serviço ou software.

# REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

DIMEP. Kairos: Seu RH no seu tempo. Disponível em: <https://www.dimep.com.br/conheca-kairos/>. Acesso em: 02/12/2023.