



NOME DO PROJETO

Coover

Controle do Documento

Histórico de revisões

Data	Autor	Versão	Resumo da atividade
08/02/2023	Sophia Mello Dias	1.1	Criação do documento, Introdução, Definição do Problema, Objetivos e Justificativa, Matriz de Risco e Canvas Value Proposition
08/02/2023	Vitor Moura Lucas Vieira	1.2	Criação das User Stories
09/02/2023	Raduan Muarrek	1.3	Elaboração do contexto da indústria, SWOT, 5 forças de Porter
10/02/2023	Vitor Moura	1.4	Elaboração dos cards de User Stories
10/02/2023	Sophia Mello Dias	1.5	Revisão e correção ortográfica: Contexto da Indústria, 5 forças de Porter, SWOT Analysis e Justificativa (2.2)

Sumário

1. Introdução	4
2. Objetivos e Justificativa	1
2.1. Objetivos	1
2.2. Justificativa	1
3. Análise do Negócio	2
3.1. Contexto da indústria	2
3.2. Ferramentas	2
4. Análise de Experiência do Usuário	3
4.1. Personas	3
4.2. Jornadas do Usuário e/ou Storyboard	3
4.3. User Story	4
4.4. Protótipo de interface com o usuário	5
5. Solução Proposta	6
5.1. Solução	6
5.2. Arquitetura Proposta	6
5.3. Diagrama Macro da Solução	6
5.4. Descrição da Solução	6
5.5. Algoritmos e Equações	6
6. Desenvolvimento e Resultados	7
6.1. Nome do Módulo	7
6.1.1. Descrição	7
6.1.2. Tecnologia adotada	7
6.1.3. User Stories	7
6.1.4. Prototipação	7
6.1.5. Diagramas	7
6.2. Avaliação	7
7. Conclusões e Recomendações	8
8. Referências	9
Anexos	10
ANEXO I – Sprint 1	10
ANEXO II – Sprint 2	10
ANEXO III – Sprint 3	10

1. Introdução

1.1. Parceiro de Negócios

A Coover é uma startup de pequeno porte da área de seguros (insutech), que busca democratizar o acesso a seguros à população brasileira, visto que 70% desta não possui bens cobertos por um seguro privado. Atualmente cobre apenas os de furto e roubo de celular e, em breve, plano de saúde para pet. Ela está inserida em um mercado super competitivo com concorrentes como Porto e Bradesco, por outro lado participa da revolução do mercado de seguros, pois seus processos são todos realizados por plataforma, desde a contratação, até mesmo a vistoria do aparelho celular e indenização do seguro e tudo com muito pouca burocracia.

Apesar de ter tido sucesso com o MVP de seguros peer-to-peer e uma boa aceitação do mercado, como mencionado pelo CTO Fabrício Matos, o órgão regulador responsável pelos seguros, Susep, impediu a continuação de suas operações, o que levou à parceria com a Zurich Seguros e, conseqüentemente, a plena realização de seguros mútuos que democratizam seu acesso aos brasileiros principal objetivo do desenvolvimento do projeto, é permitir que qualquer pessoa contrate de forma fácil um seguro de celular pelo método de seguro mútuo (peer-to-peer). Além disso, visando o cliente do negócio, fornecer um produto seguro, que resguarde quaisquer dados sensíveis, forneça transparência de transações e simplicidade na indenização de um sinistro. Ademais, seja mais prático em relação aos métodos utilizados atualmente.

Por outro lado, da Coover, são diminuir os custos de operação, visto que a tecnologia blockchain não requer um servidor próprio e os custos de transação são incluídos na parte do cliente, além de desburocratizar a criação de apólices, contratos e indenizações. Por fim, fornecer segurança e transparência acerca de todas as suas decisões para os clientes.

1.2. Definição do Problema

1.2.1. Problema

O Stakeholder Coover identificou um grande gap da adesão e contratação de seguros tradicionais na população brasileira, em que apenas 30% possuem algum tipo de proteção privada. Tal problema acentua a falta de segurança e estabilidade econômica da população,

que tem produtos de baixa capilaridade para atender as necessidades populacionais e com alto custo comparado ao valor gerado.

Dessa maneira, os seguros mútuos aparecem como uma solução disruptiva ao mercado tradicional, permitindo que grupos de pessoas criem reservas de dinheiro inacessíveis, e que garantam o pagamento de indenizações aos segurados. Portanto, seguindo a transformação digital do mundo contemporâneo e, ao mesmo tempo, o surgimento de novas tecnologias mais seguras e confiáveis, os smart contracts da tecnologia blockchain inovam o mercado brasileiro como uma solução à população sem bens resguardados por um seguro.

2. Objetivos e Justificativa

2.1. Objetivos

O principal objetivo do desenvolvimento do projeto, é permitir que qualquer pessoa contrate de forma fácil um seguro de celular pelo método de seguro mútuo (peer-to-peer). Além disso, visando o cliente do negócio, fornecer um produto seguro, que resguarde quaisquer dados sensíveis, forneça transparência de transações e simplicidade na indenização de um sinistro. Ademais, seja mais prático em relação aos métodos utilizados atualmente.

Tais objetivos são cobertos com o uso da tecnologia blockchain, englobando a ativação de smart contracts, que garantem a criação de grupos mútuos de seguro, o pagamento correto de indenizações e a transparência de quaisquer transações, além de uma aplicação Web 3.0 que, com o uso de wallets, permite uma maior proteção dos dados sensíveis dos usuários.

Por outro lado, da Coover, são diminuir os custos de operação, visto que a tecnologia blockchain não requer um servidor próprio e os custos de transação são incluídos na parte do cliente, além de desburocratizar a criação de apólices, contratos e indenizações. Por fim, fornecer segurança e transparência acerca de todas as suas decisões para os clientes.

2.2. Justificativa

Para atingir os objetivos descritos pelo Stakeholder Coover, tanto pela visão do cliente, quanto da empresa, a tecnologia blockchain, que será utilizada como cerne do desenvolvimento da solução, apresenta alto potencial de crescimento, visto que é previsto um crescimento de 1.337% entre 2022 e 2030, segundo o relatório divulgado pela Custom Market Insights, projetando uma capitalização total da indústria de US\$69 bilhões.

Demonstra-se, a partir destes dados, uma grande oportunidade de entrar no mercado de seguros tradicional brasileiro, com uma tecnologia cada dia mais adotada por jovens e de crescimento exponencial. A solução engloba a substituição de apólices e contratos que envolvem advogados e demais partes interessadas para smart contracts, que além de estabelecerem as cláusulas do contrato, também realiza as funções de recebimento do

pagamento mensal dos segurados e transações de indenizações, que não podem ser mudadas por uma característica intrínseca do funcionamento da blockchain. Ademais, com o avanço das normas LGPD, que garantem mais segurança e controle acerca de seus dados sensíveis, a aplicação web onde a contratação do serviço e o processo de indenização ocorrem não contém nenhum destes dados, somente uma chave de carteira, o que garante o cumprimento de tais obrigações e maior segurança ao contratante.

3. Análise do Negócio

3.1. Contexto da indústria

O mercado de seguros é extremamente ligado ao comportamento e mudanças da sociedade, sendo volátil para garantir a continuidade de segurança da população. Pode-se dizer que é volátil, pois seguradoras que já apresentaram papel protagonista no Brasil a três décadas atrás, a Bamerindus, não existe mais, assim como a integração de duas grandes seguradoras: Marítima Seguros e Yasuda Seguros, que resultou na Sompó Seguros. Também é volátil no sentido de adaptação de seus produtos, como a criação de seguro celular após a alta adoção desses pela comunidade, visto que, segundo o IBGE, são 242 milhões de celulares ativos para 214 milhões de brasileiros.

Com esse cenário macro dos seguros e o posicionamento da Coover, que vem como a disrupção dos seguros tradicionais brasileiros, introduzindo tecnologia e novos modelos de negócio aos seguros de celular, a Porto Seguro Seguradora: A Porto é, talvez, a maior referência quando o assunto é seguros no Brasil. Além de atuarem há mais de 70 anos no mercado e líder em inovação, ilustrada pela Oxigênio, aceleradora que, por mais que seja equity free, procura aproximar a inovação com a Porto. Assim, é uma empresa que opera em diversas frentes, como seguro celular, carro, saúde, entre outros, o que causa, muitas vezes, vendas casadas aos seus clientes. Todos esses pontos fazem com que a Porto seja uma gigante no setor que deve ser observada constantemente no mercado.

Por outro lado, a Pier Seguradora é uma empresa que se assemelha bastante à Coover. Ela é uma startup criada por três amigos, que começaram sem nenhum capital e com anseio de melhorar a relação entre seguro e cliente. Segundo eles: "Ninguém gosta de seguradora". A Pier é uma empresa que atende, hoje, celular e carros, ambos com seguros próprios. Sua comunicação é irônica com os seguros tradicionais e seu site tenta ser o mais simples e direto ao ponto possível. Pelo fato de ser uma empresa parecida com a Coover, que está tendo um bom crescimento e por ter boas práticas, a Pier é a segunda empresa que destacamos aqui.

Dado os concorrentes na indústria de seguros, é necessário também entender como esse setor funciona. Além de servir como um contexto para a solução a ser desenvolvida,

serve também para eventuais features a serem adicionadas ou para guiar a maneira como conduzir a comunicação e a user experience da solução de acordo com características da indústria. Por isso utilizamos as

5 forças de Porter e SWOT Analysis para complementar a análise do mercado:

3.1.1 5 forças de Porter



Imagem 1 - 5 forças de Porter

1) Ameaça de novos entrantes.

Com o cenário macroeconômico e das atuais ventures capitals e startups, temos uma ameaça de novos entrantes, de maneira geral, a curto prazo .

Pensando em médio e curto prazo, têm-se fatores que também deixam a ameaça de novos entrantes baixa, como a grande barreira de entrada que existe no setor criado pelo capital de investimento necessário para abrir uma seguradora.

Entretanto, o mercado de seguros mostrou ser um pouco volátil nos últimos anos, pois, por mais que temos a Bradesco Seguros e a Porto Seguros há anos de mercado, como foi citado anteriormente, mas existem também empresas como a Tokio Marine que acabaram passando por instabilidades em suas operações, podendo assim criar oportunidades de

mercado para novos entrantes. Ou seja, por mais que classifiquemos a ameaça de novos entrantes como baixa, enxergamos também o risco iminente de surgir oportunidades de mercado, movidas por instabilidades de grandes empresas no setor.

2) Ameaça de produtos substitutos.

A solução de seguros é muito bem aceita e requisitada pelo mercado, não à toa seus lucros estão em constante crescimento, inclusive em ano de pandemia. Além disso, ela possui muitas regulações, criando dificuldades para novas frentes de seguro, sendo assim difícil de se imaginar novas soluções que substituam a atual sendo utilizada.

Entretanto, a própria solução proposta pela Coover é uma espécie de produto substituto, em que se conclui que, no futuro próximo, pode-se ter novas tecnologias e tendências que não mudem completamente a dinâmica atual, mas atualizem a maneira como o seguro é concedido atualmente. Sendo assim, atribuímos uma ameaça de nível médio para novos produtos substitutos.

3) Poder de barganha com fornecedores.

Esse é um dos aspectos mais difíceis de analisar quando se trata de seguradoras, pois é difícil analisar primeiro o que é fornecedor e, segundo, como eles se comportam. Para essa análise partiremos de algumas premissas que podem ser questionadas e não vamos considerar o “backstage” do financiamento de seguros, como por exemplo: Como de fato é a relação dos bancos com os seguros.

Como citado anteriormente, a dinâmica de um seguro é um pouco diferente que outras operações, pois, de certo modo, os clientes também são os próprios fornecedores do principal insumo. Eles são os próprios fornecedores, porque com o dinheiro que ele utiliza para contratar o seguro é o que permite a seguradora pagar o sinistro para demais clientes. Mas se considerarmos esse caixa disponível para criar os fundos para seguros como os fornecedores, temos um cenário neutro para as empresas.

Da mesma forma, temos 70% da população sem nenhum tipo de seguro, criando assim oportunidades de formação de grandes círculos de seguro, têm-se também poucas

instituições financeiras no Brasil de grande porte para auxiliar na construção de produtos para seguradoras. Considerando que o papel dos bancos seja mais influente que o papel dos clientes, temos uma força neutra para o poder de barganha com consumidores.

4) Poder de barganha com clientes.

Diferente do varejo, por exemplo, uma seguradora não tem tanto espaço para diminuir sua margem, para conquistar novos clientes, pois o preço do seguro está diretamente atrelado à relação do valor do celular com o seu risco. Sendo assim, não existe muito espaço para criar grandes campanhas e alcançar mais clientes.

Por outro lado, o público alcançável é muito grande, 70% da população brasileira não possui nenhum seguro, mas ainda pode-se considerar os outros 30% que podem ter apenas um tipo de seguro e querem passar a ter outros. Dado a um Serviceable Addressable Market massivo, qualquer ressalva negativa que a operação pode trazer fica quase que imperceptível. A quantidade de demanda cria uma boa posição para as seguradoras que não precisam brigar tanto assim pelos clientes e desse modo, cria-se um poder de barganha alto para as seguradoras brasileiras.

5) Rivalidade entre concorrentes

Para concluirmos nossa linha de raciocínio de nossa análise, a rivalidade entre concorrentes, de modo geral, não é alta. Temos poucos grandes players que detém a maior parte do market share há um bom tempo, somado a isso, o total addressable market é bem alto, esse cenário favorável cria-se quase que uma zona de conforto aos players atuais. O histórico de instabilidade do setor e o atual caminhar da tecnologia como o blockchain, entretanto, é algo que acaba fazendo com que essas grandes empresas arrisquem mais, criando assim uma maior competitividade entre eles.

3.1.2 Análise SWOT

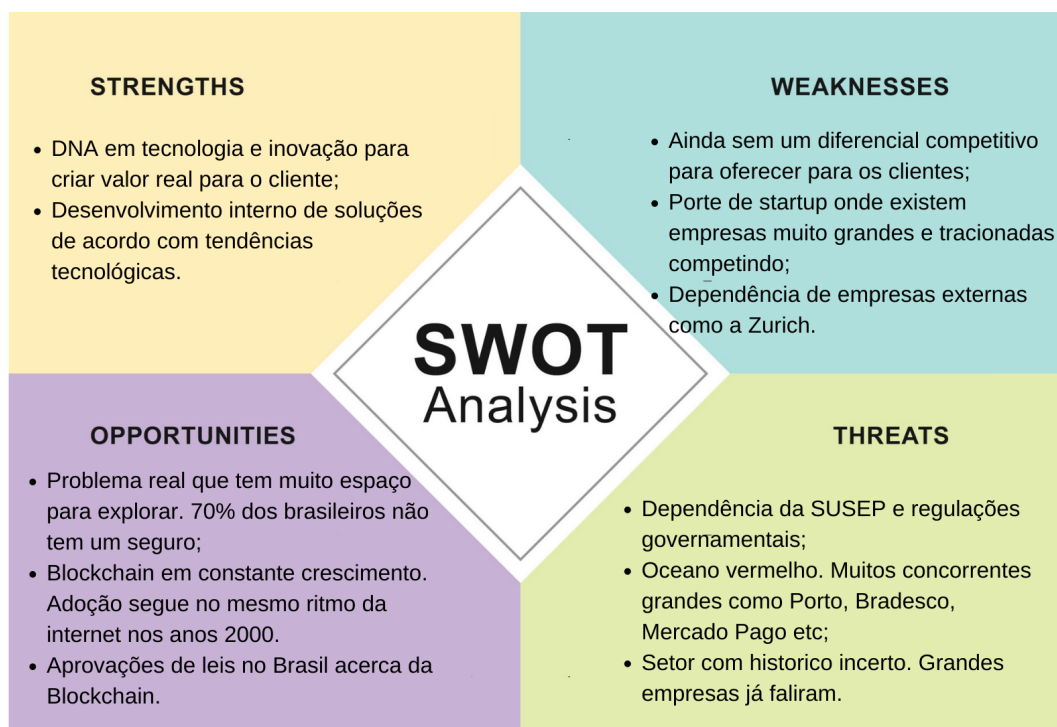


Imagem 2 - Análise SWOT

Por fim, para finalizar o entendimento do contexto da indústria, foi feita uma análise SWOT, que visa compreender mais da Coover, com suas forças e fraquezas internas e externas. Sendo assim, os seguintes pontos foram levantados:

1) Forças (interno):

- DNA em tecnologia e inovação para criar valor real para o cliente e
- Desenvolvimento interno de soluções de acordo com tendências tecnológicas.

2) Fraquezas (interno):

- Ainda sem um diferencial competitivo para oferecer para os clientes;
- Porte de startup onde existem empresas muito grandes e tracionadas competindo;
- Dependência de empresas externas como a Zurich.

3) Oportunidades (externo):

- Problema real que tem muito espaço para explorar. 70% dos brasileiros não tem um seguro;

- Blockchain em constante crescimento. Adoção segue no mesmo ritmo da internet nos anos 2000 e
- Aprovações de leis no Brasil acerca da Blockchain.

4) Ameaças (externo):

- Setor com histórico incerto. Grandes empresas já faliram;
- Dependência da SUSEP e regulações governamentais e
- Oceano vermelho. Muitos concorrentes grandes como Porto, Bradesco, Mercado Pago etc.

Conclui-se que, apesar de ameaças fortes, que envolvem tanto concorrentes quanto legislações, tem muito espaço para a Coover conquistar clientes e desenvolver soluções inovadoras e tecnológicas, pois as fraquezas apontadas são factíveis de serem solucionadas e, assim, ganhar uma parcela importante de um grande mercado brasileiro.

3.2. Ferramentas

3.2.1. Matriz Oceano Azul

Após o entendimento de algumas concorrentes e características do setor, foram analisadas a relação entre elas no próprio setor. É uma reflexão dos pontos que, dentro dessa dinâmica, a Coover pode Reduzir, Eliminar, Criar e Aumentar.

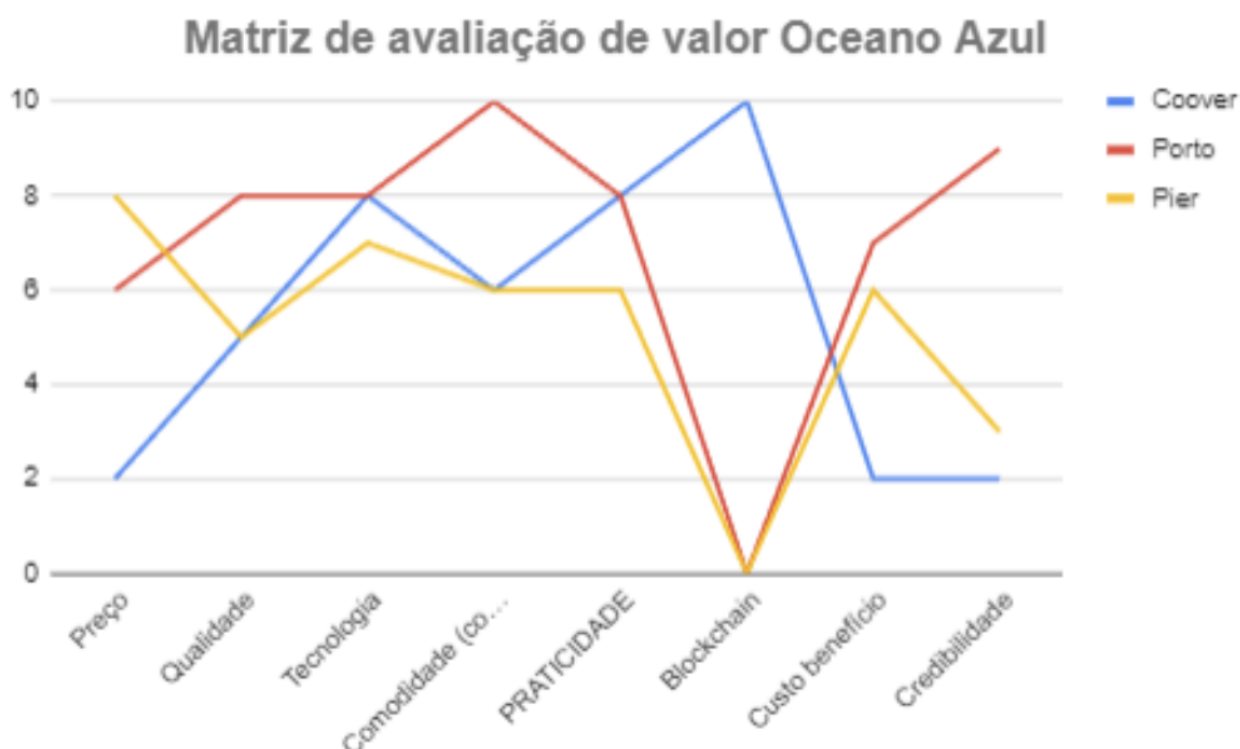


Imagem 3 - Matriz Oceano Azul

A partir da pesquisa do grupo acerca da principal seguradora do mercado no seguro de celular, Porto Seguro, e a maior concorrente atual da Coover, e a startup Pier, foi possível concluir os seguintes pontos com a finalidade de tornar a Coover mais competitiva no mercado: Deve REDUZIR seu preço, visto que a qualidade dos seus concorrentes encontra-se bem mais alta; Deve CRIAR credibilidade, pois sem uma clientela fiel e recorrente, sua parcela de market share ficará comprometida; Deve AUMENTAR seu custo benefício, intrinsecamente ligado à sua proposta de valor, o custo deve condizer com a mudança de comportamento do cliente de uma seguradora tradicional à uma tecnológica que utiliza blockchain e, por fim, não foi identificado nenhum atributo a ser ELIMINADO que permita a Coover ser mais competitiva com suas concorrentes e não afete o valor percebido pelo cliente.

3.2.2. Matriz de Risco

Para compreender melhor as possíveis oportunidades e ameaças que englobam a solução proposta: smart contracts de seguros mútuos com aplicação Web 3.0 na Blockchain,

foi utilizada a Matriz de Risco pelos parâmetros de probabilidade do evento ocorrer e o impacto para a Coover.

Probabilidade		Ameaças					Oportunidades				
Muito Alto	5						Evita erros humanos na contratação e indenização do seguro	Transparência para os usuários das cláusulas e sinistralidades do seguro mútuo			
Alto	4				Golpe induzindo a pessoa a postar as chaves (phishing)		Imutabilidade do contrato impede sua modificação e não cumprimento	Aumento de privacidade do usuário e seus dados sensíveis			
					Engenharia social para ataques personalizados com infos expostas						
					Atacante pegar chave privada e mexer na carteira do usuário		Aumento da segurança das reservas financeiras de clientes				
					Atacante retirar o dinheiro da carteira do usuário						
					O benefício do seguro mútuo não ficar claro ao cliente						
Médio	3		Empresas copiam o negócio pois tem código aberto		Atacante fazer requisições para receber dinheiro						
					Atacante utilizar infos pessoais do usuário para atividades ilícitas	UX não ser atrativa ao público					
Baixa	2			Volatilidade no gas fee, implicando em custos maiores à clientes	O benefício do seguro mútuo não ficar claro ao cliente						
Muito Baixa	1				Usar protocolo seguro mas de maneira errada						
		1	2	3	4	5	5	4	3	2	1
		Muito Baixa	Baixa	Médio	Alta	Muito Alta	Muito Alta	Alta	Médio	Baixa	Muito Baixa
		Impacto									

Imagem 4 - Matriz de risco

1. Empresas copiarem o negócio pois tem código aberto: como na tecnologia blockchain, todos os códigos (smart contracts) ficam na rede aberta, qualquer pessoa pode facilmente ver qualquer informação, assim um player que tem maior fatia do mercado consegue copiar o modelo de negócio. Entretanto, o valor gerado ao cliente não se restringe somente ao produto, mas toda a cadeia que a Coover gera, garantindo um risco menor de prejudicar seu crescimento.
2. Volatilidade no gas fee, implicando em custos maiores à clientes: o valor do gas fee representa algo muito insignificante do total valor do seguro, sem contar que não é uma transação recorrente, diária. Visto isso, é algo que poderia ter um impacto maior a quem não é familiarizado com o termo, mas levando em consideração o que foi dito na reunião com Fabrício, todos os usuários estão acostumados com a tecnologia, representando uma probabilidade média com impacto baixo.
3. UX não ser atrativa ao público: a experiência do usuário é um fator de muita discussão da comunidade blockchain na Web 3.0, pois a falta de entendimento acerca do uso das carteiras impossibilita um usuário usar o serviço de maneira plena, assim, por mais que tenha uma probabilidade média, o impacto para a Coover é muito alto pela adesão de usuários ao sistema.

4. O benefício do seguro mútuo não ficar claro ao cliente: o principal benefício e valor ao cliente ao utilizar a solução blockchain da Coover baseia-se no conceito de seguros mútuos. Portanto, caso um cliente não entenda esse conceito, podem surgir diversos conflitos empresa-cliente, a partir disso, representando um impacto alto para a Coover, com uma probabilidade média, levando em consideração uma boa comunicação entre Coover-usuário.
5. Erros no deploy do smart contract, aumentando seu processo de ativação: erros na programação são comuns, principalmente no deploy, além de que as requisições de smart contracts para ingressarem na primeira camada da EVM (Ethereum Virtual Machine) são altas e demandam certo tempo até serem concluídas, o processo de ativação oficial do smart contract não é instantâneo, mas não é algo que o cliente consegue visualizar. Portanto, representam uma probabilidade alta, de resolução factível à Coover, mas de impacto baixo por não ter tempo de abalar os clientes.
6. Aumento da segurança das reservas financeiras de clientes: a tecnologia blockchain, por ser totalmente criptografada, fornece uma alta segurança aos seus ativos financeiros, pela wallet possuir chaves públicas e uma privada, assim tem uma probabilidade alta de ocorrência e impacto positivo muito alto ao negócio da Coover.
7. Aumento de privacidade do usuário e seus dados sensíveis: como dito no item anterior, a blockchain possui uma segurança mais alta que quaisquer tecnologias, garantindo privacidade dos dados pessoais dos usuários, por isso possui probabilidade e impacto altos.
8. Imutabilidade do contrato impedir sua modificação e não cumprimento: pelo conceito de blockchain, em que cada bloco é conectado ao anterior e ao seguinte, assim quando houver uma modificação em um bloco, todos os anteriores à ele deve ser mudados também, garante imutabilidade do contrato (código) e que ele funcione de forma confiável, evitando conflitos de interesse entre cliente e Coover por isso suas probabilidade e impacto são alto e muito alto, respectivamente.
9. Transparência para os usuários das cláusulas e sinistralidades do seguro mútuo: pela tecnologia blockchain ser open source, ou seja, aberta à toda rede mundial para acessar os smart contracts publicados, evita quaisquer inconsistências, além de ser completamente auditável, dessa forma tem uma probabilidade muito alta, pois é 100%

open source, garantindo transparência das cláusulas contratuais e seu ledger, e impacto alto à Coover, por ser auditável.

10. Evita erros humanos na contratação e indenização do seguro:

como os smart contracts gerem todos os processos de um seguro, desde a apólice a sua indenização, é garantido que ela ocorrerá de forma correta e para as carteiras fornecidas na sua ativação, evitando quaisquer erros humanos no meio do processo, assim tem uma probabilidade muito alta, pois refere-se ao funcionamento de um smart contract, e um impacto positivo muito alto à Coover.

3.2.3. Canvas Value Proposition

Depois de entendermos o risco do projeto, passamos então para entender o projeto em si. Ou seja, o que ele de fato agrega ao cliente. Aliviando uma dor ou criando ganho para nossa persona (que está descrita posteriormente no item 4.1).

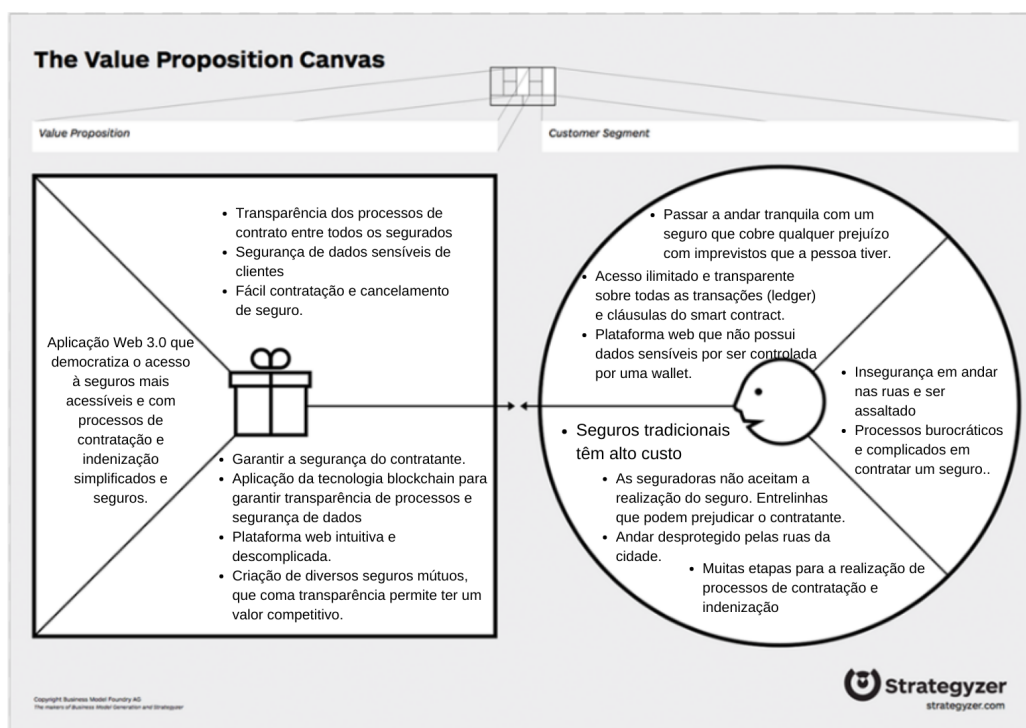


Imagem 5 - Canvas Value Proposition

Para a confecção do Canvas Value Proposition foram utilizadas as Personas (que podem ser vistas na seção abaixo), pensando nas suas necessidades core e dores. Dessa forma, tais pontos foram levantados:

Value proposition:

A) Produtos e serviços: Aplicação Web 3.0 que democratiza o acesso à seguros mais acessíveis e com processos de contratação e indenização simplificados e seguros.

B) Criadores de ganho:

- Segurança de dados sensíveis de clientes;
- Transparência dos processos de contrato entre todos os segurados;
- Fácil contratação e cancelamento de seguro.

C) Aliviadores de dor:

- Criação de diversos seguros mútuos, que com a transparência permite ter um valor competitivo;
- Garantir a segurança do contratante;
- Plataforma web intuitiva e descomplicada;
- Aplicação da tecnologia blockchain para garantir transparência de processos e segurança de dados.

Perfil do consumidor:

A) Atividades do cliente:

- Insegurança em andar nas ruas e ser assaltado;
- Processos burocráticos e complicados em contratar um seguro.

B) Ganhos:

- Acesso ilimitado e transparente sobre todas as transações (ledger) e cláusulas do smart contract;
- Plataforma web que não possui dados sensíveis por ser controlada por uma wallet;
- Passar a andar tranquilamente com um seguro que cobre qualquer prejuízo com imprevistos que a pessoa tiver.

C) Dores:

- As seguradoras não aceitam a realização do seguro. Entrelinhas que podem prejudicar o contratante;
- Seguros tradicionais têm alto custo;
- Andar desprotegido pelas ruas da cidade;

- Muitas etapas para a realização de processos de contratação e indenização.

3.2.4. Análise Financeira do Projeto

Após entendermos todo o mercado e o business da Coover. Criamos, para finalizar para finalizar a análise de negócio, uma projeção para entender a viabilidade econômica do projeto.

Fazendo uma especulação de quanto seria gasto neste projeto no período de um ano, podemos destacar os seguintes tópicos:

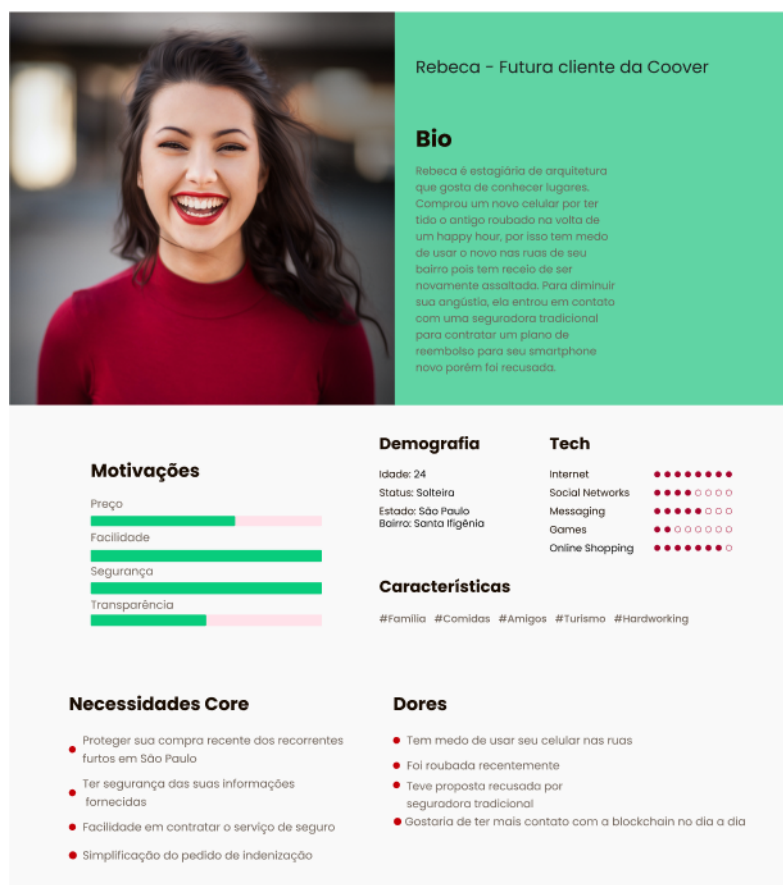
- Profissionais com entendimento em blockchain e web3;
- Profissionais com ênfase em UX;
- Equipe de Marketing;
- Equipe de gestão de projetos;
- Profissionais para a parte judicial.

Para fazer uma hipótese de quanto que gastaria neste projeto, deveríamos saber quais são as prioridades do cliente, o esperado da solução pelo cliente e sua pretensão futura com o projeto. Considerando o projeto completo como de porte médio, podemos estipular uma média de custo de R\$300.000. A criação de um smart contract é um processo que deve ser feito com muita cautela e necessita de profissionais bem qualificados, com revisões bem rigorosas dos códigos, o que torna o processo mais custoso. Além de toda equipe de UX e Marketing para deixar o usuário confortável com a ferramenta utilizando Blockchain.

Ps: Quando essa informação foi levantada com o cliente, não tivemos nenhuma informação concreta, portanto essa análise não passa de uma especulação.

4. Análise de Experiência do Usuário

4.1. Personas



1.

Imagem 6 - Persona 1

Rebeca é estagiária de arquitetura que gosta de conhecer lugares. Comprou um novo celular por ter tido o antigo roubado na volta de um happy hour, por isso tem medo de usar o novo nas ruas de seu bairro pois tem receio de ser novamente assaltada. Para diminuir sua angústia, ela entrou em contato com uma seguradora tradicional para contratar um plano de reembolso para seu smartphone novo, porém foi recusada. Por esse motivo, ela deseja proteger sua recente compra, o celular, assim como seus dados pessoais na internet. Para isso ela quer contratar um seguro de maneira simplificada e poder resolver qualquer problema da mesma forma, como faz atualmente em sua vida em outras áreas, como o banco digital, pedir caronas etc.



2.

Imagem 7 - Persona 2

Augusto é curioso e gosta de estudar sobre tecnologia. Formado em sistemas de informação, ele descobriu o interesse por revoluções tecnológicas e começou a empreender na área. Criou a Coover com a intenção de ampliar a indústria de seguradoras do Brasil a partir do uso de blockchain.

Frustrado com o mercado atual de seguros, por não entregarem valor suficiente aos clientes e, além de concorrentes terem preços mais altos, muitos brasileiros não conseguem proteger seu bem de maior valia: o celular.

4.2. User Story

Descreva as User Stories que descrevem as necessidades/processos da solução.

Lembrete:

Uma User Story é uma descrição concisa de uma necessidade do usuário do produto (requisito) sob o ponto de vista desse usuário.

Uma User Story busca descrever essa necessidade de uma forma simples e objetiva.

Dicas para escrita de uma user story:

A User Story possui dois aspectos essenciais: o Cartão e a Confirmação.

- **Cartão**

O Cartão é a descrição da necessidade do usuário. Essa descrição é concisa, e assim suficiente para apenas identificar qual é e de que se trata essa necessidade. Os padrões mais utilizados para se escrever o Cartão da User Story estabelece três parâmetros da necessidade do usuário: “QUEM”, “O QUÊ” e “POR QUÊ”.

“QUEM” define quem é o usuário que tem a necessidade. Pode ser representado por um tipo de usuário do produto, por uma persona ou até mesmo por um usuário específico.

“O QUÊ” define qual é a necessidade do usuário. Tradicionalmente, os requisitos do produto são representados apenas por essa parte.

“PORQUÊ” define qual o benefício do usuário ao ter a funcionalidade desenvolvida para atender a essa necessidade. Em outras palavras, qual o valor direto obtido pelo usuário.

- **Confirmação**

São critérios e testes deles derivados que documentamos detalhes da User Story, definindo seus limites. Ou seja, são regras que estabelecem como a funcionalidade deve se comportar uma vez implementada. Esses critérios são chamados de Critérios de Aceitação e os testes, de Testes de Aceitação.

Cada User Story possui seu próprio conjunto de Critérios e Testes de Aceitação.

***Critérios de Aceitação** são expressos por enunciados pequenos e de fácil entendimento. São utilizados para determinar quando a funcionalidade produzida pelo Time de Desenvolvimento está completa e, assim, nada mais deve ser adicionado a ela.*

Exemplo:

Critério 1: somente podemos aceitar cartões de crédito com bandeiras com que temos convênio.

Critério 2: somente podemos aceitar cartões de crédito com data de expiração no futuro.

Testes de Aceitação são criados a partir de aplicações de exemplos aos Critérios de Aceitação, onde se verificam se dadas entradas estão produzindo os resultados esperados. Eles servem para verificar se a funcionalidade está se comportando conforme esperado, sob um ponto de vista de negócios.

Exemplo:

- Comprador de Livros utiliza cartão de crédito Visa
 - Aceitou = correto.
 - Recusou = errado, deve ser corrigido!
- Comprador de Livros utiliza cartão de crédito MasterCard
 - Aceitou = correto.
 - Recusou = errado, deve ser corrigido!

Sugestão de Cartão:

Número	< identificação da User Story >
Título	< Título da User Story >
Personas	< Personas envolvidas na User Story >
História	< Escrita da User Story. "QUEM", "O QUÊ" e "POR QUÊ". >
Critérios de aceitação	< Apresente os critérios de aceitação da User Story >
Testes de aceitação	< Escreva os testes de aceitação da User Story >

Número	1
Título	Criação de smart contracts
Personas	Augusto - agente da seguradora

História	<p>Eu, como agente da seguradora, quero ter uma interface que permita a criação de cláusulas de smart contracts para definir as regras de organização dos grupos.</p>
Critérios de aceitação	<p>CR-01 - deve ser fornecido o percentual mínimo do valor protegido que será mantido nas reservas de risco (ex: 5%)</p> <p>CR-02 - deve ser fornecida a taxa administrativa da Seguradora P2P no momento da ativação do grupo (ex: 10%).</p> <p>CR-03 - deve ser fornecido o endereço da carteira da seguradora para recebimento de taxas administrativas e posse do smart contract.</p>
Testes de aceitação	<p>Critério de aceitação: CR-01</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Seguradora não forneceu o valor mínimo <ul style="list-style-type: none"> i. Aceito = errado. ii. Recusado = correto. b. Seguradora fornece o valor mínimo <ul style="list-style-type: none"> i. Aceito = correto. ii. Recusado = errado. <p>Critério de aceitação: CR-02</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Seguradora não forneceu o valor da taxa <ul style="list-style-type: none"> i. Aceito = errado. ii. Recusado = correto. b. Seguradora fornece o valor da taxa <ul style="list-style-type: none"> i. Aceito = correto. ii. Recusado = errado.

	<p>Critério de aceitação: CR-03</p> <p>a. Seguradora não forneceu o endereço da carteira</p> <p>i. Aceito= errado.</p> <p>ii. Recusado= correto.</p> <p>b. Seguradora forneceu a carteira</p> <p>iii. Aceito = correto.</p> <p>iv. Recusado = errado.</p>
--	---

Gera link

Número	2
Título	Compartilhamento do smart contract
Personas	Augusto - agente da seguradora
História	Eu, como agente da seguradora, quero compartilhar o contrato para possíveis clientes interessados no serviço de seguro mútuo de smartphone, a fim de que os seguros sejam cotados e haja menos burocracia para o processo.
Critérios de aceitação	CR-01 - deve ser possível compartilhar o link de adesão referente àquele contrato por email.
Testes de aceitação	<p>Critério de aceitação: CR-01</p> <p>a. Email invalido:</p> <p>i. Aceito: errado.</p> <p>ii. Recusado: correto.</p> <p>b. Email Válido:</p> <p>i. Aceito: correto.</p>

ii. Recusado: errado.

Após execução user story 2 o cliente terá como acessar o smart contract

Número	6
Título	Entrar no smart contract
Personas	Rebeca - Futura cliente
História	Eu, como participante, quero ter uma interface que permita aceitar um convite de entrada de adesão a um smart contract para fazer parte de um grupo de seguro mútuo peer-to-peer.
Critérios de aceitação	<p>CR-01 - participante deve fornecer sua carteira Ethereum</p> <p>CR-02 - participante deve fornecer informações do dispositivo Informações do dispositivo: Marca/Modelo, Valor da cobertura e IMEI</p> <p>CR-03 - somente cadastradas carteiras com saldo disponível acima da taxa administrativa da Seguradora P2P no momento da ativação do grupo (ex: 10%).</p>
Testes de aceitação	<p>Critério de aceitação: CR-01</p> <p>a. Carteira do participante não possui saldo mínimo</p> <p>i. Aplicação web aceita: errado, deve ser redirecionado.</p> <p>ii. Aplicação web recusa: correto.</p> <p>b. Carteira do participante possui saldo mínimo</p> <p>i. Aplicação web aceita: correto</p>

ii. Aplicação web recusa:
errado, deve ser redirecionado.

c. Carteira do participante inexistente

i. Aplicação web aceita: errado, deve ser redirecionado.

ii. Aplicação web recusa: correto.

d. Carteira do participante existe

i. Aplicação web aceita: correto.

ii. Aplicação web recusa: errado.

Critério de aceitação: CR-02

a. Participante informa "358267715108 984" como IMEI

i. Aplicação web aceita: errado, não deve haver espaço na numeração.

ii. Aplicação web recusa: correto.

b. Participante informa "358267715108984" como IMEI

i. Aplicação web aceita: correto.

ii. Aplicação web recusa: errado, não deve haver espaço na numeração.

c. Participante não fornece informações do dispositivo

i. Aplicação web aceita: errado, deve ser corrigido

ii. Aplicação web recusa: correto.

d. Participante fornece informações do dispositivo

i. Aplicação web aceita: correto.

ii. Aplicação web recusa: errado, deve ser corrigido.

Critério de aceitação: CR-03

a. A carteira cadastrada do usuário não possui mais do que a quantia de 10% da taxa administrativa.

i. Entrou = errado, deve ser redirecionado

	<p>ii. Recusou = correto.</p> <p>b. A carteira cadastrada do usuário possui mais do que a quantia de 10% da taxa administrativa.</p> <p>i. Entrou = correto.</p> <p>ii. Recusou = errado, deve ser corrigido</p>
--	--

A partir desse momento, com os cliente aprovados,

Número	3
Título	Publicar smart contract
Personas	Augusto - agente da seguradora
História	Eu, como agente da seguradora, quero ter como publicar o contrato a fim de torná-lo válido e funcional
Critérios de aceitação	<p>CR-01 - todos os pedidos de adesão (senders) devem ter sido de convidados ao smart contract</p> <p>CR-02 - é preciso haver no mínimo um dono do smart contract</p> <p>CR-03 - a taxa administrativa deverá ser contabilizada de cada participante</p> <p>CR-04 - nenhum dado pessoal sensível foi publicado no smart contract</p>
Testes de aceitação	<p>Critério de aceitação: CR-01</p> <p>a. Um dos participantes não foi convidado.</p> <p>i. Entrou = errado.</p>

ii. Recusou = correto.

b. Todos os participantes foram convidados

i. Entrou = correto.

ii. Recusou = errado.

Critério de aceitação: CR-02

a. O endereço da carteira da seguradora, fornecido na criação do smart contract, não é válido

i. Aceito= errado.

ii. Recusado= correto.

b. O endereço da carteira da seguradora, fornecido na criação do smart contract, continua válido

i. Aceito= correto.

ii. Recusado= errado.

Critério de aceitação: CR-03

a. O valor total das transações recebidas é diferente da soma das respectivas taxas administrativas

i. Aceito= errado.

ii. Recusado= correto.

b. O valor total das transações recebidas é igual à soma das respectivas taxas administrativas

i. Aceito= correto.

ii. Recusado= errado.

Critério de aceitação: CR-04

a. Não foi aplicada no IMEI fornecido pelos participantes uma função hash

i. Aceito= errado.

ii. Recusado= correto.

	<p>b. Foi aplicada no IMEI fornecido pelos participantes uma função hash</p> <p>i. Aceito= correto.</p> <p>ii. Recusado= errado.</p>
--	--

O smart contract foi publicado e agora os participantes fazem os depósitos mensais

Número	7
Título	Pagamento mensal
Personas	Rebeca - Futura cliente
História	Eu, como participante, quero ter uma interface que permita fazer um aporte no smart contract para manter o percentual mínimo da reserva de risco.
CrITÉrios de aceitação	CR-01 - O valor da cobertura deve ser fornecido em ETH para o smart contract
Testes de aceitação	<p>Critério de aceitação: CR-01</p> <p>a. O smart contract recebeu o aporte de R\$100</p> <p>i. Aceito = errado.</p> <p>ii. Recusado = correto.</p> <p>b. O smart contract recebeu o aporte de 0,012ETH</p> <p>i. Aceito = correto.</p> <p>ii. Recusado = errado.</p>

Depois dos aportes o participante pode realizar o sinistro quando for necessário

Número	8
Título	Pedido de indenização
Personas	Rebeca - Futura cliente
História	Eu, como participante, quero ter uma interface que permita solicitar a indenização do seguro celular para receber o valor de cobertura do smart contract
Critérios de aceitação	<p>CR-01 - O hash do IMEI e o valor da indenização devem ser fornecidos na solicitação</p> <p>CR-02 - Devem ser fornecidos documentos que dão base para o pedido (Boletim de Ocorrência, ...)</p>
Testes de aceitação	<p>Critério de aceitação: CR-01</p> <ul style="list-style-type: none"> c. o hash do IMEI não condiz com o do smart contract <ul style="list-style-type: none"> i. Indenização aceita = errado. ii. Indenização negada = correto. d. o hash do IMEI condiz com o do smart contract <ul style="list-style-type: none"> i. Indenização aceita = correto. ii. Indenização negada = errado.

Após o pedido de indenização, o agente da seguradora receberá uma fila de pedidos

Número	4
Título	Administração do smart contract

<div>Personas</div> <div>História</div> <div>Critérios de aceitação</div> <div>Testes de aceitação</div>	Augusto - agente da seguradora
	Eu, como agente da seguradora, quero ter como visualizar as solicitações de indenização realizadas pelos participantes a fim de avaliar o caso.
	<p>CR-01 - Somente o próprio participante pode solicitar indenização.</p> <p>CR-02 - Solicitações de indenização devem respeitar ordem cronológica de pedido</p> <p>Exemplo: Pedido A = 16:00, Pedido B = 14:00</p>
	<p>Critério de aceitação: CR-01</p> <p>a. sender é diferente do endereço do participante registrado no smart contract</p> <p>i. Indenização aceita = errado.</p> <p>ii. Indenização negada = correto.</p> <p>Critério de aceitação: CR-02</p> <p>a. Pedido A foi autorizado antes do pedido B</p> <p>i. Indenização aceita = errado.</p> <p>ii. Indenização negada = correto.</p>

O agente da seguradora avaliará os pedidos de sinistro

Número	5
Título	Administração do smart contract

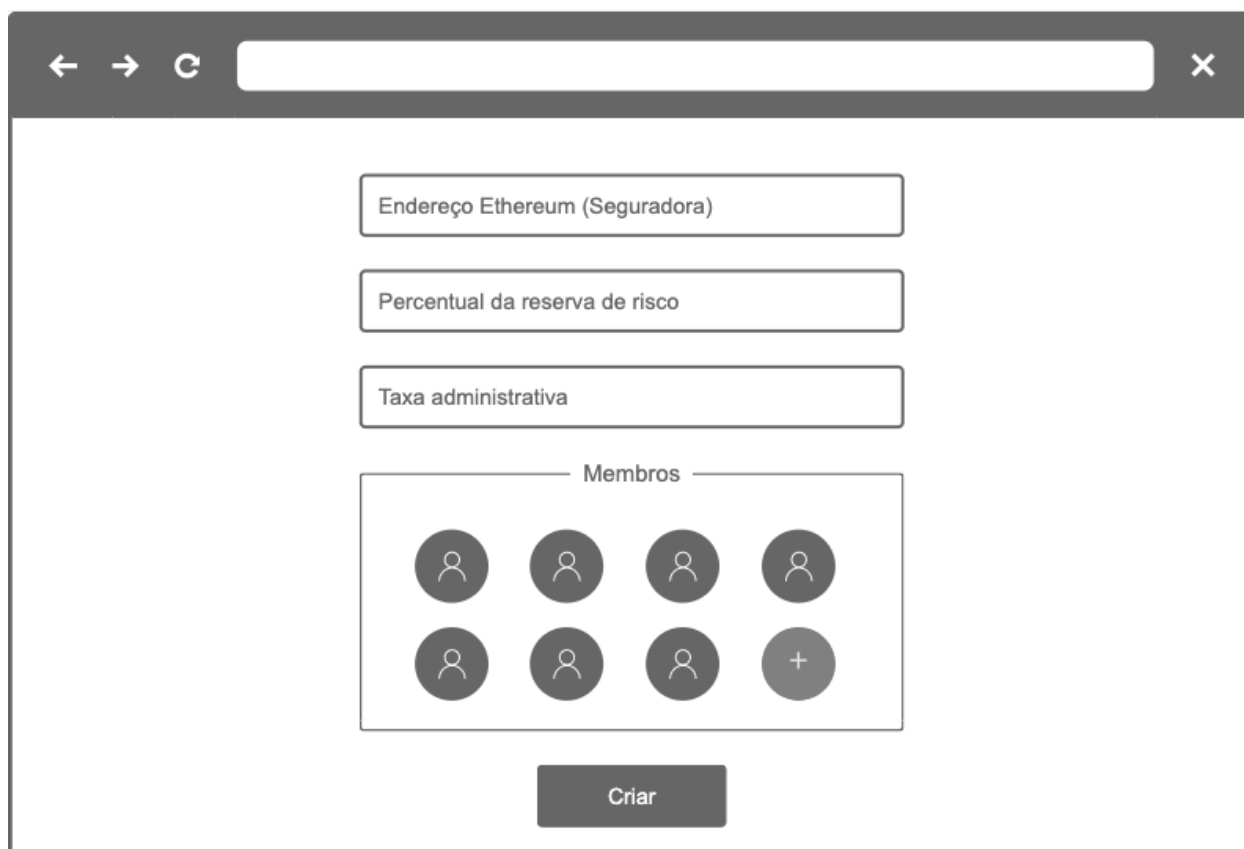
Personas	Augusto - agente da seguradora
História	Eu, como agente da seguradora, desejo ter uma interface para, de acordo com a veracidade dos pedidos de indenização, autorizar ou não a remuneração dos respectivos indivíduos da solicitação.
Critérios de aceitação	<p>CR-01 - Todo o saldo atual do participante que solicitou indenização deve ser consumido.</p> <p>CR-02 - O restante do valor X a ser indenizado será dividido por todos os demais participantes, proporcionalmente ao saldo de cada um</p>
Testes de aceitação	<p>Critério de aceitação: CR-01</p> <p>a. O participante tem saldo de R\$2000 restando R\$0</p> <p>i. Indenização aceita = correta.</p> <p>ii. Indenização negada = errado.</p> <p>Critério de aceitação: CR-02</p> <p>b.</p>

4.3. Wireframe

As páginas abaixo são uma representação da aplicação web, que terá dois módulos: a área da seguradora P2P e a área do cliente. Essa representação da diagramação e das estruturas macro do site são utilizadas para contribuir com o desenvolvimento do design do front end, as funcionalidades do sistema e o alinhamento das interações.

4.3.1 Área da Seguradora P2P

A página abaixo, se refere a configuração e criação de novo grupo vinculado a ela (com deploy de novo smart contract). A seguradora para criá-lo deve informar o endereço da sua wallet, o percentual da reserva de risco (percentual mínimo do valor protegido que deve ser mantido nas reservas de risco), a taxa administrativa (taxa que é cobrada pela seguradora para gerenciar os grupos) e o convite dos membros do grupo mútuo



← → ↻

Endereço Ethereum (Seguradora)

Percentual da reserva de risco

Taxa administrativa

Membros

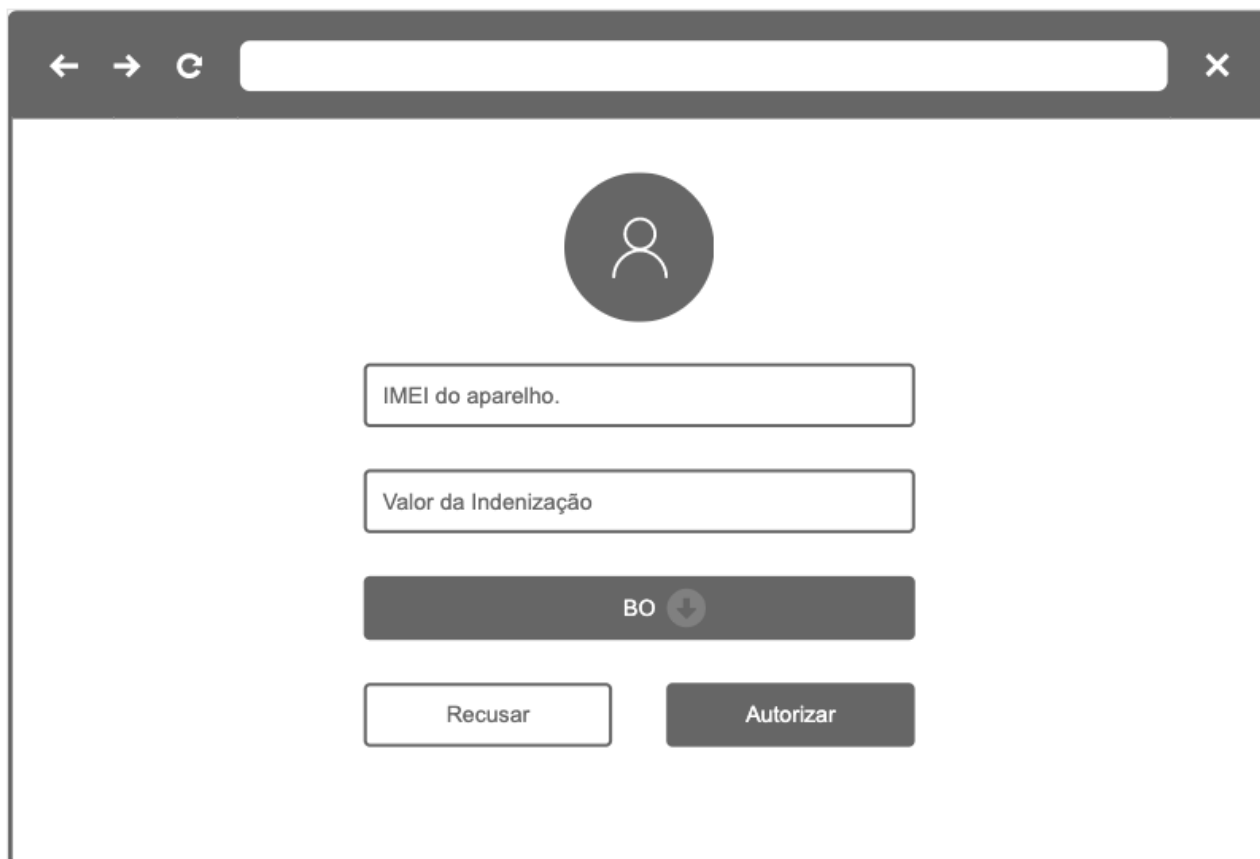
⦿ ⦿ ⦿ ⦿

⦿ ⦿ ⦿ +

Criar


Imagem 8 - Página de criação de grupo mútuo.

A segunda página, se refere ao processo de regulação de sinistro da seguradora, no qual analisa o pedido de indenização do cliente. Através dela é possível visualizar o hash do IMEI, o valor da indenização solicitado e dados do boletim de ocorrência (meio de análise). Após analisar as informações a seguradora autoriza ou recusa a solicitação.



← → ↻

×



IMEI do aparelho.

Valor da Indenização

BO ↓

Recusar Autorizar

Imagem 9 - Página de Análise de Indenização.

4.3.2 Área do Cliente

Após a corretora enviar o convite para novos membros de um grupo mútuo, o cliente tem acesso a página abaixo. Para ingressar em um grupo, ele deve confirmar a marca/modelo do celular, o valor de cobertura (se trata do valor do aparelho), o hash do IMEI do aparelho, e por fim, o depósito do valor mínimo necessário para compor a reserva de risco.



← → C [Address Bar] X

Adesão

Marca/Modelo

Valor da Cobertura

IMEI do aparelho.

Depositar ✉

Enviar

Imagem 10 - Página de Adesão.

A página de pagamento, serve para o cliente fazer um depósito adicional/avulso ao smart contract para repor suas reservas de risco e restaurar a capacidade de cobrir o Limite Máximo de Indenização (LMI) original informado pelo Participante. Será possível visualizar o saldo que há no smart contract, e para concluir o depósito, é preciso informar o hash do IMEI, o valor do depósito, e por fim, concluir o pagamento.



← → C [Address Bar] X

Pagamento X

Saldo: 2 ETH

0xf588c58f467db3711b558f5294de4900b535ce69

Valor do depósito

Depositar

Imagem 11 - Página de Pagamento.

Por fim, o cliente tem acesso a página de pedido de indenização, no qual ele aciona o seguro do seu aparelho. Para isso, é necessário informar o hash do IMEI, o valor da indenização solicitado e dados do boletim de ocorrência (meio de análise da seguradora P2P).



← → ↻

Solicitar

IMEI do aparelho.

Valor da Indenização

BO ↕

Enviar

Imagem 12 - Página de Pedido de Indenização.

4.4. Protótipo de interface com o usuário

Protótipo da interface/parte visual da solução.

5. Solução Proposta

5.1. Solução

Descreva como a solução irá atender os processos de negócio.

Na busca por oferecer produtos securitários de maneira eficiente, barata e segura, foi proposto o desenvolvimento de uma solução em blockchain ethereum que permita a criação de grupos de seguro mútuos, nos quais são um conjunto de pessoas que se unem e formam grupos, auto administrando-se em alguma medida, para se protegerem contra as consequências econômicas advindas da concretização de riscos predeterminados.

A administração do grupo será realizada através de smart contracts, que são programas que se executam de forma automática assim que certas condições acordadas previamente pelas partes são atendidas. Nesse sentido, todas as regras de negócio e as reservas financeiras serão mantidas neste contrato inteligente.

Os usuários irão interagir com o sistema através de uma aplicação em Web 3, que conterà as seguintes áreas:

- a) Área do cliente (participante): processo de adesão, pagamento (reposição de reservas de risco), pedido de indenização;
- b) Área da Seguradora P2P: configuração e criação de novo grupo vinculado a ela (com deploy de um novo smart contract), atuação no processo de indenização.

Além disso, é válido ressaltar que a seguradora terá o papel de criar grupos e gerenciá-los. Sendo assim, não há transferência de risco para a seguradora como é feito no seguro privado, ela apenas opera os grupos mútuos.

5.2. Arquitetura Proposta

A primeira arquitetura proposta, após o kick off com o Stakeholder Coover segue o diagrama abaixo, que inclui a aplicação web da Coover, com host em navegadores (Chrome) e plugin dos usuários com a Metamask ou outra wallet, que guarde as chaves públicas e privadas que permitem acesso aos criptoativos e o deploy dos smart contracts na EVM (Ethereum Virtual Machine) pela Coover.

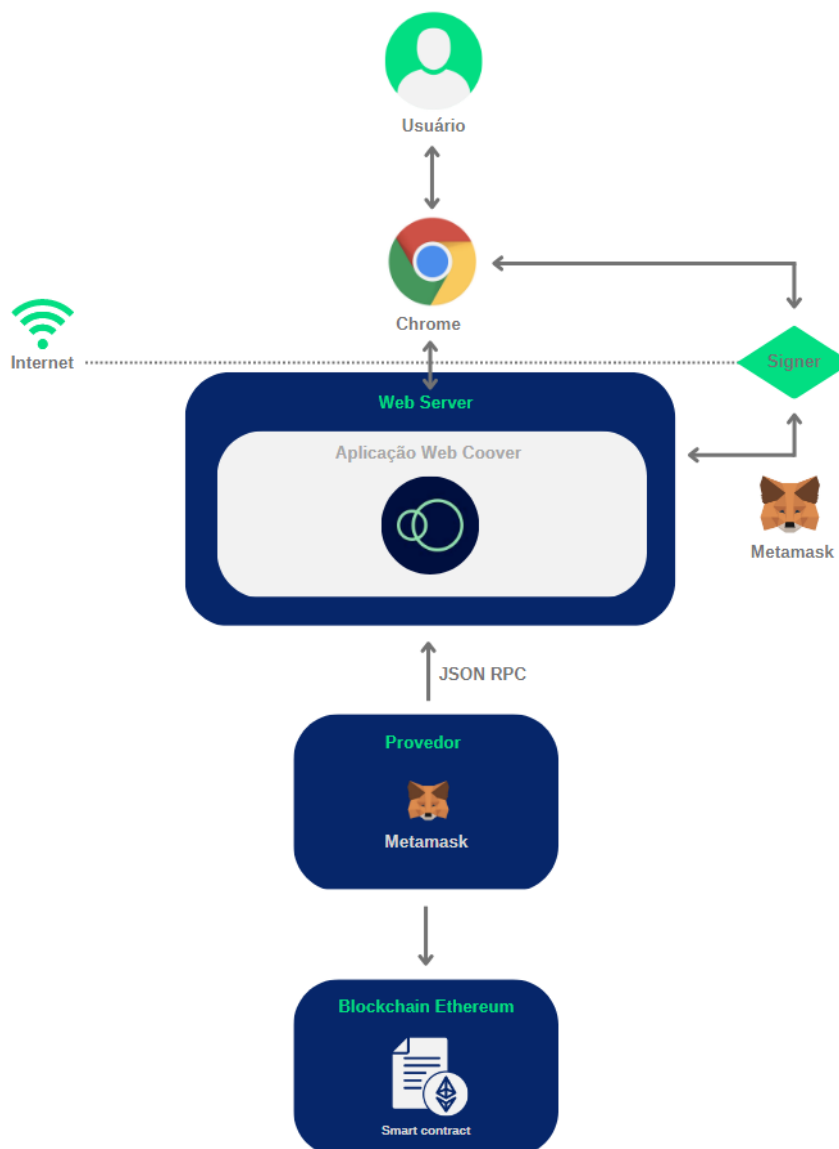


Imagem 13 - 1º Versão da Arquitetura

5.3. Diagrama Macro da Solução

Apresente o diagrama macro da solução. Aqui deve-se apresentar o diagrama macro da solução. O diagrama deve representar as jornadas do usuário.

Destaque:

- * Front End
- * Back End
- * Serviços (API)

5.4. Descrição da Solução

Descreva o passo-a-passo dos módulos ao leitor (como os módulos se encaixam logicamente).

Nesse ponto, o ideal é que o cliente/stakeholder consiga imaginar o funcionamento do MVP em relação aos processos de negócio.

5.5. Algoritmos e Equações

Apresente aqui as equações ou modelos matemáticos utilizados nos processos de negócios da solução.

5.6. Análise de Risco (Segurança da Informação)

Análise de Risco (Segurança da Informação) Dentre os requisitos de segurança da informação (confidencialidade, integridade, irretratabilidade, autenticidade e disponibilidade), o grupo deve selecionar os requisitos relevantes para seu projeto (ao menos 2), identificar as vulnerabilidades existentes (ao menos 2), atacantes e levantar ataques possíveis (ao menos 3), e priorizar os ataques de acordo com sua probabilidade e impacto (considerando os níveis alto, médio e baixo).

obs: A parte grifada da pergunta tem sua resposta grifada em sua respectiva cor.

Confidencialidade:

* Modelagem de atacantes: Atacantes financeiros ou Atacantes de informação

Exemplos:

- Isso pode ocorrer quando uma pessoa é enganada por um golpista por meio de técnicas de engenharia social, como phishing. Neste tipo de ataque, o golpista se disfarça como uma entidade confiável, como um banco ou uma empresa, e solicita informações pessoais sensíveis, como nome de usuário, senha ou chave privada. A pessoa pode ser enganada a fornecer essas informações, acreditando que está protegendo sua conta ou concluindo uma transação legítima. Mas na realidade ele está disponibilizando seus dados para terceiros, assim infringindo o princípio de confidencialidade.

Disponibilidade:

Modelagem de atacantes: Atacantes financeiros

Exemplos:

- O blockchain é projetado para ser uma rede distribuída, o que significa que muitos computadores independentes. No entanto, se um atacante conseguir controlar a maioria dos nós na rede, ele pode bloquear ou impedir o acesso ao blockchain, tornando-o indisponível para os usuários legítimos.

Autenticidade:

Modelagem de atacantes: Atacantes financeiros

Exemplos:

- Um atacante pode criar vários identificadores falsos na rede e usá-los para realizar transações fraudulentas ou para influenciar a votação em uma governança descentralizada.

Tabela, probabilidade, impacto e risco:

Ataque	Probabilidade	Impacto	Risco
Ataque de confidencialidade	Médio (muitas pessoas podem acabar caindo em golpes como phishing).	Médio (isso faria com que as pessoas perdessem dinheiro porém não teria um impacto tão grande para o negócio).	Médio
Ataque de disponibilidade	Baixo (é difícil alguém controlar a maior parte da rede).	Alto (faria um estrago para o negócio caso um tipo de ataque como esse acontecesse).	Baixo
Ataque de autenticidade	Baixo (não é comum que algum atacante possa influenciar na votação a partir de identificadores falsos).	Alto (um golpe como esse poderia destruir um negócio).	Médio

*** Modelagem de atacantes:**

- **Atacantes financeiros:** motivados pelo lucro, esses atacantes estão interessados em roubar fundos ou manipular as transações para seu próprio benefício financeiro.
- **Atacantes de informação:** motivados pelo acesso a informações confidenciais, esses atacantes estão interessados em controlar ou obter acesso a informações sensíveis.

6. Desenvolvimento e Resultados

Para cada item apresentado na seção 4.3:

6.1. Nome do Módulo

Para cada módulo apresentar os detalhes técnicos adotados (como linguagem, bibliotecas utilizadas etc.)

Se possível faça um diagrama específico do módulo (opcional).

6.1.1. Descrição

6.1.2. Tecnologia adotada

6.1.3. User Stories

Coloque aqui a lista das user stories relacionadas ao módulo.

Informe apenas o Número das user stories (não duplique as user stories).

6.1.4. Prototipação

Coloque aqui a lista dos frames relacionadas ao módulo.

Informe apenas o Número dos frames (não duplique a prototipação).

6.1.5. Diagramas

Casos de Uso, Sequência, Processos ou de implantação.

Seção opcional.

6.2. Avaliação

Apresente evidências de como os critérios de qualidade foram alcançados.

Aqui deve-se evidenciar os testes de aceitação das user stories, previamente escritos.

7. Conclusões e Recomendações

Escreva, de forma resumida, sobre os principais resultados do seu projeto e faça recomendações formais ao seu parceiro de negócios em relação ao uso desse modelo. Você pode aproveitar este espaço para comentar sobre possíveis materiais extras, como um manual de usuário mais detalhado na seção “Anexos”.

8. Referências

Nesta seção você deve incluir as principais referências de seu projeto, para que seu parceiro possa consultar caso ele se interessar em aprofundar.

Utilize a norma ABNT NBR 6023 para regras específicas de referências. Um exemplo de referência de livro:

SOBRENOME, Nome. **Título do livro**: subtítulo do livro. Edição. Cidade de publicação: Nome da editora, Ano de publicação.

Anexos

Utilize esta seção para anexar materiais como manuais de usuário, documentos complementares que ficaram grandes e não couberam no corpo do texto etc.

Sugestão:

Documentos que são alterados por cada sprint, como a Matriz de Riscos, devem ser movidas para a seção de anexo.

No corpo do documento deve permanecer o documento atual.

Separar os documentos por sprints.

Sugestão de divisão da seção Anexo:

ANEXO I – Sprint 1

Mova para essa seção os documentos produzidos na Sprint 1 que sofreram alterações na Sprint 2.

ANEXO II – Sprint 2

Mova para essa seção os documentos produzidos na Sprint 2 que sofreram alterações na Sprint 3.

ANEXO III – Sprint 3

Mova para essa seção os documentos produzidos na Sprint 3 que sofreram alterações na Sprint 4.

ANEXO IV – Sprint 4

Mova para essa seção os documentos produzidos na Sprint 4 que sofreram alterações na Sprint 5.