

WAD

WEB APPLICATION DOCUMENT

Projeto Novas Verticais: Sistema de Antecipação de Receita de Hotéis Parceiros

Autores: Dayllan de Souza Alho

Henri Harari

Jonas Viana Sales

Jordan Andrade Custódio da Silva

Luca Sarhan Giberti

Moises Cazé de Souza Santos

Data de criação: 03 de abril de 2022.

Controle do Documento

Histórico de revisões

Data	Autor	Versão	Resumo da atividade
02/05/2022	Dayllan de Souza Alho	0.1	<ul style="list-style-type: none">• Atualização da 1. Visão Geral do Projeto• Atualização da 2. Análise do Problema• Atualização do 3. Requisitos do Sistema• Atualização do 5. UX e UI Design
03/05/2022	Dayllan de Souza Alho	0.2	<ul style="list-style-type: none">• Alterações do Design de Interface - Guia de Estilos.
05/05/2022	Dayllan de Souza Alho	0.3	<ul style="list-style-type: none">• Implementação da Análise de Risco corrigida
12/05/2022	Dayllan de Souza Alho	0.4	<ul style="list-style-type: none">• Implementação do Style Guide

Sumário

Visão Geral do Projeto	6
Empresa	6
O Problema	6
Objetivos	6
Objetivos gerais	6
Objetivos específicos	6
Descritivo da Solução	7
Partes Interessadas	7
Análise do Problema	7
Análise da Indústria	8
Análise do cenário: Matriz SWOT	8
Proposta de Valor: Value Proposition Canvas	9
Matriz de Risco	10
Requisitos do Sistema	11
Persona	11
Histórias dos usuários (user stories)	13
Descrever em uma tabela todas histórias de usuários de acordo com o template utilizado com priorização, esforço e risco.	13
Histórias dos usuários (user mapping)	13
Arquitetura do Sistema	15
Módulos do Sistema e Visão Geral (Big Picture)	15
Descrição dos Subsistemas	15
Users Stories dos subsistemas	15
Requisitos de software	15
Tecnologias Utilizadas	15
UX e UI Design	15
Wireframe + Storyboard	16
Design de Interface - Guia de Estilos	16
Projeto de Banco de Dados	17
Modelo Conceitual	17
Modelo Lógico	18
Teste de Software	19
Teste Unitário	19
Teste de Usabilidade	19
Análise de Dados	20
Manuais	21
Manual do Usuário	21
Manual do Administrador	21
Referências	22
Apêndice	23

1. Visão Geral do Projeto

1.1. Empresa

Hurb é a maior agência de viagens online do Brasil, fundada em 2011 pelos irmãos João Ricardo Mendes e José Eduardo na capital carioca do Rio de Janeiro. O Hurb atua na web e redes sociais, com um site de vendas de viagens para clientes de todo o mundo com mais de 20 milhões de acessos, a fim de providenciar a venda de pacotes de viagens e atividades turísticas simples e completas. Ele também se encontra presente nas redes sociais, sendo entre as concorrentes a com maior presença em seguidores e visualizações no Facebook e Instagram.

Com posicionamento forte e consistente no mercado o Hurb disputa clientes e poder no mercado com outras agências de viagens online, como 123 Milhas e Decolar, porém se destaca pela rápida responsividade com atendimento ao cliente, grande poder de anúncio e agilidade de mudança de negócios em tempos difíceis como, por exemplo, sua dedicação a venda de viagens antecipadas em meio à pandemia, crescendo suas vendas em mais de 155% em 2020.

1.2. O Problema

O problema proposto pelo Hurb visa explorar o desconto a parceiros, uma proposta oferecida pelo Hurb aos parceiros dentro do programa D+30 (pagamento realizado 30 dias após o check out do cliente), oferecendo antecipação caso eles queiram receber o montante antes do tempo planejado. O atual sistema de antecipação é manual, lento e sobrecarrega o time de contas a pagar, criando um ambiente de trabalho pouco saudável aos funcionários e ineficiência na geração de renda nesse ramo.

1.3. Objetivos

Esse projeto tem por objetivo atender às necessidades e superar as dificuldades do time financeiro do Hurb (contas a pagar), que se encontra sobrecarregado com o atual sistema de antecipação de renda realizado de forma manual.

1.3.1. Objetivos gerais

O projeto tem como objetivo automatizar o processo de antecipação de renda do Hurb com os hotéis parceiros, sendo possível que em único local o fornecedor tenha acesso ao seu montante disponível e a opção de antecipar esse valor sob uma taxa de adiantamento.

1.3.2. Objetivos específicos

A solução será desenvolvida em uma plataforma web, entretanto, para melhor responsividade, será necessário concluir a etapa mobile para adequação do sistema.

1.4. Descritivo da Solução

Sendo uma plataforma web, ela possui a finalidade central de automatizar o processo de antecipação com o parceiro, que possui a liberdade de consultar seu montante e selecionar qual modelo de negócio irá escolher: D+2, D+7 ou D+15.

Sobre características, a plataforma possui criação de conta para que o parceiro crie um cadastro com dados da hotelaria e possa ser verificado se ele está apto a solicitar antecipação. Após a confirmação, um link mágico será recebido no email do parceiro para acesso ao menu principal da plataforma.

As funcionalidades únicas seriam o agendamento de antecipação para que o parceiro não precise realizar o processo todo mês, acesso a todos os hotéis do parceiro cadastrado, escolha de formas de pagamento como transferência bancária, boleto ou PIX, criação de um PIN para realizar as antecipações garantindo mais segurança. Todas essas funcionalidades e características foram pensadas para melhorar a experiência do usuário

1.5. Partes Interessadas

Por parte do Hurb o maior interessado se concentra no time de Contas a pagar, pois há a necessidade de automatizar todo o processo de antecipação para o cliente, o que é feito atualmente de maneira manual. Cabe ressaltar que o sistema de pagamento está disponível após o faturamento fechado pelo próprio parceiro (hotel), e somente após esse fechamento que o sistema atual gera um código de pagamento após o 30 dias do Check-Out, mas todo o modelo de antecipação está imobilizado no time de Contas a pagar pois não existe um sistema para tal feito.

Por parte do parceiro, há a rede de hotéis que se interessam em receber o montante das reservas antes de completar 30 dias após o check-out, para isso, o sistema de

antecipação iria auxiliá-los a entrar em contato de maneira automatizada com o sistema Hurb e pedir o adiantamento em dias do valor que seria pago.

2. Análise do Problema

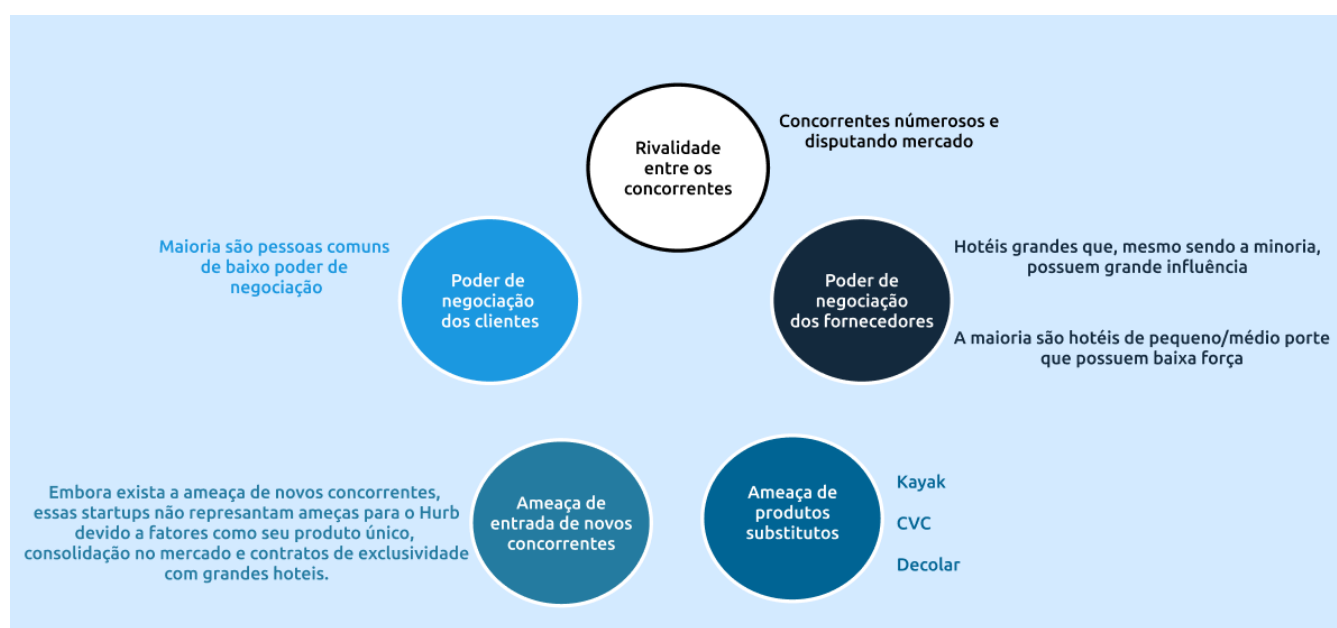
O problema a ser resolvido dentro do Hurb em parceria com o time F.L.I.G.H.T é a exploração da receita de antecipação a fornecedores. Atualmente, uma das linhas de receita pouco exploradas dentro do Hurb é a com desconto a parceiros (hotéis). Para hotéis que se enquadram na nossa regra de negócios padrão (pagamento no D+30 pós check out do guest) é oferecido para os hotéis parceiros, a opção de antecipação do pagamento em D2, D7 e D15:

- Na antecipação D2, é descontado 12% do total devido ao fornecedor;
- Na antecipação D7, é descontado 9% do total devido ao fornecedor;
- Na antecipação D15, é descontado 6% do total devido ao fornecedor;

Em 2021, foi antecipado um total de R\$4.487.107,59 para 1600 parceiros (mais ou menos). A receita do Hurb foi de R\$564.866,24 e tivemos uma rentabilidade de 12,58%.

2.1. Análise da Indústria

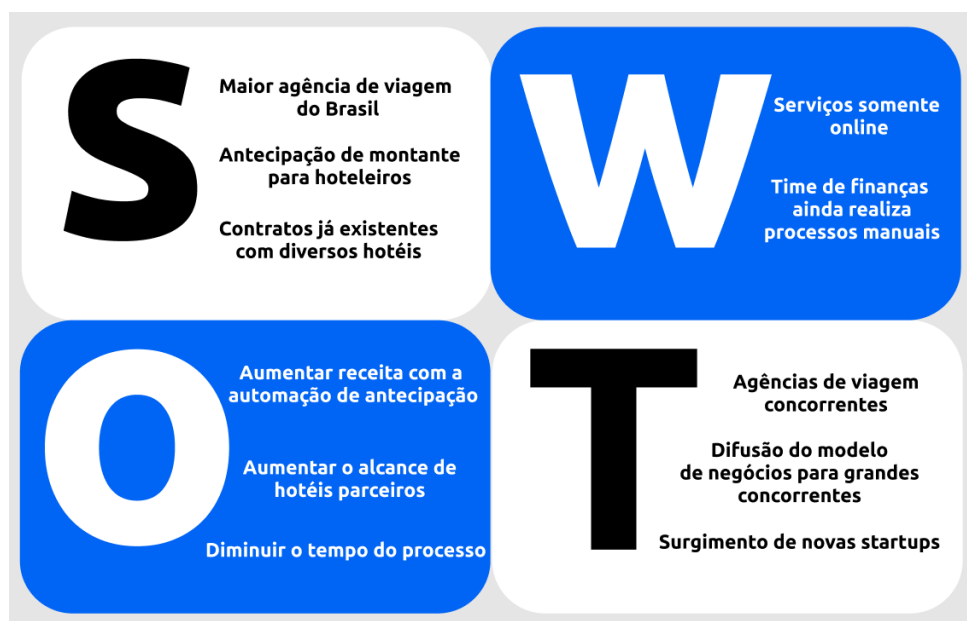
O Modelo de 5 Forças de Porter é um framework de análise de forças competitivas que dinamizam um setor de negócio. A partir dessa análise, é possível compreender como uma empresa está situada no mercado e como pode atuar para melhorar seus atributos e suprir



suas necessidades. Diante disso, foi montado um modelo de 5 forças da empresa Hurb para melhor compreensão da corporação e suas necessidades como cliente.

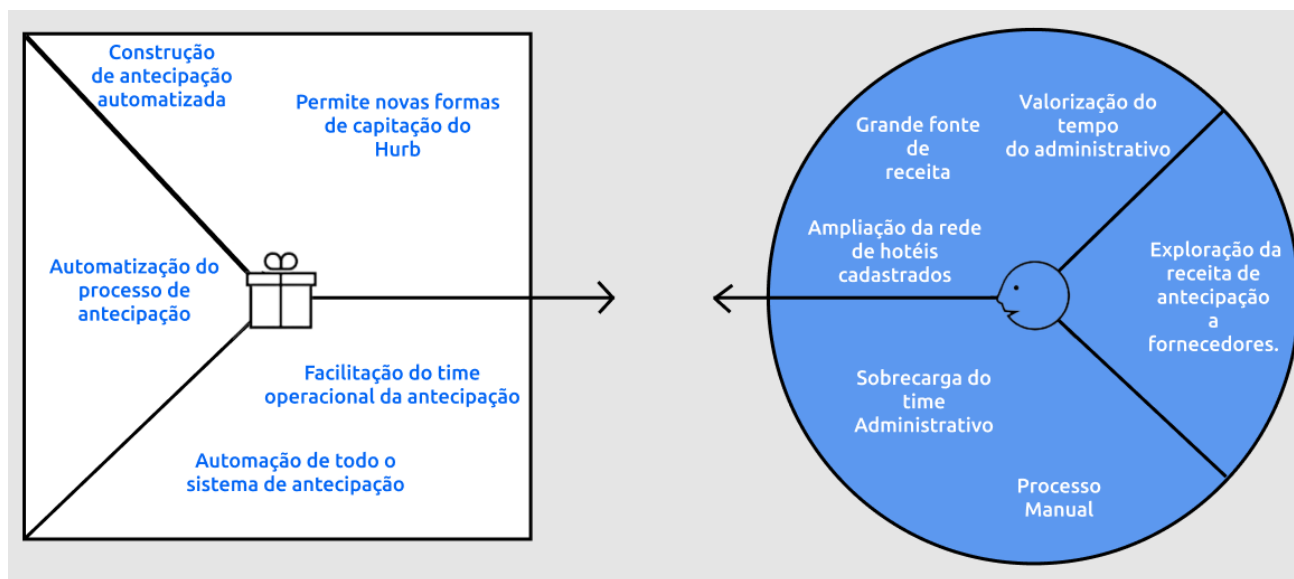
2.2. Análise do cenário: Matriz SWOT

A matriz SWOT é uma ferramenta gerencial que examina o ambiente interno e externo de uma organização buscando encontrar oportunidades de melhoria e otimização do desempenho. Desse modo, é possível ter um diagnóstico dos principais elementos de melhoria e adaptação de uma empresa e atuar nesses pontos de forma a garantir o pleno crescimento da companhia. Sendo assim, foi realizada uma análise SWOT do Hurb para que fosse possível compreender melhor como o produto poderia contribuir para esse desenvolvimento.



2.3. Proposta de Valor: Value Proposition Canvas

A proposta de valor é um framework que tem por objetivo levar ao cliente uma ideia clara, concisa e transparente de como determinado produto pode ser relevante para ele. Sendo assim, é possível por meio deste canvas explicitar as dores pelas quais o cliente está passando e como o item apresentado no projeto soluciona esse problema. Diante disso, foi montada uma proposta de valor para apresentar ao Hurb a solução que foi criada para atender as queixas relatadas por eles.



2.4. Matriz de Risco

É uma representação visual dos riscos que afetam um projeto para permitir que as empresas desenvolvam uma estratégia de mitigação. Dessa forma, essa tabela é utilizada para prever possíveis riscos ao desenvolvimento do projeto e contornar aqueles de maior probabilidades ou impactos dentro do planejamento. Dessa forma, foi criado um diagrama demonstrativo das ameaças do projeto.

Caso seja necessário, a matriz de risco do projeto pode ser acessada através do link:

<https://docs.google.com/spreadsheets/d/11ZVAoHqicz0T-JQiF0PM-5IAufOaCrpnBKHMHr1bMQ/edit#gid=>

=0

[illegible]

3. Requisitos do Sistema

3.1. Persona

A partir das primeiras conversas com o Hurb, pudemos observar que três personas são afetadas pela falta de agilidade do sistema atual do Hurb, sendo elas, o Pedro Souza, do time de finanças (Contas a pagar) da Hurb, o Raphael Salles, hoteleiro cadastrado no sistema de antecipação D+30, e a Michelle Menezes, da equipe de contabilidade do hotel parceiro.

Pedro Souza, possui 32 anos e faz parte do Time de finanças da Hurb

Nascido na zona oeste de São Paulo, Pedro cursou administração em uma faculdade renomada e chegou no mercado de trabalho com muito conhecimento e experiência após diversos intercâmbios mundo afora em empresas multinacionais.

Atualmente exerce a função de administrador do Hurb, onde desempenha um magnífico trabalho.



Fluente em inglês e apaixonado por viagens, Pedro gosta de aprender um pouco a cada dia, sendo confiante em suas competências, ele busca cada vez mais se empenhar no trabalho para oferecer cada dia o melhor para a empresa.

Pedro se encanta com o trabalho excepcional do Hurb, e acredita fortemente no potencial de crescimento da empresa, e assim, se sente motivado e incentivado para desempenhar o seu melhor no dia a dia.

Apesar disso, Pedro se encontra muito sobrecarregado com o atual processo de antecipação de renda.

Outro persona, agora do lado do Hotel, é o Raphael Salles

Raphael Salles, possui 42 anos e é dono de hotel



Nascido em Porto Seguro, Raphael sempre sonhou em assumir e melhorar o hotel da família, e quando surgiu a oportunidade, finalmente conquistou uma grande parceria com o Hurb, e planeja por meio dessa cooperação abrir mais oportunidades para o seu hotel

Apaixonado pelo clima tropical, sonhador e com grande apego a seus amigos e famílias, Raphael, tem o sonho de ver seu único hotel virar uma grande rede e dar sequência ao seu legado familiar. Entretanto, Raphael enfrenta diversos problemas em seu hotel, principalmente por ser em uma área que não possui uma constância nos turistas ao longo do ano, ou seja, possui período de queda nos lucros nos quais o turismo é baixo, e precisa da antecipação de renda para gerir melhor suas finanças.

Raphael tem o objetivo de conseguir arrecadar o dinheiro das reservas de maneira mais rápida, para que em determinados momentos do ano possa investir em ampliações e acomodações e nos períodos de baixa no turismo, possa pagar seus funcionários e arcar com as contas que chegam.

Uma das grandes dores de Raphael é não conseguir acompanhar o quanto ele já pediu de antecipação entrando em contato diretamente com o Hurb, e todo mês é necessário fazer o mesmo processo de antecipação.

E por último, do lado da Hurb, a persona Michelle Menezes



Michele Menezes, possui 27 anos e faz parte do time Financeiro de Hotel

Nascida em Varginha, no interior de Minas Gerais, Michele, por ser muito esforçada, conseguiu uma vaga em Ciência Contábeis na Universidade Federal do seu Estado, mas não encontra oportunidades por lá, o que a levou a aceitar uma vaga de emprego no hotel do Raphael, em Porto Seguro.

Apesar de ser mudar da sua cidade natal, ela ama Porto Seguro e está disposta a encarar novos desafios, sempre foi muito sonhadora e busca uma condição financeira melhor. Assim como seu chefe, Michele está empenhada em ajudar ao máximo no crescimento do hotel, após a parceria com o Hurb.

Uma das grandes dores que Michele encontra é conseguir fechar a contabilidade do hotel na época de baixo turismo, pois como a receita diminui drasticamente ela não consegue se planejar ao longo do ano.

Michele já ficou sabendo do processo de adiantamento do Hurb, e até mesmo já pediu algumas vezes, entretanto ela gostaria de visualizar de maneira gráfica quais são as possibilidades de fazer esse pedido e ser mais rentável para o hotel onde trabalha, e elas acredita que isso agilizaria a quitação de algumas dívidas do hotel.

3.2. Histórias dos usuários (user stories)

A história dos usuários é uma das ferramentas no desenvolvimento de soluções ágeis para descrever ações que o usuário irá tomar no nosso sistema, assim, todas são baseadas e possuem como objetivo capturar uma descrição de um recurso de software da perspectiva de um usuário. A história do usuário descreve o tipo de usuário, o que eles querem e por quê. Uma história de usuário ajuda a criar uma descrição simplificada de um requisito.

Antecipar D2, D7 e D15	Eu, como hoteleiro cadastrado no Hurb, quero antecipar meu montante para ter acesso ao dinheiro mais rápido.	Em implementação
Controle Financeiro	Eu, como hoteleiro, quero ter acesso ao montante que irei receber de antecipação para me informar sobre a situação financeira do hotel.	Implementada
Alterar cadastro e forma de pagamento	Eu, como hoteleiro, quero alterar as informações contidas no cadastro em caso de eventuais mudanças.	Implementada
Link p/ acesso e não login e senha	Eu, como hoteleiro, quero ter acesso à plataforma por meio de um email e senha para ter mais segurança no meu acesso.	Implementada
Faturamento via transferência bancária, boleto e pix	Eu, como hoteleiro, quero ter a opção de escolher a forma de recebimento para ter melhor controle bancário	Em implementação

Antecipar com base em reservas disponíveis	Eu, como hoteleiro cadastrado no Hurb, quero antecipar o montante com base em reservas disponíveis para ter acesso mais rápido ao dinheiro	Em implementação
Alterar o nome do hoteleiro	Eu, como hoteleiro, quero ter a possibilidade de alterar o nome cadastrado em caso de mudanças	Implementada
Acúmulo de faturamento	Eu, como hoteleiro, quero acumular o faturamento quando ele não for emergencial	Implementada
Acesso via computador web desktop	Eu, como hoteleiro, quero acessar a plataforma da hurb por meio da web desktop para antecipar o montante	Em implementação
Cadastrar todos os hotéis D+30	Eu, como equipe do Contas a pagar do Hurb, quero cadastrar apenas os hotéis que se enquadram na regra de negócio D+30 para conseguir organizar minha regra de negócio de antecipação e oferecer o melhor para meus clientes.	Implementada
Base de solicitação check out	Eu, como hoteleiro, quero fazer antecipação no dia do fechamento do meu faturamento, para receber o mais rápido possível.	Implementada
Visualização sobre média de antecipação	Eu, como hoteleiro, quero ter acesso sobre a média de antecipação para ter melhor controle financeiro	Em implementação
Possibilitar ao parceiro navegar por todos os seus hotéis	Eu, como hoteleiro, quero ter acesso a todos os meus hotéis dentro da plataforma para ter um melhor controle de gestão	Implementada
Fácil distribuição	Eu, como equipe Hurb, quero conseguir divulgar meu modelo de negócio, para que mais hotéis possam pedir antecipação.	Pendente
Interação automatizada na plataforma	Eu, como hoteleiro quero uma plataforma automatizada para receber de maneira rápida e ágil as informações sobre minha conta	Em implementação
Extração de relatórios	Eu, como hoteleiro quero observar os relatórios, para está a todo momento ciente das minhas finanças e dos extratos de retiradas no site	Em implementação
Os públicos alvos: tomador de decisão e pessoa operacional	Eu, como programador, quero tornar a plataforma acessível para 2 públicos-alvos para entregar um serviço mais acessível e dinâmico	Em implementação
Permitir cadastro de clientes	Eu, como administrador da Hurb, quero poder cadastrar novos hotéis no sistema de D2, D7, D15.	Implementada
Programar antecipações	Eu, como hoteleiro, quero programar datas de antecipação do meu montante, para não precisar repetir o processo todo mês	Em implementação
Visualizar a status da solicitação	Eu, como hoteleiro, quero acompanhar o status de solicitação de antecipação para estar ciente do andamento do pedido	Em implementação

Visualizar as antecipações mais pedidas	Eu, como administrador do Hurb, quero ter acesso às das antecipações mais pedidas para entender melhor a demanda do modelo de negócio	Em implementação
Visualizar os dados dos hotéis parceiros	Eu, como administrador da hurb, quero ter acesso ao histórico de transações dos hotéis parceiros para entender a demanda e funcionamento desses hotéis	Em implementação
Visualizar hotéis que mais antecipam	Eu, como administrador do Hurb, quero ter acesso aos hotéis que mais antecipam para entender melhor a demanda do modelo de negócio	Em implementação
visualizar os lucros das antecipações	Eu, como administrador do Hurb, quero ter acesso ao montante dos lucros com as antecipações para ter melhor controle financeiro do negócio	Em implementação

3.3. Histórias dos usuários (user mapping)

O User Mapping é um framework utilizado para o desenvolvimento de sistemas, aplicações e soluções de maneira a colaborar com três divisões, o Épico, Narrativo e o Detalhamento. Cada um direcionando para uma parte do projeto que no final será constituído do todo.

O épico são as histórias que devem ser contadas e demonstradas, pois sem estas funcionalidades a solução não fará sentido.

O Narrativo são as funcionalidades que seguem uma ordem de atuação e que consistem de passo a passo para o usuário desenvolver alguma atividade. Ou seja, ele é essencial para construção de wireframe e perspectivas de como o usuário utilizará o sistema.

E por último, o detalhamento, que são as partes do sistema que não constituem como essenciais, mas que são importantes para melhor conforto do usuário.

Épico	Checar seu montante total (Dono do hotel).	Fazer uma antecipação (Financeiro do Hotel).	x	x	x	x
Narrativo	Eu, como hoteleiro cadastrado no Hurb, quero antecipar o montante para ter acesso ao	Eu, como hoteleiro, quero acompanhar o status de solicitação de antecipação para estar	Eu como hoteleiro devo apertar o botão de antecipar a renda para antecipar a renda.	Eu, como hoteleiro, quero ter acesso sobre a média de antecipação para ter melhor controle financeiro	Eu, como hoteleiro do Hurb, posso escolher a forma de recebimento para ter melhor	Eu, como administrador do hurb, deve permitir o cadastro de clientes.

	dinheiro mais rápido.	ciente do andamento do pedido.			controle bancário	
Detalhamento	Distribuição de fácil usabilidade	Alterar informações no cadastro	Fácil distribuição	Eu como administrativo do Hurb quero possibilitar ao parceiro navegar por todos os seus hotéis para controle de fluxo de recebimento	X	X

4. Arquitetura do Sistema

4.1. Módulos do Sistema e Visão Geral (Big Picture)

Diagrama representando hardware e software.

Mapa ou organograma com os módulos que existem no sistema.

Por exemplo, um portal principal, em seguida as áreas de acordo com perfil de acesso.

Um painel administrativo para controle e gestão, por exemplo.

E tudo no servidor em nuvem, no nosso caso, Heroku.

Pode usar uma ferramenta do tipo x-mind, draw.io, etc.

4.2. Descrição dos Subsistemas

Aqui detalhar cada subsistema com suas funcionalidades, ou seja, o que tem em cada módulo.

Pode usar uma ferramenta do tipo x-mind, draw.io, etc.

4.2.1. Users Stories dos subsistemas

Dentre as user stories da seção 3.2 quais correspondem a cada subsistema.

4.2.2. Requisitos de software

Dentre o total de tecnologias utilizadas na aplicação, da seção 4.4, quais correspondem a cada subsistema.

4.3. Tecnologias Utilizadas

Colocar em uma tabela as tecnologias utilizadas na aplicação especificando o que é, em que é utilizada no projeto e qual a versão.

5. UX e UI Design

Projeto de prototipação das telas do sistema no figma.

5.1. Wireframe + Storyboard

Para consultar a prototipação das telas do hoteleiro no Figma, acesse o link abaixo caso seja necessário.

<https://www.figma.com/proto/ZQJHefOiMgYvToJutUC2m4/F.L.I.G.H.T.?node-id=95%3A38&scaling=scale-down&page-id=44%3A2&starting-point-node-id=95%3A38&show-prototype-idebar=1>

5.2. Design de Interface - Guia de Estilos

O design referido foi baseado no logotipo do nosso parceiro, o Hurb, baseando-se na sua fonte padrão encontrada no manual da marca, juntamente com sua paleta de cores.

Para consultar o Style Guide através do GitHub, acesse o link abaixo caso seja necessário.

<https://github.com/2022M2T4/Projeto4/blob/main/documentos/Style%20Guide%20-%20F.L.I.G.H.T..pdf>

6. Projeto de Banco de Dados

documento contendo diagrama de entidades e relacionamentos do banco de dados

6.1. Modelo Conceitual

O modelo conceitual deve garantir uma conexão com a realidade. Os 4 tipos de conexões com a realidade são:

- conceitos
- atributos
- identificações
- associações

○ Modelo Entidade-Relacionamento - MER

- entidades e tipos de entidades
- atributos e tipos de atributos
- relacionamentos e tipos de relacionamentos

6.2. Modelo Lógico

7. Teste de Software

7.1. Teste Unitário

Evidências dos testes realizados usando o Jest

7.2. Teste de Usabilidade

Tabela com dados organizados dos testes realizados

8. Análise de Dados

Inserir os dashboard ou gráficos das análises dos dados de negócio, usando estatística descritiva com medidas de posição e dispersão.

9. Manuais

9.1. Manual do Usuário

Aqui identificar todos os usuários do sistema

Semana 10 - Artefato: documento contendo instruções da aplicação para o usuário final

9.2. Manual do Administrador

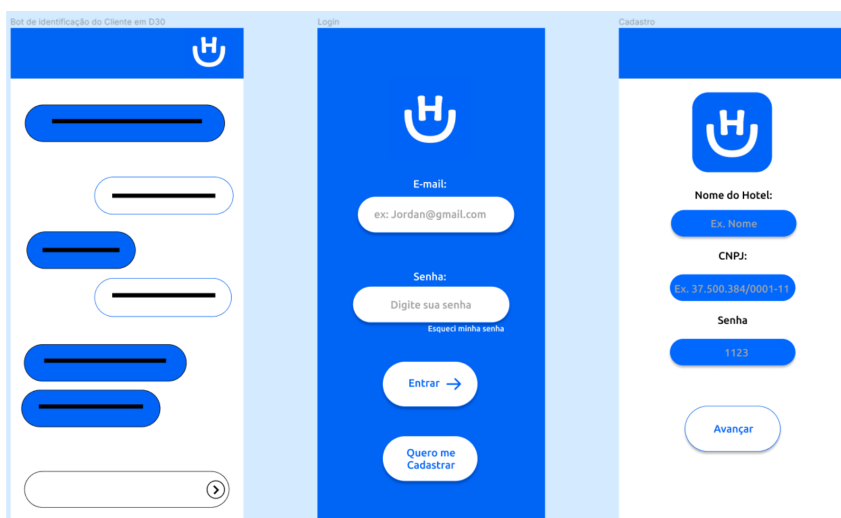
Referências

Toda referência citada no texto deverá constar nessa seção, utilizando o padrão de normalização da ABNT). As citações devem ser confiáveis e relevantes para o trabalho. São imprescindíveis as citações dos sites de download das ferramentas utilizadas, bem como a citação de algum objeto, música, textura ou outros que não tenham sido produzidos pelo grupo, mas utilizados (mesmo no caso de licenças gratuitas, royalty free ou similares)

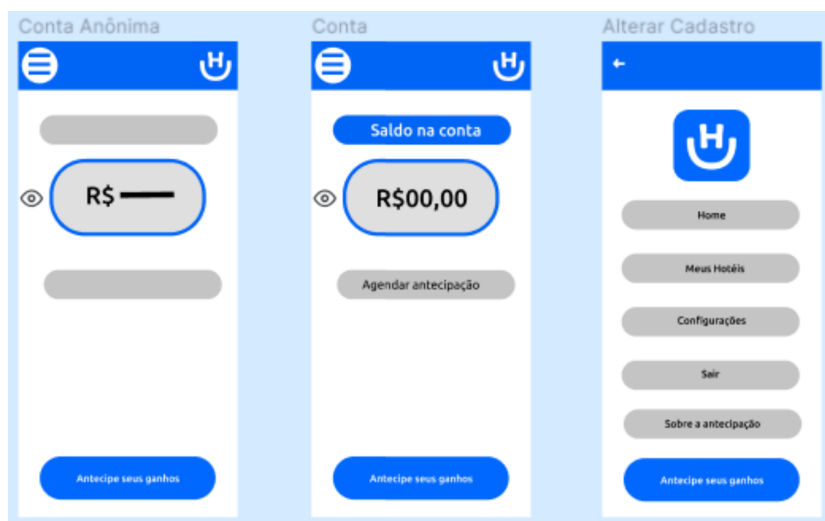
Apêndice

5.1. Wireframe + Storyboard

Primeiras três telas demonstrativas do wireframe explanando, consecutivamente, o bot de reconhecimento do cliente, tela de login e cadastro, e tela demonstrando o que é necessário para o cadastro do cliente na plataforma onde terá a antecipação.



Mais três telas após o cadastro do cliente para demonstração do montante acumulado dos seus recebimentos do Hurb de forma anônima e não-anônima nas duas primeiras telas, e posteriormente, a tela de menu de configuração.



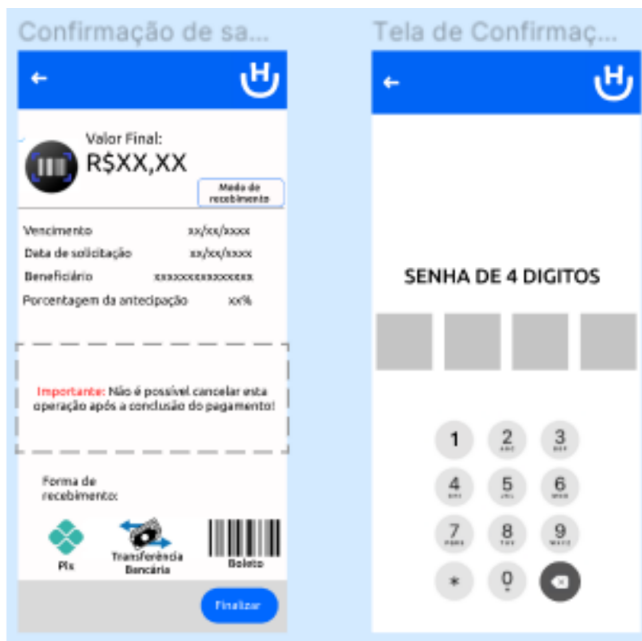
Tela de cadastro de diversos hotéis do mesmo parceiro e explicativo sobre a regra de negócio do Hurb.



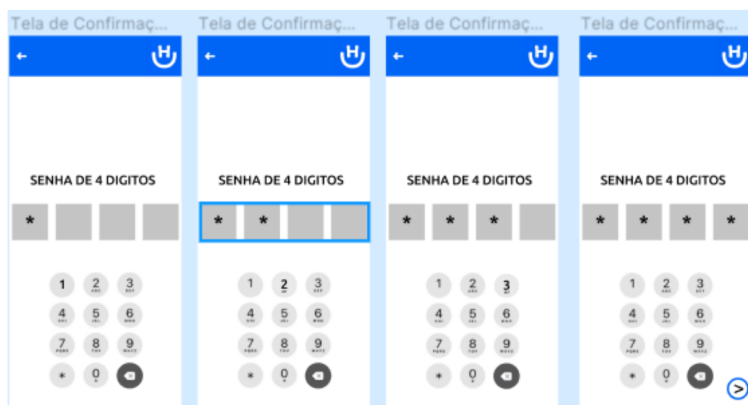
Continuação da regra de negócio, focalizando no D+7 e no D+15, em seguida, novamente a tela de menu acionada através da seta voltar.



Tela de pedido de montante realizado pelo parceiro (hotel), com campos para adicionar valor, data e método de pagamento. Posteriormente, uma segunda tela exigindo a senha cadastrada pelo parceiro para confirmar o pagamento.



Telas com a senha sendo inseridas.



Telas consecutivamente, após a confirmação da senha, há a operação de pix sendo enviada, ou outra forma de pagamento. E, posteriormente, é possível fazer um agendamento automático para que todo mês seja depositado na mesma data uma quantia pré definida.

