

Faculdade de Ciências e Tecnologias
Departamento de Engenharia Informática

Plataforma de Inbound Marketing

Bruno Manuel Leitão Grifo
bgrifo@student.dei.uc.pt

Relatório de Estágio no âmbito do Mestrado em Engenharia Informática, especialização em Engenharia de Software orientado pelo Prof. Pedro Furtado e Eng. Pedro Beck e apresentada à Faculdade de Ciências e Tecnologias / Departamento de Engenharia Informática.

Junho 2020



UNIVERSIDADE DE
COIMBRA



Abstract

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Vestibulum sed efficitur magna, et laoreet elit. Praesent sed nulla est. Cras in sem nec sem posuere hendrerit eget eu ligula. Duis tincidunt, lacus quis sollicitudin porttitor, nibh lorem tempor elit, nec tempus nunc ante id felis.

Keywords

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Vestibulum sed efficitur magna, et laoreet elit. Praesent sed nulla est. Cras in sem nec sem posuere hendrerit eget eu ligula. Duis tincidunt, lacus quis sollicitudin porttitor, nibh lorem tempor elit, nec tempus nunc ante id felis.

Resumo

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Vestibulum sed efficitur magna, et laoreet elit. Praesent sed nulla est. Cras in sem nec sem posuere hendrerit eget eu ligula. Duis tincidunt, lacus quis sollicitudin porttitor, nibh lorem tempor elit, nec tempus nunc ante id felis.

Palavras-Chave

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Vestibulum sed efficitur magna, et laoreet elit. Praesent sed nulla est. Cras in sem nec sem posuere hendrerit eget eu ligula. Duis tincidunt, lacus quis sollicitudin porttitor, nibh lorem tempor elit, nec tempus nunc ante id felis.

Conteúdo

1	Introdução	1
1.1	Contexto	1
1.2	Motivação	2
1.3	Objetivos	3
1.4	Estrutura do documento	4
2	Estado de Arte	6
2.1	Plataformas de criação de formulários	7
2.1.1	SurveyMonkey	7
2.1.2	Typeform	7
2.1.3	Google Form	7
2.1.4	Analise de concorrentes indirectos	7
2.2	The Company Gym (TCG)	8
2.3	Analise de concorrentes directos	9
2.3.1	involve.me	9
2.3.2	Survey Anyplace	10
2.3.3	Interact	10
2.3.4	Discussão de funcionalidades	10
3	Abordagem	15
3.1	Metodologia	15
3.1.1	Intervenientes	15
3.1.2	Processo	16
3.2	Planeamento	17
4	Especificação de Requisitos	21
4.1	Tipos de Utilizadores	21
4.1.1	<i>Skateholders</i>	21
4.1.2	Proprietário do produto	21
4.1.3	Utilizadores primários	22
4.1.4	Utilizadores secundários	22
4.2	Requisitos Não Funcionais	22
4.3	Requisitos Funcionais	23
4.3.1	Diagrama de contexto	25
4.3.2	Diagrama de alto nível	26
4.3.3	Diagrama Registo	27
4.3.4	Diagrama Gerir Perguntas TCG	28
4.3.5	Diagrama Gerir Formações	29
4.3.6	Diagrama Gerir Questionários	30
4.3.7	Diagrama Gerir Concursos	31
4.3.8	Diagrama Ajuda	32

4.3.9	Diagrama Relatórios	33
4.4	Mockups	33
5	Arquitetura	35
5.1	Analise da Arquitectura	35
5.1.1	Restrições Técnicas	35
5.1.2	Restrições de Negócio	36
5.1.3	<i>Model-View-Controller</i> (MVC)	36
5.1.4	Modelo C4	37
5.1.5	Tecnologias Utilizadas	41
5.2	Analise de Riscos	41
6	Implementação	45
6.1	Sprints	45
6.2	Ferramentas Utilizadas	45
6.3	Desafios na Implementação	45
6.4	Produto Final	45
7	Validação	47
8	Produto Final	49
9	Conclusion	51
Referências		53
Anexos		55
A	<i>Project on a Page</i>	59
B	Estado de Arte Detalhado	61
B.1	SurveyMonkey	61
B.2	Typeform	67
B.3	Google Form	72
B.4	The Company Gym (TCG)	77
B.5	involve.me	87
B.5.1	Survey Anyplace	94
B.5.2	Interact	100
C	Casos de Uso	110
D	Mockups	111

Glossário

Project on a Page Modelo de negócio descrito numa página. viii, xv, 72, 73

B2B Business-to-Business. Denominação do comércio estabelecido entre empresas. 3, 34

BackOffice Secção da plataforma feita para administração e configuração, uma espécie de painel de controle. Esta secção não é visivel pelo utilizador final.. 3, 4

Lead Potencial consumidor de uma marca, que demonstrou interesse num produto ou serviço, mas que ainda não está qualificado, ou seja, não temos quaisquer informações. 1

Prospects Potencial consumidor de uma marca, que demonstrou interesse num produto ou serviço, que está qualificado, ou seja, já temos informações sobre ele. Por outras palavras é uma *lead* qualificado.. 2

Social Selling Processo de encontrar os prospects certos, criar relações de confiança e, ideialmente, atingir os objetivos de vendas da empresa.. 2, 3

Tags Palavras chaves para organização e classificação de informações.. 4

Utilizador Utilizador da plataforma em questão e/ou cliente (empresa).. 3

Utilizador Final Prospects, Leads, Clientes ou Participantes de uma formação, concurso ou questionário.. 3

Webinars Abreviação de *Web-based seminar*. Um webinar é um *workshop*, aula, seminário ou apresentação, em formato de video conferência, transmitido através da *web*.. 3

Acrónimos

API Application Programming Interface. 3, 6, 13, 34

CEO Chief executive officer. 3, 44

CTO Chief Technology Officer. 1, 40

SaaS Software as a Service. 7, 13, 23

TCG The Company Gym. vii, 3, 6, 23, 40, 45, 46, 48, 49, 51–53

Lista de Figuras

3.1	Scrum Framework[37]	16
3.2	Diagrama de Gantt - Planeamento do 1º semestre	17
3.3	Diagrama de Gantt - Planeamento do 2º semestre	19
4.1	Legenda dos diagramas	23
4.2	Diagrama de contexto	25
4.3	Diagrama de Alto Nível	26
4.4	Diagrama Gerir Concursos	27
4.5	Diagrama Gerir Perguntas TCG	28
4.6	Diagrama Gerir Formações	29
4.7	Diagrama Gerir Questionários	30
4.8	Diagrama Gerir Concursos	31
4.9	Diagrama Ajuda	32
4.10	Diagrama Relatórios	33
5.1	Estrutura do Sistema	36
5.2	Diagrama de Contexto	38
5.3	Diagrama de Contentores	39
5.4	Diagrama de Componentes	40
5.5	Diagrama Componentes da componente Funcionalidades	40
A.1	10.quest - <i>Project on a Page</i>	59
B.1	SurveyMonkey - Painel de Controle	61
B.2	SurveyMonkey - Formulários modelo	62
B.3	SurveyMonkey - Perguntas Modelo	62
B.4	SurveyMonkey - Perguntas Modelo	63
B.5	SurveyMonkey - Elementos	63
B.6	SurveyMonkey - Opções	64
B.7	SurveyMonkey - Aparência	64
B.8	SurveyMonkey - Lógica	64
B.9	SurveyMonkey - Visualização do formulário em computador	65
B.10	SurveyMonkey - Visualização do formulário em smartphone	65
B.11	SurveyMonkey - Método de partilha do formulário	66
B.12	SurveyMonkey - Tipos de Filtros	66
B.13	SurveyMonkey - Filtro aplicado na pergunta 2	67
B.14	Typeform - Painel de Controlo	68
B.15	Typeform - Criar Formulário	68
B.16	Typeform - Tipos de pergunta	69
B.17	Typeform - Opções da pergunta	69
B.18	Typeform - Design da pergunta	70
B.19	Typeform - Lógica do formulário	70

B.20 Typeform - Integração com sistemas externos	71
B.21 Typeform - Analise de resultados	72
B.22 Google Form - Painel de Controlo	73
B.23 Google Form - Tipos de perguntas	73
B.24 Google Form - Importar formulário	74
B.25 Google Form - Selecionar perguntas a importar	74
B.26 Google Form - Perguntas importadas	75
B.27 Google Form - Alterar design do formulário	75
B.28 Google Form - Opções	76
B.29 Google Form - Opções	76
B.30 Google Form - Opções	76
B.31 Google Form - Sumário dos resultados obtidos	77
B.32 The Company Gym - Página Inicial	78
B.33 The Company Gym - Lista de utilizadores finais	78
B.34 The Company Gym - Lista de questões criadas	79
B.35 The Company Gym - Criar questão	79
B.36 The Company Gym - Criar Formação (Periodicidade)	80
B.37 The Company Gym - Criar Formação (Definições)	81
B.38 The Company Gym - Criar Formação (Gerir Utilizadores e Questões)	81
B.39 The Company Gym - Histórico de actividades	82
B.40 The Company Gym - Lista de Tags	82
B.41 The Company Gym - Alterar template do mail	83
B.42 The Company Gym - Relatório geral (Painel inicial)	83
B.43 The Company Gym - Relatório geral (Participação/Respostas correctas)	84
B.44 The Company Gym - Relatório geral (Resultados globais por formação)	84
B.45 The Company Gym - Relatório geral (<i>Top</i> de questões erradas)	85
B.46 The Company Gym - Relatório geral (Utilizadores)	85
B.47 The Company Gym - Relatório específico de uma formação (Gráficos)	86
B.48 The Company Gym - Relatório específico de uma formação (<i>Top</i> de questões erradas)	86
B.49 The Company Gym - Relatório específico de uma formação (<i>Top</i> de utilizadores com mais respostas erradas)	87
B.50 The Company Gym - Relatório específico de uma formação (Lista de utilizadores)	87
B.51 involve.me - Exemplo de um Questionário	88
B.52 involve.me - Resultado do Questionário da Figura B.52	88
B.53 involve.me - Página Principal	89
B.54 involve.me - Templates	89
B.55 involve.me - Elementos	90
B.56 involve.me - Associar resultados às respostas	91
B.57 involve.me - Resultado possível	91
B.58 involve.me - Pré-visualização do questionário	92
B.59 involve.me - Definições do projeto	92
B.60 involve.me - Template para as redes sociais	93
B.61 involve.me - Estatísticas gerais do quesitonário	94
B.62 involve.me - Sumário de respostas do questionário	94
B.63 Survey Anyplace - Página inicial	95
B.64 Survey Anyplace - Criar questionário	96
B.65 Survey Anyplace - Tipo de pergunta	96
B.66 Survey Anyplace - Personalização do questionário	97
B.67 Survey Anyplace - Opções extra	98

B.68 Survey Anyplace - Condição lógica	98
B.69 Survey Anyplace - Resultados possíveis	99
B.70 Survey Anyplace - Condição lógica	100
B.71 Interact - Página Principal	101
B.72 Interact - Criar questionário	101
B.73 Interact - Possível resultado	102
B.74 Interact - Pergunta do questionário	102
B.75 Interact - Correlação entre a pergunta e os resultados	103
B.76 Interact - Fluxo lógico	103
B.77 Interact - Recolha de dados no questionário	104
B.78 Interact - Segmentação de Leads	105
B.79 Interact - Segmentação de Leads HubSpot	105
B.80 Interact - Definições de partilha do questionário	106
B.81 Interact - Análise de resultados (visão geral)	107
B.82 Interact - Análise de resultados (leads)	107
B.83 Interact - Análise de resultados (resultados)	108
B.84 Interact - Análise de resultados (perguntas e respostas)	108
B.85 Interact - Análise de resultados (taxa de conversão)	109
D.1 10.quest - Login	111
D.2 10.quest - Registo	112
D.3 10.quest - Página Inicial	112
D.4 10.quest - Lista de Questionários	113
D.5 10.quest - Lista de Concursos	113
D.6 10.quest - Lista de Perguntas para formação	114
D.7 10.quest - Nova Pergunta para formação	114
D.8 10.quest - Lista de Formações	115
D.9 10.quest - Criar Formação (Periodicidade)	115
D.10 10.quest - Criar Formação (Definições da Formação)	116
D.11 10.quest - Criar Formação (Modelo de Apresentação)	117
D.12 10.quest - Partilhar Formação	118
D.13 10.quest - Criar Questionário (Lista de questões)	118
D.14 10.quest - Criar Questionário (Nova Questão)	119
D.15 10.quest - Criar Questionário (Lista de Resultados)	119
D.16 10.quest - Criar Questionário (Novo Resultado)	120
D.17 10.quest - Criar Questionário (Fluxo de questões)	120
D.18 10.quest - Criar Concurso(Lista de Perguntas)	121
D.19 10.quest - Criar Concurso(Nova Pergunta)	121
D.20 10.quest - Definições	122
D.21 10.quest - Planos e Preços	122

Lista de Tabelas

2.1	Tabela de comparações de funcionalidades	12
2.2	Tabela de comparações de funcionalidades	13
2.3	Tabela de comparações de funcionalidades	14
5.1	Classificação dos riscos associados ao projecto	43

Capítulo 1

Introdução

O presente documento expõe todo o trabalho desenvolvido ao longo do ano, no âmbito da unidade curricular, Estágio/Dissertação do Mestrado de Engenharia Informática. O estágio insere-se no ramo de Engenharia de Software e foi desenvolvido nas instalações da Dascat Software (10.digital)[1], empresa que foca as suas competências chaves em marketing digital.

O estágio está a ser orientado pelo Professor Doutor Pedro Furtado, professor no Departamento de Engenharia Informática e pelo Engenheiro Pedro Beck, CTO na 10.digital.

Este capítulo está organizado em 4 secções. Em primeiro lugar é descrito o contexto em que o projeto se enquadra. A segunda e terceira secção explica o motivo para a realização deste projeto e quais os seus objectivos, respetivamente. Por fim é feita uma descrição da estrutura escolhida para este documento.

1.1 Contexto

Desde os primeiros dias da internet que várias técnicas de marketing têm sido praticadas, e ao longo dos anos estas técnicas têm evoluído. "For the first time the term "Inbound marketing" was used by Brian Halligan in 2005 (Halligan and Shah, 2009; Pollit, 2011)"[16][3]. Segundo uma publicação de Nextiny Marketing[28], as técnicas de inbound marketing começaram a aparecer de forma tímida na internet por volta de 2007 e foi em 2012 que começaram com um crescimento significativo. A Internet foi uma das portas para a evolução das técnicas de marketing que conhecemos nos dias de hoje. As empresas passaram assim a conseguir apresentar-se e apresentar os seus produtos, digitais e não digitais, através de plataformas cada vez mais inovadoras e com novas funcionalidades como updates rápidos, pagamentos *online*, entrega imediata (i. e. produtos digitais), comunicação com os visitantes, formulários, questionários, jogos, entre outros.

Inbound Marketing é uma técnica(s) de marketing que se foca em criar razões para o público alvo chegar até às empresas, através da criação de conteúdo interessante, relevante, e acima de tudo, dê valor ao visitante. Para manter esta procura é necessário manter o valor ao longo da jornada entre a empresa e a *Lead*, que eventualmente se tornará consumidor/cliente. "... Shah's [Dharmesh Shah um dos pioneiros do Inbound Marketing] blog for startups, while he was still a graduate student, managed to attract more visitors than websites owned by companies with professional marketing teams and large budgets. Their conclusion was that "People did not want to be interrupted by marketers or harassed by salespeople.

They wanted to be helped". "[3] . A ideia por detrás do inbound marketing é utilizar estratégias de marketing que tentam conquistar o interesse dos *Prospects* atraindo-os para as empresas (e. g. website, blog ...) em vez do método tradicional de enviar publicidade para os mesmos e esperar pela sua acção. Esta procura é captada através de conteúdos (e. g. texto, imagens, videos, livros digitais, *how-to guides*) que acima de tudo trazem valor aos Prospects.

De acordo com a plataforma HubSpot[18], a metodologia de inbound marketing consiste em 3 fases: *attack*, *engage* e *delight*. Na primeira fase, os possíveis clientes pesquisam informações online. Ele têm perguntas e problemas que querem resolver. Eles tipicamente vão a um motor de pesquisa, pesquisar o seu problema. Se, por exemplo, o blog da empresa der respostas às perguntas eles vão encontrar o post e tornar-se um visitante no nosso website. "When someone picks up your marketing materials you have 30 seconds or less to convince him or her that you can help. The Buyer is saying, "You better tell me something from the beginning that blows my mind, changes my world, or makes me say, 'Where have you been all my life?'" [31]. A segunda fase da metodologia começa assim que o visitante ou *lead* não qualificada, tem contacto com o website, blog, etc... O principal objectivo é converter as *leads* não qualificadas em *leads* qualificadas ou por outras palavras, *prospects*, recolhendo a sua informação, tipicamente, através de formulários. Visto que os visitantes ou *leads* não fornecem as suas informações pessoais facilmente, eles têm de receber algo com valor em troca (e. g. livros digitais, software gratuito, tutoriais). Na terceira fase temos o *Delight*. De acordo com a metodologia de inbound marketing, todas as empresas devem continuar a proporcionar uma boa experiência mesmo depois de os *prospects* se tornarem clientes. O esforço não pára assim que um *prospect* se torna num cliente. A empresa deve continuar a fornecer ao cliente conteúdos atraentes, qualidade de serviço superior e ao mesmo tempo ter em conta o seu feedback.

Se olharmos para o mercado como uma história, o público alvo está numa jornada que os vão levar a estados de consciência, consideração e decisão. A empresa vai actuar como ponto de ligação entre eles e a sua marca. É importante a empresa pôr-se no lugar do consumidor e tentar entender como é que a jornada dele se parece, desde a consciência do problema, consideração de possíveis soluções e decisão. A partir daí podemos criar conteúdos que consiga satisfazer as necessidades de todos os visitantes. Antes de começar esta conexão, é necessário entender com quem têm de criar relações/ligações. O conteúdo que vai ser criado tem de ser relevante para o público e tem de começar a ser introduzido em sítios que o público alvo frequente para entrarmos no seu radar. Um dos elementos principais do inbound marketing é o website da empresa onde as *leads* são convertidas em *prospects* através da optimização de formulários e questionários que tipicamente oferecem conteúdo em troca de informações sobre a *lead*. Nesta fase não basta a empresa forçar-se nas informações que já tem sobre cada *prospect* ou cliente. É importante tentar conhecer mais sobre eles através de conteúdos que vão sendo fornecidos. Assim podesse começar a contextualizar, segmentar e personalizar os conteúdos (e. g. mails). Desde forma cada email, mensagem, etc ... torna-se mais pessoal e melhora a experiência com o consumidor e não há nada melhor que um *prospect* ou cliente se sentir valorizado. Idealmente os *prospects* serão convertidos em clientes e será criada uma relação, que com o tempo será longa e de confiança.

1.2 Motivação

Num mundo em que o marketing decorre cada vez mais em cada ação que fazemos online, conceitos como inbound marketing e *Social Selling* emergem, mais do que como tendências,

como certezas e bases para um bom processo de marketing e vendas.

Hoje, várias empresas criam estratégias que permitem identificar e conhecer cada vez melhor os seus potenciais clientes. É comum vermos ações que permitem a pessoas verem vídeos, fazerem download de pdf's ou até terem acesso a Webinars ou a *streaming* de eventos em troca de um simples email. Também é cada vez mais comum vermos profissionais independentes a criarem cursos e a fazerem dinheiro através da venda dos mesmos. Mas estas ações esbarram cada vez mais em dois problemas principais: já quase todas as empresas fazem o mesmo; e, fruto disso, o tempo para consumir qualquer conteúdo é cada vez menor. É por isso que vamos criar esta plataforma.

"Ela é mais um sistema de inbound marketing que pode ser integrado numa estratégia de *Social Selling*. Eu, profissional independente, faço um curso sobre LinkedIn[25] em muito menos tempo do que faria através de um vídeo e ensino as pessoas fazendo-as investir apenas 2 minutos por dia a consumir o meu conteúdo. Com isso, fico a saber quem são as pessoas interessadas em saber mais sobre LinkedIn e que poderão estar interessadas na versão *premium* do meu curso, que tem um custo bem mais elevado.

Isto acontece com profissionais independentes, mas também com empresas. Eu, CEO da 10.digital, tenho cursos sobre estratégia digital. As pessoas que os subscrevem são potenciais interessados na minha empresa que vende estratégia digital: seja por serem potenciais clientes, seja por serem concorrentes, seja por serem potenciais colaboradores.

Desta forma, investindo pouco tempo a criar conteúdos, consigo manter uma forma de contactar com as pessoas diariamente durante semanas, expondo-lhes a minha marca e analisando o que sabem ou não sobre o assunto. Posso propor-lhes outros conteúdos ou vender-lhes os meus serviços. A plataforma que estamos a desenvolver junta, assim, vários conceitos diferentes que podem ajudar a mudar o conhecimento que as empresas têm do mercado e a nutrir as leads, aumentando a sua capacidade de angariação de clientes com custos mais baixos e um método de ensino inovador para os seus clientes."(Pedro Girão, Chief executive officer (CEO) na 10.digital).

1.3 Objetivos

Os objectivos do projeto de estágio foram definidos pelo cliente, 10.digital. Este objectivo consiste no desenvolvimento de uma plataforma de inbound marketing, que segue um modelo B2B. O modelo de negócio da plataforma pode ser observado no Anexo A. Nesta plataforma terá de ser desenvolvido um BackOffice que, de forma intuitiva, tenha a capacidade de:

- Criar questionários que, baseado nas respostas do Utilizador Final, apresente um resultado no fim do questionário. Neste sentido não só terá de ser aplicado ou desenvolvido um algoritmo para cálculo do resultado final, descrito no Capítulo 4, como também terá de ser pensada uma forma intuitiva de o Utilizador do BackOffice conseguir construir este mesmo questionário, sem que seja necessário quaisquer conhecimentos de programação por parte do mesmo.
- Criar formações baseadas numa aprendizagem por tentativa erro. The Company Gym (TCG)[47], actualmente no mercado, é um produto desenvolvido pela 10.digital que tem este propósito (i. e. criação de formações baseadas numa aprendizagem por tentativa erro), tal como será descrito no Capítulo 2, e por isso mesmo terá de ser desenvolvido uma API de comunicação com o TCG. Esta API servirá para enviar

as informações necessárias para a criação das formações e posteriormente, de forma gradual, receber os dados recolhidos por estas formações.

- Criar concursos em formato de *quiz*. As pessoas interessam-se, todos os dias, por milhares e milhares de eventos que decorrem nas mais diversas áreas (e. g. cinema, futebol, ténis, teatro, festivais, concertos, corridas de motos e automóveis, exposições, Web Summit's[53], visitas a museus, viagens...) e para além disso vemos milhões de pessoas com despesas mensais fixas relacionadas, ou não, com hobbies (i. e. a subscrição mensal para jogar padel, para ir ao ginásio, para ir à piscina, à ioga e outras mil coisas como meter gasolina etc...). Neste sentido terá de ser possível criar concursos em forma de *quiz*, em que as pessoas pagam uma pequena quantia, relativamente ao prémio que podem ganhar (e. g. "Mostra que sabes tudo sobre tecnologia e ganha 1 bilhete para o Web Summit"). No final de cada concurso, os participantes terão de receber a sua classificação, tal como os resultados das suas respostas.
- Analisar os dados recolhidos, permitindo ao utilizador do BackOffice filtrar e segmentar os dados e, através da utilização de Tags, conseguir criar perfis de utilizador.

1.4 Estrutura do documento

Este relatório está dividido em 9 capítulos, organizados da seguinte forma:

- **Capítulo 2 - Estado de Arte:** Análise comparativa das soluções já existentes para recolha de dados em estratégias de inbound marketing.
- **Capítulo 3 - Abordagem:** Metologia e ferramentas utilizadas, análise de riscos e, de forma superficial, o planeamento das fases do desenvolvimento do projeto.
- **Capítulo 4 - Especificação de Requisitos:** Levantamento, análise e documentação dos requisitos funcionais e não funcionais.
- **Capítulo 5 - Arquitetura:** Especificações da arquitetura, tecnologias a utilizar, desafios e análise de riscos.
- **Capítulo 6 - Implementação:** Organização das funcionalidades implementadas por Sprints e descrição do processo de desenvolvimento.
- **Capítulo 7 - Validação:** Testes detalhados realizados para garantir a validação do sistema.
- **Capítulo 8 - Produto Final:** Resultado final da plataforma.
- **Capítulo 9 - Conclusão:** Conclusões referentes ao trabalho realizado.

Capítulo 2

Estado de Arte

Neste capítulo será feita a comparação de algumas plataformas existentes para recolha de dados em estratégias de inbound marketing. Será também feita um resumo das funcionalidades do TCG, que apesar de já estar no mercado, será integrado neste projeto. Tendo em conta que a plataforma a desenvolver irá utilizar as funcionalidades para criação de formações do TCG e que a equipa do The Company Gym já fez o estudo de mercado antes do desenvolvimento do mesmo, e continua a fazer todos os dias, a analise de plataformas focadas em criação de formações não será feita neste documento. Uma analise mais detalhadas de todas as plataformas estudadas encontra-se no Anexo B.

A recolha de informação nos dias de hoje tem um grande impacto na forma como os negócios são feitos, principalmente na internet.

Como referido no capítulo anterior, o objectivo deste estágio incide na criação de uma plataforma de inbound marketing que tem como principais objectivos conseguir criar concursos, questionários, formações e analisar, filtrar e segmentar os dados recolhidos. Neste sentido serão analisadas algumas das soluções existentes que, apesar de algumas terem um propósito distinto, podem ser utilizadas em estratégias de inbound marketing e partilham funcionalidades semelhantes com o que vai ser desenvolvido.

A recolha de informação nos dias de hoje tem um grande impacto na forma como os negócios são feitos, principalmente na internet. Segundo uma das estratégias de inbound marketing, o método de recolha de dados será através de concursos, questionários e formações online e por isso mesmo algumas características associadas à experiência do utilizador, como por exemplo a personalização dos mesmos, serão também analisadas.

As plataformas SurveyMonkey[45], Typeform[52], Google Forms[13] são plataformas de criação de formulários, mas apesar de servirem um propósito distinto ao da plataforma a desenvolver, partilham funcionalidades semelhantes com as que vão ser desenvolvidas e por isso mesmo senão analisadas nesse sentido. Será também exposto o funcionamento do TCG para melhor entendimento de como podem ser implementadas as funcionalidades e a API do lado da plataforma a desenvolver. A integração do TCG neste projeto, foi uma escolha da empresa (i. e. cliente), e por isso não serão analisadas plataformas concorrentes do TCG na medida em que esse trabalho é feito pela equipa do TCG e apenas serão feitas as mudanças necessárias no mesmo para o desenvolvimento da API de comunicação. Por ultimo serão analisadas as plataformas x x x que são algumas das serviços que podem concorrer directamente com o 10.quest (i. e. plataforma a desenvolver).

Após a apresentação destas ferramentas será feita uma análise das vantagens e desvantagens de cada uma, assim como a comparação de funcionalidades.

2.1 Plataformas de criação de formulários

2.1.1 SurveyMonkey

O SurveyMonkey é uma plataforma Software as a Service (SaaS) de criação de formulários online para estudo de mercado, análise de competidores, feedback de clientes e colaboradores, entre outros. Permite recolher informações do público alvo através de formulários e personalizar, segmentar e visualizar esta informação.

As várias funcionalidades do SurveyMonkey foram desenhadas para ajudar os utilizadores a criar diferentes tipos de formulários e recolher os resultados em tempo real. Estes dados são depois analisados e reportados através de funcionalidades próprias do SurveyMonkey. Estes dados podem ainda ser exportados para satisfazer outras necessidades.

2.1.2 Typeform

O Typeform é uma plataforma SaaS de criação de formulários online. É uma empresa que afirma resolver o problema dos formulários e inquéritos aborrecidos e tem também como proposta de valor o facto de conseguir criar formulários e inquéritos sem ter que programar uma única linha de código. Esta plataforma permite recolher informações do público alvo através de formulários e inquéritos personalizados, podendo no final visualizar estes dados.

2.1.3 Google Form

O Google Form é uma aplicação de administração de inquéritos que está incluída no Google Drive office juntamente com o Google Docs[12], Google Sheets e Google Slides[15]. Esta ferramenta permite recolher informações do público alvo através de formulários e inquéritos personalizados e automaticamente exportar os dados para uma *google sheet*.

2.1.4 Analise de concorrentes indirectos

Nesta secção serão analisadas e comparadas três das ferramentas líderes na criação de formulários online, listadas anteriormente. Como foi referido anteriormente, apesar do SurveyMonkey, Typeform e Google Form serem plataformas que não concorrem com 10.quest e têm um propósito distinto, partilham funcionalidades semelhantes com a plataforma que vai ser desenvolvida. Dito isto é importante perceber quais são estas funcionalidades e tentar perceber como as podemos aproveitar ou melhorar.

Como podemos observar na análise da secção B em todas as plataformas/ferramentas é necessário criar uma conta para aceder a todas as funcionalidades e em todas as plataformas analisadas é possível criar conta e iniciar sessão através de sistemas externos (API). O Projeto a desenvolver segue um modelo B2B e por isso mesmo não é de grande importância implementar esse tipo de funcionalidades.

O plataforma da Google fornece, no plano gratuito, todas as funcionalidades, ao contrário do SurveyMonkey e do Typeform, que, tal como se passará com a plataforma a desenvolver, para se ter acesso a todas as funcionalidades, ou pacotes de funcionalidades, terá de ser paga uma subscrição.

Todas as plataformas permitem a criação de formulários do zero, e a plataforma da 10.digi-

tal não é excepção. Tal como foi definido na estratégia de negócio, os conteúdos que serão lançados nas formações, questionários e concursos não serão da autoridade da 10.digital, a menos que estejamos incluídos em algum projeto relacionado. Dito isto facilmente se decidiu que a plataforma a desenvolver terá, tal como todas as outras ferramentas analisadas, a funcionalidade de poder adicionar conteúdo previamente feito de forma rápido (i. e. adicionar um ficheiro com todo o conteúdo estruturado).

Tal como foi referido no capítulo 1, secção 1.1, o inbound é uma estratégia de marketing que se foca em criar razões para os público alvo vir até nós através da criação de conteúdo interessante, útil, relevante etc... Para manter esta procura por parte dos clientes é necessário haver valor ao longo da jornada e idealmente proporcionar uma boa experiência ao utilizador. Nesta medida a personalização das formações, questionários e concursos é muito importante tanto a nível de conteúdo como estético e funcional para que o utilizador se sinta valorizado. Para tornar isto possível, tal como o SurveyMonkey, Typoform e Google Form, a plataforma a desenvolver terá algumas funcionalidades que lhe permitirá personalizar as perguntas para melhorar a experiência do utilizador final.

Como podemos ver na análise da secção B o SurveyMonkey e o Typeform implementam a funcionalidade da criação de um fluxo lógico, contudo esta funcionalidade será analisada mais à frente visto que será mais complexa e comparada com as plataformas directamente concorrentes.

Antes de enviar/partilhar um formulário é sempre importante pré-visualizar e testar. Neste aspecto a plataforma a desenvolver não é diferente. Será possível pré-visualizar as formações, questionários e concursos para verificar e validar os mesmos.

Por fim temos a análise e tratamento de dados que é um dos suportes daquilo que é o tripé do marketing digital. Como será de esperar a plataforma a desenvolver, tal como todas as restantes plataformas analisadas, não é um software dedicado à análise e tratamento de dados, na medida que terá limitações, contudo, terá as funcionalidades necessárias para satisfazer as necessidades do utilizador. A plataforma SurveyMonkey, neste aspecto, foi a única ferramenta que apresentou funcionalidades para além da análise básica conseguindo, de forma tímida, segmentar e comparar resultados, ao contrário do Typeform e do Google Form que apenas apresentam os resultados globais e por pergunta.

2.2 The Company Gym (TCG)

O The Company Gym é um produto actualmente no mercado, desenvolvido pela equipa da 10.digital, que tem como principal objectivo transformar PDFs numa aprendizagem baseada em tentativa erro.

O TCG nasceu de uma forte convicção de que perder apenas 2 minutos por dia numa formação tentativa erro é uma óptima forma de aprender, poupando tempo e dinheiro às empresas. Inicialmente muito focado em formação interna, a equipa do TCG foi-se apercebendo que existem muitos outros problemas (e. g. Consolidação de procedimentos, *Onboarding* de novos colaboradores, Divulgação da cultura da empresa, Divulgação de informações técnicas a parceiros/clientes ...) para o qual a plataforma tem solução (e. g. Assimilação da cultura de empresa e do espírito das marcas, Simplificação do processo de acolhimento, Redução de custos em reuniões periódicas, Facilidade em divulgar aspectos técnicos, que de outra forma demorariam mais tempo ...).[46].

As principais funcionalidades do TCG são as seguintes:

- Criação de formações
- Tutoriais para as funcionalidades chave
- Algoritmo de gestão automática (i. e. sistema identifica as perguntas mais difíceis baseado nos resultados do utilizador final. As perguntas mais difíceis saem com mais frequencia e perguntas erradas saem no dia seguinte)
- Feedback dos utilizadores em cada pergunta
- *Gamification*
- Analise detalhada dos resultados
- Compatível com dispositivos móveis

2.3 Analise de concorrentes directos

Um dos objectivos do projecto é possibilitar aos utilizadores da plataforma conseguirem criar questionários que, baseado nas respostas do utilizador final, apresente um resultado no fim do mesmo, tal como referido no Capítulo 1.3.

O Akinator[2] e o high5test[17] são dois bons exemplos de aplicações que através de um questionário e baseado nas respostas do utilizador final, apresenta um resultado. Estas duas aplicações são bastante poderosas e utilizam algoritmos de decisão que os permitem tirar este tipo de conclusões. Nesta medida alguns algoritmos como o CART[49], ID3[48][35][49] e C4.5[49][38] foram brevemente estudados com intuito de serem aplicados nesta funcionalidade do projecto. Este tipo de algoritmos, não só são complexos como são algoritmos que necessitam de dados de treino. Tal como referido no Capítulo 1.3, um dos requisitos definidos pelo cliente é que a criação destes questionário seja intuitiva e exequível por qualquer pessoa mesmo que esta não tenha quaisquer conhecimento em programação. Digo isto e somando o facto de que, em qualquer momento da criação dos questionário, não haverá dados de treino, a aplicação deste tipo de algoritmos não será possível.

Dito isto foi pensado outras abordagens e determinou-se que um resultado semelhante (i. e. satisfazendo as necessidades do cliente) consegue ser alcançado com um sistema de pontuações. Nesta abordagem são atribuidos pesos a cada pergunta e consoante a resposta do utilizador o sistema vai pontuando os resultados possíveis para que no final possa ser apresentado o resultado com maior pontuação.

Uma aplicação deste tipo de questionário será, por exemplo: "Calcule o lugar ideal de para viajar nas suas férias". Actualmente, num formato semelhante (i. e. em formato *quiz*) já existem alguns Websites(e. g. Chase for Adventure[4], travelpicker[50], Insight Vacations[21] e Driftwood Journals[6]) que satisfazem, de forma simplista, esta necessidade em específico. Apesar de simples são exemplos que se conseguiram replicar com a plataforma a desenvolver e que satisfazem as necessidades do cliente. Neste sentido foram analisadas plataformas mais poderosas, que se focam na construção de leads, e que conseguem o mesmo resultado.

2.3.1 involve.me

"involve.me is a next-generation user engagement & customer experience platform with a focus on digital marketers & e-commerce." [23]. O involve-me é uma plataforma moderna

que ajuda empresas a criar interações personalizadas ao longo da jornada dos clientes, aumentando a audiência e recolhendo mais e melhores dados. Esta plataforma foca-se também na recolha e analise destes dados/informações sobre os utilizadores finais.

2.3.2 Survey Anyplace

O Survey Anyplace é uma plataforma online com foco na criação de *surveys* e questionários interativos. O Survey Anyplace afirma proporcionar uma boa experiência para o utilizador através de elementos interativos e funcionalidades de personalização. Esta plataforma permite também a analise dos dados recolhidos através dos questionários publicados.

2.3.3 Interact

O Interact é uma das grandes plataformas de criação de questionários e geração de leads. Um dos grandes focus da empresa é a geração de leads e segmentação da audiência. "Interact is a tool for creating online quizzes that generate leads, segment your audience, and drive traffic to your website. "[22].

2.3.4 Discussão de funcionalidades

Nas Tabelas 2.2 e 2.3 encontra-se a comparação entre as ferramentas analisadas nos secções B.1, B.2 e B.3, baseada numa lista de funcionalidades.

Como vimos anteriormente em todas as plataformas/ferramentas é necessário criar uma conta para aceder a todas as funcionalides e em todas as plataformas analisadas é possível criar conta e iniciar sessão através de sistemas externos (API). O Projeto a desenvolver segue um modelo B2B e por isso mesmo não é de grande importancia implementar esse tipo de funcionalidades pelo que, devido à sua relevância, não foi referido na Tabela 2.3.

O plataforma da Google fornece, no plano gratuito, todas as funcionalidades, ao contrário de todas as outras ferramentas analisadas anteriormente, que, tal como se passará com a plataforma a desenvolver, para se ter acesso a todas as funcionalidades, ou pacotes de funcionalidades, terá de ser paga uma subscrição. **DEMO?** a definir com o cliente ou com quem trata dessas coisas

Todas as plataformas permitem a criação de formulários do zero, e a plataforma da 10.digital não é excepção. Tal como foi definido na estratégia de negócio, os conteúdos que serão lançados nas formações, questionários e concursos não serão da autoridade da 10.digital, a menos que estejamos incluídos em algum projeto relacionado. Dito isto facilmente se decidiu que a plataforma a desenvolver terá, tal como todas as outras ferramentas analisadas, a funcionalidade de poder adicionar conteúdo previamente feito de forma rápido (i. e. adicionar um ficheiro com todo o conteúdo estruturado).

Tal como foi referido no capítulo 1, secção 1.1, o inbound é uma estratégia de marketing que se foca em criar razões para os público alvo vir até nós através da criação de conteúdo interessante, útil, relevante etc... Para manter esta procura por parte dos clientes é necessário haver valor ao longo da jornada e idealmente proporcionar uma boa experiência ao utilizador. Nesta medida a personalização das formações, questionários e concursos é muito importante tanto a nível de conteúdo como estético e funcional para que o utilizador se sinta valorizado. Para tornar isto possível, tal como o SurveyMonkey e o Typoform,

a plataforma a desenvolver será a algumas funcionalidades que lhe permitirá criar vários tipos de pergunta e estéticamente melhorar a experiência do utilizador final.

Por fim temos a analise e tratamento de dados que é um dos suportes daquilo que é o tripé do marketing digital. Como será de esperar a plataforma a desenvolver, tal como todas as restantes plataformas analisadas, não é um software dedicado à analise e tratamento de dados, na medida que terá limitações, contudo, ao contrário do Typeform e do Google Form, terá as funcionalidades necessárias para satisfazer as necessidades do utilizador. Analisando mais em detalhe a plataforma SurveyMonkey, que das ferramentas analisadas, foi a única que apresentou capacidade de filtrar e segmentar os dados recolhidos, será necessário perceber que funcionalidades podemos melhorar e o que podemos acrescentar. Outro aspecto onde a plataforma da 10.digital se pode destacar será na possibilidade da criação de perfis de utilizador através da utilização de *tags*. **FALTA FALAR NA PARTILHA DE DADOS**

10.digital dá para dar feedback a cada pergunta. falar que não analisei a concorrença do tcg porque esse trabalho já foi feito pela equipa do TCG.

- Vários tipos de perguntas
- Templates de formulários
- Personalização das perguntas do formulário
- Pré-visualização dos formulários
- Fluxo lógico
- Resultados em tempo real
- Analise de resultados

TABELA POR ACTUALIZAR. ACTUALIZAR ASSIM QUE ACABAR A ANALISE DAS FERRAMENTAS DE CRIAÇÃO DE CONCURSOS ONLINE

	involve.me	Survey Anyplace	Interact	10.quest
Plano Gratuito	Yellow	Red	Red	Yellow
Criar questionário novo	Green	Green	Green	Green
Templates de questionários disponíveis	Green	Green	Green	Red
Adicionar conteúdo previamente feitos	Red	Red	Red	Green
Personalização do questionário	Green	Green	Green	Green
Integração de sistemas externos	Green	Green	Green	Red
Analise e segmentação de resultados	Green	Green	Green	Green
Criar perfis de utilizador	Red	Red	Red	Green

- Funcionalidade não implementada
- Funcionalidade parcialmente implementada (i. e. não satisfaz totalmente as necessidades do utilizador)
- Funcionalidade totalmente implementada

Tabela 2.1: Tabela de comparações de funcionalidades

	involve.me	Survey Anyplace	Interact	10.quest
Partilha dos resultados				
Exportar os resultados				
Partilhar questionários nas redes sociais				
<i>Landing Page</i>				
Email Marketing				
Fluxo Lógico				
Design responsivo para multiplos dispositivos				
Suporte dedicado				

- Funcionalidade não implementada
- Funcionalidade parcialmente implementada
- Funcionalidade totalmente implementada

Tabela 2.2: Tabela de comparações de funcionalidades

	SurveyMonkey	Typeform	Google Form	
<i>Drag and Drop</i>	■	■	■	■
Personalização do formulário	■	■	■	■
Pré-visualização do formulário	■	■	■	■
Deixar <i>feedback</i> sobre as perguntas do formulário	■	■	■	■
Integração de sistemas externos	■	■	■	??
Envio do formulário de forma periódica	■	■	■	■
Analise de resultados	■	■	■	■
Partilha dos resultados	■	■	■	??
Exportar os resultados	■	■	■	■

- Funcionalidade não implementada
- Funcionalidade parcialmente implementada
- Funcionalidade totalmente implementada

Tabela 2.3: Tabela de comparações de funcionalidades

Capítulo 3

Abordagem

Este capítulo tem como principal objectivo descrever a metologia adoptada e ainda apresentar o planeamento do projeto tal como os desvios relativamente ao mesmo. Por fim será apresentada uma analise dos riscos associados ao projeto que poderão ter um impacto negativo no plano de desenvolvimento. Este conjunto de passos foca-se em atingir um produto final bem estruturado e funcional, utilizando boas práticas de desenvolvimento de software

3.1 Metodologia

A metodologia de desenvolvimento do projeto adoptada foi uma metodologia fortemente baseada em SCRUM[36], que será descrita (i. e. os aspectos mais importantes) nesta secção. Esta é a metodologia utilizada pela 10.digital e tendo em conta que esta metodologia ágil se encaixa perfeitamente nas necessidades do projeto, estes foram os fatores decisivos para a escolha da mesma.

Líder em desenvolvimento ágil, o SCRUM, é uma metodologia apontada para projetos com foco em trazer valor ao cliente de forma incremental, através de iterações de curta duração, chamadas Sprints. Esta metodologia possibilita também a abordagem de problemas complexos de forma produtiva, priorizar tarefas durante a fase de desenvolvimento e ainda facilita a inclusão de novas funcionalidades sempre que necessário. Desta forma o SCRUM proporciona uma gestão flexível do projeto e permite realizar pequenas alterações no planeamento, sem necessidade de interromper o desenvolvimento.

3.1.1 Intervenientes

Um aspecto determinante para o sucesso do SCRUM é o trabalho em equipa. Tipicamente nesta metodologia existem três papéis pré-definidos: *Product Owner*, *Scrum Master* e *Scrum Team*.

O ***Product Owner*** representa o cliente e é responsável por transmitir a visão do produto, ou por outras palavras, é responsável por maximizar o valor do produto e o trabalho da equipa de desenvolvimento (i. e. *Scrum Master*). É responsável por organizar e priorizar as tarefas no *product backlog*.

O ***Scrum Master*** tem um papel fundamental no desempenho da *Scrum Team*. É responsável por garantir o cumprimento das práticas do SCRUM, ajudar e orientar a *Scrum Team*

especialmente nas dificuldades que vão surgindo ao longo do projeto e, de forma gradual (i. e. respeitando as *Sprints*), apresentar o trabalho realizado ao *Product Owner*.

A **Scrum Team** representa os elementos que constituem a equipa de desenvolvimento que com a orientação do *Scrum Master*, monitorizam o trabalho que vai sendo feito e assim conseguir cumprir com as *sprints backlog*. A *Scrum Team* deve ser autónoma e organizada.

3.1.2 Processo

O Desenvolvimento começa assim que o *product backlog* estiver concluído e detalhado pelo *Product Owner*. O *product backlog* representa a lista requisitos necessários para atingir o produto final.

Depois de definido o *product backlog*, o *Scrum Master*, juntamente com a *Scrum Team* reunem e definem o tempo para cada *Sprint*. Tipicamente as *Sprints* tem duração entre 1 a 4 semanas e no final das mesmas é apresentado o trabalho realizado pela *Scrum Team*. No inicio de cada *Sprint* é criada a *Sprint Backlog*. Na *Sprint Backlog* é estipulado o conjunto de funcionalidades/tarefas a realizar durante a *Sprint*. Na 10.digital a variável da velocidade não é implementada na *Sprint Backlog*.

No inicio de cada dia é realizada a *Daily Scrum*, uma reunião que tem uma duração de 15 ± 5 minutos, onde, de forma informal, são discutidas as tarefas que devem ser implementadas nesse dia, o ponto de situação do projeto relativo ao dia anterior e caso haja algum impasse ou dificuldade na realização de alguma tarefa, imediatamente após a reunião (i. e. assim que possível) tentasse arranjar uma solução para o mesmo.

No final de cada *Sprint* há uma reunião (*Sprint Review*) para verificar as tarefas que foram realizadas. Durante a reunião a *Scrum Team* apresenta as novas funcionalidades implementadas para os restantes participantes que podem ser *Product Owner*, *Scrum Master*, clientes e outros colegas de trabalho.

A Figura 3.1 sumariza todo o processo descrito anteriormente.

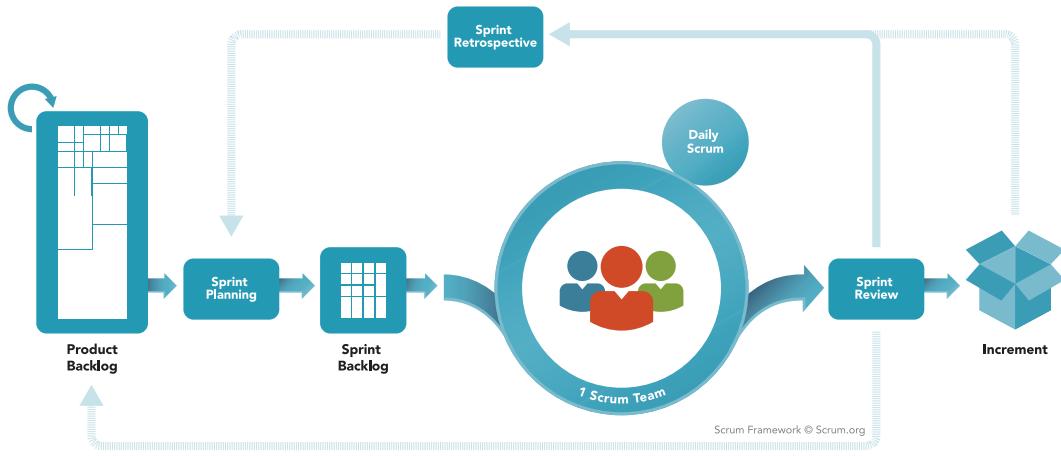


Figura 3.1: Scrum Framework[37]

3.2 Planeamento

Nesta secção será apresentado o plano de estágio do primeiro e segundo semestre, através de diagramas de Gantt. De seguida será exposto o desvio temporal em relação ao planeado e por fim serão brevemente detalhados os artefactos (i. e. *Sprint Backlog*) da metologia SCRUM.

Como foi referido no Capítulo 1, este documento expõe o trabalho realizado neste projeto durante o ano lectivo, por isso, apenas será exposto o desenvolvimento do *back-end* da plataforma de inbound marketing. Dito isto, a equipa de desenvolvimento será composto por multiplas pessoas sendo que cada um terá a sua função distinta. No seguimento do ponto anterior, os cargos de cada interveniente no projeto são:

- **Product Owner:** Eng. Pedro Beck (Chief Technology Officer (CTO))
- **Scrum Master:** Mário Melo (Coordenador de Projetos)
- **Scrum Team:**
 - Front-End Developer* - Por Definir
 - Back-End Developer* - Bruno Grifo
 - Back-End Developer TCG* - Eng. Pedro Beck

É ainda de referir que, no primeiro semestre, o Mestre João Oliveira realizou o papel de co-orientador na empresa e teve um impacto importante na orientação do projeto de tese.

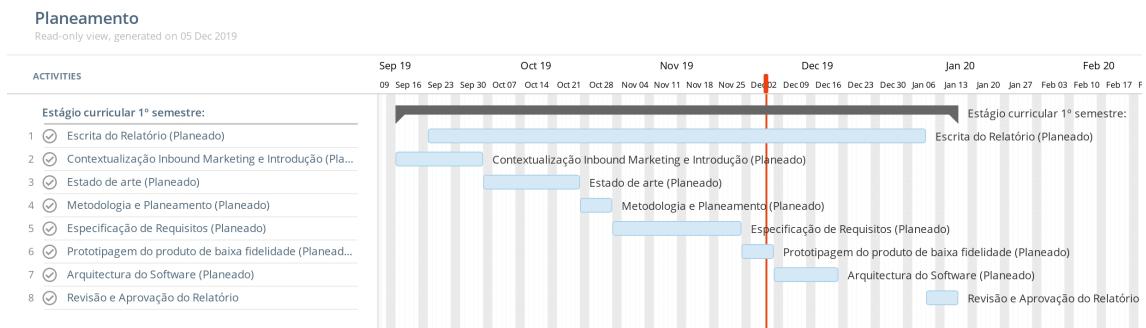


Figura 3.2: Diagrama de Gantt - Planeamento do 1º semestre

Representado na Figura 3.2 temos o plano de estágio relativo ao primeiro semestre. A escrita do relatório intermédio foi dividido nas seguintes 6 tarefas principais:

- **Contextualização Inbound Marketing e Introdução:** Tendo em conta a área onde o projeto se encontra, foi realizado um estudo sobre inbound marketing para que me pudesse contextualizar e conseguir compreender as diversas estratégias de inbound. No final da tarefa foi realizada uma apresentação sobre este tema e avaliada pelo co-orientador da empresa, para garantir o nível de conhecimento pretendido. Este estudo foi crucial para desenhar o modelo de negócio do projeto.
- **Estado de Arte:** Nesta tarefa foi feito o levantamento do estar de arte. Foram analisadas várias aplicações/plataformas concorrentes ou com funcionalidades semelhantes para ganhar um melhor conhecimento sobre o mercado.

- **Metodologia e Planeamento:** Foi feito um estudo interno para perceber ao detalhe como foi adoptada a metodologia SCRUM na empresa.
- **Especificação de Requisitos:** Esta tarefa começou com a elaboração de alguns protótipos de baixa fidelidade e um conjunto de requisitos funcionais. De seguida foi marcada uma reunião com o cliente onde, pegando no trabalho realizado anteriormente, foi feito os devidos ajustes e levantado os restantes requisitos. Foi assim documentado os requisitos não funcionais, funcionais e respectivos casos de uso e ainda as restrições técnicas e de negócios.
- **Prototipagem de produto de baixa fidelidade:** Foi criado um conjunto de protótipos que representam todos as funcionalidades principais da plataforma e de igual forma satisfazem o caso de uso correspondente.
- **Arquitectura de Software:** Nesta tarefa foi projectada a arquitectura a desenvolver no âmbito do estágio.

Neste projeto cada sprint dura duas semanas e a sprint meeting é feita no último dia. Em cada sprint meeting estão presentes os estagiários (scrum master e scrum team), os orientadores (product owner) e, sempre que possível, o tutor. Cada estagiário apresenta o que fez durante o sprint, executa o demo das funcionalidades implementadas e partilha as dificuldades encontradas durante o sprint com os restantes. Os orientadores dão feedback, tanto do resultado geral do sprint, como de cada funcionalidade (user story) implementada.

Neste semestre cada *Sprint* tem a duração de 2 semanas e no final da mesma é feita uma reunião de ponto (i. e. *Daily Scrum*), onde estão presentes o *Product Owner*, *Scrum Master*, clientes e outros colegas de trabalho que queiram participar. Nesta primeira fase, no total foram realizadas 7 *Sprints*:

- ***Sprint #1***

Data Início: 16/09/2019

Data Fim: 27/09/2019

Descrição: Estudo sobre Inbound Marketing.

- ***Sprint #2***

Data Início: 28/09/2019

Data Fim: 11/10/2019

Descrição: Escrita do Capítulo 1 e inicio do estudo sobre aplicações/plataformas concorrentes.

- ***Sprint #3***

Data Início: 12/10/2019

Data Fim: 25/10/2019

Descrição: Conclusão do estudo de mercado e escrita do Capítulo 2.

- ***Sprint #4***

Data Início: 26/10/2019

Data Fim: 08/11/2019

Descrição: Escrita do Capítulo 3 e reunião com o cliente para levantamento de requisitos.

- **Sprint #5**

Data Início: 09/11/2019

Data Fim: 22/11/2019

Descrição: Escrita do Capítulo 4.

- **Sprint #6**

Data Início: 23/11/2019

Data Fim: 06/12/2019

Descrição: Escrita dos casos de Uso no Anexo C e prototipagem do produto de baixa fidelidade no Anexo D.

- **Sprint #7**

Data Início: 06/11/2019

Data Fim: 20/12/2019

Descrição: Projeção da arquitectura e escrita do Capítulo 5

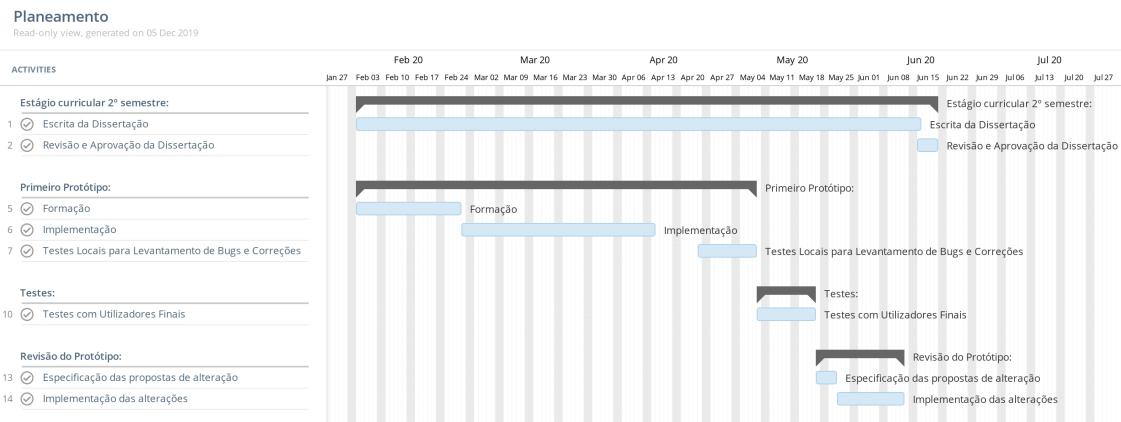


Figura 3.3: Diagrama de Gantt - Planeamento do 2º semestre

Representado na Figura 3.3 temos o plano de estágio relativo ao segundo semestre. A fase de implementação divide-se em várias *Sprints*, que serão detalhadas no Capítulo 6.1.

MOTRAR GRÁFICO COM O TEMPO REAL DAS SPRINTS E EXPLICAR O POR-QUE!!!!

Capítulo 4

Especificação de Requisitos

O processo de especificação de requisitos é crucial para o desenvolvimento de um projeto de *software*, devendo dar atenção tanto aos requisitos funcionais como aos requisitos não funcionais.

Este capítulo apresenta os requisitos que foram identificados e analisados para a plataforma e define um conjunto de diretrizes que devem ser seguidas durante o desenvolvimento do projeto. Estes requisitos foram definidos e identificados com base em reuniões com o cliente e na análise de soluções, actualmente no mercado, que partilham funcionalidades semelhantes com a plataforma que vai ser desenvolvida

Este capítulo divide-se em 3 secções. A secção 4.1 identifica as principais partes envolventes no projeto (i. e. utilizadores e utilizadores finais). A secção 4.2 e 4.3 descreve, detalhadamente, os requisitos não funcionais e funcionais, respectivamente. Por fim temos a secção 4.4 que apresenta uma prototipagem de baixo nível, que com auxílio de breves descrições representa o fluxo da plataforma.

4.1 Tipos de Utilizadores

O objectivo desta secção é identificar, não necessariamente um problema, mas sim, através de uma estratégia de inbound marketing, uma forma de melhorar a experiência dos utilizadores proporcionando-lhes conteúdo que eles valorizam. Para melhor entender as necessidades do software é necessário fazer um estudo e tentar identificar os tipos de utilizadores finais, os seus comportamentos e fluxos de trabalho.

4.1.1 *Stakeholders*

As principais partes envolventes neste projeto são, o proprietário do produto, os utilizadores principais e os utilizadores secundários. Como resultado os tipos de utilizadores serão baseados num público considerado ideal, especulações e dados reais.

4.1.2 Proprietário do produto

O proprietário do produto é o Sr. Pedro Girão, CEO na 10.digital. Eu irei fazer o levantamento dos requisitos para o projeto que serão validados pelo proprietário do produto.

4.1.3 Utilizadores primários

Os responsáveis por utilizar o *backoffice* e os participantes das formações, questionários e concursos da plataforma de inbound marketing serão utilizadores principais. Serão estes utilizadores que vão utilizar o back office da plataforma que fornece uma série de funcionalidades como criar os formações questionários e concursos, com o conteúdo que lhes será fornecido, e alguns filtros para segmentar os dados recolhidos e conseguir criar perfis de utilizador. Nestas actividades participarão prospects, leads ou costumers.

4.1.4 Utilizadores secundários

Apesar de não serem utilizadores diretos, todo o suporte e manutenção fornecida pela 10.Digital, faz com que as pessoas responsáveis sejam *stakeholders*, considerando o impacto que pode ter no seu fluxo de trabalho e produtividade geral no seu departamento. Outras entidades envolventes serão os responsáveis pela criação dos conteúdos que serão utilizados na plataforma.

4.2 Requisitos Não Funcionais

Nesta secção serão listados os requisitos não funcionais. Estes atributos dizem respeito aos atributos de qualidade da plataforma e foram identificados durante a fase de planeamento, adequando-se às necessidades do cliente e à natureza do produto. A lista de requisitos não funcionais é a seguinte:

- **RNF01 - Segurança**

- Um utilizador tem de estar autenticado para conseguir utilizar as funcionalidades da plataforma e apenas tem acesso a dados associados à sua conta. A comunicação com o TCG será controlada com *tokens*, para se controlar o acesso aos dados (i. e. um utilizador, autenticado ou não, não consegue efectuar pedidos de dados de outros utilizadores).

- Medição: Testes de segurança.

- **RNF02 - Usabilidade**

- Um utilizador novo deve conseguir utilizar a plataforma (i. e. dominar todas as funcionalidades principais) em menos de 1 hora.

- Medição: Testes de usabilidade

- **RNF03 - Disponibilidade**

- Sem contar com falhas de rede, o sistema deve garantir uma disponibilidade igual ou superior a 98%.

- Medição: Arquitectura de Software.

- **RNF01 - Desempenho**

- A plataforma não deve demorar mais do que 4 segundos a executar um pedido efectuado pelo utilizador sendo que nos primeiros 2 segundos já deve mostrar alguma informação.

- Medição: Testes de stress.

- **RNF01 - Robustez**

- O sistema deve ser tolerante a falhas, erros e outras condições anormais. Eventos como falhas em pedidos à base de dados ou ao TCG, *inputs* inválidos, falhas de rede, dados inválidos etc., devem ser tratados de forma a não ter impacto negativo na plataforma.

- Medição: Testes de *White Box* e *Black Box*.

4.3 Requisitos Funcionais

Nesta secção serão analisados e destalhados todos os requisitos funcionais da plataforma.

Numa prima fase serão descritos os vários diagramas que representam todos os requisitos funcionais do sistema, seguindo a legenda da Figura 4.1. Estes diagramas têm como principal objectivo contextualizar e dar uma visão global de todos os requisitos do sistema. É ainda de notar que para diminuir a complexidade e facilitar a compreensão dos diagramas, os requisitos de menor dimensão que não justificam a criação de um caso de uso estão nos diagramas para complementar alguns casos de uso (i. e. requisitos de maior relevância) contudo estão identificados com uma cor diferente. Desta forma é possível focarmo-nos apenas nos requisitos de maior relevância.

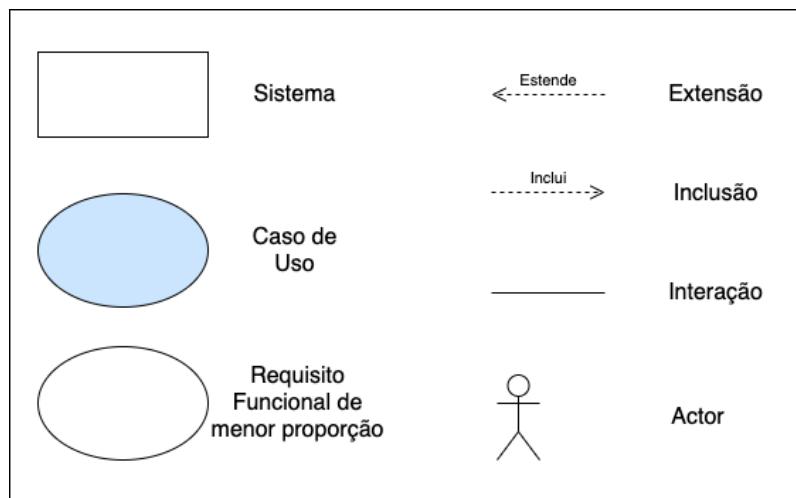


Figura 4.1: Legenda dos diagramas

Numa segunda fase serão analisados os graus de prioridade de cada requisito, consoante a sua importância para o projeto e por fim será feita uma descrição detalhada (i. e. especificação do requisito) de cada requisito através de casos de uso. É de notar que parte do grande trabalho da análise do grau de prioridade dos requisitos será imediato devido às decisões por parte do cliente.

Desta forma será claro para o leitor, em especial para a equipa de desenvolvimento, o comportamento que o sistema terá de cumprir. Os casos de uso serão detalhados consoante a seguinte estrutura:

- **ID:** ID do caso de uso.
- **Autor:** Responsável pela realização do caso de uso.

- **Prioridade:** Representa a prioridade do caso de uso baseada nas decisões do cliente, visão dos stakeholders e no funcionamento do sistema. As prioridades foram classificadas por:

- **Must Have:** Como o próprio nome indica, os requisitos *Must* são os requisitos com maior prioridade. "*As a rule, product inception depends entirely on defining must-haves using such pointers as ‘required for launch’, ‘required for safety’, ‘required for validation’, ‘required to deliver a viable solution’, etc.*"[33]. Todos os requisitos categorizados como *Must Have*, são mandatórios para a equipa de desenvolvimento visto que sem eles o projeto fica paralisado. "*Can we move forward with the project if this task is undone? – if NO, it’s MUST*"[33].
- **Should Have:** Os requisitos *Should* são requisitos que também têm uma elevada prioridade, ou por outras palavras, estão apenas um passo a baixo dos requisitos *Must*. Não são requisitos considerados vitais contudo adicionam valor significativo. "*Will we move forward with the project if this task is done a bit later? – if YES, it’s SHOULD*"[33].
- **Could Have:** Os requisitos *Could* são requisitos com menos importância e impacto que os anteriores. Pode-se dizer, por outras palavras, que são requisitos *Nice to have* e tipicamente só são implementados se houver tempo para tal. "*Can we sacrifice this task till deadline? – if YES, it’s COULD*"[33].
- **Won’t Have:** Os requisitos *Won’t* são os requisitos com menor prioridade. Os requisitos categorizados com esta prioridade, tipicamente não são implementados no tempo estipulado para o projeto. Alguns requisitos são priorizados no futuro, outros nunca chegam a ser implementados. "*Can we back to it when things go better? – if YES, it’s WON’T*"[33].

- **Descrição:** Uma breve contextualização do caso de uso.
- **Pré-condições:** Conjunto de condições necessárias para realizar o caso de uso.
- **Estímulo:** Casos de uso responsáveis pela ativação do caso de uso.
- **Fluxo Principal:** Descrição detalhada de todos os passos para a realização do casos de uso.
- **Fluxo de Excepção:** Descrição detalhada do comportamento do sistema quando o caso de uso não for realizado com sucesso.
- **Observações:** Observações adicionais, relevantes para o desfecho do caso de uso.

4.3.1 Diagrama de contexto

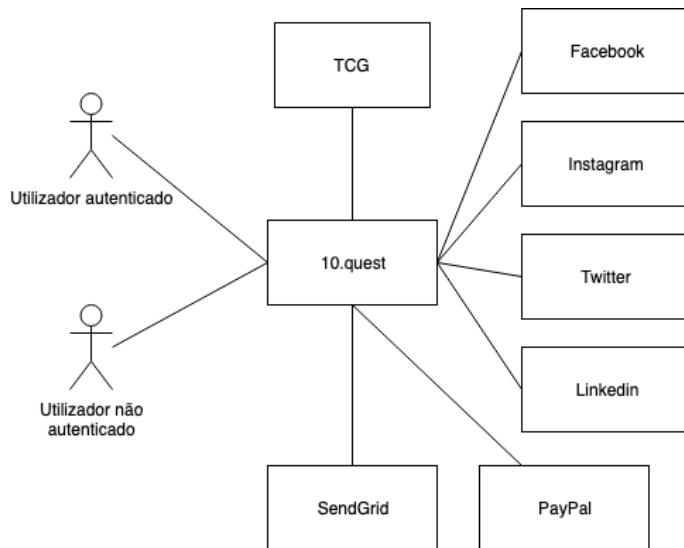


Figura 4.2: Diagrama de contexto

A 10.quest, tal como referido nos capítulos anteriores, é uma plataforma de inbound marketing que permite aos utilizadores criar formações, questionários, concursos e tratar a informação recolhida por cada um destes componentes. Estes componentes poderão ser partilhados nas redes sociais (i. e. utilizando a API do Facebook, Instagram, Twitter e LinkedIn) através de *landing pages*. Estas *landing pages* terão um pequeno formulário que necessita das informações básicas ao utilizador final para que, automaticamente, as formações, questionários e concursos sejam enviados por mail para os inscritos, utilizando o sistema externo SendGrid.

Tal como referido no Capítulo 2, o TCG é um produto desenvolvido pela 10.digital e actualmente no mercado. Algumas das funcionalidades fundamentais da plataforma a desenvolver já estão implementadas no TCG e por isso mesmo haverá uma interacção com o mesmo para aproveitar todas estas funcionalidades necessárias.

4.3.2 Diagrama de alto nível

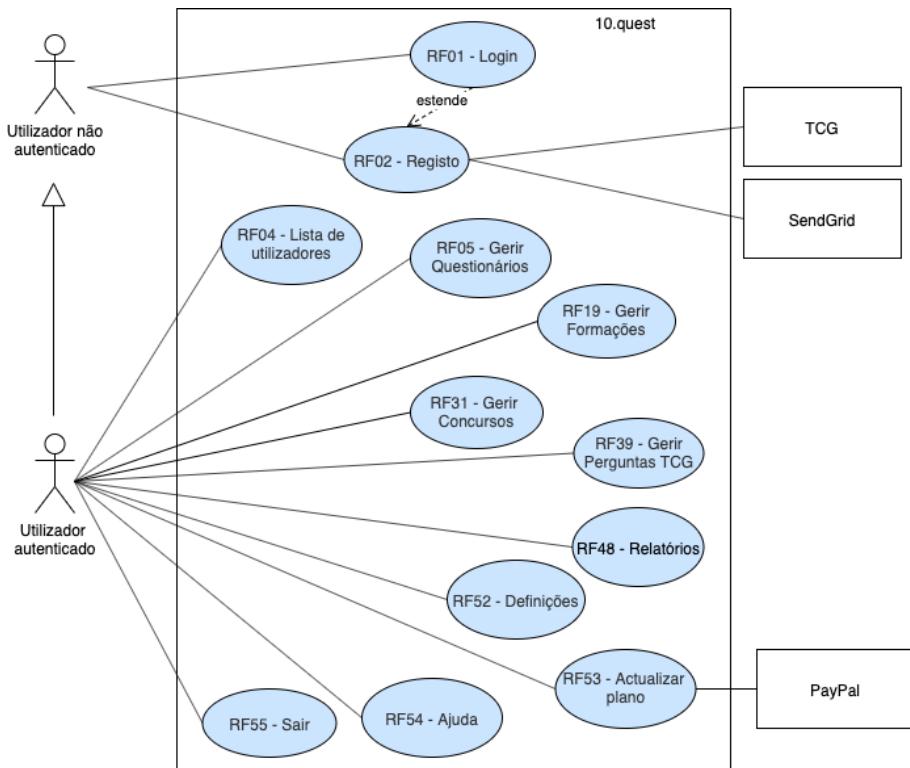


Figura 4.3: Diagrama de Alto Nível

Um utilizador para aceder a todas as funcionalidades da plataforma terá de primeiro realizar a autenticação (**RF - Registro**). Caso ainda não tenha uma conta registada terá de o fazer. Assim que a conta for criada é enviada uma notificação para o email do utilizador, recorrendo ao sistema externo SendGrid. Por questões de segurança e confidencialidade dos dados, no acto do registo, a informação do utilizador será enviada e guardada na base de dados do TCG, para que mais tarde todos os pedidos REST possam ser validados.

Depois de um utilizador se autenticar, será direcionado para a página inicial. A partir daqui o utilizador conseguirá gerir questionários, formações, concursos e perguntas para as formações do TCG; aceder às definições, actualizar o plano da conta, utilizar o suporte da plataforma e terminar sessão. Ainda na página inicial da plataforma serão exibidas algumas estatísticas relacionadas com as formações, questionários e concursos associados à conta do utilizador.

4.3.3 Diagrama Registo

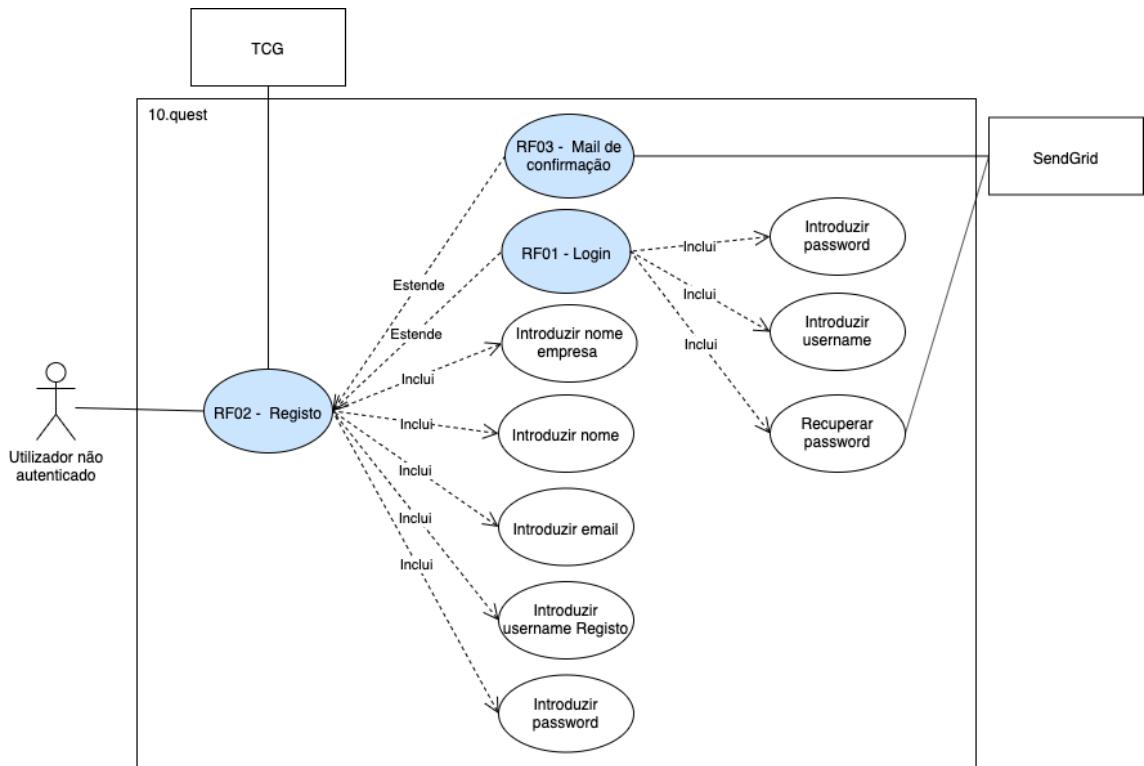


Figura 4.4: Diagrama Gerir Concursos

Para se efectuar um registo é necessário introduzir o nome da empresa, nome do utilizador, email, *username* e *password*. De seguida o utilizador é direcionado para a página de login onde terá de introduzir o *username* e *password* para se autenticar.

Depois de se efectuar um registo é enviado um mail de confirmação para o email associado à conta.

4.3.4 Diagrama Gerir Perguntas TCG

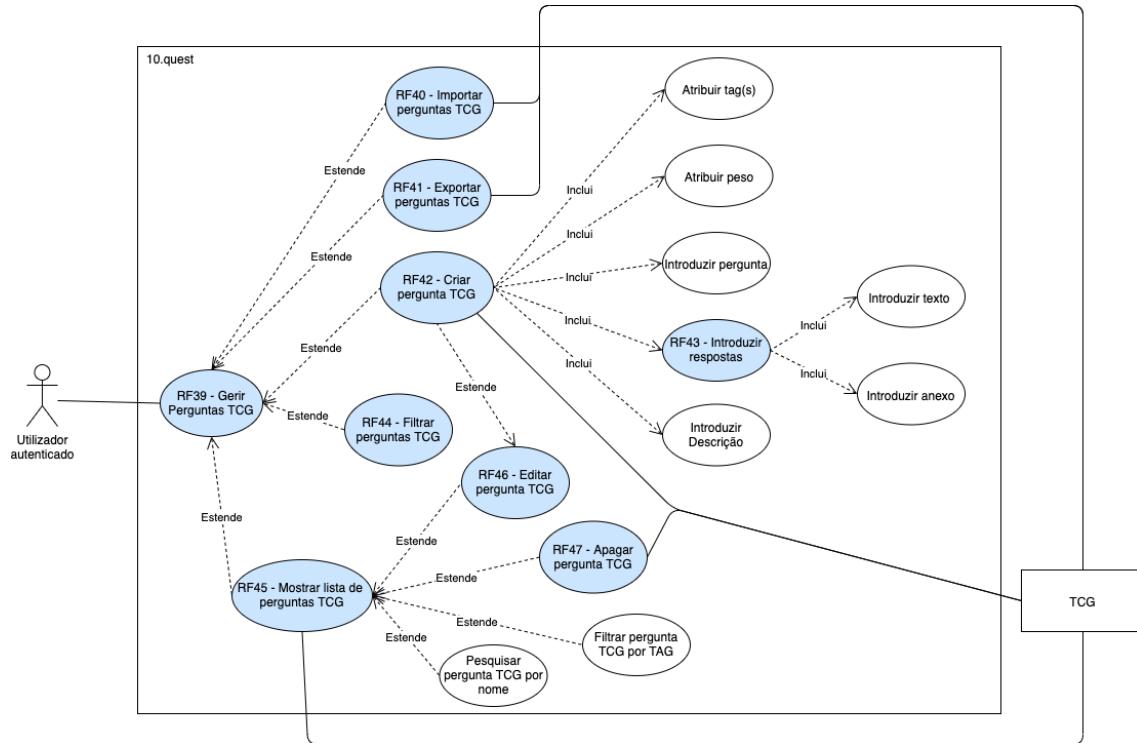


Figura 4.5: Diagrama Gerir Perguntas TCG

No TCG, tal como referido no Capítulo B.4, a criação de questões é isolada da criação de formulários. Dito isto é necessário criar questões para que se possa ter conteúdos para as formações.

Aproveitando as funcionalidades do TCG e tendo em conta que esta abordagem traz uma série de vantagens, referidas no Capítulo B.4, a plataforma a desenvolver irá seguir o mesmo modelo.

É ainda de notar que por uma questão de terminologia, na plataforma a desenvolver, as Perguntas TCG são equivalentes às questões no TCG, pelo simples facto de não se confundir com elementos relacionados com os questionários.

Na gestão de Perguntas TCG, um utilizador consegue listas todas as perguntas (**RF45 - Mostrar lista de perguntas TCG**) associadas à sua conta (i. e. criadas por ele) e pode também criar uma nova pergunta (**RF42 - Criar pergunta TCG**). O sistema efetua um pedido de todas essas perguntas ao TCG e a partir daqui o utilizador consegue criar, eliminar (**RF47 - Apagar pergunta TCG**), editar (**RF46 - Editar pergunta TCG**) e pesquisar perguntas. As perguntas podem também ser importados e exportados através de uma *spreadsheet*.

Para um criar uma pergunta (**RF42**), o utilizador precisa de atribuir uma tag, nova ou existente, e introduzir a pergunta, as respostas e uma descrição, sendo esta ultima opcional. Cada pergunta tem que ter pelos menos duas respostas sendo estas compostas pela resposta e um anexo opcional que pode ser um ficheiro de som, imagem ou vídeo.

4.3.5 Diagrama Gerir Formações

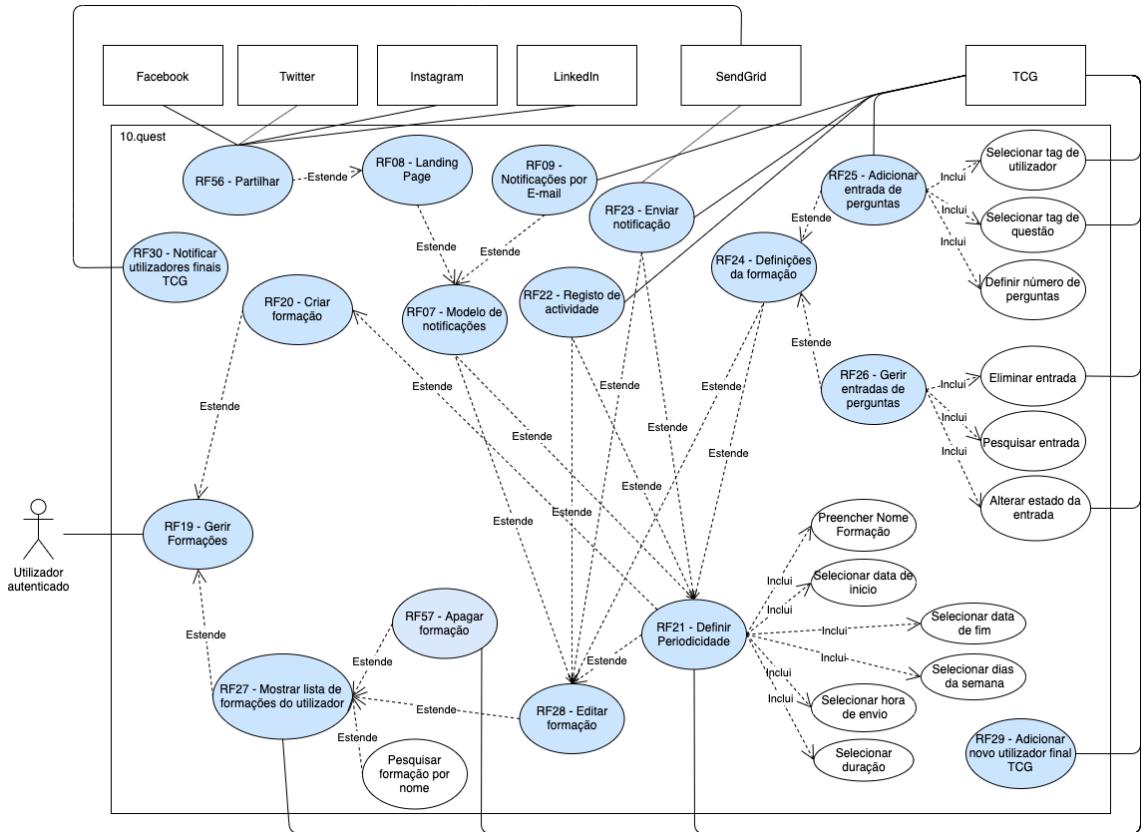


Figura 4.6: Diagrama Gerir Formações

Praticamente todas as funcionalidades da gestão de formações já estão implementadas no TCG por isso, muitas das funcionalidades irão recurrar à capacidade do TCG através de pedidos REST e toda a informação relacionada com formações será também guardada na base de dados do TCG.

Na gestão de formações um utilizador consegue listar todas as formações associadas à sua conta (**RF27 - Mostrar lista de formações do utilizador**) e pode também criar uma nova formação (**RF20 - Criar formação**). O sistema efetua um pedido de todas essas formações ao TCG e a partir daí o utilizador consegue criar, eliminar, editar e pesquisar formações.

Para criar uma formação (**RF20**) o utilizador terá, numa primeira instância, de atribuir um nome e definir a periodicidade (i. e. preencher a data de inicio e fim, dias da semana, hora de envio e duração/validade) (**RF21 - Definir periodicidade**).

Numa segunda fase, o utilizador, através do requisito **RF - Definições da formação** consegue adicionar e gerir entradas (**RF25 - Adicionar entrada de perguntas** e **RF26 - Gerir entradas de perguntas**, respectivamente). As definições da formação (**RF24 - Definições da formação**) é onde o utilizador, através de *tags* associa grupos de perguntas a grupos de pessoas.

Numa entrada o utilizador terá de introduzir a *tag* de utilizador(es), a *tag* da(s) pergunta(s) e o número de perguntas dessa *tag* que serão enviadas em cada quiz(i. e. cada iteração) da formação.

Por fim o utilizador pode partilhar a formação (**RF56 - Partilhar**). As inscrições numa formação serão feitas através de uma *landing page* que pode ser personalizada no requisito **RF08 - Landing Page** e enviadas para o email introduzido no mini formulário da *landing page*. Este mail com o link para a formação, pode ser personalizado no requisito **RF09 - Notificações por E-mail**.

É de notar que, através do requisito **RF29 - Adicionar novo utilizador final TCG**, sempre que um utilizador final se inscreve numa formação através da *landing page*, o sistema, de forma automática, envia os dados para TCG para que este utilizador possa começar a receber a formação por email. Outro requisito da responsabilidade do sistema é o **RF30 - Notificar utilizadores finais TCG**, que respeitando a periodicidade definida na criação da formação, envia a formação para todos os inscritos.

4.3.6 Diagrama Gerir Questionários

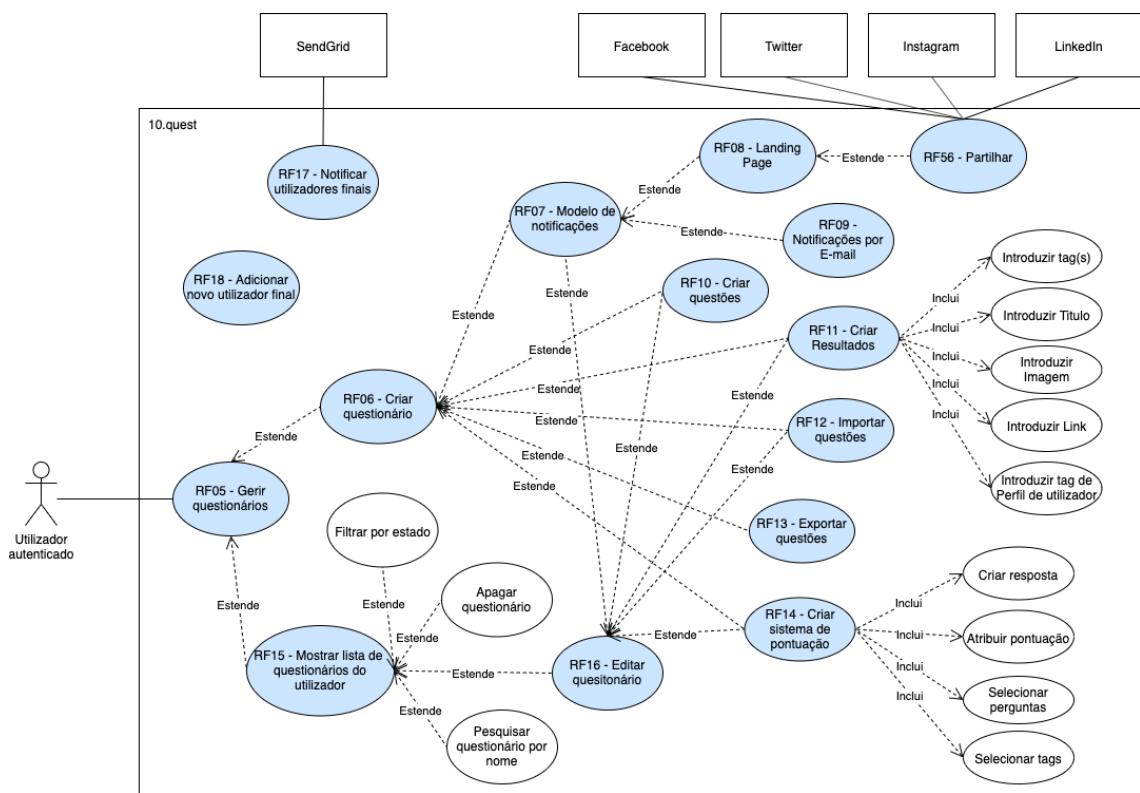


Figura 4.7: Diagrama Gerir Questionários

Na gestão de questionários, à semelhança da gestão de formações, é feita uma listagem dos questionários (**RF15 - Mostrar lista de questionários do utilizador**) e o utilizador tem a capacidade de criar (**RF06 - Criar questionário**), eliminar, editar (**RF16 - Editar questionário**) e pesquisar questionários.

Na criação de um novo questionário (**RF06**), um utilizador, numa primeira fase terá de criar um conjunto de questões (**RF10 - Criar questões**) e gerar um serie de resultados (**RF11 - Criar resultados**). Cada resultado terá de ter obrigatoriamente uma tag associada e um título e caso o utilizador deseje uma imagem e/ou um link. As perguntas e resultados podem também ser importados e exportados numa *spreadsheet*.

Depois de terminar a primeira fase, podendo a qualquer momento voltar a essa fase, o

utilizador já tem recursos para começar a criar o quesitonário (i. e. o sistema de pontuação através do requisito **RF14 - Criar sistema de pontuação**). Numa primeira instancia o utilizador terá de selecionar a pergunta pelo qual deseja começar o questionário. De seguida cria uma ou mais respostas e para cada uma delas é necessário associar uma pergunta que na iteração seguinte sejam apresentadas e se possa repetir este processo para conseguir criar um fluxo de perguntas. Para cada pergunta é atribuido um peso e para cada resposta são associadas *tags* de resultados. Desta forma numa dada pergunta, as *tags* da resposta selecionada serão pontuadas. A qualquer momento o utilizador, em vez de associar uma pergunta a uma resposta, pode decidir, naquele estado (i. e. numa resposta em específico), terminar o questionário e apresentar o resultado ao utilizador final.

Através do requisito **RF18 - Adicionar novo utilizador final**, sempre que um utilizador final se inscreve num questionário através da *landing page*, o sistema, de forma automática, guarda essa informação e recorrendo ao requisito **RF17 - Notificar utilizadores finais**, envie o questionário para os utilizador final.

4.3.7 Diagrama Gerir Concursos

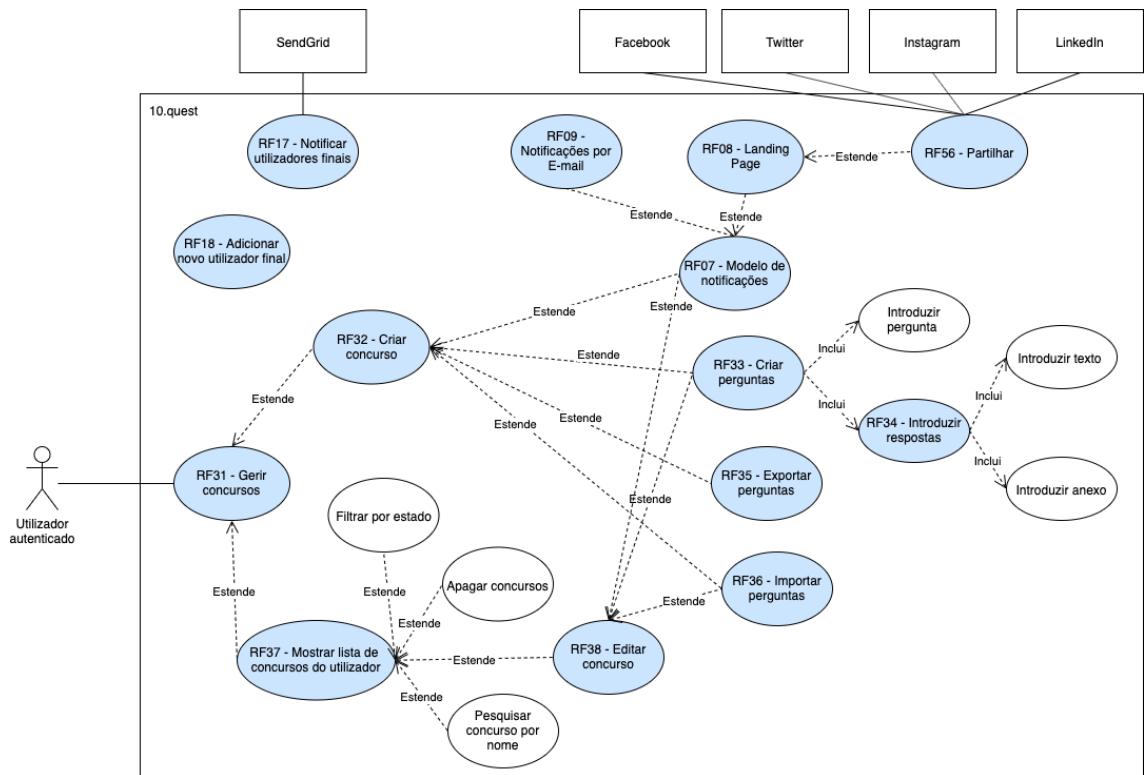


Figura 4.8: Diagrama Gerir Concursos

Na gestão de concursos, à semelhança da gestão de formações e questionários, é feita uma listagens dos concursos (**RF37 - Mostrar lista de concursos do utilizador**) e o utilizador tem a capacidade de criar (**RF32 - Criar concurso**), eliminar, editar (**RF38 - Editar concurso**) e pesquisar questionários.

Na criação de um concurso (**RF32**) o utilizador terá de criar perguntas (**RF33 - Criar perguntas**). Para cada pergunta o utilizador terá de introduzir pelo menos duas respostas (**RF34 - Introduzir respostas**) e caso o desejo pode adicionar um anexo no formato de imagem. As perguntas e respostas podem também ser importados e exportados numa

spreadsheet (**RF36 - Importar perguntas** e **RF35 - Exportar perguntas**, respectivamente).

É importante referenciar que à semelhança da gestão de formações e questionários, é possível editar os conteudos (i. e. perguntas, questões, *landing pages*, email etc) contudo, assim que um concurso é publicado e passa a estar no estado *online*, as perguntas deixam de poder ser editáveis.

Os concursos, tal como os questionários têm sempre um estado que pode variar entre:

- Rascunho - Utilizador não deu o concurso como conluído.
- Aberto - Utilizador deu o concurso como conluído.
- *Online* - Utilizador gerou a *landing page* para partilhar o concurso.
- Fechado - Concurso chegou à data de fim.

4.3.8 Diagrama Ajuda

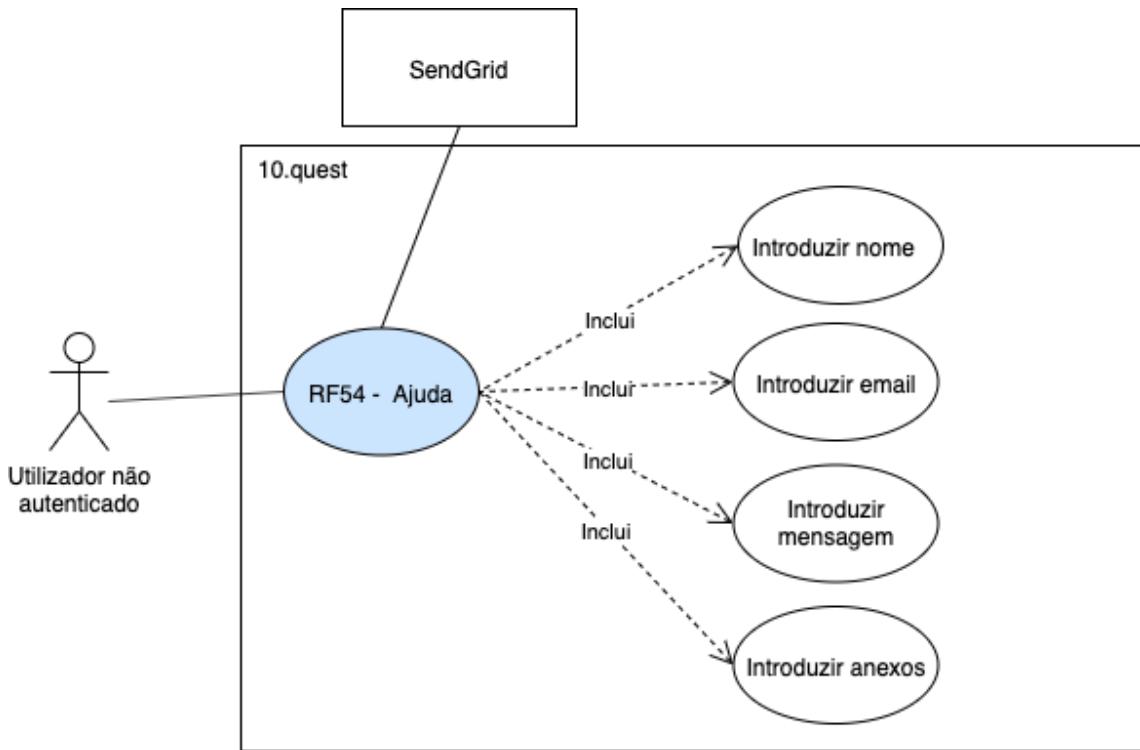


Figura 4.9: Diagrama Ajuda

O utilizar poderá, se assim o pretender, utilizar o suporte da plataforma. Em caso de dúvida ou exclarecimentos, enviar uma mensagem directa para a 10.digital.

Para enviar uma mensagem é necessário introduzir o nome, email, mensagem e, caso o utilizador deseje, um ou mais anexos.

4.3.9 Diagrama Relatórios

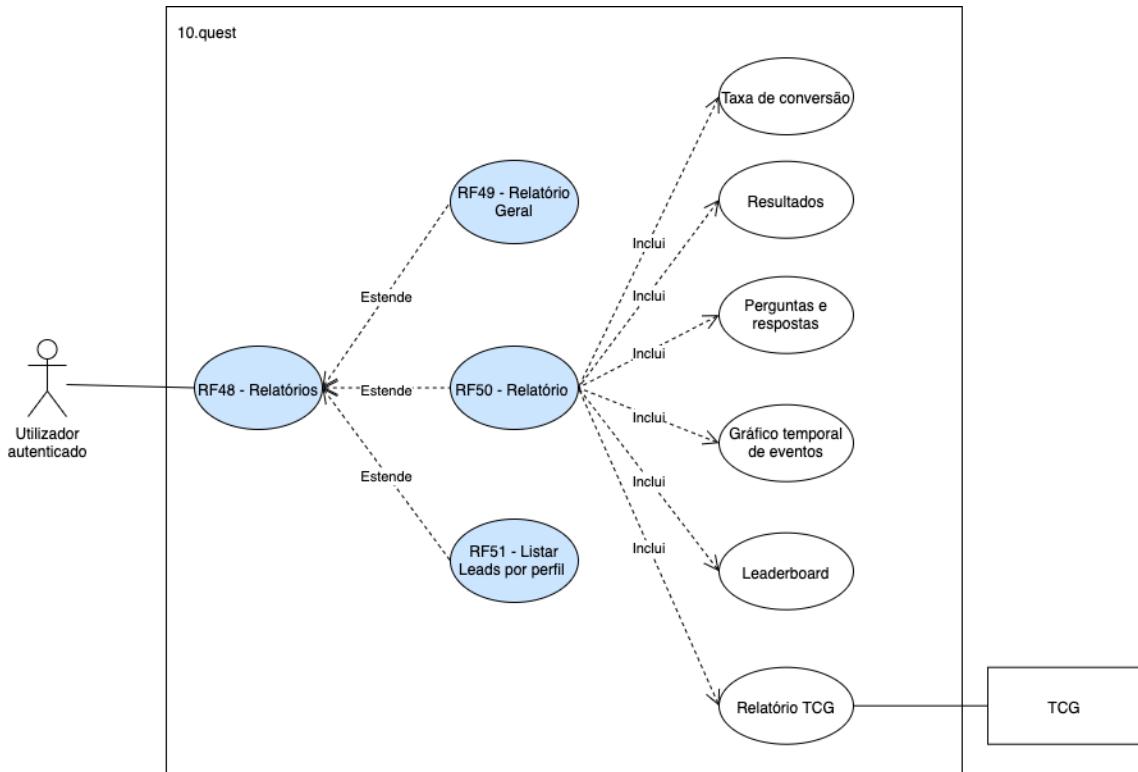


Figura 4.10: Diagrama Relatórios

Assim que uma formação, questionário ou concurso terminar, ou a qualquer momento, um utilizador pode gerar o relatório de dados. A secção de dados da plataforma mostra os resultados gerais sobre as formações questionários e concursos (**RF49 - Relatório geral**).

O utilizador pode gerar um relatório (**RF50 - Relatório**) para um questionário onde será exposto o resultados do mesmo. Será mostrado um gráfico de conversão de tipos de utilizadores finais e uma secção onde se pode calcular a taxa de conversão. Serão também mostrados os resultados do questionário e as respostas por pergunta. Pode ser ainda visto no final um gráfico temporal de eventos.

Para os relatórios de concursos será exposto uma tabela com as classificações de cada participante e para os relatórios de uma formação será feito um pedido ao TCG para retornar o relatório relativo à formação selecionada.

Por fim, na secção de dados (i. e. relatórios) o utilizar pode navegar a lista de leads (**RF51 - Listar Leads por perfil**) que vão participando nas suas formações, questionários e concursos. Esta lista terá todos os utilizadores finais listados que são considerados leads e é possível filtrar os mesmos por tags (i. e. criar um perfil de utilizador). Para cada utilizador serão apresentados os dados pessoais que eles vão fornecendo ao longo da jornada (e. g. nome, mail etc...)

4.4 Mockups

A criação de mockups ou protótipos de baixa fidelidade, teve como principal objetivo representar a plataforma (i. e. todos os requisitos funcionais) de forma estática. Esta secção foi importante para conseguir visualizar a plataforma como um todo, facilitando a implementação, e também teve um papel importante na verificação dos requisitos levantados, satisfazendo todos os casos de uso descritos no Anexo C. Todos os mockups realizados encontram-se descritos no Anexo D.

Capítulo 5

Arquitetura

A arquitectura é uma etapa fundamental em todos os projecto porque é aqui que se define a estrutura e comportamento do sistema na sua globalidade e nas diferentes componentes.

Neste capítulo está exposta a arquitectura do 10.quest que servirá de *guideline* para a implementação do projecto. Serão apresentadas diferentes prespectivas para analisar os diferentes aspectos do sistema. É de notar que as componentes a desenvolver pela restante equipa de desenvolvimento não será analisada e apenas será apresentada de forma superficial para fazer a ligação às componentes a desenvolver no ambito do estágio curricular. Este capítulo é também uma exposição das decisões arquitecturais efectuadas no primeiro semestre, respeitando as restrições técnicas e de negócios.

Por fim será feita uma analise dos riscos envolvidos no desenvolvimento do projecto, o seu impacto e probabilidade de ocorrência e o respectivo plano de mitigação

5.1 Analise da Arquitectura

Na analise da arquitectura serão apresentadas as restrições do projecto, que têm um impacto directo nas decisões de arquitectura, as diferentes prespectivas de arquitetura e as tecnologias utilizadas.

5.1.1 Restrições Técnicas

As restrições técnicas são decisões técnicas arquitecturais que devem ser satisfeitas. O Sistema a desenvolver deve respeitar as seguintes restrições:

Identificador: RT01

Título: Arquitectura REST

Descrição: A comunicação entre a plataforma a desenvolver e o TCG deve seguir uma arquitectura REST.

Identificador: RT02

Título: Base de Dados

Descrição: Os dados utilizados pela aplicação devem ser guardados numa base de dados, visto tratar-se de um grande volume de dados que tem de permanecer organizado. Relativamente aos dados do TCG foi imposto que os dados não sejam duplicados e que esta informação seja acedida através de pedidos HTTPS/REST. PostgreSQL[30] é a base de da-

dos relacional utilizada pela empresa e portanto será também utilizada no desenvolvimento deste projecto.

Identificador: RT03

Título: Framework Django[5]

Descrição: A Framework Django é a tecnologia utilizada pela empresa para desenvolver aplicações *web* e *SaaS*. O uso desta tecnologia foi imposta pelo *Product Owner*.

Identificador: RT04

Título: Plataforma Web

Descrição: Todas as funcionalidades do sistema devem estar disponíveis através da plataforma web.

5.1.2 Restrições de Negócio

Nesta secção estão descritas as restrições de negócio, que podem ser entendidas com barreiras que a organização deve lutar para executar a sua estratégia. Estas restrições seguintes foram impostas pelo *Product Owner* e devem ser satisfeitas na arquitectura do sistema:

Identificador: RN01

Título: Programa de Desenvolvimento

Descrição: O produto deve estar concluído e validado até dia 15 de Junho.

5.1.3 *Model-View-Controller* (MVC)

A estrutura de um projeto Django é muitas vezes descrito como um projeto MVC. Como podemos ver na Figura 5.1, o modelo MVC é uma arquitectura de software que separa a aplicação em três componentes lógicos principais. Por outras palavras este modelo separa a apresentação dos dados, da lógica que trata das *interfaces* do utilizador, facilitando a programação das diferentes funcionalidades, *debugging* e os testes das mesmas.

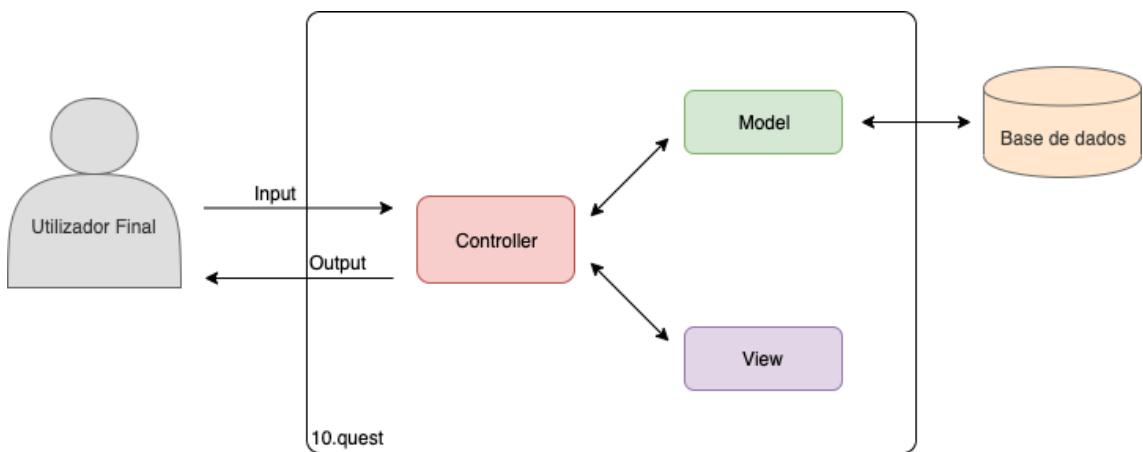


Figura 5.1: Estrutura do Sistema

O componente **Model** controla a organização e armazenamento dos dados. Este módulo representa os dados que são transferidos entre os componentes Controller e View mas não representa nenhuma lógica no que diz respeito ao que é representado na camada de apresentação.

O componente **View** pode ser considerada a camada de apresentação. Este componente contém todas os ingredientes que constituem as interfaces do utilizador e controla a forma como a informação lhe é apresentada. Este modelo sabe como aceder ao modelo de dados que é apresentado ao utilizador contudo não sabe como o manipular nem o que significa.

Por último temos o componente **Controller**. Este componente atua entre os modelos View e Model reagindo a eventos na View e respondendo a estes pedidos manipulando os dados utilizando o componente Model e interagindo com o componente View para renderizar o *output*.

5.1.4 Modelo C4

Nesta secção encontra-se representada e descrita toda a arquitetura da plataforma 10.quest, influenciada pelos objetivos de negócio, *stakeholders*, requisitos e restrições técnica e de negócio, apresentados anteriormente.

Foram utilizados três diagramas para representar a arquitectura do sistema, utilizando o **modelo C4**[41]: diagrama de contexto, diagrama de contentores, diagrama de componentes e o diagrama de classes.

Os diferentes diagramas representam diferentes perspectivas e níveis de abstração e foram feitos com o intuito de facilitar a compreensão da arquitetura permitindo à equipa de desenvolvimento visualizar os diferentes níveis de granularidade.

O diagrama de contexto mostra a relação entre o sistema que vai ser desenvolvido e outros agentes como por exemplo utilizadores e sistemas externos. Este é o diagrama com maior nível de abstração e é bom para sublinhar as dependências externas que a equipa de desenvolvimento tem que integrar no sistema.

O diagrama de contentores apresenta um maior detalhe (i. e. relativamente ao diagrama de contexto) e mostra os diferentes contentores que constituem o sistema (e. g. bases de dados, aplicações, microserviços etc...). Neste diagrama são também definidas algumas decisões arquitecturais.

Por último temo o diagrama de componentes aproxima um contentor individualmente e mostra todos os componentes que constituem esse contentor. Desta forma conseguimos perceber as principais funcionalidades do sistema.

Diagrama de Contexto

Como foi referido no Capítulo 1 o 10.quest é uma plataforma de inbound marketing que consiste num *backoffice* para criação de questionários, concursos e criação de formulário com o auxílio do TCG.

Como podemos ver na Figura 5.2 o 10.quest interage com seis sistemas externos. O SendGrid[40] é um SaaS, na *cloud*, que fornece um serviço de entrega de emails. Este serviço permite enviar emails através de APIs flexíveis garantindo uma disponibilidade de 99.999% [39]. O TCG, tal como foi referido no Capítulo 2, é uma plataforma de criação de formações que tem como principal objectivo transformar PDFs numa aprendizagem baseada em tentativa erro. Algumas das funcionalidades do TCG serão utilizadas pelo 10.quest. Para partilhar os questionários, concursos e formações o 10.quest irá utilizar as APIs do Facebook, LinkedIn, Twitter e Instagram.

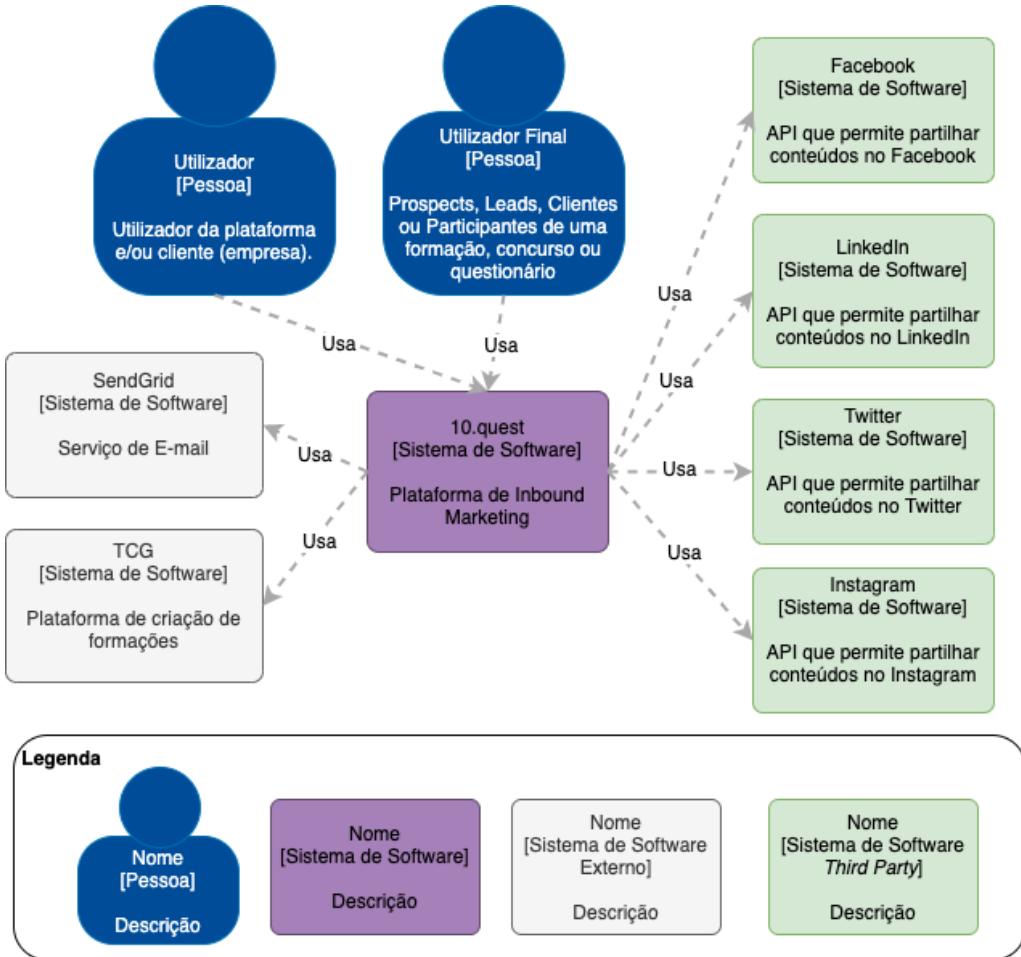


Figura 5.2: Diagrama de Contexto

Diagrama de Contentores

Na Figura 5.3 está representado o diagrama de contentores, onde se pode observar com mais detalhe a constituição do sistema de software.

Os utilizadores podem ser de dois tipos: o utilizador do backoffice que tem acesso a todas as funcionalidades da plataforma e o utilizador final que tem acesso a uma página web para participar nas formações, concursos e ou questionários.

A aplicação web efectua os pedidos dos utilizadores, através de pedidos HTTPS/REST à API. A aplicação web será a camada de apresentação da API e ambos serão desenvolvidos em Django. A API será o contentor responsável por tratar de todos os pedidos efectuados pelos utilizadores do *backoffice*. Para este efeito a API implementa um conjunto de funcionalidades, representadas na Figura 5.5, que manipulam um conjunto de dados armazenados numa base de dados relacional PostgreSQL, para conseguir as informações necessárias.

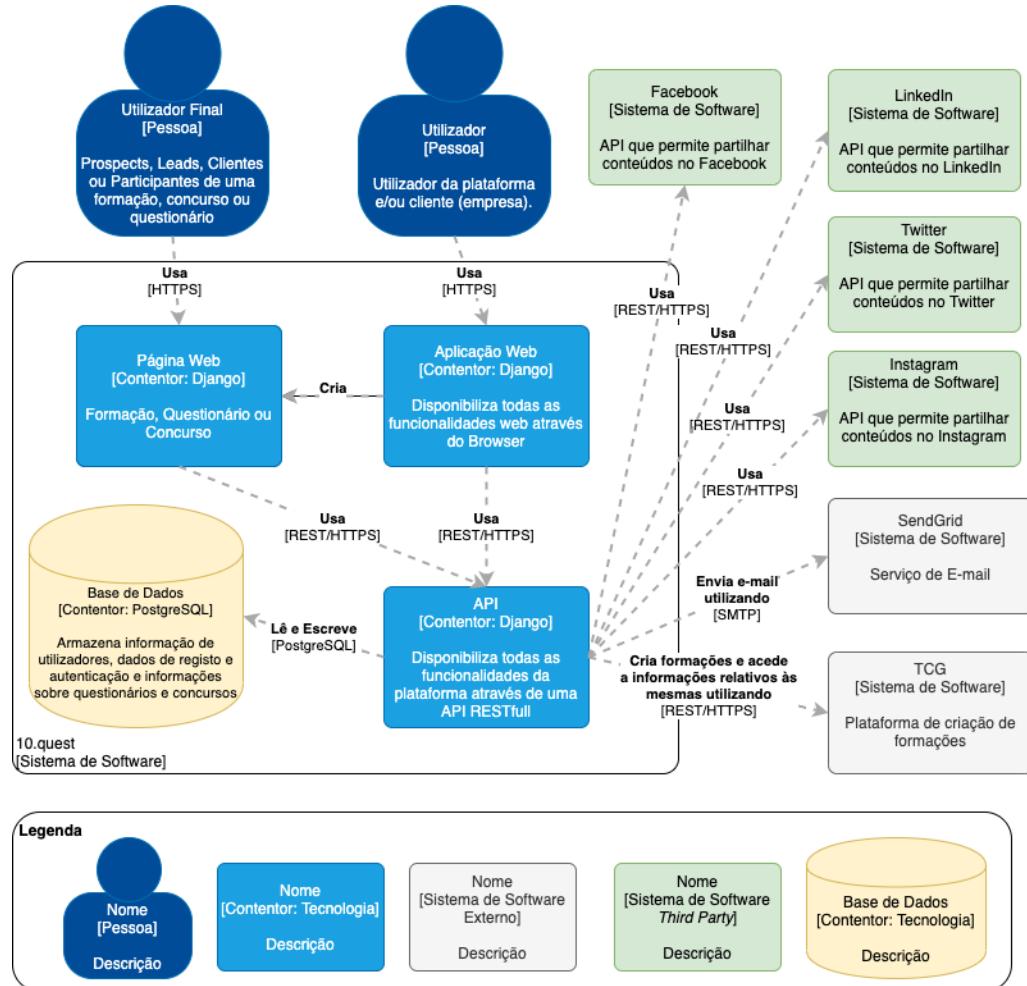


Figura 5.3: Diagrama de Contentores

Diagrama de Componentes

Na Figura 5.4 é apresentado o diagrama de componentes e na Figura 5.5 são apresentados os componentes da API.

A autenticação é necessária para que os pedidos sejam aceites e mapeados pela API. Para isto a componente "Autenticação", permite ao utilizador efetuar a sua autenticação e verifica a autenticidade do mesmo, em cada pedido, através de tokens. Desta forma, caso o utilizador esteja autenticado os seus pedidos HTTPS/REST avançam para a componente API, que inclui todas as componentes (i. e. funcionalidades) que dão resposta aos requisitos funcionais definidos para o projeto.

A componente "Dados" permite às restantes componentes interagir com a base de dados, tanto para ler, como para escrever.

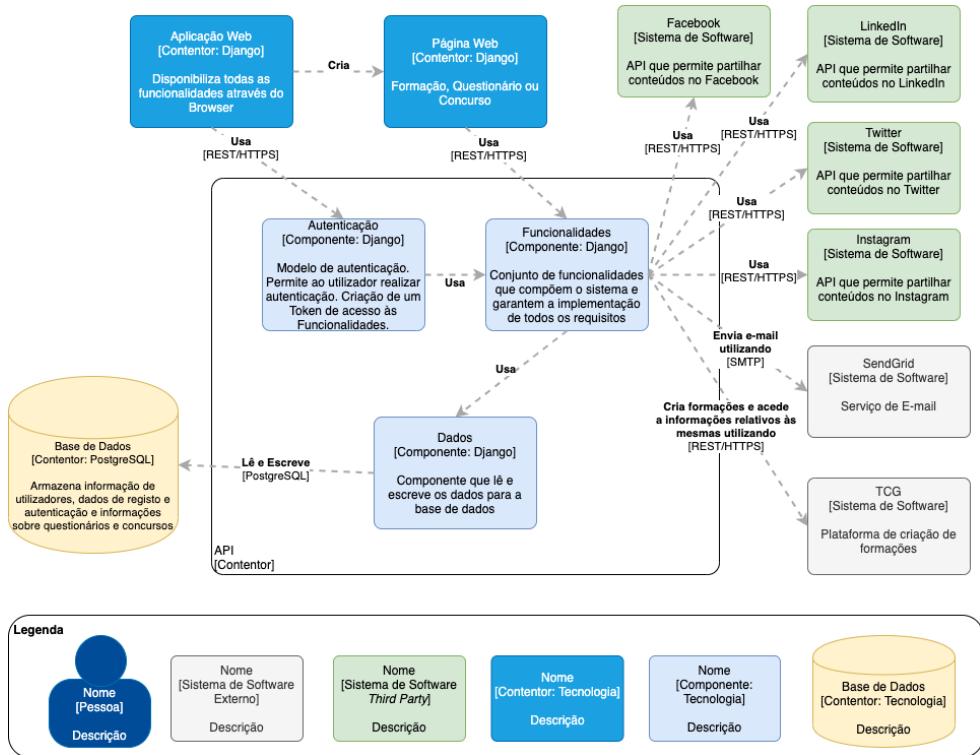


Figura 5.4: Diagrama de Componentes

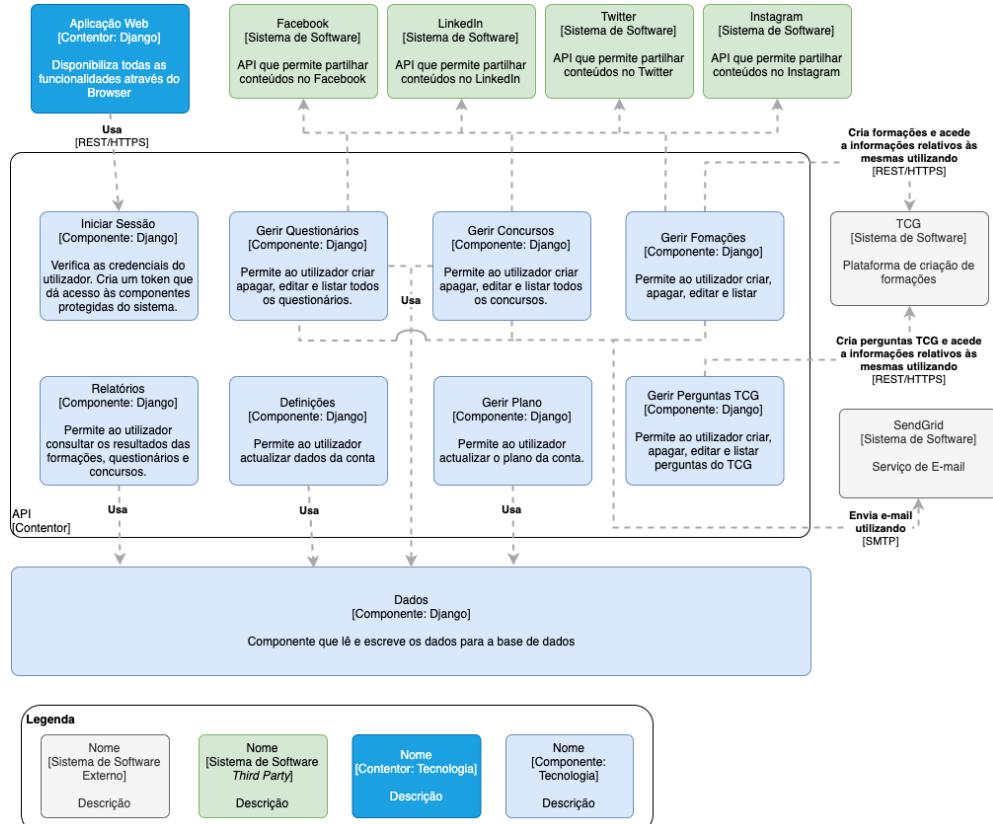


Figura 5.5: Diagrama Componentes da componente Funcionalidades

5.1.5 Técnologias Utilizadas

Grande parte das tecnologias ainda estão por definir.

5.2 Analise de Riscos

Antes de se inicializar a fase de desenvolvimento do projeto é importante realizar uma analise aos possíveis riscos associados ao projeto. Desta forma é importante antecipar/identificar os diferentes riscos que contribuem para o insucesso do projeto para que se possam criar estratégias de mitigação de maneira a minizar o impacto de cada risco. Os diferentes riscos serão classificados tendo em conta o seu impacto e a sua probabilidade.

– Probabilidade

Baixa: Menor que 30%

Média: Entre 30% a 70%

Alta: Superior a 70%

– Impacto

Baixo: Interfere no desenvolvimento do projecto.

Médio: Interfere no desenvolvimento do projecto e força alterações no produto final.

Alto: Compromete a finalização do projeto.

De seguida serão listados todos os riscos associados ao projeto e respectivo plano de mitigação para tentar reduzir o impacto do mesmo:

R01 - Dependência de sistemas externos

– ID: R01

– Descrição: Não se pode garantir uma disponibilidade de 100% em todos os sistemas externos (e. g. APIs offline) sendo que em algumas ocasiões o sistema pode ter algumas funcionalidades indisponíveis.

– Estratégia de Mitigação: Quando um serviço externo está temporariamente indisponível, apesar algumas funcionalidades também indisponíveis, o sistema deve tratar os pedidos do utilizador de forma a afetar a experiência do utilizador, ou no pior dos casos para reduzir o impacto no mesmo.

– Probabilidade: Baixa

– Impacto: Baixo

R02 - Dificuldade em implementar o sistema de pagamento

– ID: R02

– Descrição: A falta de experiência por parte do aluno na implementação de métodos ou serviços de pagamentos põe em causa a boa implementação do mesmo e pode comprometer uma das principais funcionalidades do produto final.

- **Estratégia de Mitigação:** Deve ser feita uma análise cuidada dos métodos ou serviços de pagamentos disponíveis para integrar com a tecnologia de desenvolvimento da plataforma e de seguida deve ser lida a documentação com atenção para garantir uma boa implementação da mesma.
- **Probabilidade:** Alta
- **Impacto:** Alto

R03 - Adaptação a novas tecnologias

- **ID:** R03
- **Descrição:** A não familiarização, por parte do aluno, com as principais tecnologias que irão ser utilizadas na desenvolvimento do projeto, pode criar atrasos implementação devido à falta de experiência e/ou subestimação do tempo definido para cada tarefa, comprometendo a implementação de algumas funcionalidades.
- **Estratégia de Mitigação:** Para além das horas definidas no planeamento do projeto, o aluno terá de dispensar horas extra de modo a conseguir concluir a implementação e validação de todas as funcionalidades.
- **Probabilidade:** Média
- **Impacto:** Médio

R04 - Novo requisito funcional

- **ID:** R04
- **Descrição:** As necessidades do cliente podem mudar com o tempo e nesse sentido é possível o aparecimento de um novo requisito funcional.
- **Estratégia de Mitigação:** Reavaliação do plano de desenvolvimento e reestruturação de algumas funcionalidades para que fiquem mais genéricas e assim possa haver tempo para a realização do(s) novo(s) requisito(s). Em alternativa poderão também ter que ser dispensadas algumas horas pelo aluno de modo a cumprir com o plano de desenvolvimento.
- **Probabilidade:** Baixa
- **Impacto:** Médio

Para uma melhor compreensão e visualização dos riscos associados ao projecto será apresentado de seguida, na Tabela 5.1, um resumo da probabilidade e o impacto de cada risco.

Impacto \ Probabilidade	Baixo	Médio	Alto
Impacto	Baixo	R01	R04
Probabilidade	Média	R03	
	Alta		R02

Tabela 5.1: Classificação dos riscos associados ao projecto

Capítulo 6

Implementação

6.1 Sprints

6.2 Ferramentas Utilizadas

6.3 Desafios na Implementação

6.4 Produto Final

Capítulo 7

Validaç̄o

Capítulo 8

Produto Final

Capítulo 9

Conclusion

Referências

- [1] 10.Digital. 10.Digital. <https://www.10.digital>.
- [2] akinator. Akinator. <https://pt.akinator.com>.
- [3] Zlatko Bezhovski. Inbound marketing - a new concept in digital business. *Annalen der Physik*, pages 27–34, 2015.
- [4] Chase for Adventure. Where is the best country for you to visit? <https://www.chaseforadventure.com/where-should-i-travel-to/>.
- [5] Django. Python Web Framework. <https://www.djangoproject.com/>. Accessed: 20/12/2019.
- [6] Driftwood Journals. Discover your perfect travel destination. <https://www.driftwoodjournals.com/holiday-generator-discover-your-perfect-travel-destinations/>.
- [7] Facebook. Facebook. <https://www.facebook.com/>.
- [8] FinancesOnline. Funcionalidades do SurveyMonkey. <https://reviews.financesonline.com/p/surveymonkey/>. Accessed: 11/01/2020.
- [9] GeeksForGeeks. MVC Design Pattern. <https://www.geeksforgeeks.org/mvc-design-pattern/>. Accessed: 29/12/2019.
- [10] GetApp. Funcionalidades do SurveyMonkey. <https://www.getapp.com/customer-management-software/a/surveymonkey/features/>. Accessed: 11/01/2020.
- [11] Google Account. Google Account. <https://myaccount.google.com/intro>.
- [12] Google Docs. Google Docs. <https://www.google.com/docs/about/>.
- [13] Google Forms. Google Forms. <https://www.google.com/forms/about/>.
- [14] Google Sheets. Google Sheets. <https://www.google.com/sheets/about/>.
- [15] Google Slides. Google Slides. <https://www.google.com/slides/about/>.
- [16] Brian Halligan and Dharmesh Shah. *Inbound Marketing: Get Found Using Google, Social Media, and Blogs*. John Wiley and Sons, 2009.
- [17] high5test. high5test. <https://high5test.com/>.
- [18] HubSpot. What Is Inbound Marketing? <https://www.hubspot.com/inbound-marketing>. Accessed: 13.10.2019.

- [19] HubSpot Academy. Inbound Marketing. https://academy.hubspot.com/courses/inbound-marketing?hubs_content=inbound-marketing&_ga=2.40178786.1956435587.1568624625-1822461395.1548689006. Accessed: 2.10.2019.
- [20] Impact. What is the Inbound Marketing Methodology. <https://www.impactbnd.com/blog/what-is-the-inbound-marketing-methodology>. Accessed: 25.10.2019.
- [21] Insight Vacations. Find your dream travel destination with this fun quiz. <https://www.insightvacations.com/blog/find-your-dream-travel-destination/>.
- [22] Interact. Interact Website. <https://www.tryinteract.com/>. Accessed: 11/01/2020.
- [23] involve.me. Our Mission. <https://www.involve.me/company/about-us/>. Accessed: 04/01/2020.
- [24] Kyle Brown. Document architectures by using the C4 model. <https://www.ibm.com/garage/method/practices/code/c4-model-for-software-architecture>. Accessed: 29/12/2019.
- [25] LinkedIn. LinkedIn. <https://www.linkedin.com>.
- [26] Microsoft. Microsoft. <https://login.microsoftonline.com>.
- [27] NEIPATEL. 22 Inbound Marketing Strategies Your Startup Needs to Start Using Today. <https://neilpatel.com/blog/22-inbound-marketing-strategies-startup-needs-start-using-today/>. Accessed: 13.10.2019.
- [28] Nextiny Marketing. History of Inbound Marketing: Then and Now. <https://blog.nextinymarketing.com/history-of-inbound-marketing-then-and-now>. Accessed: 13.10.2019.
- [29] Andrew Pinkham. *Django Unleashed*. Sams, 2015.
- [30] PostgreSQL. Base de Dados Relacional. <https://www.postgresql.org/>. Accessed: 20/12/2019.
- [31] Powered by Research. Understanding the Inbound Marketing Methodology. <https://www.poweredbysearch.com/blog/understanding-the-inbound-marketing-methodology/>. Accessed: 25.10.2019.
- [32] Prism Global. What is Inbound Marketing? 4 Components to the Inbound Methodology. <https://www.prismglobalmarketing.com/blog/what-is-inbound-marketing-4-components-inbound-methodology>. Accessed: 25.10.2019.
- [33] ProductPlan. Product Management: MoSCoW Prioritization. <https://www.productplan.com/glossary/moscow-prioritization/>. Accessed: 15/11/2019.
- [34] Railsware. MoSCoW Method: How to Make the Best of Prioritization. <https://railsware.com/blog/moscow-prioritization/>. Accessed: 15/11/2019.
- [35] Sagarnil Das. ID3 algorithm. <https://www.linkedin.com/pulse/how-does-id3-algorithm-works-decision-trees-sagarnil-das/>. Accessed: 01/11/2019.
- [36] SCRUM. SCRUM. <https://www.scrum.org/>. Accessed: 6/12/2019.
- [37] SCRUM. SCRUM Framework. <https://www.scrum.org/resources/what-is-scrum>. Accessed: 6/12/2019.

Referências

- [38] Sefik Ilkin Serengil. A Step By Step C4.5 Decision Tree Example. <https://sefiks.com/2018/05/13/a-step-by-step-c4-5-decision-tree-example/>. Accessed: 02/11/2019.
- [39] SendGrid. Platform Uptime. <https://sendgrid.com/solutions/enterprise/>. Accessed: 29/12/2019.
- [40] SengGrid. SendGrid. <https://sendgrid.com/>. Accessed: 29/12/2019.
- [41] Simon Brown. C4 Model. <https://c4model.com/>. Accessed: 29/12/2019.
- [42] Simon Brown. Core diagrams. <https://c4model.com/#CoreDiagrams>. Accessed: 29/12/2019.
- [43] Simon Brown. The C4 Model for Software Architecture. <https://www.infoq.com/articles/C4-architecture-model/>. Accessed: 29/12/2019.
- [44] SurveyMonkey. Funcionalidades do SurveyMonkey. <https://reviews.financesonline.com/p/surveymonkey/>. Accessed: 11/01/2020.
- [45] SurveyMonkey. SurveyMonkey. <https://www.surveymonkey.com/>.
- [46] The Company Gym. TCG. <https://info.thecompanygym.com/4/>. Accessed: 12/11/2019.
- [47] The Company Gym. The Company Gym. <https://www.thecompanygym.com/index.html>.
- [48] The Learning Machine. ID3 algorithm. <https://www.thelearningmachine.ai/tree-id3>. Accessed: 01/11/2019.
- [49] Tomasz Golan. CART algorithm. https://tomaszgolan.github.io/introduction_to_machine_learning/markdown/introduction_to_machine_learning_02_dt/introduction_to_machine_learning_02_dt/#cart. Accessed: 02/11/2019.
- [50] Travelpicker. We'll find your ideal holiday destination. <http://travelpicker.com/>.
- [51] tutorialspoint. MVC Framework - Introduction. https://www.tutorialspoint.com/mvc_framework/mvc_framework_introduction.htm. Accessed: 29/12/2019.
- [52] Typeform. Typeform. <https://www.typeform.com>.
- [53] Web Summit. Web Summit. [https://websummit.com/](https://websummit.com).

Anexos

Anexo A

Project on a Page

Participants	Goals	Users	Activities	Deliverables
10.Digital >Pedro Girão -Cliente -Validação de requisitos >Pedro Beck -Supervisão tecnológica -Validação da arquitectura > A designar -UI/UX Design; -Front-end Development >João Oliveira -Gestor de projecto >Bruno Grifo -Especificação de requisitos -Especificação da Arquitectura -Desenvolvimento -Testes -Deploy	Objectivos - Brand Building - Recolha de dados para permitir profiling, segmentação e estudos de mercado - Promover a marca - Angariação e Leads KPIs - Volume de dados recolhidos - Relevância dos dados recolhidos - Impacto nas vendas	Users 10.Digital -Suporte -Promoção Empresas -Criação de conteúdos -Personalização de forms	Fase 1 -Definição da estratégia para a plataforma de marketing Fase 2 -Definição do plano de desenvolvimento de funcionalidades para B2B Fase 4 -Implementação do Plano de Desenvolvimento de Funcionalidades para B2B Fase 5 -Deploy e Lançamento da plataforma Fase 6 -Analisar os resultados obtidos na componente B2B	> Introdução ao Inbound Marketing > Levantamento do estado de arte > Especificação de Requisitos -Requisitos não funcionais -Casos de uso -Interfaces do utilizador/prototipagem -Problemas regulamentares e de negócio > Proposta de arquitectura -Drivers arquitecturais -Proposta de arquitectura > Implementação > Testes com utilizadores reais
Risks	Milestones	Constraints	Scope	
- Valores associados ao desenvolvimento serem menores do que o retorno. - Fraca adesão das empresas. - Cair em desenvolvimento reativo em vez de proativo pode levar a tomadas de decisão não estratégicas. - Custo de educação do mercado sobre um novo tipo de produto para inbound marketing.	Fase 1 -Estratégia para a plataforma de marketing Fase 2 -Plano de desenvolvimento tendo em conta a estratégia e os requisitos Fase 3 -Prototipagem Fase 4 -Implementação do plano de desenvolvimento Fase 5 -Testing e análise do feedback de testes reais Fase 6 -Implementação das alterações -Deploy	- O investimento nas funcionalidades deve trazer retorno evidente e orientado aos valores da marca. - As empresas clientes devem ter acesso a todos os dados, atualizados.	O que está incluído no projecto -Desenvolvimento da plataforma -Lançamento da plataforma O que não está incluído no projecto -Criação do conteúdo para a plataforma	

Figura A.1: 10.quest - *Project on a Page*

Representado na Figura A.1 temos todo o modelo de negócio da 10.quest representado numa página.

Na secção dos Participantes estão indicados os membros da equipa e os *stakeholders*, os nomes de cada individuo e respectiva função no projeto.

Na secção dos Objectivos é indicado os objectivos principais do projeto, incluindo as métricas de sucesso.

Na Secção dos Utilizadores, estão listados os utilizadores do produto separados por segmentos.

Nos Benefícios dos Utilizadores é representada a proposta de valor e os benefícios que a plataforma traz para os utilizadores.

Na secção das Actividades está a lista concreta de tarefas e acções que a equipa irá ter que

realizar para atingir os objetivos do projeto. Nas Entregas estão indicados os resultados e documentos que terão de ser apresentados aos stakeholders ou ao cliente.

Na secção dos Riscos estão identificados possíveis futuros eventos que podem ter um impacto negativo no sucesso do projeto.

Nas Milestones estão listados os pontos críticos que se enquadram na linha temporal do projeto.

Na secção das Restrições estão identificados os limites e os requisitos condicionais que afectam diretamente as entregas, actividades ou até mesmo o projeto num todo.

Por fim temos a secção do Escopo que indica a amplitude do projeto a ser incluído para consideração, incluindo o que está fora do projeto.

Anexo B

Estado de Arte Detalhado

B.1 SurveyMonkey

O SurveyMonkey é uma plataforma Software as a Service (SaaS) de criação de formulários online que permite recolher e visualizar informações do público alvo através de formulários.

O SurveyMonkey é uma plataforma que dispõe de diversos planos de pagamento, e por isso mesmo, apesar de estar disponível um plano gratuito, tem acesso apenas a algumas das funcionalidades e em cada formulário, no máximo, poderá ter 10 perguntas ou elementos. É necessário criar conta para aceder às funcionalidades da plataforma, dando a opção de utilizar serviços externos para esse efeito : Facebook[7], LinkedIn, Google[11] e Microsoft[26]. No painel principal, como podemos ver na Figura B.1 temos acesso rápido aos formulários recentes e a algumas métricas sobre os mesmos. Outra forma será aceder aos formulários do utilizador através da barra de navegação.

The screenshot shows the SurveyMonkey dashboard. At the top, there's a green header with links for Painel, Meus questionários, Planos e preços, FAZER UPGRADE, CRIAR QUESTIONÁRIO, and StateArt. Below the header, a welcome message says "Bem-vindo(a) de volta, Bruno !" and notes "Você concluiu 4 de 6 tarefas. Explorar sua conta". Key metrics are displayed: 1 Aberto, 0 Rascunho, Total de respostas 4, Taxa média de conclusão 100%, and Tempo médio 00h00min56s. A sidebar on the left shows "Questionários recentes" with one entry: "Teste" (Created: 14/10/2019, Modified: 14/10/2019, 4 Responses, 100% completion, 1 min average time). A context menu is open over this entry with options: Analisar os resultados, Editar questionário, Enviar questionário, Compartilhar questionário, Criar uma cópia, and Excluir questionário. Below the sidebar, there are sections for "Seu perfil" (Bruno Grifo, 67% completo), "Questionário rápido" (with a list of question types), and "Dicas de questionário" (with a graphic of a smartphone and a laptop). A bottom banner from the SurveyMonkey team provides tips for coletores.

Figura B.1: SurveyMonkey - Painel de Controle

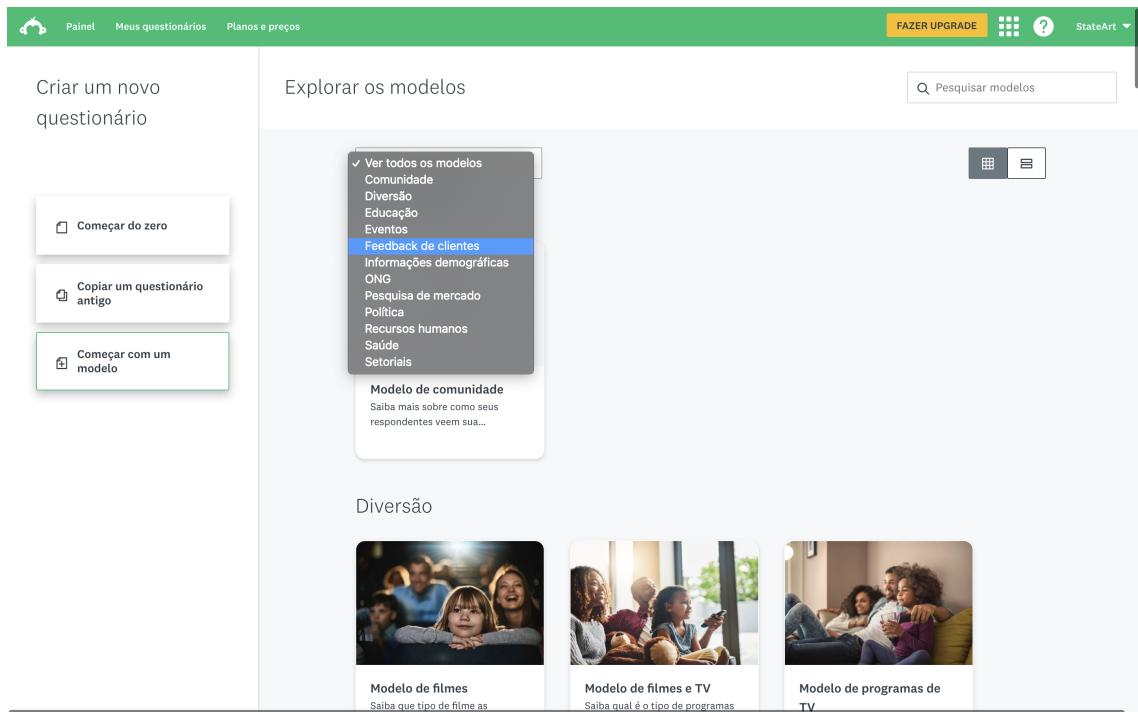


Figura B.2: SurveyMonkey - Formulários modelo

Quando se inicializa a criação de um novo formulário, a plataforma dá opção de começar do zero ou de utilizar um formulário modelo como podemos ver na Figura B.2. Começando um formulário do zero como podemos ver na Figura B.3, temos acesso a uma série de funcionalidades que vamos explorar e analisar em seguida.

Figura B.3: SurveyMonkey - Perguntas Modelo

The screenshot shows the SurveyMonkey platform's 'Banco de perguntas' (Question Bank) feature. On the left, a sidebar lists categories such as 'Todas as categorias', 'Usadas anteriormente', 'Todas as categorias', 'Comunidade', 'Diversão', 'Educação', 'Eventos', 'Feedback de clientes', 'ONGs', 'Pesquisa de mercado', 'Política', 'Recursos humanos', 'Satisfação de cliente', 'Saúde', and 'Setoriais'. The main area displays several sample questions with their respective answer options and metadata. One visible question is 'Qual é a sua idade?' (What is your age?). Another question asks about satisfaction with a company's service, mentioning 'Feedback pós-evento' (Post-event feedback). A third question asks about the probability of recommending the company. A fourth question compares the company's service quality to competitors. At the bottom right, there is a green button labeled '+ ADICIONAR (O) PERGUNTAS' (Add (more) questions).

Figura B.4: SurveyMonkey - Perguntas Modelo

São diversos os elementos que se podem adicionar ou arrastar para o formulário (i. e. perguntas, escolha multipla, imagens...) como representado na Figura B.5 e há também um banco de perguntas modelo/recomendações já construídas, organizadas por categorias como podemos ver na Figura B.3 e B.4.

The screenshot shows the SurveyMonkey editor interface. On the left, a sidebar titled 'EDITOR' lists various question types: 'Múltipla escolha', 'Caixas de seleção', 'Avaliação com estrelas', 'Menu suspenso', 'Matriz/Escala de avaliação', 'Upload de arquivo', 'Classificação', 'Net Promoter® Score', 'Escolha de imagem', 'Caixa de comentário', 'Caixa única de texto', 'Barra deslizante', 'Pagamento (Stripe)', 'Matriz de menus suspensos', and 'Várias caixas de texto'. The 'Upload de arquivo' option is highlighted with a yellow background. The main area shows a question titled 'State Art' with the sub-question '1. O que é o Inbound Marketing?'. Below the question is a large input field. To the right, a modal window titled '+ NOVA PERGUNTA' (New Question) lists all the same question types, with 'Upload de arquivo' also highlighted in yellow. Navigation buttons at the top include 'FAZER UPGRADE', 'SEGUINTE →', 'Lógica de página', 'Mais ações', 'Ajuda', and 'Feedback'.

Figura B.5: SurveyMonkey - Elementos

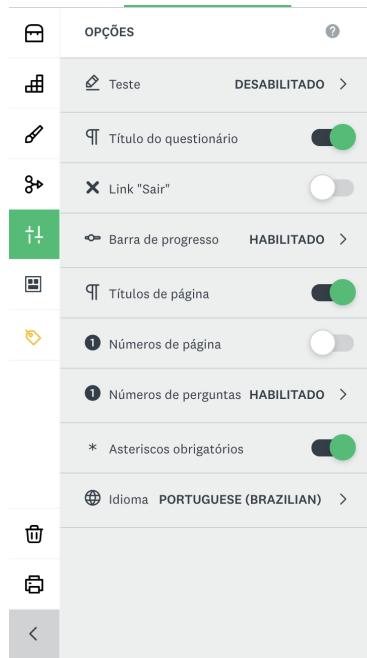


Figura B.6: SurveyMonkey - Opções

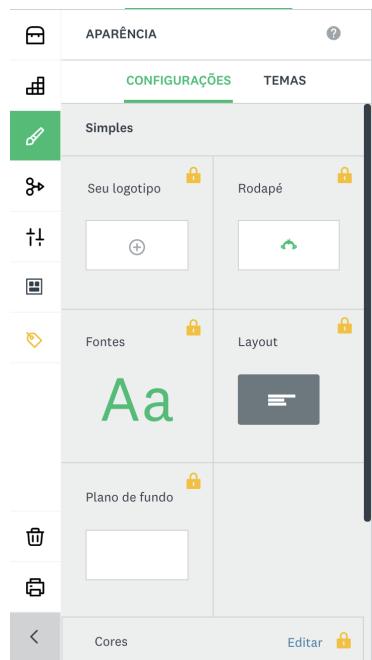


Figura B.7: SurveyMonkey - Aparência

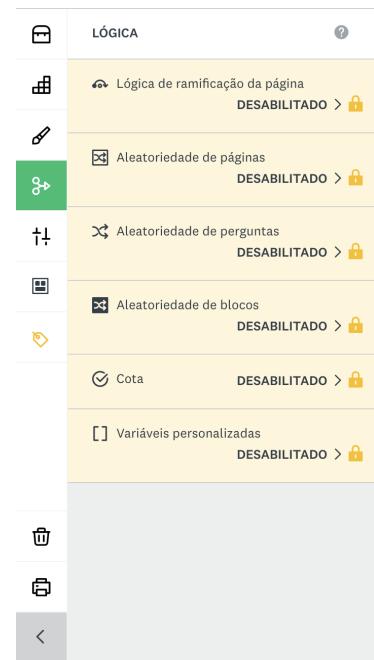


Figura B.8: SurveyMonkey - Lógica

O SurveyMonkey permite também realizar algumas operações de personalização do formulário. Nas Figuras B.6, B.7 e B.8 estão representadas as opções, aparência e lógica do formulário, respetivamente, que permitem costumizar formulários ao público alvo. Depois de realizado o formulário esta plataforma permite a visualização do mesmo, em diferentes tipos de dispositivos, como se pode ver nas Figuras B.9 e B.10, para verificar se tudo está conforme planeado para se poder prosseguir para a recolha de dados.

The screenshot shows the SurveyMonkey interface. At the top, there are navigation links: Painel, Meus questionários, Planos e preços, FAZER UPGRADE, CRIAR QUESTIONÁRIO, and StateArt. Below the header, a breadcrumb trail shows: RESUMO → ELABORAR QUESTIONÁRIO → VISUALIZAR E AVALIAR → COLETAR RESPOSTAS → ANALISAR RESULTADOS → APRESENTAR RESULTADOS. On the right side, there is a summary panel for 'SURVEYMONKEY GENIUS' showing a green circle icon labeled 'Ótimo', a completion rate of '75 % Concluído', and a estimated time of '1 minuto'. Below this, there is a section for adding a logo and a recommendation: '1 RECOMENDAÇÃO' with the note 'Sua primeira pergunta é do tipo Aberta.'.

State Art

1. O que é o Inbound Marketing?

2. Quais as fases da metodologia do Inbound Marketing?

- Attack e Delight
- Engage e Attack
- Engage e Delight
- Attack, Engage e Delight
- Nenhuma das anteriores

Visualização por aparelho: | Formato do questionário:

0 de 3 respondida(s)

Figura B.9: SurveyMonkey - Visualização do formulário em computador

This screenshot is identical to Figure B.9, but it includes a callout box highlighting the 'Visualização por aparelho' (Device View) dropdown menu. The menu shows icons for desktop, tablet, and smartphone, with the smartphone icon being the active selection.

Figura B.10: SurveyMonkey - Visualização do formulário em smartphone

Depois de garantir que o formulário foi construído como desejado a plataforma fornece vários meios pelo qual se pode partilhar/enviar o formulário, como listado na Figura B.11.

State Art

RESUMO → ELABORAR QUESTIONÁRIO → VISUALIZAR E AVALIAR → COLETAR RESPOSTAS → ANALISAR RESULTADOS → APRESENTAR RESULTADOS

Como você quer coletar as respostas do seu questionário?

- Enviar por email**: Crie convites por email personalizados e monitore os respondentes. Envie lembretes aos que não responderem.
- Obter o link**: Compartilhe um link por email ou publique-o nas redes sociais ou no seu site. Também é possível programar um link recorrente.
- Comprar respostas**: Receba feedback em tempo real do nosso painel de respondentes do mundo todo. Consulte os resultados em minutos.
- Publicar em redes sociais**: Publique seu questionário no Facebook, LinkedIn ou Twitter.
- Compartilhar no Messenger**: Permita que outras pessoas respondam ao questionário diretamente pelo Facebook Messenger.
- Incorporar no site**: Incorpore um questionário ao seu site ou insira um link em uma janela pop-up.
- Incorporar no app móvel**: Integre seus questionários e respostas diretamente no aplicativo móvel para coletar feedback sobre a experiência dos clientes no aplicativo.
- Entrada manual de dados**: Adicione respostas ao seu questionário manualmente. Ideal para inserir respostas em papel.
- Questionário no modo de quiosque**: Transforme seu aparelho em uma estação de questionários e colete respostas onde você estiver.
Habilitado para uso offline

Figura B.11: SurveyMonkey - Método de partilha do formulário

Na análise de resultados, é necessário actualizar a página ou aplicar um filtro para que os gráficos e as estatísticas sejam actualizadas. O mesmo se passa na página que pode ser gerada para partilhar o sumário dos dados recolhidos, através do formulário. Para aplicar um filtro é necessário escolher o tipo de filtro e os elementos ao qual queremos aplicar o filtro como podemos ver nas Figuras B.12 e B.13.

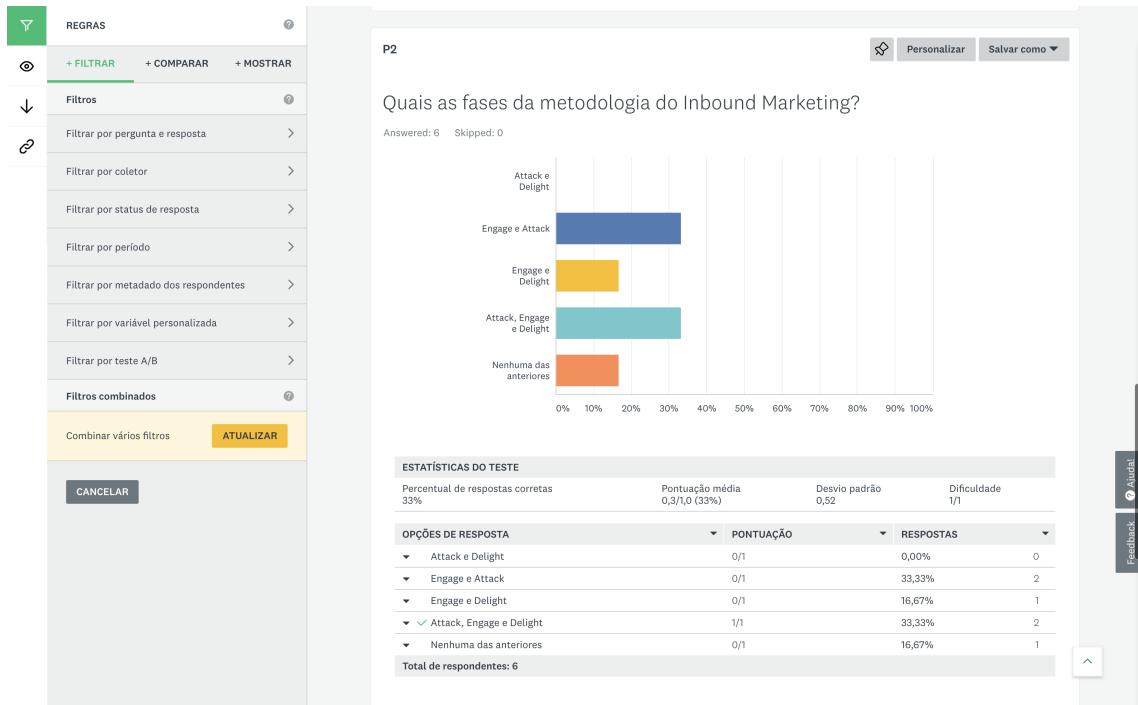


Figura B.12: SurveyMonkey - Tipos de Filtros

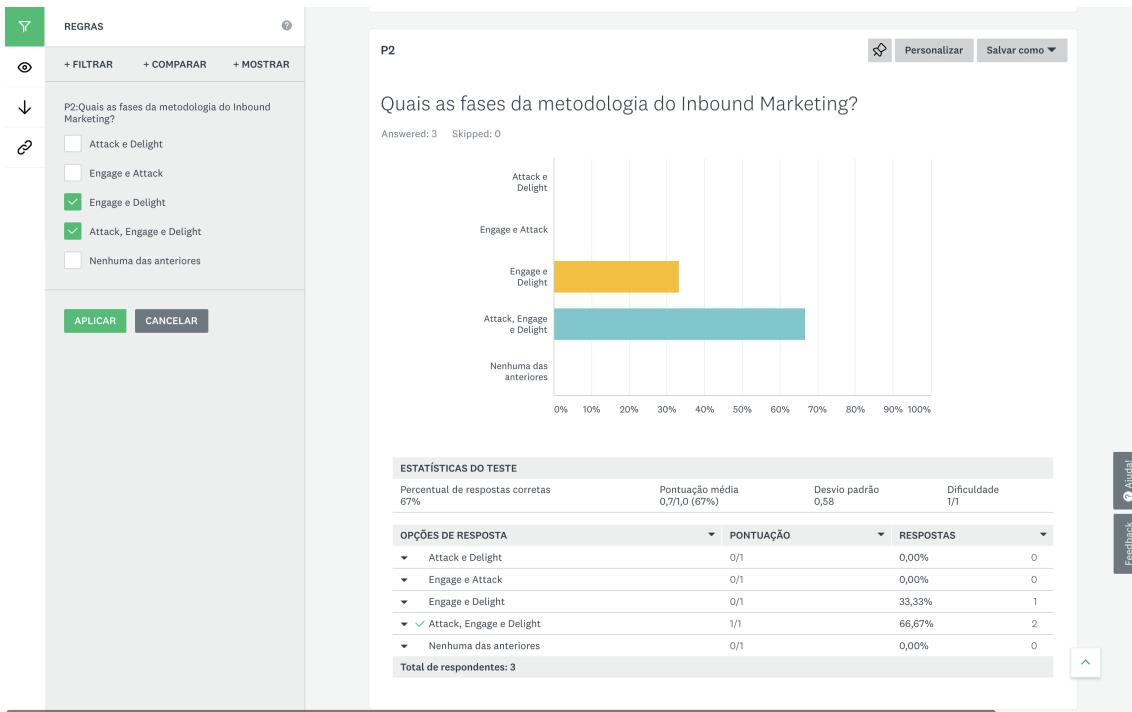


Figura B.13: SurveyMonkey - Filtro aplicado na pergunta 2

Para finalizar a plataforma SurveyMonkey tem ainda uma funcionalidade que, através da representação dos dados numa linha temporal, permite o utilizador perceber as tendências dos dados.

B.2 Typeform

O Typeform é uma plataforma SaaS de criação de formulários online. É uma empresa que afirma resolver o problema dos formulários e inquéritos aborrecidos e tem também como proposta de valor o facto de conseguir criar formulários e inquéritos sem ter que programar uma única linha de código. Esta plataforma permite recolher informações do público alvo através de formulários e inquéritos personalizados e no final visualizar estes dados.

O Typeform disponibiliza um pacote gratuito, contudo, é necessário criar conta de utilizador, para aceder às funcionalidades da plataforma. Tanto o registro como o início de sessão pode ser feito através da Application Programming Interface (API) do Google.

Como podemos ver na Figura B.14, no painel de controlo, podemos criar várias áreas de trabalho. Cada área de trabalho é independente e todos os formulários e inquéritos que forem adicionados ao mesmo podem ser partilhados com mais do que uma pessoa.

The screenshot shows the Typeform control panel. On the left, there's a sidebar with 'Workspaces' (3), 'Formulários Modelo' (3), and 'Estado de Arte' (0). Below these are links for 'Help & Inspiration' including 'Help Center', 'Learn the basics', 'Branch or skip questions', 'Pull in info you already know', and 'Embed your typeform'. The main area displays four form cards: 'New typeform' (a teal card with a plus sign), 'Trivia Quiz COPY' (yellow card), 'Product Survey DEMO' (light green card), and 'Sponsorship Form DEMO' (dark blue card). Each card shows 'No responses' and three dots for more options.

Figura B.14: Typeform - Painel de Controlo

Na criação de um formulário ou inquérito, do zero, a plataforma lista uma série de templates que se podem filtrar por categorias na coluna à esquerda, como se pode observar na Figura B.15.

The screenshot shows the Typeform template gallery. On the left, a sidebar lists categories: All, Featured, Surveys & Questionnaires, Lead Generation, Forms (Order, Registration, Application, Evaluation, Feedback, Other, Misc), Quizzes, Polls, Invitations, and Creative. A 'Start from scratch' button is at the top. The main area is titled 'All templates' and shows a grid of 16 cards. The cards include: 'T-Shirt Order Form Template', 'Job Application Form Template', 'Employee Evaluation Form Template', 'Get in touch' form template'; 'Lead Generation Form Template', 'Online Contact Form Template', 'Rental Application Form Template', 'Online Quote Form Template'; 'Oscars 2019 Quiz Template', 'Digital Marketing Quiz Template', 'Quick-Start Satisfaction Survey Template', 'Christmas Dinner Planner Template'; and three footer cards: 'PROJECT', 'A LETTER', and 'PEONY'.

Figura B.15: Typeform - Criar Formulário

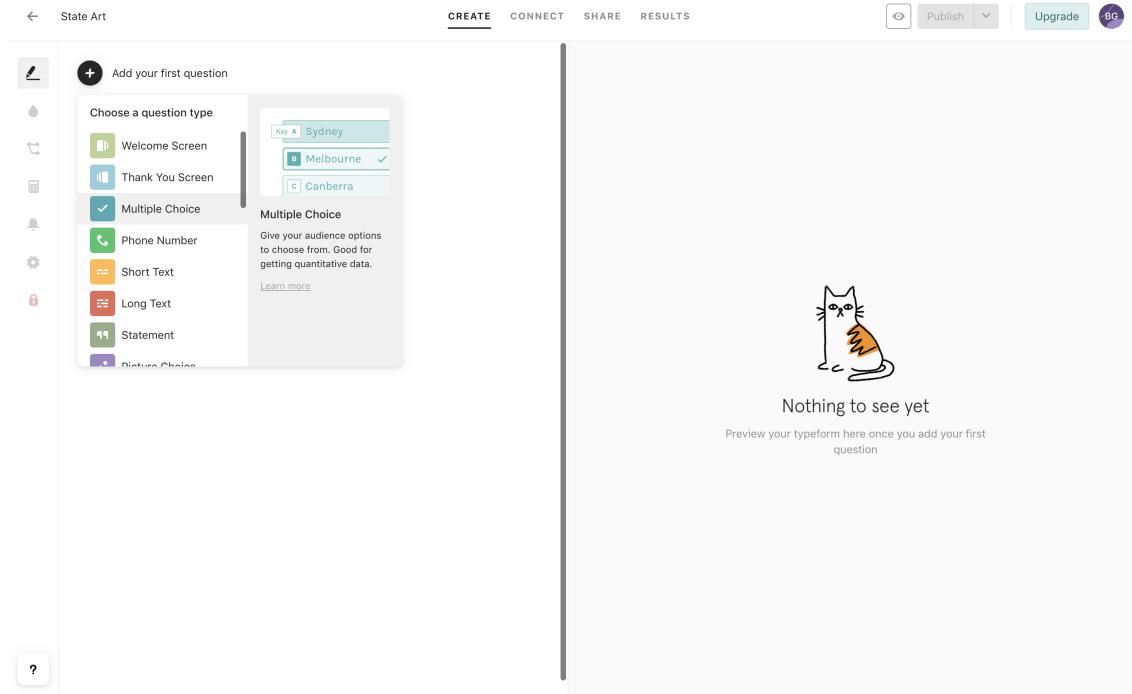


Figura B.16: Typeform - Tipos de pergunta

Representado na Figura B.16 temos os tipos de pergunta que a plataforma permite adicionar no formulário. Estas perguntas podem ser personalizáveis tanto a nível estético como funcional como podemos ver nas Figuras B.17 e B.18, respectivamente. É também possível criar um tema novo para cada pergunta onde se pode escolher a fonte de texto, imagem de fundo e cores da pergunta, respostas, botões e fundo.

This screenshot shows the configuration of a 'Multiple Choice' question. On the left, the 'QUESTION SETTINGS' sidebar includes fields for 'Question type' (set to 'Multiple Choice'), 'Required' (disabled), 'Description' (disabled), 'Recall information' (disabled), 'Image' (disabled), 'Video' (disabled), 'Multiple selection' (disabled), 'Randomize' (disabled), '“Other” option' (disabled), and 'Vertical alignment' (enabled). The main panel displays the question text 'Quais as fases da metodologia do Inbound Marketing?' followed by a list of five options: 'Attack e Delight', 'Engage e Delight', 'Attack e Engage', 'Attack, Engage e Delight', and 'Nenhuma das anteriores'. At the bottom, there are buttons for 'Powered by Typeform' and navigation icons.

Figura B.17: Typeform - Opções da pergunta

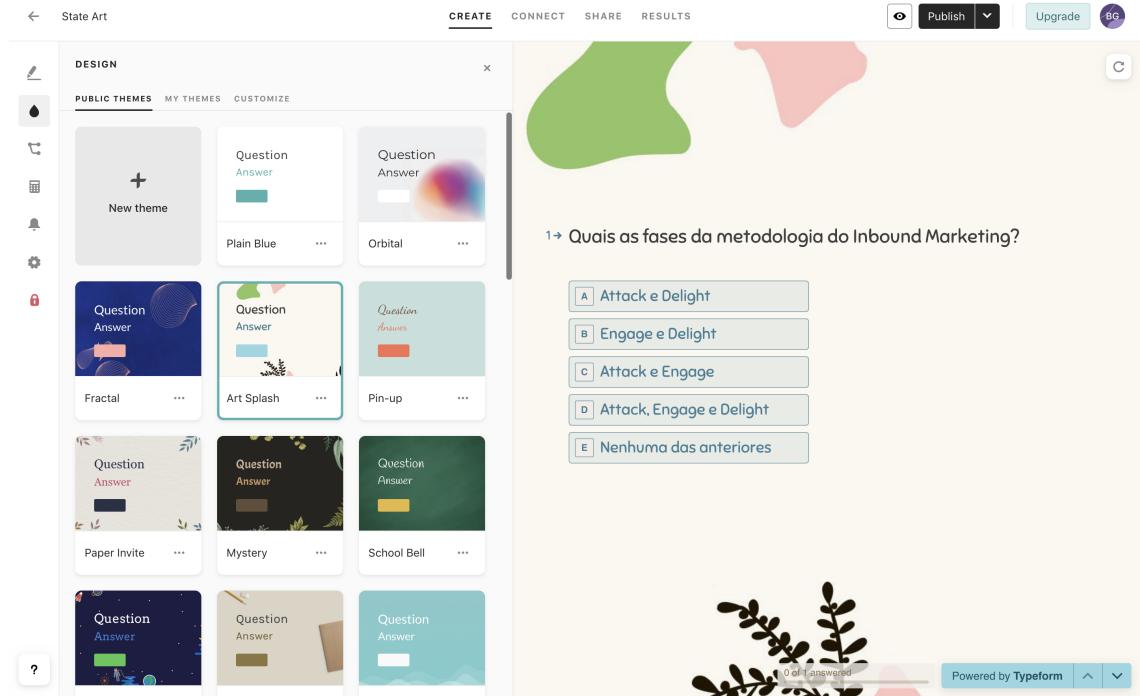


Figura B.18: Typeform - Design da pergunta

A plataforma permite ainda os utilizadores adicionarem lógicas aos seus formulário, como exemplificado na Figura B.19 , em que caso a resposta à pergunta 4 seja a especificada, o caminho a tomar será diferente.

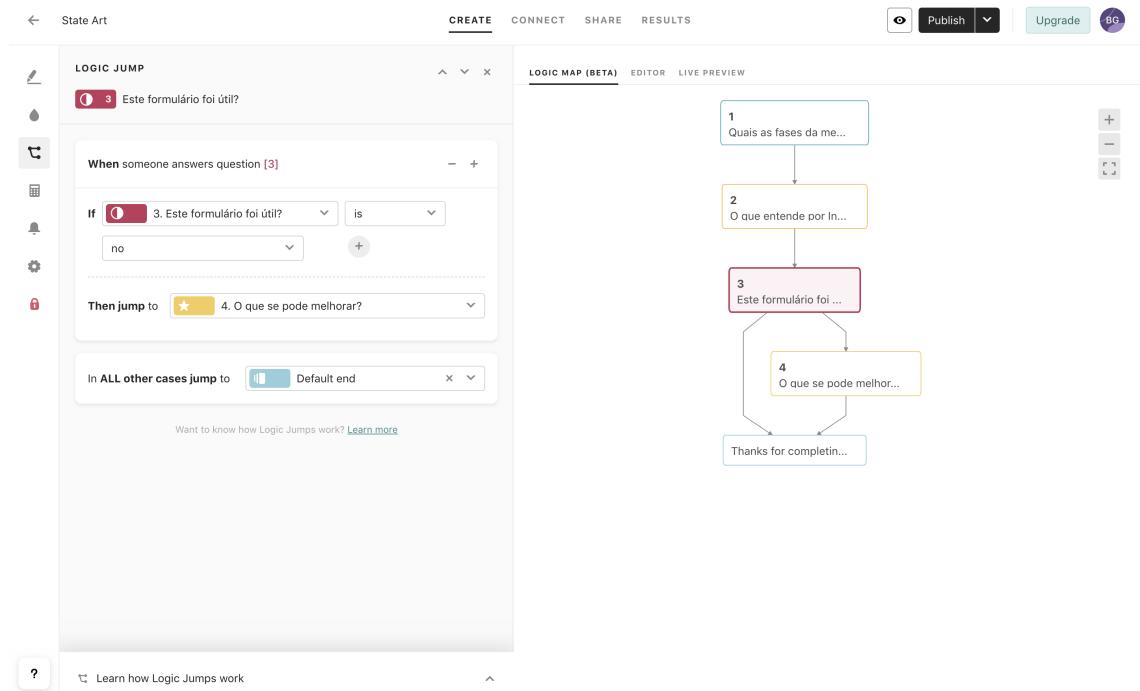


Figura B.19: Typeform - Lógica do formulário

A funcionalidade de visualizar o formulário está disponível no canto superior direito, no lado esquerdo do botão de publicar, que permite o autor verificar se tudo está feito conforme planeado e assim poder publicar e partilhar.

O Typeform permite também a integração de serviços externos com o formulário, como podemos ver na Figura B.20 , em que, por exemplo, utilizando o Google Sheets[14], os resultados são exportados directamente para uma *google sheet*

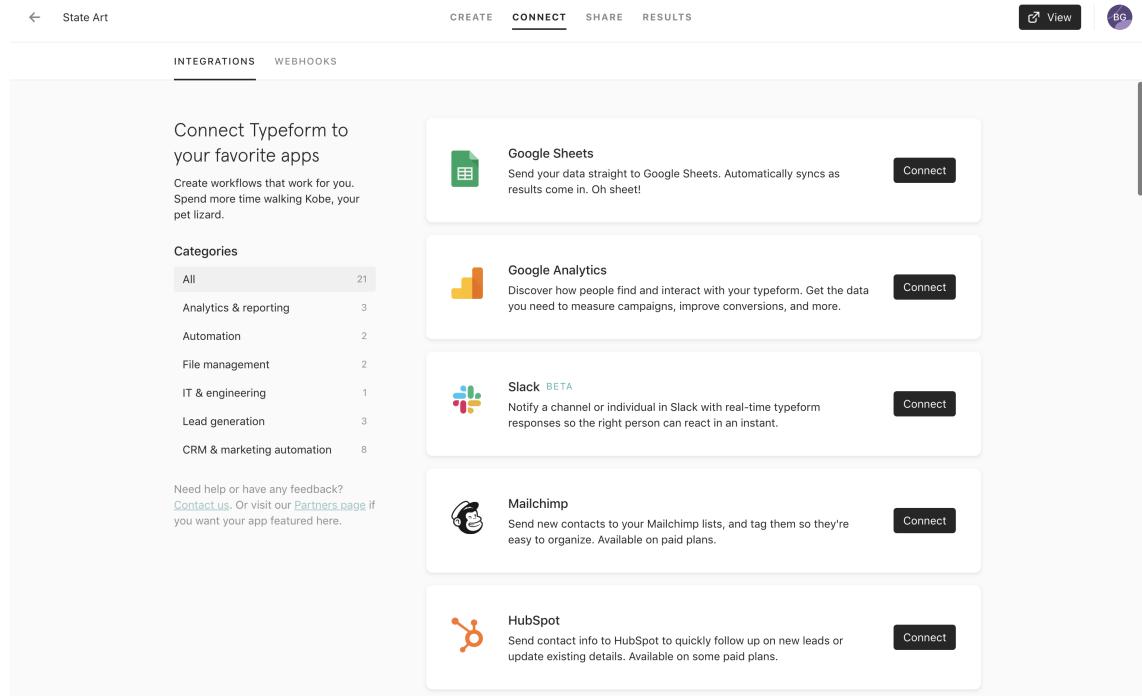


Figura B.20: Typeform - Integração com sistemas externos

Representado na Figura B.21 , temos a secção de analise de dados da plataforma onde podemos ver uma summarização dos dados recebidos ou analisar todas as respostas uma a uma. É também possível gerar um reportório dos dados recebidos e partilhar com alguém em qualquer fase, por exemplo, de uma campanha, uma vez que o mesmo é actualizado automaticamente com as novas respostas recebidas.

O Typeform não fornece quaisquer filtros para segmentar os dados, contudo, fora as respostas em si, exibe algumas estatísticas/métricas relacionadas com os dispositivos que foram utilizados para responder aos formulários.

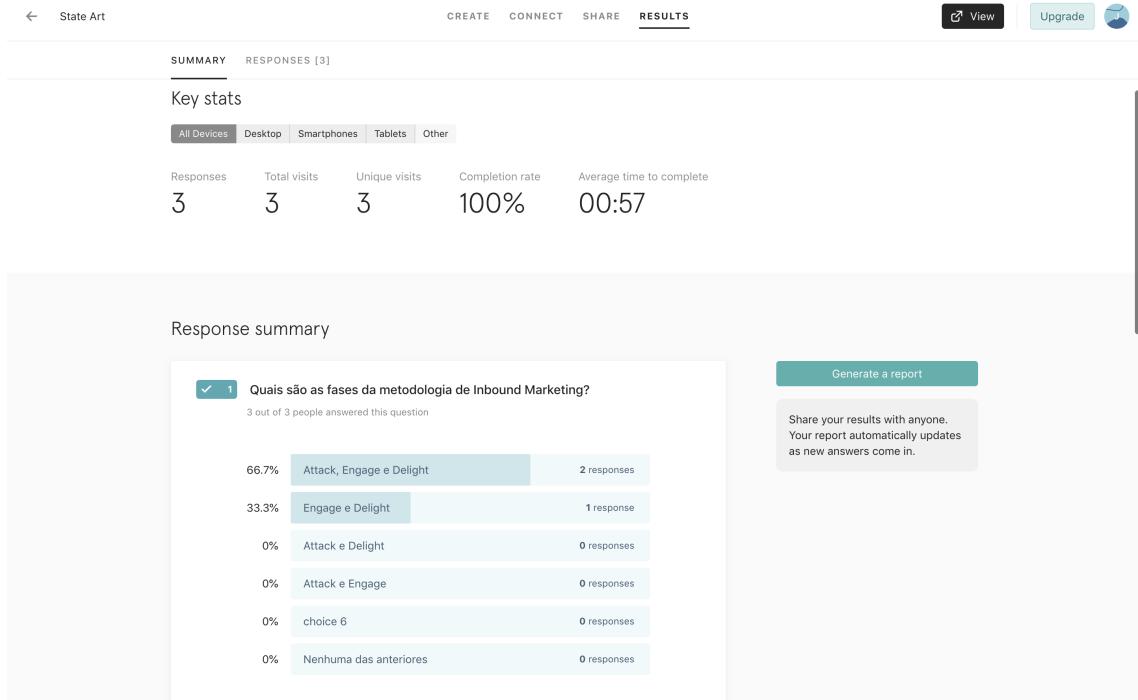


Figura B.21: Typeform - Analise de resultados

B.3 Google Form

O Google Form é uma aplicação de administração de inquéritos que está incluída no Google Drive office juntamente com o Google Docs[12], Google Sheets e Google Slides[15]. Esta ferramenta permite recolher informações do público alvo através de formulários e inquéritos personalizados e automaticamente exportar os dados para uma *google sheet*.

Esta aplicação é totalmente gratuita, bastando apenas criar uma conta Google para poder aceder a todas as funcionalidades da ferramenta.

Representado na Figura B.22, está o painel de controlo da conta de um utilizador, onde o mesmo pode visualizar os formulários com que interagiu recentemente. Por cima dos formulários recentes temos o botão para criar um novo formulário juntamente com alguns *templates/recomendações* de formulários.

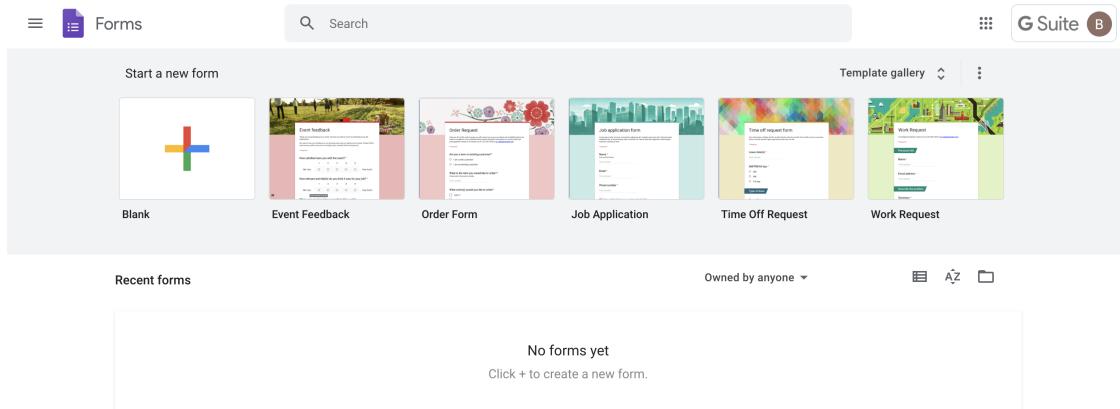


Figura B.22: Google Form - Painel de Controlo

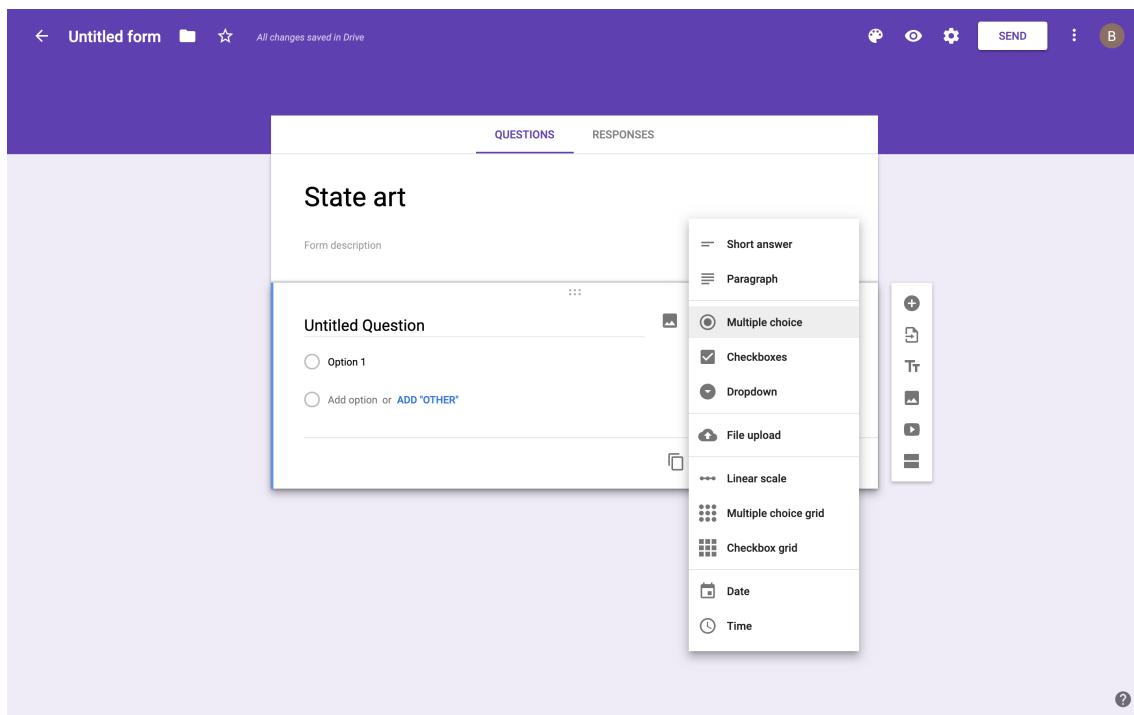


Figura B.23: Google Form - Tipos de perguntas

A Figura B.23 demonstra a criação de um formulário do zero. Há vários tipos de perguntas que a aplicação permite adicionar ao formulário e, apesar de se estar a criar um formulário novo, o google form permite importar um ou mais formulários diferentes, ao qual o utilizador tem acesso (i. e. formulários que estão disponíveis na sua área de trabalho), selecionando apenas as perguntas que deseja importar. Como podemos ver nas Figuras

B.24, B.25 e B.26 as perguntas importadas foram colocadas na posição escolhida, que neste caso foi no final do formulário.

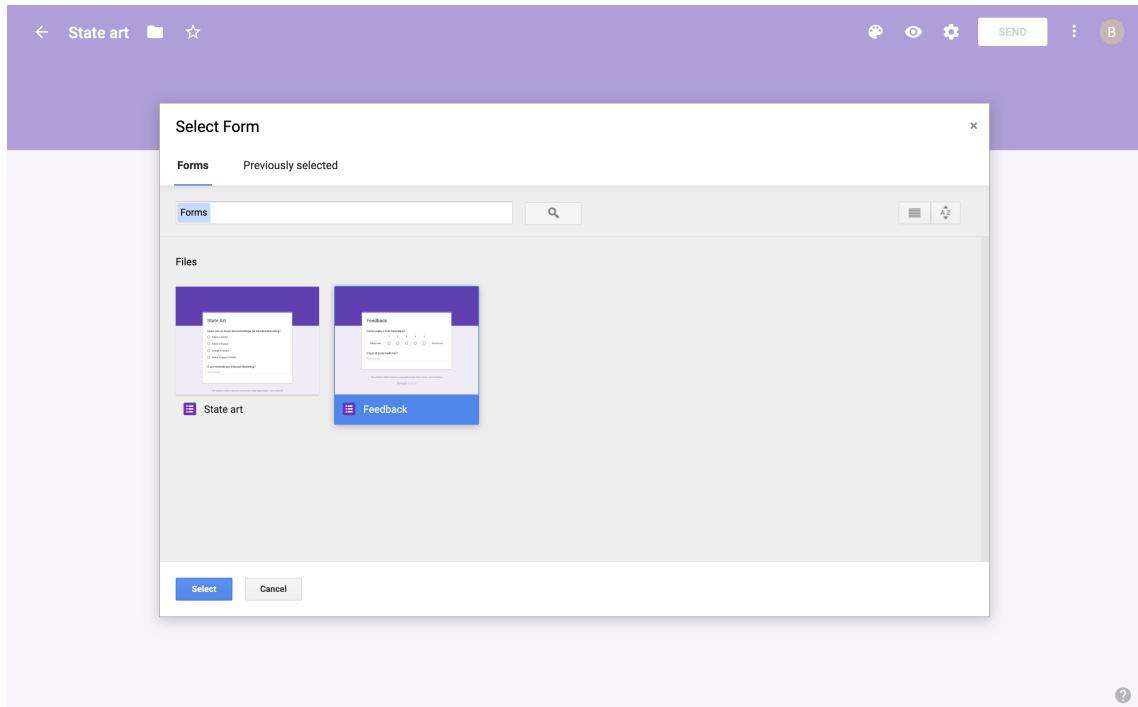


Figura B.24: Google Form - Importar formulário

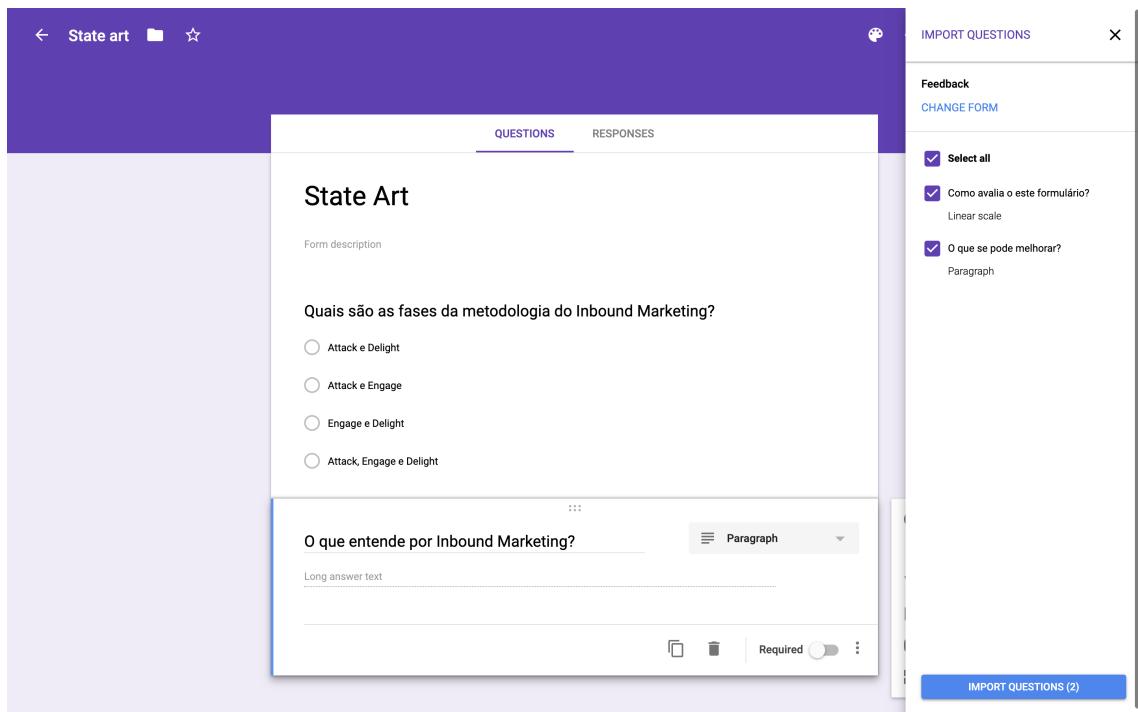


Figura B.25: Google Form - Selecionar perguntas a importar

The screenshot shows the Google Form interface with a purple header. The main area displays several imported questions:

- A multiple-choice question with options: "Engage e Delight" and "Attack, Engage e Delight".
- A text input field labeled "O que entende por Inbound Marketing?" with a placeholder "Long answer text".
- A rating scale question titled "Como avalia o este formulário?" with a linear scale from 1 to 5. The scale has tick marks at 1, 2, 3, 4, and 5. Below the scale, there are two options: "Muito mau" at the low end and "Muito bom" at the high end.
- A text input field labeled "O que se pode melhorar?" with a placeholder "Long answer text".

On the right side, there is a sidebar with various icons for form customization, and a vertical toolbar on the far right.

Figura B.26: Google Form - Perguntas importadas

The screenshot shows the Google Form interface with an orange header and background. The main area displays the same imported questions as in Figure B.26, but with a different visual style due to theme changes:

- The header and background are orange.
- The sidebar on the right is also orange and contains a "THEME OPTIONS" panel with sections for "HEADER", "THEME COLOR", "BACKGROUND COLOR", and "FONT STYLE".
- The rating scale question now has a horizontal slider with tick marks at 1, 2, 3, 4, and 5. The slider is currently positioned between 1 and 2. Below the slider, the labels "Muito mau" and "Muito bom" are visible.

Figura B.27: Google Form - Alterar design do formulário

Grande parte das plataformas e aplicações no mercado, de criação de formulários permitem personalizar os formulários, ao gosto do utilizador, e o Google Form não é exceção. A aplicação permite alterar as definições padrão do formulário (Figuras B.28, B.29 e B.30) e, apesar de se poder também personalizar o *design* do formulário (B.27), apenas podemos alterar a cor ou imagem de fundo e fonte de texto.

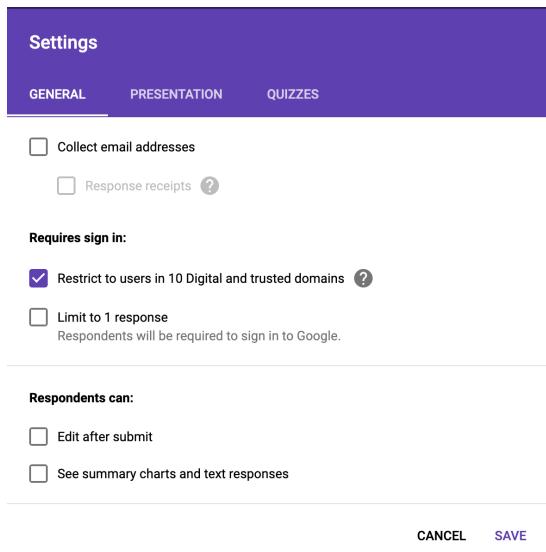


Figura B.28: Google Form - Opções

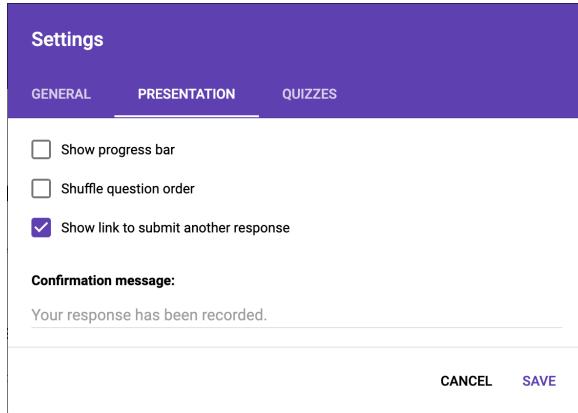


Figura B.29: Google Form - Opções

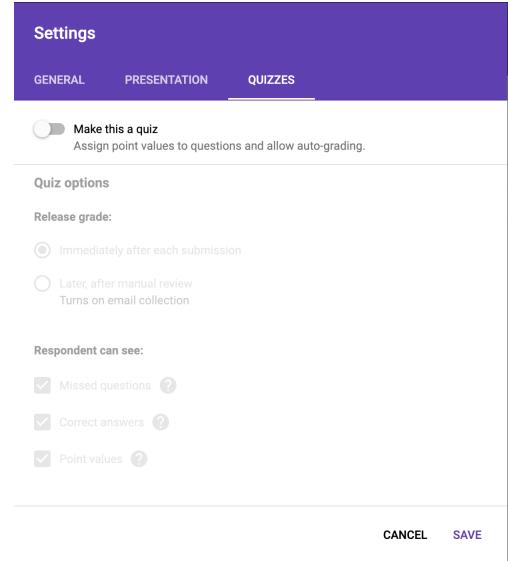


Figura B.30: Google Form - Opções

Antes de partilhar o formulário, precisamos de verificar se o formulário ficou construído como planeado e para isso a aplicação fornece a funcionalidade: *preview*. O Google Form permite os utilizadores enviarem o formulário através de um link, por email, embebido num pagina web ou partilhando no Facebook ou Tweeter utilizando os botões de partilha rápida.

Na análise de resultados, como podemos ver na Figura B.31 a aplicação faz uma exibição do resumo das respostas, mostrando alguns gráficos/estatísticas contudo, o utilizador não dispõe de nenhuma funcionalidade que filtra ou segmenta os dados. A unica maneira que o utilizador tem de poder tratar os dados e segmenta-los é, depois de exportar os dados, utilizando o Google Sheets, que já requer algum conhecimento na ferramenta.

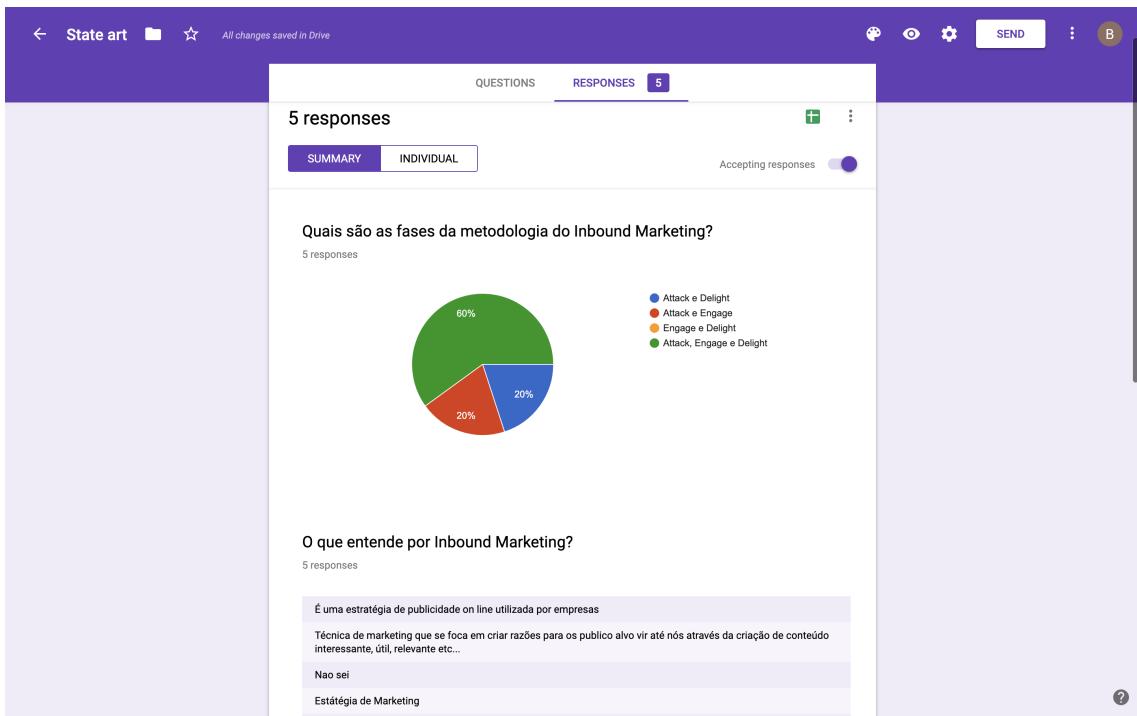


Figura B.31: Google Form - Sumário dos resultados obtidos

B.4 The Company Gym (TCG)

O The Company Gym é um produto actualmente no mercado, desenvolvido pela equipa da 10.digital, que tem como principal objectivo transformar PDFs numa aprendizagem baseada em tentativa erro. O TCG nasceu de uma forte convicção de que perder apenas 2 minutos por dia numa formação tentativa erro é uma optima forma de aprender, poupano tempo e dinheiro às empresas. Inicialmente muito focado em formação interna, a equipa do TCG foi-se apercebendo que existem muitos outros problemas (e. g. Consolidação de procedimentos, *Onboarding* de novos colaboradores, Divulgação da cultura da empresa, Divulgação de informações técnicas a parceiros/clientes ...) para o qual a plataforma tem solução (e. g. Assimilação da cultura de empresa e do espírito das marcas, Simplificação do processo de acolhimento, Redução de custos em reuniões periódicas, Facilidade em divulgar aspectos técnicos, que de outra, forma demorariam mais tempo ...).[46]

O TCG é um SaaS pago que disponibiliza uma demo de 30 dias. Esta demo permite ao utilizador utilizar todas as funcionalidades da plataforma e, tal como nos planos pagos, disponibiliza ainda um tutorial de como efectuar as actividades chaves.

Este produto permite-nos criar utilizadores finais (i. e. quem irá responder à formação), questões e formações. As questões e os utilizadores finais, são categorizados através de tags, optimizando assim a forma como associamos os mesmos a uma formação nova ou já existente, como veremos em diante.

Como podemos ver na Figura B.32 na página inicial, a plataforma expõem algumas estatísticas gerais sobre as formações do utilizador.

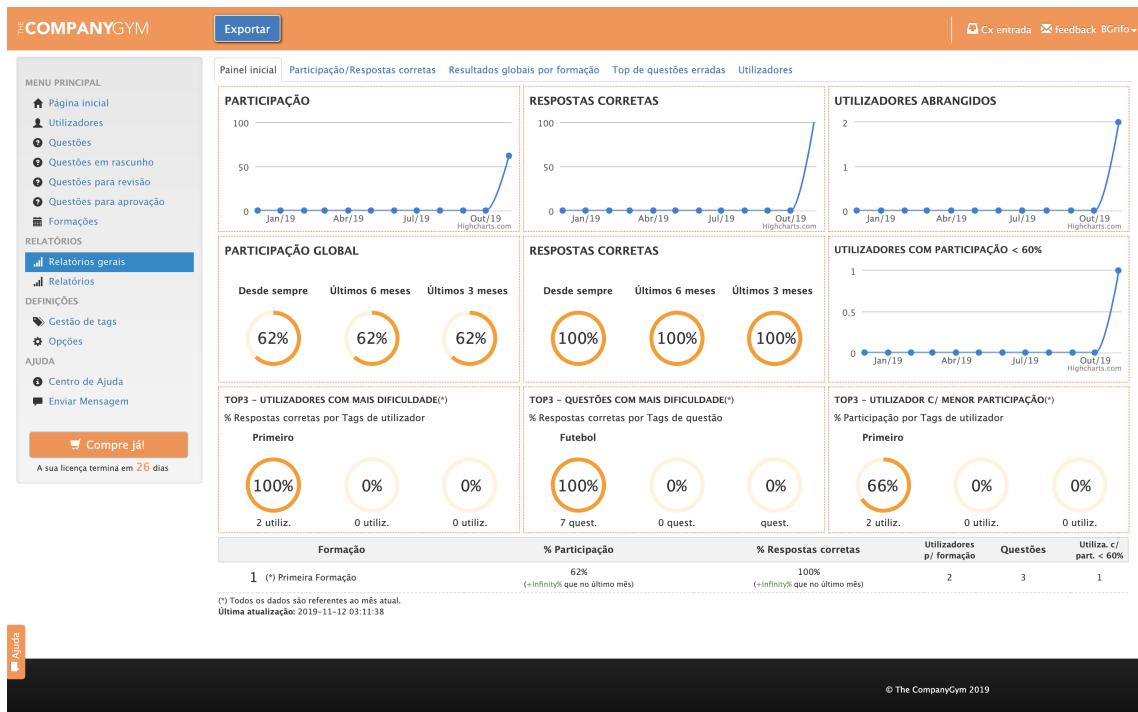


Figura B.32: The Company Gym - Página Inicial

The screenshot shows the 'Utilizadores' page. The sidebar is identical to Figura B.32. The main area displays a table of users:

Tags	Primeiro nome	Último nome	E-mail
Prímeiro	Isabel	Rodrigues	isarodrigues96@hotmail.com
Prímeiro	Bruno	Grifo	bgrifo@10.digital

Below the table, there are buttons for 'Filtrar por tag', '+ Adicionar', 'Importar/Exportar pelo Excel', 'Pesquisar em todos campos', 'Cx entrada', 'feedback BGrifo', and 'Ajuda'. At the bottom, there are pagination controls: '25 Registos por página', '1-2 de 2', 'Anterior', 'Próximo', and a 'Ajuda' link.

Figura B.33: The Company Gym - Lista de utilizadores finais

Representado na Figura B.33 está a lista de utilizadores finais. Para criar um novo utilizador final basta criar no botão "+Adicionar" e introduzir uma(s) tag, nova ou já existente, primeiro e ultimo nome e o e-mail para onde vai receber as formações. Como podemos ver há também um botão que permite importar uma lista de utilizadores finais e exportar a lista de utilizadores finais já adicionados no sistema, numa *spreadsheet*.

The screenshot shows a list of questions in a table format. The columns are: Tags, Peso (Weight), Questão (Question), and Estado (Status). The table contains 14 rows of data. Most questions have a weight of 1 or 2, and are marked as Approved. Some questions have weights of 3, 4, or 5, and are also marked as Approved. The questions are related to football, Benfica, and History.

Tags	Peso	Questão	Estado
Futebol	4	Dentro de campo, uma equipa de futebol é constituída por quantos jogadores?	Aprovado
História Futebol Académica	3	Em que ano foi fundada a equipa da Académica	Aprovado
Benfica História Futebol	2	Em que ano foi fundado o SLBenfica?	Aprovado
Benfica História Futebol	1	Em que ano foi inaugurado o novo estágio do Sport Lisboa e Benfica?	Aprovado
Benfica História Futebol	2	Em que ano recebeu o "pantera negra" a Bola de Ouro?	Aprovado
Benfica História Futebol	2	Em que época o Benfica se sagrou Bi-campeão Europeu?	Aprovado
Futebol	5	O uso de caneleiras é obrigatório no futebol?	Aprovado
Treinador Benfica	4	Qual destes treinadores, não foi treinador do Benfica	Aprovado
Treinador Benfica	2	Qual destes treinadores é o actual treinador do SLBenfica	Aprovado
Treinador Académica	3	Qual destes treinadores não foi treinador da Académica	Aprovado
Benfica	5	Qual é o nome deste senhor?	Aprovado
Benfica História Futebol	2	Quantas campeonatos nacionais foram ganhos pelo Benfica até aos dias de hoje?	Aprovado
Benfica História Futebol	2	Quantas Taças de Portugal detém o Benfica até ao dia de hoje?	Aprovado
Futebol	5	Quantos cartões amarelos são preciso para um jogador ficar 1 jogo de castigo?	Aprovado

Figura B.34: The Company Gym - Lista de questões criadas

The screenshot shows the 'Criar questão' (Create Question) form. It includes fields for Tags, Peso (Weight), Estado (Status), Questão (Question), Resposta correta (Correct Answer), Resposta errada 1 (Wrong Answer 1), Resposta errada 2 (Wrong Answer 2), and Feedbacks. A dropdown menu for Status shows options: Draft, For Approval, and Approved. The 'Approved' option is selected. The 'Questão' field is empty. The 'Resposta correta' field is also empty. The 'Feedbacks' section is empty.

Figura B.35: The Company Gym - Criar questão

Na Figura B.34 podemos ver que é possível listar todas as questão e filtra-las por *tags* e estado. À semelhança do que acontece com os utilizadores, é também possível importar e exportar questões. Como podemos ver na Figura B.35 para criar uma nova questão é necessário atribuir uma(s) *tag*, um peso (i. e. importância), um estado (*draft*, *for approval* e *approved*), a questão e pelo menos duas respostas. Alguns alpectos como o anexo (i. e.

imagem, video ou ficherio de som) na pergunta e/ou resposta são opcionais. Quando se importa uma serie de perguntas através de uma *spreadsheet* todas as questões automaticamente ficam com estado *draft* e como é de esperar sem anexos. Todas as questões que ficam em estado *for approval* terão de ser aprovadas pelo gestor de conta.

Nas Figuras B.36, B.37 e B.38 temos todas as fases para a criação de uma formação. Em primeiro lugar, é necessário definir a periodicidade da formação. Depois de escolher o nome é necessário dar um dia para o inicio e o fim da mesma, escolher os dias da semana em que o utilizador final irá receber a formação, a hora do dia a que recebe o mail e a duração (i. e. validade) que o utilizador tem para realizar a formação antes da mesma expirar. É de notar que o sistema aceita uma duração com um max de horas igual à menor diferença entre os dias da semana escolhidos.

A seleção dos utilizadores finais e das questões faz-se através de tags. Desta forma temos uma forma bastante poderosa de adicionar multiplas questões e ao mesmo tempo escolher exatamente quais as questões que queremos numa formação e sem ter que fazer quaqueis alterações, adicionar e remover questões a qualquer hora. O mesmo se trata para os utilizadores finais.

Figura B.36: The Company Gym - Criar Formação (Periodicidade)

The Company Gym

1) Quando a formação irá ocorrer

2) Definições da formação

Quem:

Tags de utilizador

O quê:

Tags de questão

Número de questões

Adicionar

10 Registos por página

Pesquisar por todas as colunas:

Procurar utilizadores	Procurar questões	Procurar # questões
<input type="checkbox"/> Utilizadores	<input type="checkbox"/> Questões	<input type="checkbox"/> N.º of Questions
Ativo		

No data available in table

Eliminar

Mostrar 0 até 0 de 0 registos Anterior Próximo

Enviar notificações agora **Activity feed**

3) Modelo de notificações para E-mail

Template

usar template do sistema

usar template alterada

Pré-visualização da template:

Figura B.37: The Company Gym - Criar Formação (Definições)

The Company Gym

1) Quando a formação irá ocorrer

2) Definições da formação

Quem:

Tags de utilizador

O quê:

Tags de questão

Número de questões

Adicionar

10 Registos por página

Pesquisar por todas as colunas:

Procurar utilizadores	Procurar questões	Procurar # questões
<input type="checkbox"/> Utilizadores	<input type="checkbox"/> Questões	<input type="checkbox"/> N.º of Questions
<input type="checkbox"/> Colmbo (2)	<input type="checkbox"/> Treinador (3)	<input checked="" type="checkbox"/> Ativo
<input type="checkbox"/> Colmbo (2)	<input type="checkbox"/> Benfica História Futebol (6)	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Colmbo (2)	<input type="checkbox"/> Futebol (3)	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Colmbo (2)	<input type="checkbox"/> Benfica (9)	<input type="checkbox"/>

Eliminar

Mostrar 1 até 4 de 4 registos Anterior 1 Próximo

Enviar notificações agora **Activity feed**

3) Modelo de notificações para E-mail

Figura B.38: The Company Gym - Criar Formação (Gerir Utilizadores e Questões)

O botão "Activity feed" abre uma nova janela com o histórico de actividades da formação como podemos ver na Figura B.39. O historico pode ser organizado pelas caracteristica de cada coluna e para cada registo, é possível ver verificar as respostas do utilizador final na formação.

Descrição da avaliação:
Futebol

Pesquisar por todas as colunas:

ID	Utilizador	Tag do utilizador	Quando	# Questões	URL	Feito	
364107	Bruno Grifo	Combra	2019-11-13 10:00:00	6	http://www.thecompanygym.com/cg_ev/A7IEET_si2PhUYiHGZ-zskz2u_2GCB-PACAb0RdDyicw/		Detalhe
364108	Isabel Rodrigues	Combra	2019-11-13 10:00:00	6	http://www.thecompanygym.com/cg_ev/W9vUxF2jQLGKBHgKnUjPyHm5qKt-MoUT_SQLiEWta-		Detalhe
363975	Bruno Grifo	Combra	2019-11-12 08:30:00	4	http://www.thecompanygym.com/cg_ev/OMlI-H6O2iE2j_AKxfJbz27OxiA1bW1EEx98B0Pcyw/		Detalhe
363976	Isabel Rodrigues	Combra	2019-11-12 08:30:00	4	http://www.thecompanygym.com/cg_ev/xgSOupfcXcm4Y2vg-ObmfHjq9Nkmnn8o-4FjL6jCac-		Detalhe
363820	Bruno Grifo	Combra	2019-11-11 08:30:00	2	http://www.thecompanygym.com/cg_ev/fz528k8lnrwZWypT5MrDs9L300telGv04CvnfTT_Y8-		Detalhe
363821	Isabel Rodrigues	Combra	2019-11-11 08:30:00	2	http://www.thecompanygym.com/cg_ev/Fg4GO0YyZ74i2ejrWV3H6iZ_9noga1c43jAG0si6Yw-		Detalhe
363707	Bruno Grifo	Combra	2019-11-08 14:23:51	2	http://www.thecompanygym.com/cg_ev/gupu-9z80B_PXns90a35EgZcoerlPyjl_jrs1tzfOU-		Detalhe
363708	Isabel Rodrigues	Combra	2019-11-08 14:23:51	2	http://www.thecompanygym.com/cg_ev/zgj07jfrIRBKSPtExS5YYIrrnclYriNborTxY8NTTE-		Detalhe
363636	Bruno Grifo	Combra	2019-11-08 08:00:00	2	http://www.thecompanygym.com/cg_ev/E6B18ja8la3koAnCm5b8mYjpQA9iX9_5grcdfEUl8o-		Detalhe
363635	Isabel Rodrigues	Combra	2019-11-08 08:00:00	2	http://www.thecompanygym.com/cg_ev/ty24DWQzg3UhArQlxtsDfwtnU983TUK8QL_olalgj0-		Detalhe

10 Registos por página 1-10 de 12 Anterior 1 2 Próximo

Figura B.39: The Company Gym - Histórico de actividades

[+ Adicionar](#) Pesquisar em todos campos Cx entrada feedback BGrifo+

Nome da tag	
Academica	
Benfica	
Coimbra	
Futebol	
História Futebol	
Trainador	

MENU PRINCIPAL
[Página inicial](#)
[Utilizadores](#)
[Questões](#)
[Questões em rascunho](#)
[Questões para revisão](#)
[Questões para aprovação](#)
[Formações](#)
RELATÓRIOS
[Relatórios gerais](#)
[Relatórios](#)
DEFINIÇÕES
[Gestão de tags](#)
Opções
AJUDA
[Centro de Ajuda](#)
[Enviar Mensagem](#)

A sua licença termina em 24 dias

25 Registos por página Mostrar 1 até 6 de 6 registos Anterior 1 Próximo

Figura B.40: The Company Gym - Lista de Tags

É também possível gerir todas as Tags (i. e. adicionar, editar e remover) adicionadas pelo utilizador no sistema como podemos ver na Figura B.40 e alterar o template do mail que é enviado para os clientes finais com o link para a formação, representado na Figura B.41.

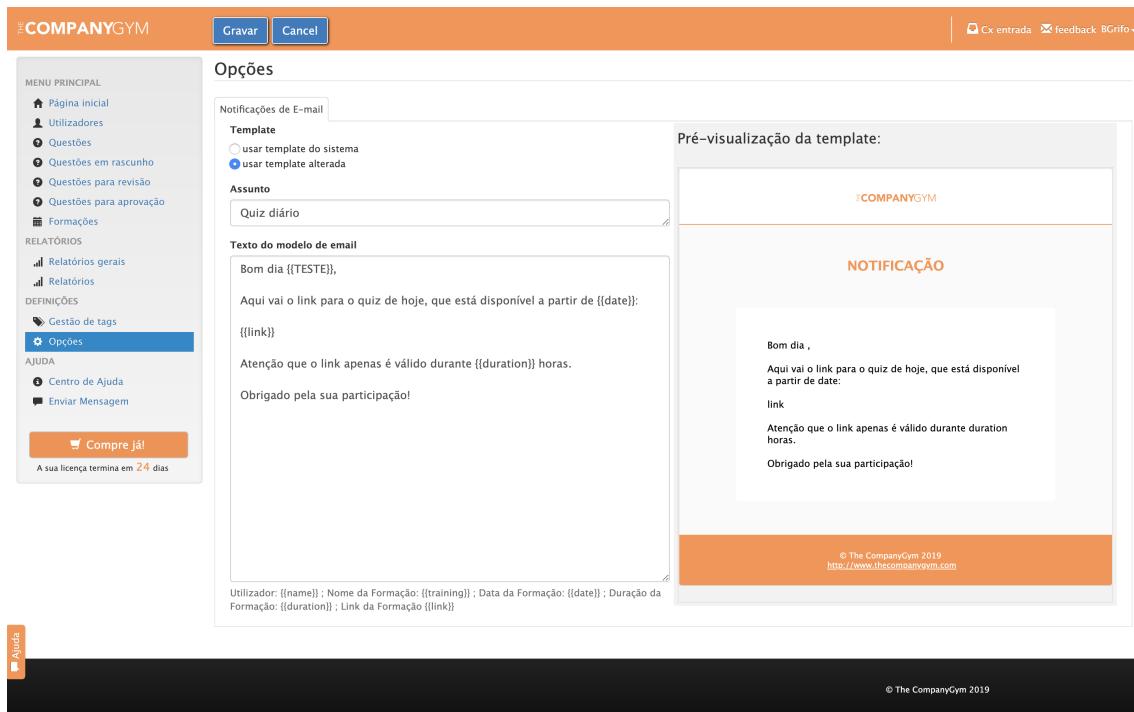


Figura B.41: The Company Gym - Alterar template do mail

Na analise de resultados, podemos gerar relatórios gerais (i. e. relatórios com estatísticas de todas as formações, questões e utilizadores), como podemos ver na Figura B.42 e relatórios para uma formação em específico (i. e. relatórios com estatísticas apenas das formações, questões e utilizadores adicionados a essa formação).

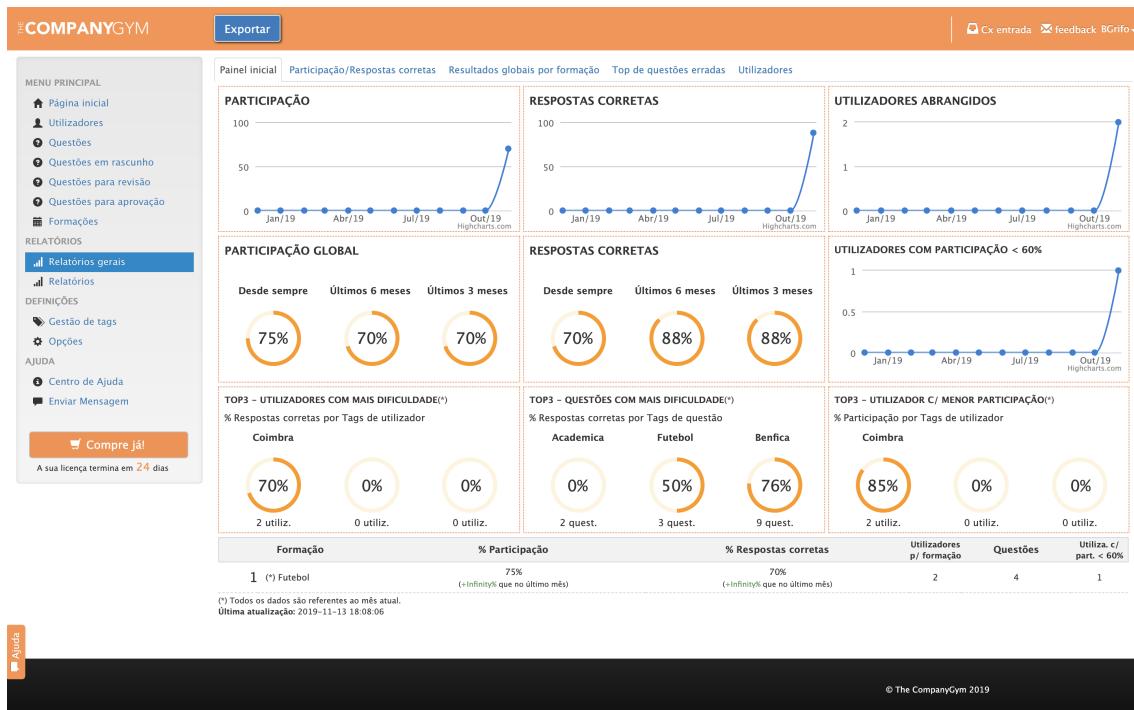


Figura B.42: The Company Gym - Relatório geral (Painel inicial)

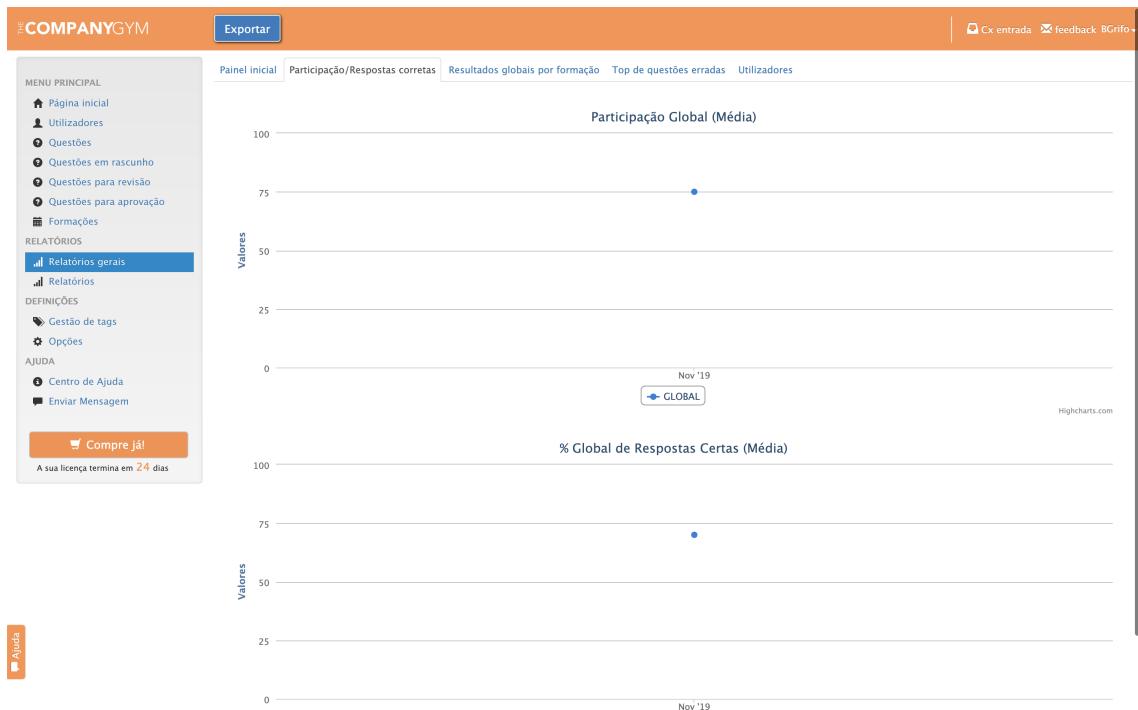


Figura B.43: The Company Gym - Relatório geral (Participação/Respostas correctas)

Nas Figuras B.43 e B.44 temos representados a participação/respostas correctas de todas as formações e os resultados globais por formação, respectivamente.

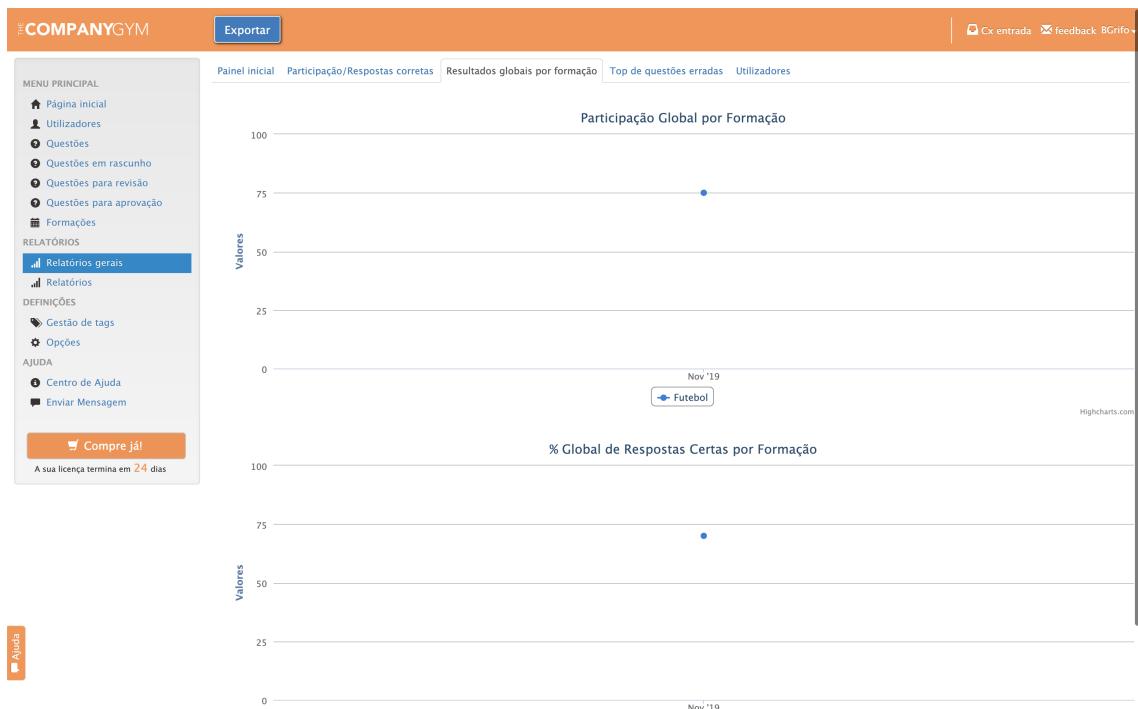


Figura B.44: The Company Gym - Relatório geral (Resultados globais por formação)

No relatório geral é também possível monitorizar quais as questões com maior numero de respostas erradas e o desempenho de cada utilizador final, como podemos ver nas Figuras B.45 e B.46, respectivamente, numa escala temporal definida pelo utilizador.

The screenshot shows the 'Top de questões erradas' (Top of wrong questions) report in The Company Gym. The interface has a top navigation bar with 'COMPANYGYM', 'Exportar', and user status indicators ('Cx entrada', 'feedback', 'BGrifo'). Below the navigation is a menu bar with links like 'Página inicial', 'Utilizadores', 'Questões', etc. The main content area has tabs for 'Painel inicial', 'Participação/Respostas corretas', 'Resultados globais por formação', 'Top de questões erradas' (which is selected), and 'Utilizadores'. A date range selector shows 'Este mês' as the current period. The main table displays 10 rows of wrong questions, each with a 'Tags' column showing relevant keywords like 'Treinador', 'Académica', 'Benfica', 'História Futebol', etc., and a 'Questão' column with the question text. At the bottom, there are pagination controls for 'Registos por página' (10), page number '1-6 de 6', and navigation buttons 'Anterior' and 'Próximo'.

Figura B.45: The Company Gym - Relatório geral (*Top* de questões erradas)

The screenshot shows the 'Utilizadores' (Users) report in The Company Gym. The interface is similar to Figure B.45, with the same top navigation and menu. The main content area has tabs for 'Painel inicial', 'Participação/Respostas corretas', 'Resultados globais por formação', 'Top de questões erradas', and 'Utilizadores' (selected). A date range selector shows 'Este mês' as the current period. The main table displays 2 rows of user data, each with columns for 'Nome' (Name), 'Média de questões/dia' (Average questions/day), 'Participação' (Participation), 'Respostas Erradas' (Wrong answers), 'Respostas corretas' (Correct answers), 'Respostas' (Total answers), '% Respostas corretas' (Percentage of correct answers), 'Tempo Estimado de Formação (m)' (Estimated training time (m)), 'Ativo' (Active), and 'Eliminado' (Deleted). At the bottom, there are pagination controls for 'Registos por página' (10), page number '1-2 de 2', and navigation buttons 'Anterior' and 'Próximo'.

Figura B.46: The Company Gym - Relatório geral (Utilizadores)

Nos relatórios específicos para uma formação, o tratamento dos dados é muito semelhante como poderemos verificar mais em diante nas Figuras B.47, B.48, B.49 e B.50. Depois de

selecionar a formação para ser possível gerar o relatório de dados, numa escala temporal definida pelo utilizador, são apresentados os gráficos relativos á percentagem de participação, repostas correctas por tag de questão e utilizador. No *top* de questões erradas é possível listas os utilizadores finais que erraram uma determinada pergunta. O inverso acontece na página seguinte, representado na Figura B.49, sendo possível listar as questões onde os utilizadores com mais respostas erradas, erraram. Por fim temos a listagem dos utilizadores finais que estão associados à formação em questão, seguidos das estatísticas relacionadas com o seu desempenho.

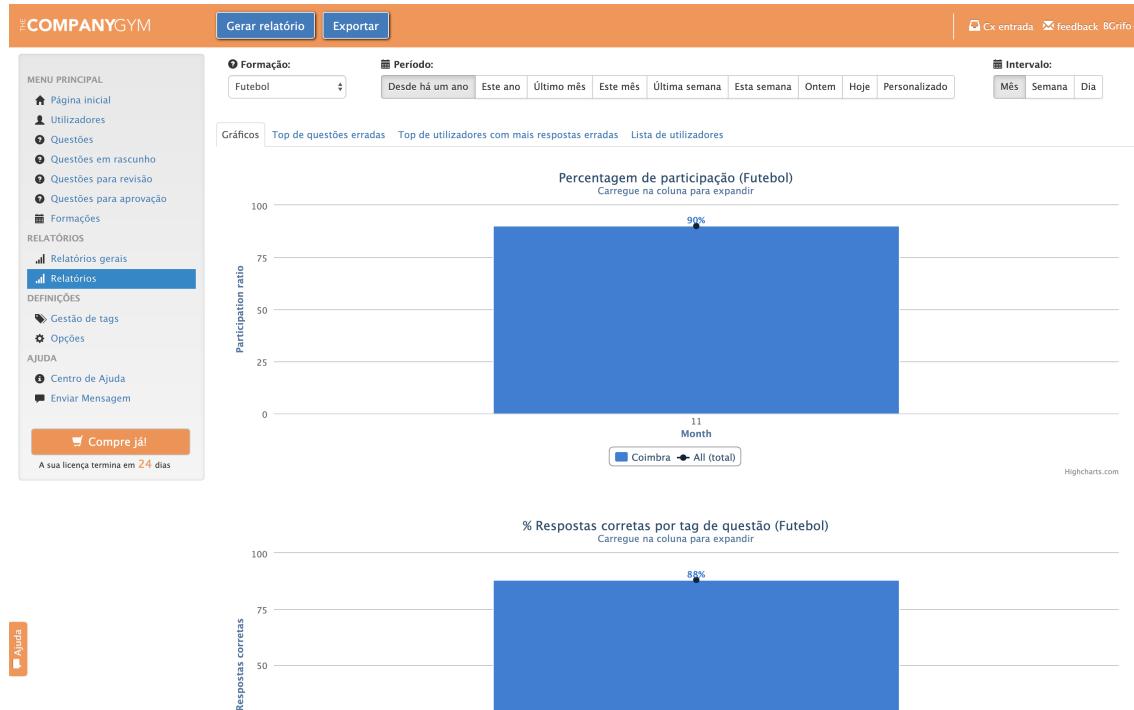


Figura B.47: The Company Gym - Relatório específico de uma formação (Gráficos)

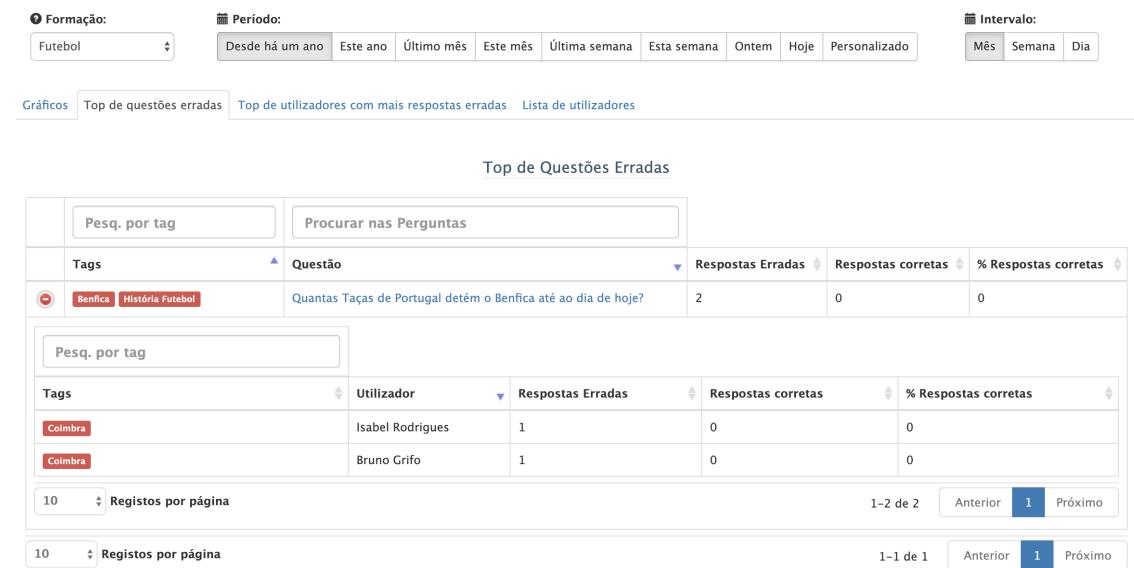


Figura B.48: The Company Gym - Relatório específico de uma formação (*Top* de questões erradas)

Formação: Futebol

Período: Desde há um ano, Este ano, Último mês, Este mês, Última semana, Esta semana, Ontem, Hoje, Personalizado

Intervalo: Mês, Semana, Dia

Gráficos Top de questões erradas Top de utilizadores com mais respostas erradas Lista de utilizadores

Top de utilizadores com mais respostas erradas

Pesq. por tag		Pesq. nos utilizadores					
Tags	Utilizador	Respostas Erradas	Respostas corretas	% Respostas corretas			
<input checked="" type="checkbox"/> Coimbra	Isabel Rodrigues	1	9	90			
Questão		Respostas Erradas	Respostas corretas	% Respostas corretas			
Quantas Taças de Portugal detém o Benfica até ao dia de hoje?		1	0	0			
10	Registos por página	1-1 de 1			Anterior	1	Próximo
<input checked="" type="checkbox"/> Coimbra	Bruno Grifo	1	7	87			
10	Registos por página	1-2 de 2			Anterior	1	Próximo

Figura B.49: The Company Gym - Relatório específico de uma formação (*Top* de utilizadores com mais respostas erradas)

Formação: Futebol

Período: Desde há um ano, Este ano, Último mês, Este mês, Última semana, Esta semana, Ontem, Hoje, Personalizado

Intervalo: Mês, Semana, Dia

Gráficos Top de questões erradas Top de utilizadores com mais respostas erradas Lista de utilizadores

Listado de utilizadores

Pesq. por tag		Pesq. nos utilizadores								
Tags	Utilizador	Média de Questões/Dia	% Participação	Respostas Erradas	Respostas corretas	Respostas	% Respostas Certas	Estimated Training Time (m)	Está Activo	
<input checked="" type="checkbox"/> Coimbra	Bruno Grifo	2	50	1	7	8	87	4	sim	
<input checked="" type="checkbox"/> Coimbra	Isabel Rodrigues	2	100	1	9	10	90	5	sim	
10	Registos por página	1-2 de 2			Anterior	1	Próximo			

Figura B.50: The Company Gym - Relatório específico de uma formação (Lista de utilizadores)

B.5 involve.me

"*involve.me* is a next-generation user engagement & customer experience platform with a focus on digital marketers & e-commerce." [23]. Esta plataforma foca-se também em recolher e analisar informações sobre os utilizadores finais.

O *involve.me* oferece um plano gratuito com 100 submissões por mês e acesso limitado às funcionalidades da plataforma. Para aceder às funcionalidades da plataforma é necessário criar um conta.

Para testar as funcionalidades desta ferramenta, foi criado um questionário para calcular o local ideal para passar férias consoante as preferências do utilizador final.

Uma das funcionalidades interessantes do involve.me é a criação de questionários que por exemplo, consoante as respostas do utilizador final, o resultado vai ser diferente, tal como podemos ver nas Figuras B.51 e B.52.

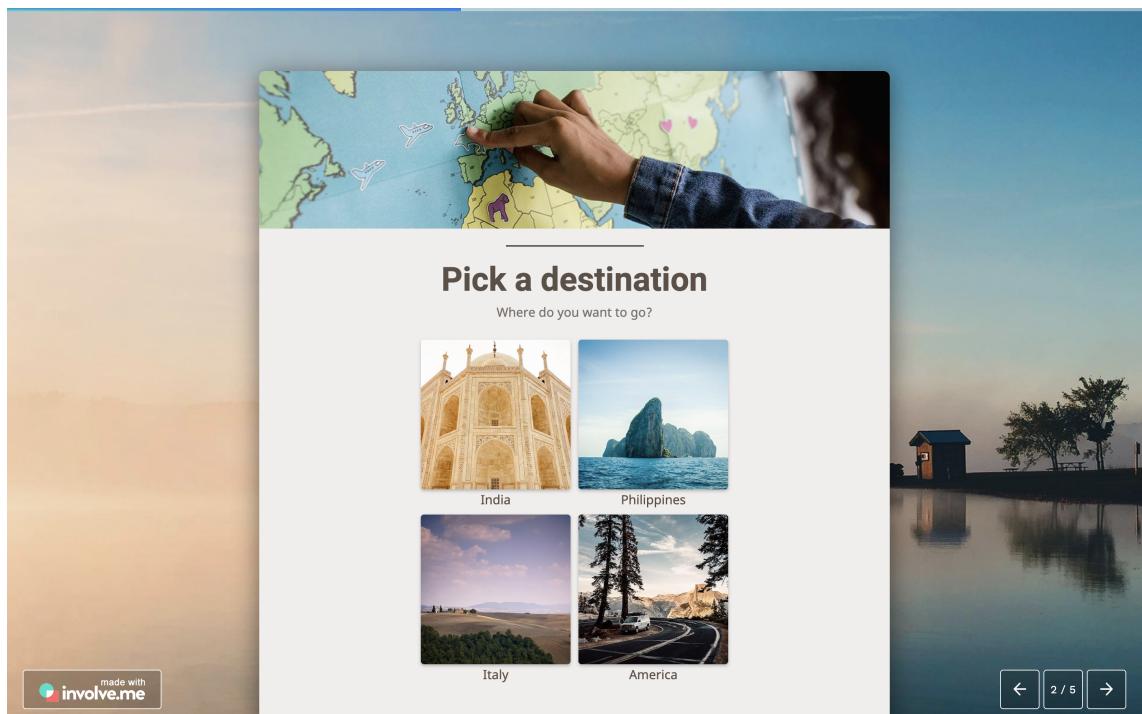


Figura B.51: involve.me - Exemplo de um Questionário

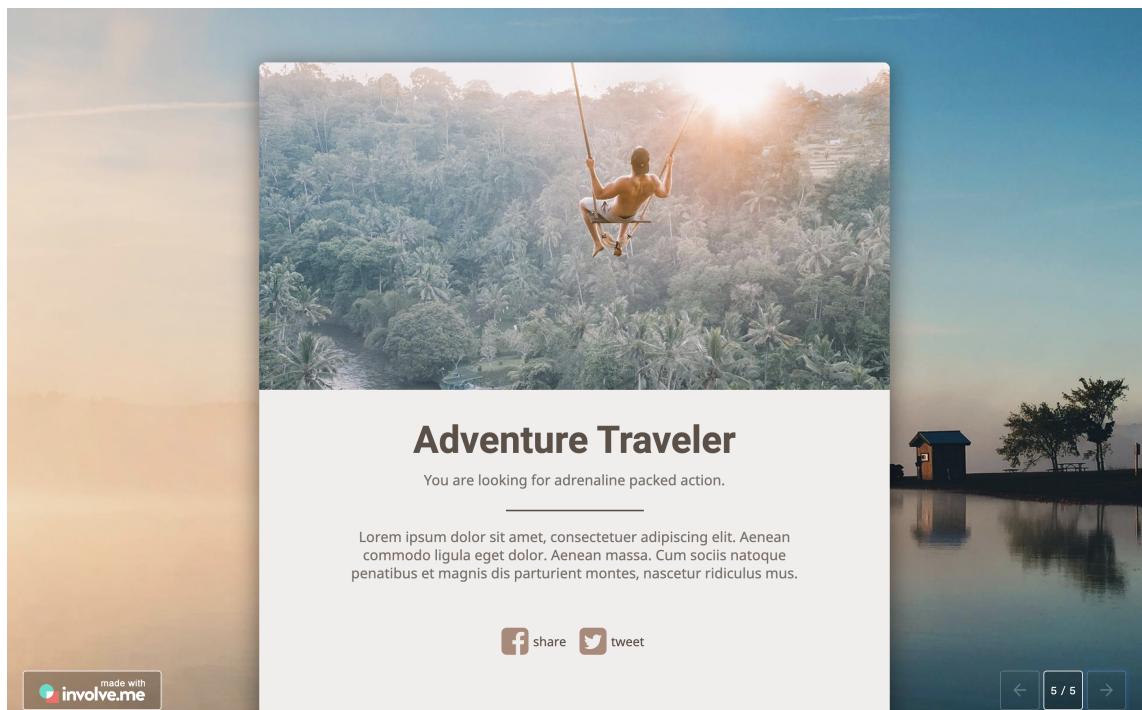


Figura B.52: involve.me - Resultado do Questionário da Figura B.51

A partir da página principal, como podemos ver na Figura B.53 temos listados todos os projetos do utilizador. A partir da página principal podemos também criar um novo projeto, aceder à lista de *templates* (Figura B.54) recomendados para os projetos, análise dos resultados dos projetos, integrações (i. e. com sistemas externos) e informações e definições da conta do utilizador.

The screenshot shows the involve.me homepage. At the top, there is a dark header bar with the logo, navigation links (Projects, Templates, Analytics, Integrations, Affiliate Program), an Upgrade button, and a user profile for Bruno Grifo. Below the header is a sidebar titled "Workspaces" with a "+ Add" button. Under "My Workspace", there is a card for "My Workspace" with a count of 2. The main area is titled "My Workspace" with a search icon and a "+ Create Project" button. It lists two projects: "All (2)" (Draft (2), Published (0), Completed (0), Archived (0)). The first project is "Multiple Outcomes" titled "Which Christmas Character Are You?", and the second is "Multiple Outcomes" titled "What's Your Travel Type?". At the bottom, there is a copyright notice: "© 2020 All rights reserved. involve.me is a trademark of stereosense GmbH. [Terms](#), [Privacy](#) and [Data Processing](#)".

Figura B.53: involve.me - Página Principal

The screenshot shows the "Templates" page of involve.me. The top navigation bar is identical to the homepage. The main content area has a title "Templates" with a teal underline. Below the title is a sub-instruction: "Use these templates as **responsive landing pages** or easily **embed them into your website**." To the left is a "Categories" sidebar with a list of template types and counts: All (77), Quiz (9), Survey (22), Calculator (8), Form (10), Payment Form (7), Lead Page (13), Promotion (13), and Personality Test (7). The "Personality Test" category is highlighted with a teal background. To the right, there are several preview cards for different templates, each with a "Preview" and "Choose" button. The cards include: "Blank" (Blank template), "Which Christmas Character Are You?" (Quiz template), "What's Your Travel Type?" (Quiz template), "What's Your Fashion Personality?" (Quiz template), "Which Type of Fruit Are You?" (Quiz template), and "What Type of Reader Are You?" (Quiz template). At the bottom left, there is a URL: "https://app.involve.me/template/whats-your-travel-type".

Figura B.54: involve.me - Templates

Representado na Figura B.55 temos o inicio do processo da criação de um questionário para mostrar a um utilizador final um destino para passar férias. Outras experiências podem ser criadas (e. g. formulário, *survey* etc...), contudo serão apenas mostradas as funcionalidades chaves que competem com o 10.quest. Como podemos ver é possível adicionar vários tipos de elementos e personaliza-los ao gosto do utilizador.

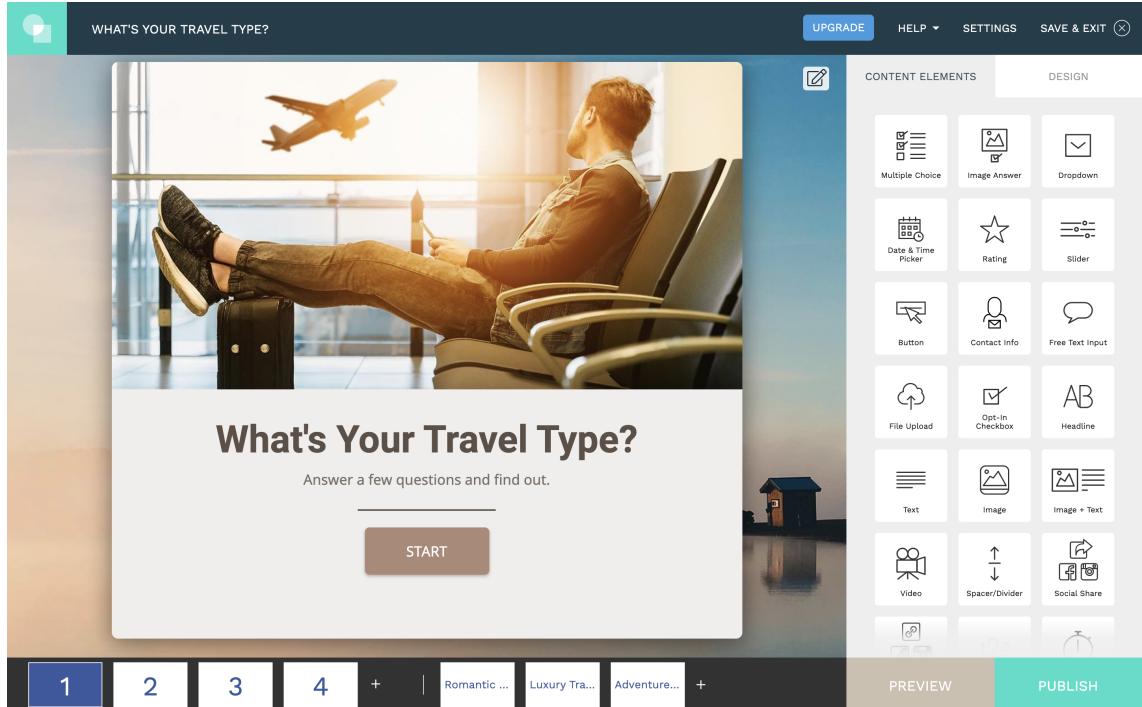


Figura B.55: involve.me - Elementos

Como foi referido anteriormente o involve.me permite a criação de questionários que consoante as respostas do utilizador final, devolve uma determinada resposta. Para isso é necessário associar as respectivas respostas às perguntas. Em primeiro lugar é necessário selecionar o elemento para que seja possível editar o mesmo, tal como podemos ver na Figura B.56.

Os resultados têm de ser criados previamente antes de serem associados às respostas do questionário. Como podemos ver na Figura B.57 um resultado pode ser composto por um conjunto de elementos.

É ainda de notar que o involve.me permite a adição de pontuação às respostas, permitindo assim criar um sistema de pontuação que possibilita atribuir maior relevância a uma ou mais respostas.

Antes de publicar o questionário é possível fazer uma pré-visualização para verificar se o questionário cumpre as necessidades do utilizador. O involve.me permite a pré-visualização dos *items*/experiências em dispositivos móveis e computador como podemos ver na Figura B.58.

WHAT'S YOUR TRAVEL TYPE?

PICK A DESTINATION

Where do you want to go?

India Philippines

Italy America

ANSWERS

Recommended minimum: 500x200 pixel
Maximum file size: 3 MB

India

Drop files here to upload

✓ Connect to outcome ...
Romantic Traveler
Luxury Traveler
Adventure Traveler
None

Drop files here to upload

Connect to outcome ...

Italy

Drop files here to upload

SAVE & CLOSE Changes are saved automatically

PREVIEW PUBLISH

Figura B.56: involve.me - Associar resultados às respostas

WHAT'S YOUR TRAVEL TYPE?

Luxury Traveler

Take time to indulge, relax and pamper.

Facebook share Twitter tweet

SOCIAL SHARE

CONTENT DESIGN SETTINGS

TITLE

SERVICES

Facebook share

Twitter tweet

+ Add new

SAVE & CLOSE Changes are saved automatically

PREVIEW PUBLISH

Figura B.57: involve.me - Resultado possível

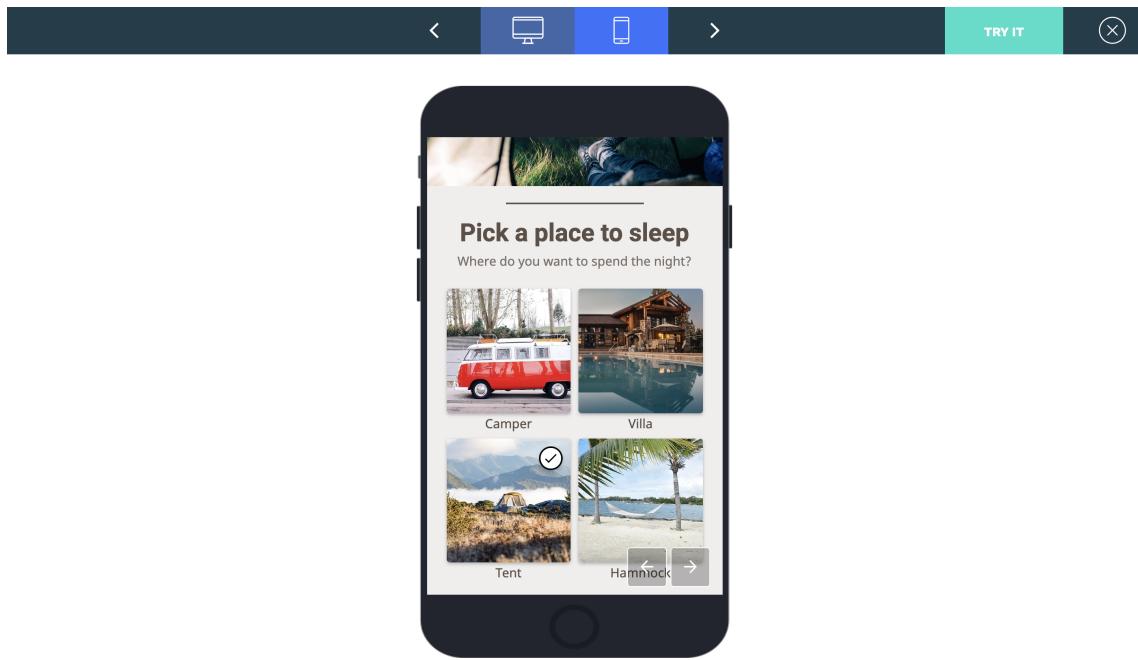


Figura B.58: involve.me - Pré-visualização do questionário

Depois de terminar o questionário, tal como podemos ver nas Figuras B.59 e B.60, é necessário definir algumas informações sobre o mesmo (e. g. nome, URL, validade etc.) e é ainda possível criar um *template* com o título e descrição para ser partilhado nas redes sociais. O questionário pode também ser partilhado através de um URL ou embebido noutra *website*.

Figura B.59: involve.me - Definições do projeto

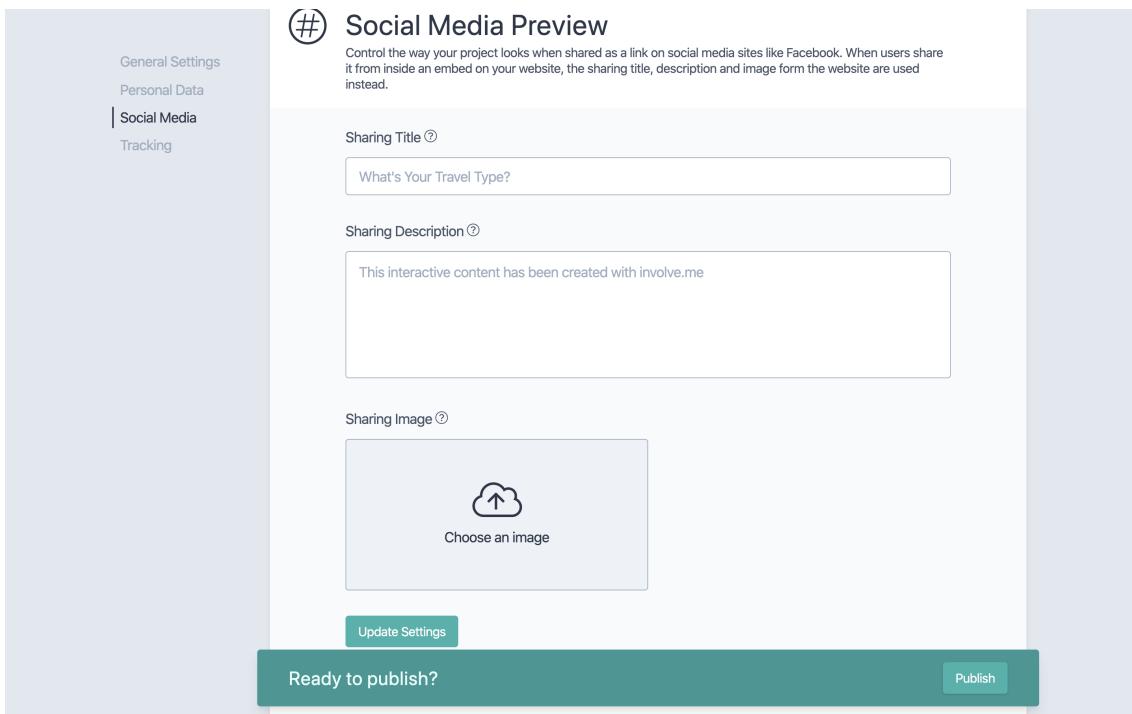


Figura B.60: involve.me - Template para as redes sociais

Na secção de analise de dados, o involve.me apresenta as estatísticas gerais de todos os projectos do utilizador, dando uma precepção acerca da participação geral nos mesmos. É também possível selecionar um dos projetos do utilizador e assim gerar e visualizar os resultados, como podemos ver nas Figuras B.61 e B.62.

No sumário de respostas é possível ver quais as respostas mais frequentes, contudo o mesmo resultado não se consegue verificar para o resultado final (i. e. não é possível visualizar quais os resultados mais frequentes). As respostas detalhadas, tal como os dados pessoais, apresentam todas as respostas de um respetivo utilizador final.

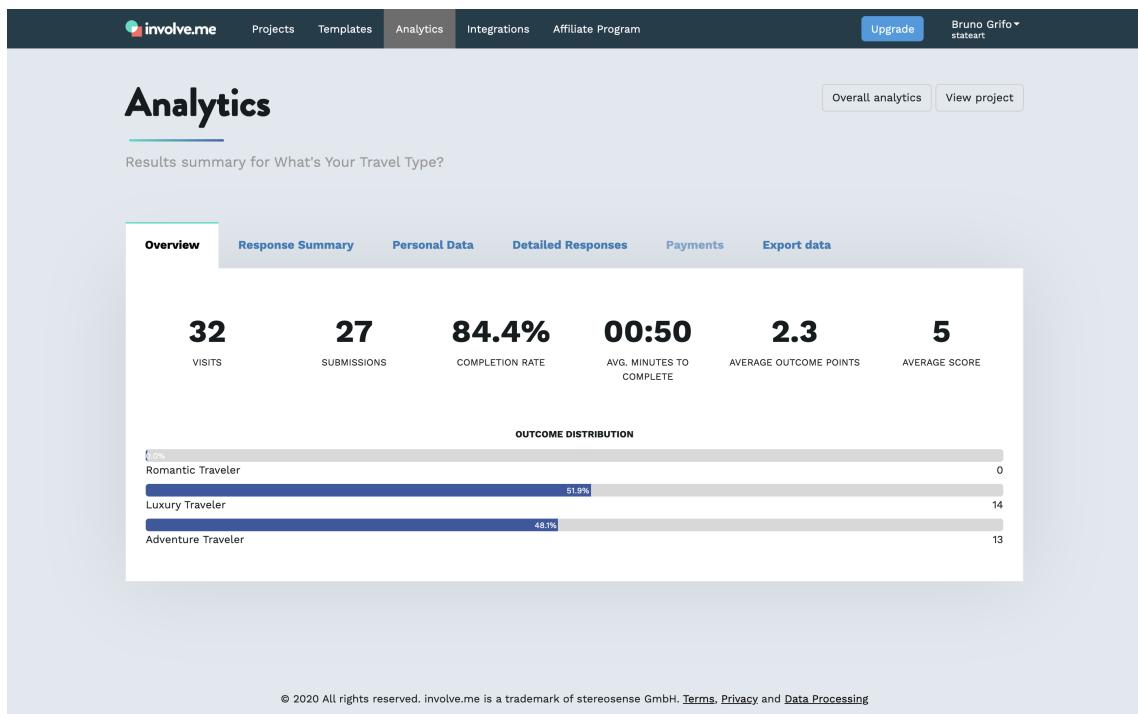


Figura B.61: involve.me - Estatísticas gerais do quesitonário

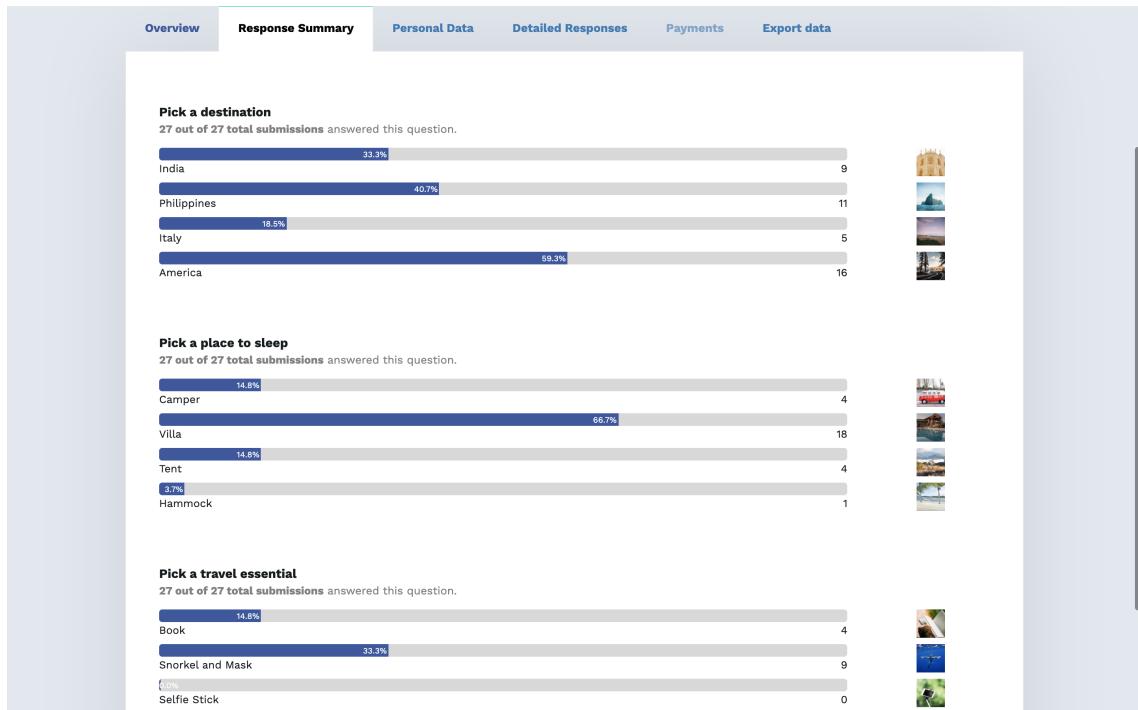


Figura B.62: involve.me - Sumário de respostas do questionário

B.5.1 Survey Anyplace

O Survey Anyplace é uma plataforma online com foco na criação de *surveys* e questionários interativos. O Survey Anyplace afirma proporcionar uma boa experiência para o utilizador

através de elementos interativos e funcionalidades de personalização. Esta plataforma permite também a análise dos dados recolhidos através dos questionários publicados. Apesar de não ser fornecido nenhum plano gratuito, o Survey Anyplace disponibiliza um trial de 6 dias que fornece acesso a grande parte das funcionalidades.

Como podemos ver na Figura B.63, na página principal temos acesso aos questionários do utilizador. O utilizador a partir desta página consegue criar um novo questionário, editar e eliminar um questionário já existente. A partir daqui o utilizador consegue também aceder à sua conta onde pode atualizar/alterar as suas informações básicas(e. g. nome, email, idioma etc..).

The screenshot shows the Survey Anyplace homepage. At the top, there is a navigation bar with links for Home, My Contacts, Pricing (showing a 6 days left in trial), and a three-dot menu. Below the navigation is a search bar and a button to 'Create questionnaire'. The main area displays a table titled 'All questionnaires' with two entries:

Name	Last edited	Responses	Share	Active	More
Disc Assessment Template su.vc/amikpglw	09/01/2020	1			
Assessment Template su.vc/kyadfgtg	09/01/2020	5			

At the bottom of the page, there are pagination controls: 'Rows per page: 5', '1 – 2 of 2', and navigation arrows for 'Previous' and 'Next'.

Figura B.63: Survey Anyplace - Página inicial

Na Figura B.64 está representado o processo de criação de um questionário na plataforma. No exemplo estão apenas representados dois tipos de perguntas (i. e. escolha multipla de texto e de imagens), contudo outros géneros de perguntas podem ser adicionados como podemos ver na Figura B.65. A plataforma permite anexar ficheiros às perguntas e respostas através de um link, redes sociais ou do dispositivo do utilizador, sendo que para as perguntas estes ficheiros podem ser imagens ou vídeos e para as respostas apenas são aceites imagens.

Ainda na Figura B.64 podemos verificar que é possível atribuir uma pontuação a uma resposta, e de seguida associar a mesma a um resultado. Desta forma é criado um sistema de pontuação que baseado nas respostas do utilizador, irá apresentar o resultado com maior pontuação. Outras definições tais como permitir mais do que uma resposta, tornar uma pergunta mandatória, etc.. são acessíveis nesta página.

The screenshot shows the Survey Anyplace interface for creating a questionnaire. At the top, there are tabs for Questions, Design, Extra Options, Share, and Results, with a red bar indicating the current tab is 'Questions'. Below the tabs, there are two question cards:

- Question 4:** Text Choice. Question text: "You're torn between a hot date and a day at work....". Answer options: "I tell the truth" (0 outcomes), "I change the subject" (1 outcome), and "I lie" (5 outcomes). A 'Custom score' button is highlighted.
- Question 5:** Text Choice. Question text: "Your boss asks how you like their new haircut. It's...". Answer options: "You're the laid back one", "You're the overachiever of the office", and "Oh Lord, you're the wannabe boss's favorite".

On the left, there are various editing tools and media options. On the right, there are additional settings like 'Make the question mandatory', 'Turn this question into a quiz question', and 'Count custom score for this question'. Below the questions, there is another card for 'Image Choice' with the question "How do you feel about casual Friday?".

Figura B.64: Survey Anyplace - Criar questionário

The screenshot shows the 'Choose a question type and hit the button 'Add question'' dialog. It lists various question types in a grid:

Text Choice	Open Ended	Form
Image Choice	Image Upload	Slider (Numbers)
Slider (Text)	Text Only	Ranking
NPS	Typehead Auto-Suggest <small>Upload your list of possible answers. The respondent can start typing and the corresponding possible answers will show in the dropdown.</small>	Radio Button Rating
Continuous Sum	Rating	Signature
Scratch Card	Slot Machine	

A note at the bottom says: "Add some fun to your questionnaire with these widgets 😊". At the bottom right of the dialog is an 'Add question' button. To the right of the dialog, a hand holds a smartphone displaying a survey titled "What's your all-time favorite pizza topping?". The survey includes a dropdown menu with options like Cheese, Blue cheese, Chicken, and BBQ Chicken, and a 'NEXT' button.

Figura B.65: Survey Anyplace - Tipo de pergunta

Na secção *Design* encontra-se todas as funcionalidades relacionadas com a personalização do template, tal como podemos ver na Figura B.66

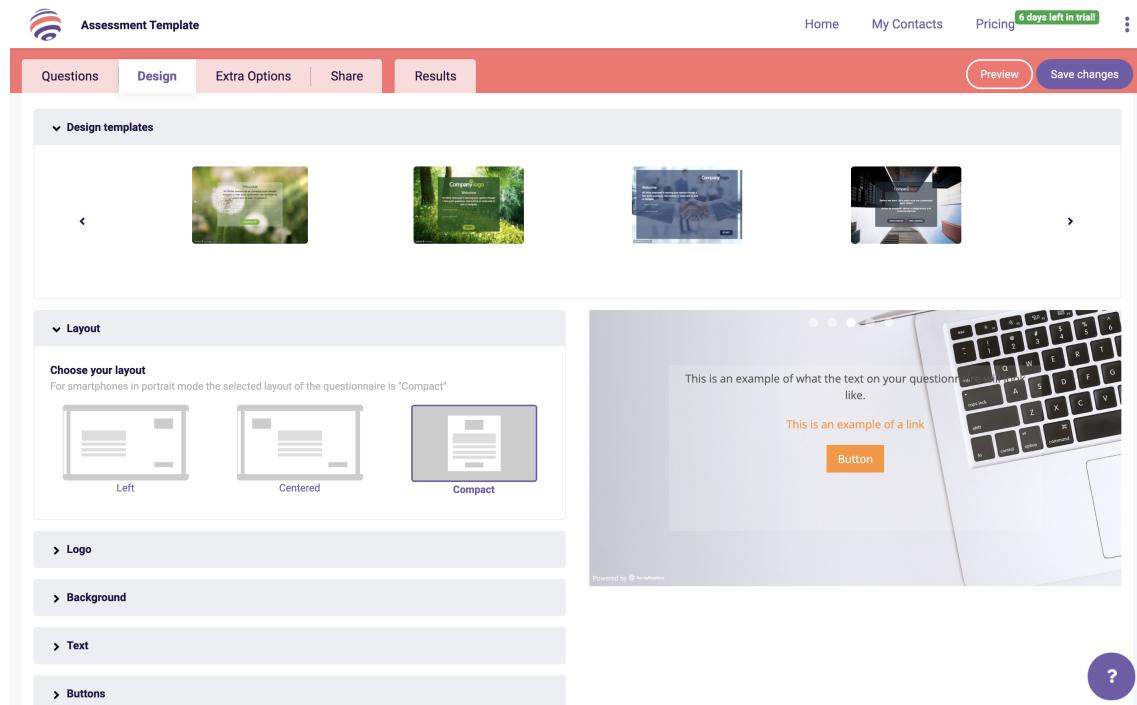


Figura B.66: Survey Anyplace - Personalização do questionário

O Survey Anyplace disponibiliza ainda uma série de funcionalidades extra para os questionários (Figura B.67). Algumas destas funcionalidades são importantes e visto que partilham um comportamento semelhante com a plataforma a desenvolver. Neste sentido algumas destas funcionalidades foram analisadas ao pormenor:

- **Condições lógicas** - Representado na Figura B.68 temos a implementação de uma condição lógica em que se duas condições se confirmarem então o utilizador será redirecionado para uma a pergunta definida. Esta e outras acções estão disponíveis dando ao utilizador possibilidade de, através de condições, criar um fluxo ou comportamento desejado.
- **Resultados** - Como foi referido anteriormente é possível adicionar resultados a respostas é nesta secção que os resultados podem ser criados. Representado na Figura B.69 temos a criação de um resultado. É ainda de notar que em adição ao sistema de pontuações pode-se adicionar condições lógicas aos resultados para restringir os mesmos às necessidades do utilizador.
- **Email** - Outra funcionalidade do Survey Anyplace é a possibilidade de enviar um email personalizado para um utilizador final. À semelhança da funcionalidade anterior pode-se adicionar condições lógicas aos templates para restringir os mesmos às necessidades do utilizador.

The screenshot shows the Survey Anyplace platform's 'Assessment Template' section. At the top, there are navigation links: Home, My Contacts, Pricing (with a '6 days left in trial' badge), and a three-dot menu. Below the navigation is a red header bar with tabs: Questions, Design, Extra Options, Share, and Results. To the right of the header are 'Preview' and 'Save changes' buttons.

Text options

- Labels and messages**: Change the default text of the buttons and pop-ups.
- Multiple languages**: Add any language you want to provide a translation for in your questionnaire.

Question logic

- Question logic**: Set up conditions that will hide or show specific questions/answers.
- Auto Skip**: Automatically go to next question when answer has been selected by respondent (without having to click next).
- Outcomes**: These screens will show based on the answers or scores of the respondent.
- Email templates**: Send emails when the questionnaire has been completed based on the scores or answers of the respondent.
- Question grouping & Question pool**: Create question pools, randomize questions, show multiple questions on one screen.

Custom Scoring

Figura B.67: Survey Anyplace - Opções extra

This screenshot shows the 'Create rule' interface for 'Question logic'. On the left, a sidebar lists existing rules:

- Skip to question 7 if answer on question 1 is equal to answer 2 AND answer on question 3 is not equal to answer 1

The main area is titled 'Question logic' and contains the following logic structure:

```

if
  answer on question Q1 You're late for work! Why?
  is equal to A2 I'm never late, in fact, I'm always early
and
  answer on question Q3 Your desk, your habitat, what can be found ther...
  is not equal to A1 All kinds of things, it's a rather messy desk.
Then
  skip to question Q7 Which would excite you the most?
  
```

At the bottom right are 'Apply', '-' (minus), and '+' (plus) buttons.

Figura B.68: Survey Anyplace - Condição lógica

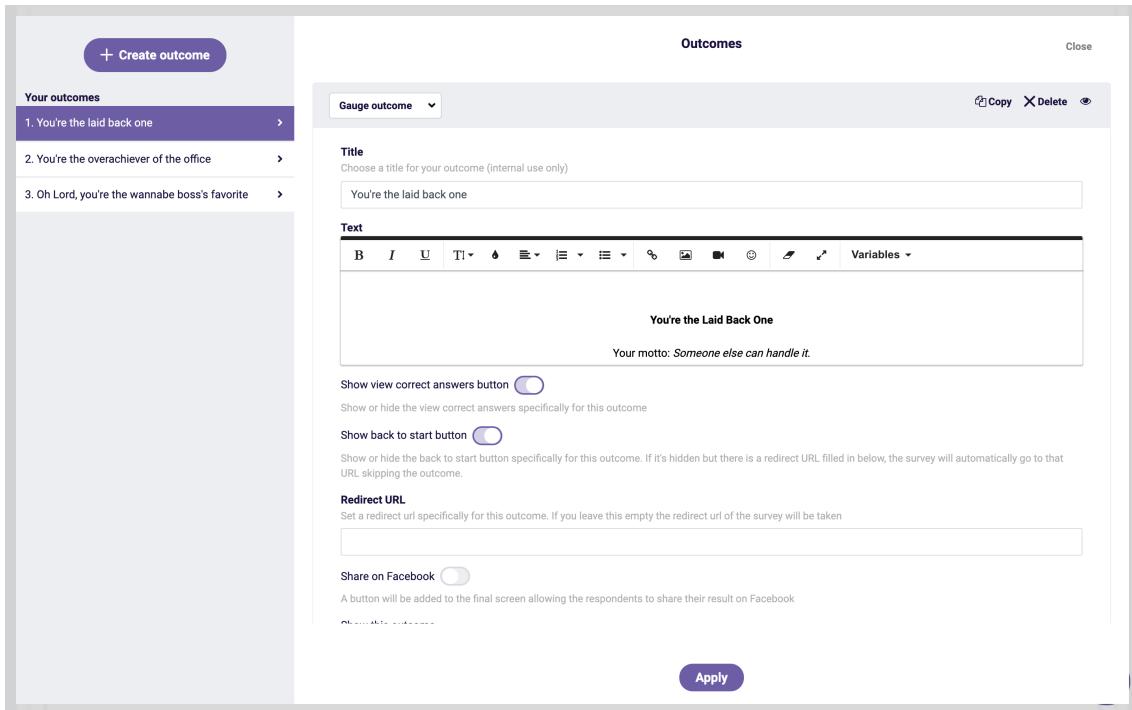


Figura B.69: Survey Anyplace - Resultados possíveis

Na analise de resultados, representado na Figura B.70 o Survey Anyplace permite visualizar a percentagem de vezes que uma determinada resposta foi escolhida, para a respectiva pergunta. Tendo em conta que existem diversos de perguntas, pode ser visualmente mais agravável visualizar os dados de forma diferente e por isso é possível escolher o tipo de gráfico que queremos para visualizar a informação.

É também possível visualisar as os resultados (i. e. todas as respostas) de um utilizador na secção *Responses* e ainda apresentar os resultados em forma de apresentação na secção seguinda. Por último o Survey Anyplace fornece a possibilidade de descarregar os dados dos questionário. Esta informação pode ser decarregada através de um ficheiroformato CSV, XLS ou PDF.

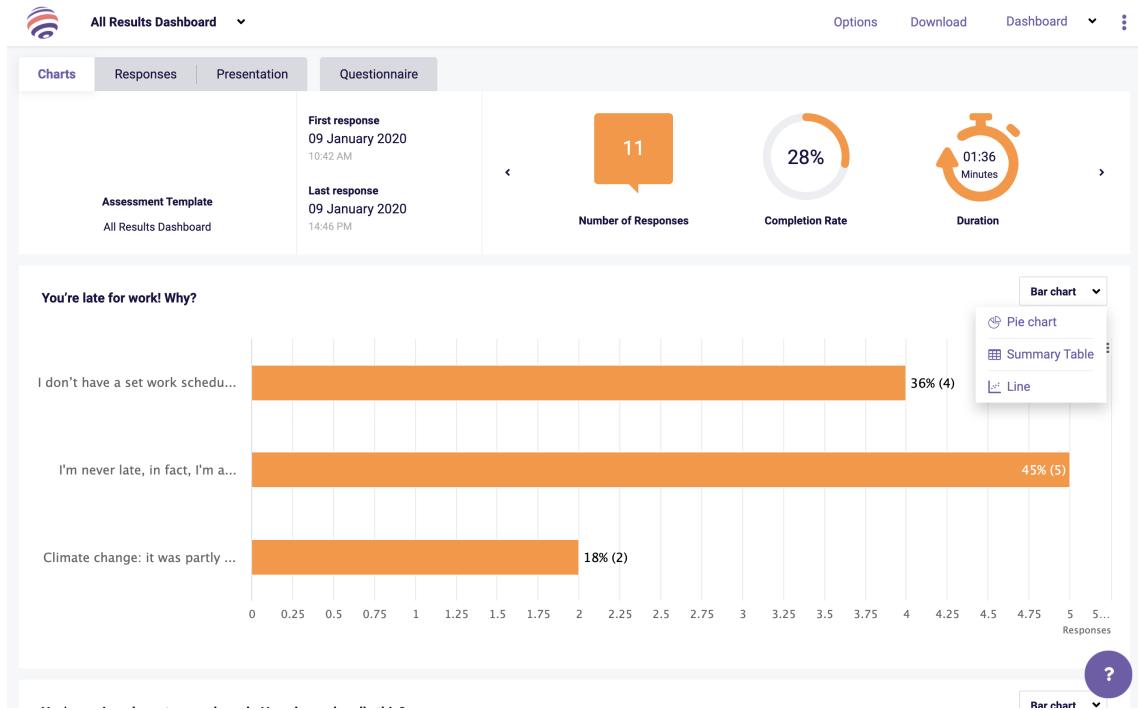


Figura B.70: Survey Anyplace - Condição lógica

B.5.2 Interact

O Interact é uma das grandes plataformas de criação de questionários e geração de leads. Um dos grandes focus da empresa é a geração de leads e segmentação da audiência. "Interact is a tool for creating online quizzes that generate leads, segment your audience, and drive traffic to your website. "

O Interact não tem nenhum plano gratuito, contudo é possível experimentar qualquer um dos planos durante 6 dias.

Para testar as principais funcionalidades desta plataforma foi criado um questionário para o cálculo do destino ideal para passar férias. Como podemos ver na Figura ??, na página principal temos acesso aos questionários, votações e *giveaways*. A partir da página principal podemos também aceder às definições da conta.

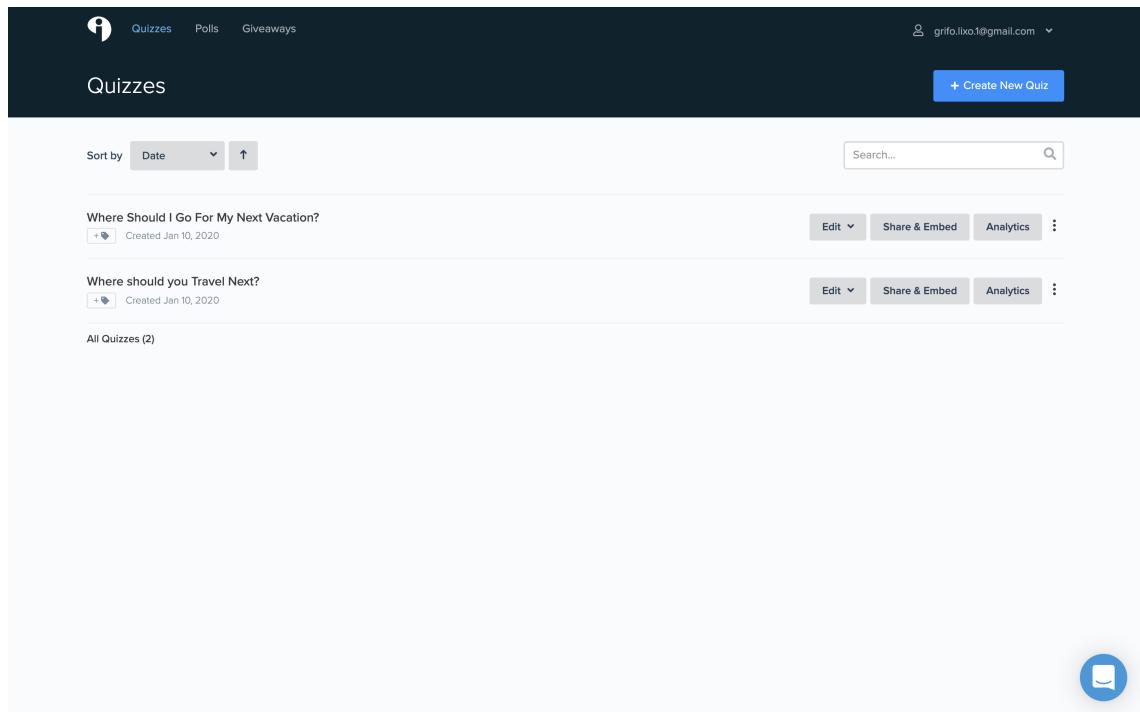


Figura B.71: Interact - Página Principal

Figura B.72: Interact - Criar questionário

Representado na Figura B.72 temos a criação de um questionário. Quando se cria um questionário, a primeira página/capa já está pré-configurada (i. e. apenas é necessário personalizar os elementos no que diz respeito a cor, imagens e fonte de texto). Depois de adicionar e personalizar todos os resultados e perguntas como podemos ver nas Figuras B.73 e B.74, respectivamente, podendo a qualquer momento adicionar mais, pode-se criar

uma correlação entre as respostas e os resultados, como será visto mais à frente.

The screenshot shows the Interact platform interface. On the left, there's a sidebar with various settings like 'Branching Logic' (OFF), 'Conversion Tracking' (EDIT), 'Branding' (EDIT), and 'Social Share Settings' (EDIT). Below these are sections for 'CONTENT' (selected) and 'STYLES'. Under 'CONTENT', there's a 'COVER' section with a placeholder for 'Where should you Travel Next?'. The 'RESULTS (PERSONALITIES)' section lists results for 'Greece', 'Italy', 'Aruba', and 'Iceland', each with options to edit or delete. A '+' button allows adding another result. Under 'QUESTIONS', there's a section for 'What Time of the Year do you like to travel?' with options to reorder questions and answers. The main content area displays a result for 'Italy' featuring a large image of the Trevi Fountain in Rome. Below the image is a text box containing a paragraph about Italy's weather and attractions, followed by a 'Call to Action' button. At the top right of the main area are buttons for 'Preview', 'Share & Embed', 'Publish', and 'Save & Exit'.

Figura B.73: Interact - Possível resultado

This screenshot shows the 'RESULTS (PERSONALITIES)' section of the Interact platform. It includes options for 'Show Multiple Results', 'Redirect Results', 'Reorder Results', and results for 'Greece', 'Italy', 'Aruba', and 'Iceland'. Below this is a 'QUESTIONS' section for a question titled 'What Time of the Year do you like to travel?'. This section includes options to reorder questions and answers, and lists answers for 'When you Travel, what do you...' and 'What Time of the Year do you...'. Each answer has associated image and edit options. The main content area shows four seasonal images: Summer (lady in a field), Spring (blooming tree), Fall (autumn leaves), and Winter (snowy scene). Each seasonal image has an 'EDIT' button. A 'USE TEXT ANSWERS' button is also visible. At the bottom right, there's a '+ ADD ANSWER' button. The top right of the main area has a 'EDIT RESULT CORRELATIONS' button. The top navigation bar includes 'Menu', 'Help', 'Change Quiz Type', 'Last saved a few seconds ago', 'Preview', 'Share & Embed', 'Publish', and 'Save & Exit'.

Figura B.74: Interact - Pergunta do questionário

Assim que o utilizador tiver todos os resultados desejados, pode começar a criar correlações entre as respostas e os resultados possíveis como podemos ver na Figura B.75. Desta forma, no final do questionário, será mostrado o resultado que tem maior correlação com todas as

respostas dadas pelo utilizador final. Outra opção, que poderá ser aplicada em simultâneo com a correlação ou não, é criar uma fluxo lógico para o questionário. Representado na Figura B.76 temos uma possível arvore de decisão para o questionário em que, em algumas respostas específicas é mostrado o resultado de imediato, caso contrário segue o fluxo normal aplicado.

Figura B.75: Interact - Correlação entre a pergunta e os resultados

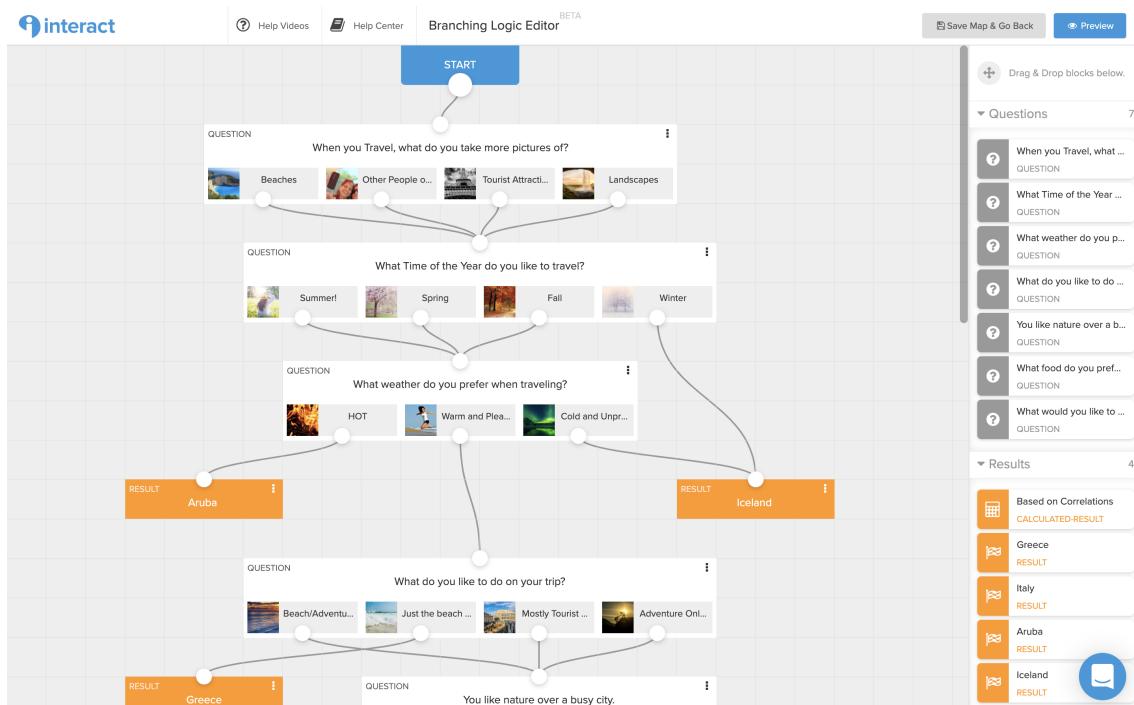


Figura B.76: Interact - Fluxo lógico

Como foi referido anteriormente, o Interact é uma plataforma que foca um dos objectivos principais na recolha de Leads. Como podemos ver nas Figuras B.77, B.78 e B.79 é possível adicionar a funcionalidade de captura de leads.

Em primeiro lugar, representado na Figura B.77 o utilizador deve escolher os campos/dados que pretende recolher do utilizador final e ajustar as definições para o formulário (i. e. se o utilizador tem a opção de saltar o formulário e definir o consentimento do Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados).

Representado nas Figuras B.78 e B.79 está a possibilidade de adicionar eventos a resultados do questionário. No exemplo foi feita a integração com a plataforma HubSpot e como podemos ver na Figura B.79 é possível segmentar a audiência, adicionando os dados do utilizador final que activou o evento a uma lista de contactos específica, a um *workflow* ou ainda para actualizar uma propriedade de um contacto. O mesmo se aplica para respostas (i. e. adicionar eventos a respostas).

Representado na Figura B.80 temos as definições que dizem respeito à partilha dos questionários as redes sociais.

Figura B.77: Interact - Recolha de dados no questionário

Interact

Menu Help Change Quiz Type

All changes saved Preview Share & Embed Publish Save & Exit

Enable lead capture and data collection for my quiz **ON**

- ✓ Set up opt-in form
- ✓ Hubspot
- ✓ Map quiz data to your email list

Branching Logic **OFF**

Conversion Tracking EDIT

Branding EDIT

Social Share Settings EDIT

CONTENT STYLES

COVER

Where should you Travel Next?

RESULTS (PERSONALITIES)

- Show Multiple Results
- Redirect Results
- Reorder Results
- Greece
- Italy
- Aruba
- Iceland
- + Add Another Result

QUESTIONS

- Reorder Questions & Answers
- When you Travel, what do you... ?
- What Time of the Year do you ... ?

Select a result from the list below to add actions

Trigger When this event happens...

Quiz Result: Greece Triggered when a user receives this result.

Actions ...do this.

+ Add Action

Next Up: Answers Save & Continue

Figura B.78: Interact - Segmentação de Leads

Interact

Menu Help Change Quiz Type

Hubspot Actions: **Greece**

Enable lead capture and data collection for my quiz **ON**

- ✓ Set up opt-in form
- ✓ Hubspot
- ✓ Map quiz data to your email list

Branching Logic **OFF**

Conversion Tracking EDIT

Branding EDIT

Social Share Settings EDIT

CONTENT STYLES

COVER

Where should you Travel Next?

RESULTS (PERSONALITIES)

- Show Multiple Results
- Redirect Results
- Reorder Results
- Greece
- Italy
- Aruba
- Iceland
- + Add Another Result

QUESTIONS

- Reorder Questions & Answers
- When you Travel, what do you... ?
- What Time of the Year do you ... ?

Select a result from the list below to add actions

Trigger When this event happens...

Actions ...do this.

Hubspot Actions: Greece

Add to Contact List
New contact will be added to HubSpot contact list.
None selected

Add to Workflow
New contact will be added to HubSpot workflow.
None selected

Update Contact Property
Update a HubSpot contact property with a specific value.
None selected

Save Close

Figura B.79: Interact - Segmentação de Leads HubSpot

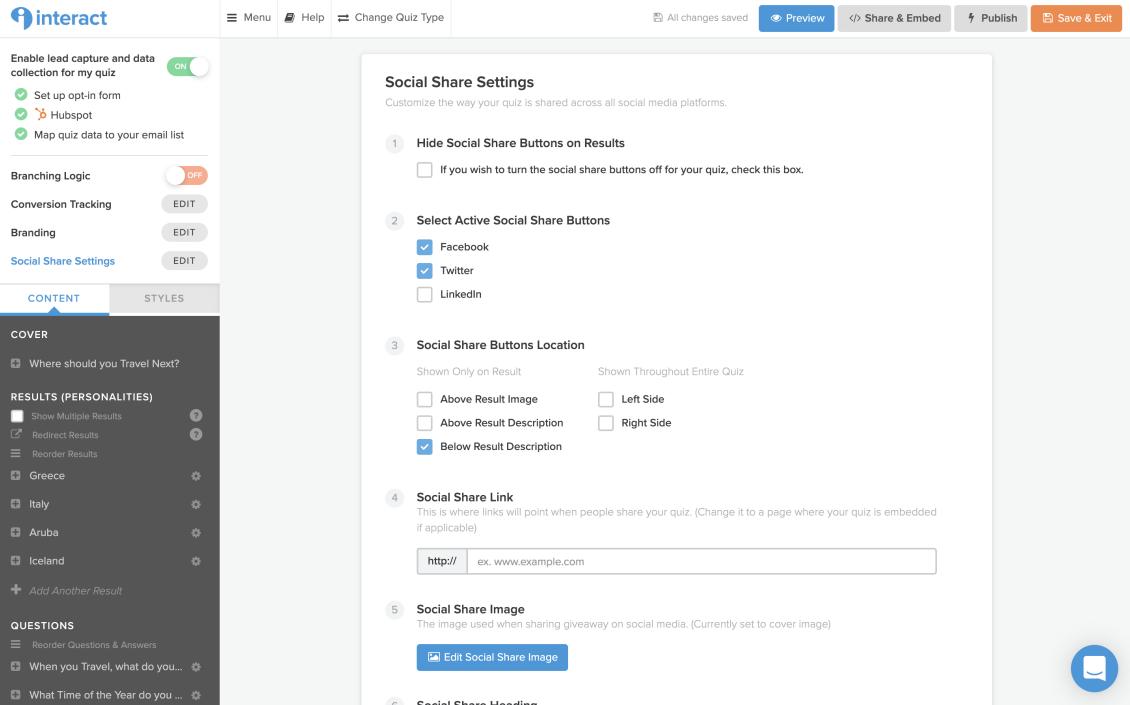


Figura B.80: Interact - Definições de partilha do questionário

Depois de terminado e visualizar o questionário, para ver se o mesmo ficou conforme desejado, o utilizador pode partilhar o questionário. O questionário pode ser partilhado através de um *pop-up*, barra de anúncio, anúncio no Facebook, embebido num website, link direct ou através da partilha nas redes sociais.

Nas Figuras B.81, B.82, B.83, B.84 e B.85 temos representado todas as funcionalidades de analise dos dados recolhidos durante o periodo da quesitonário, ou durante uma data definida pelo utilizador.

Representado na Figura B.81 temos uma visão geral dos dados. Tal como representado é facilmente visivel os resultados que apareceram mais vezes, o túnel de conversão e taxa de partilha nas redes sociais. É também possível verificar a conversão entre dois tipos de utilizador final (no exemplo temos a conversão entre utilizadores que completaram o questionário e utilizadores finais que se tornaram leads).

Nas Figuras B.82 e B.83 temos listadas todas as leads com os respectivos resultados (i. e. respostas e resultado final) relativamente ao questionário e os resultados que maior sucesso, respectivamente.

Representado na Figura B.84 todas as perguntas e respostas (i. e. numero de clicks, por resposta, por pergunta).

Por último, na Figura B.85 temos um gráfico que mostra o número de eventos ao longo do tempo e respectiva taxa de conversão. É de notar que o gráfico para a taxa de conversão representa a conversão escolhida na Figura B.81.

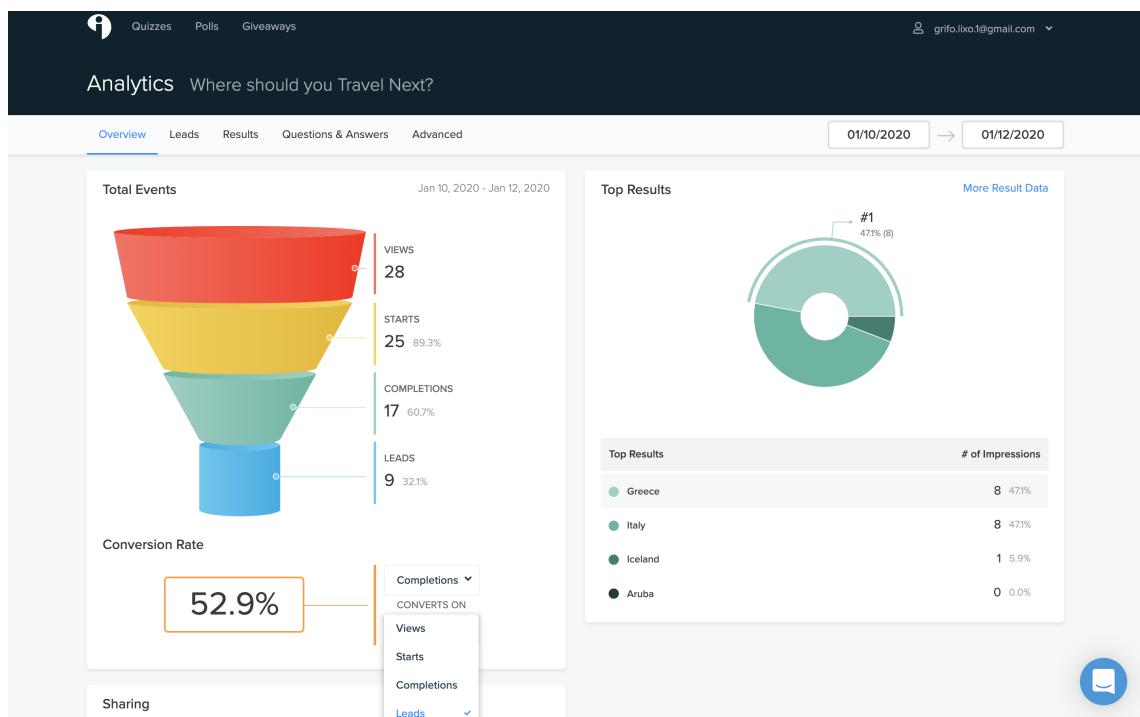


Figura B.81: Interact - Análise de resultados (visão geral)

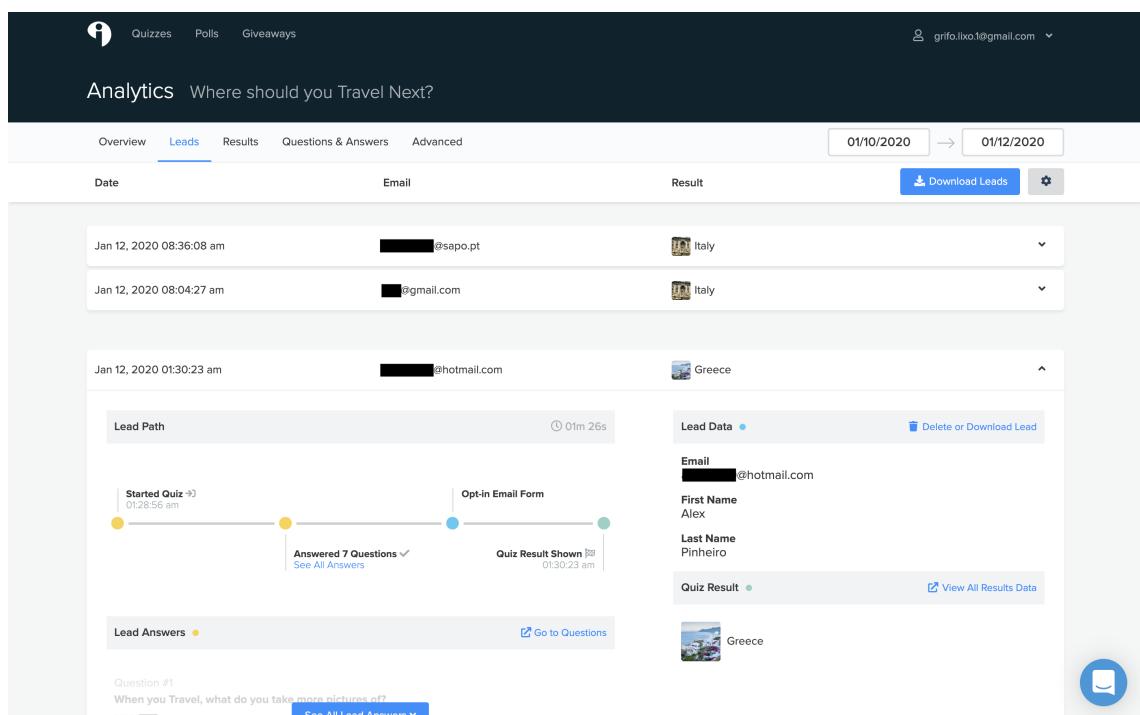


Figura B.82: Interact - Análise de resultados (leads)

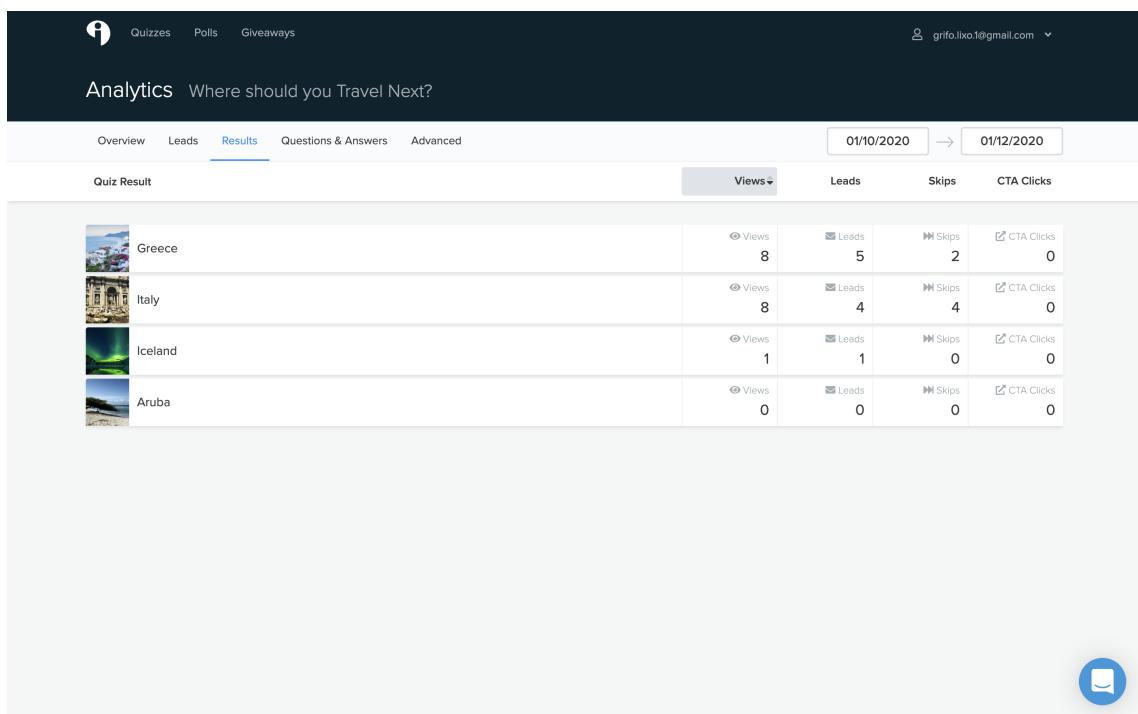


Figura B.83: Interact - Análise de resultados (resultados)

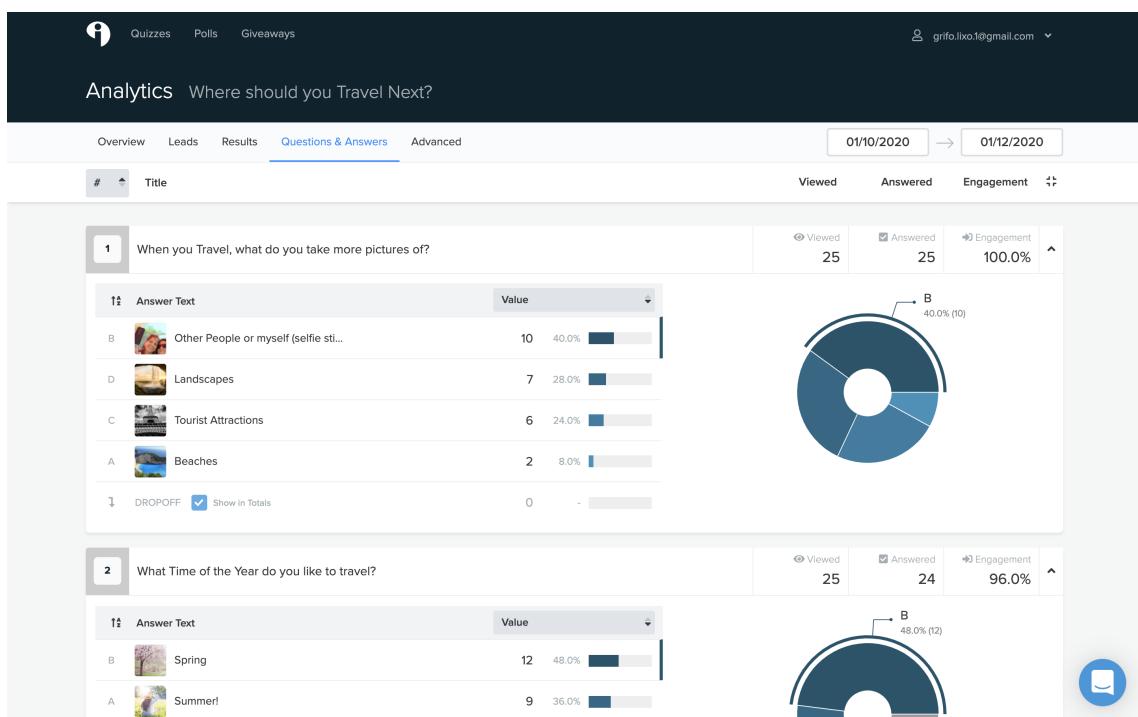


Figura B.84: Interact - Análise de resultados (perguntas e respostas)

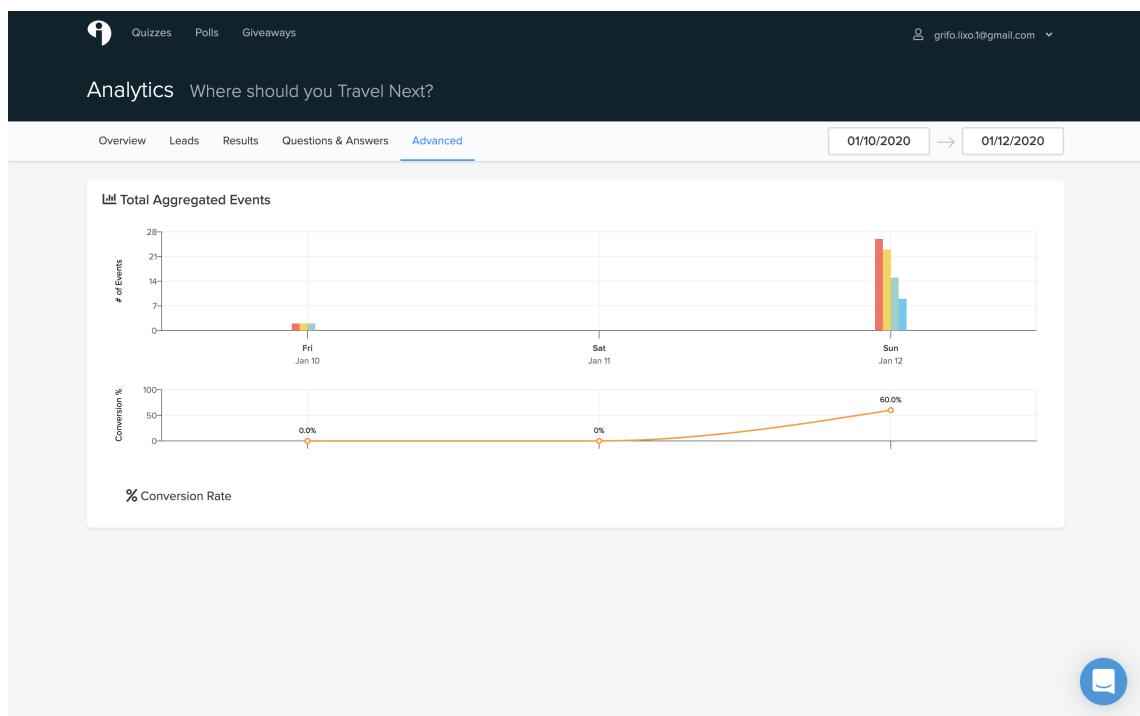


Figura B.85: Interact - Análise de resultados (taxa de conversão)

Anexo C

Casos de Uso

BLABLABLA

Anexo D

Mockups

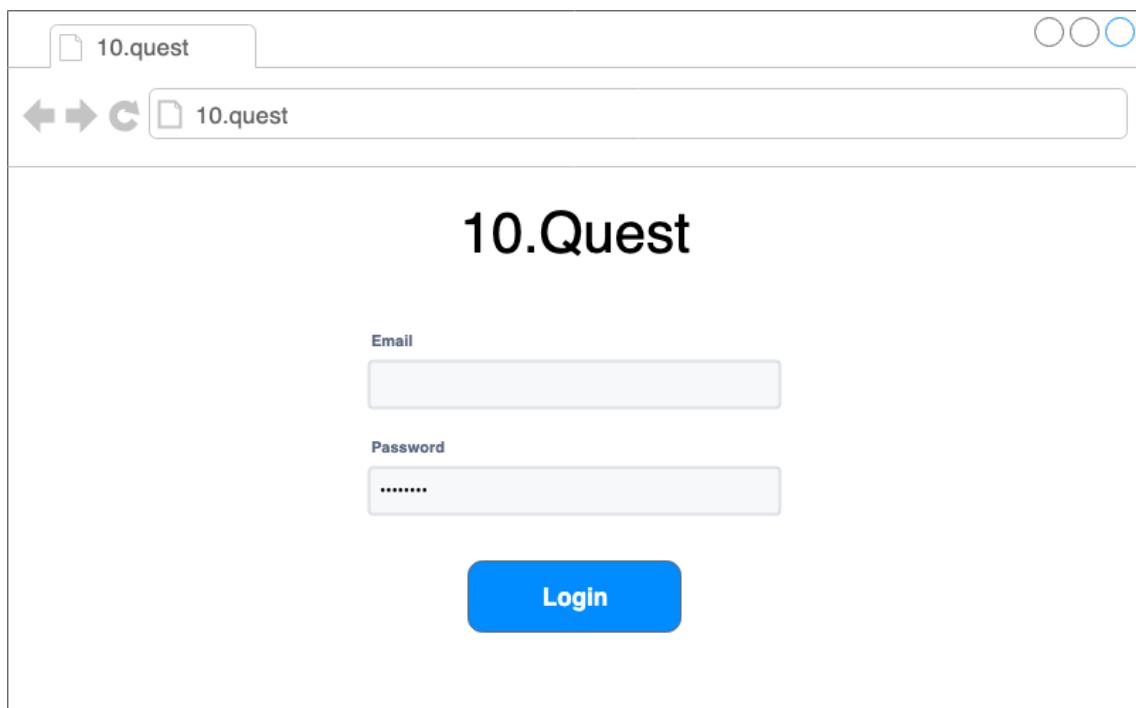


Figura D.1: 10.quest - Login

10.quest

10.quest

10.Quest

Nome da Empresa

Nome

Email

Username

Password
.....

Password Confirmação
.....

Registo

Figura D.2: 10.quest - Registo

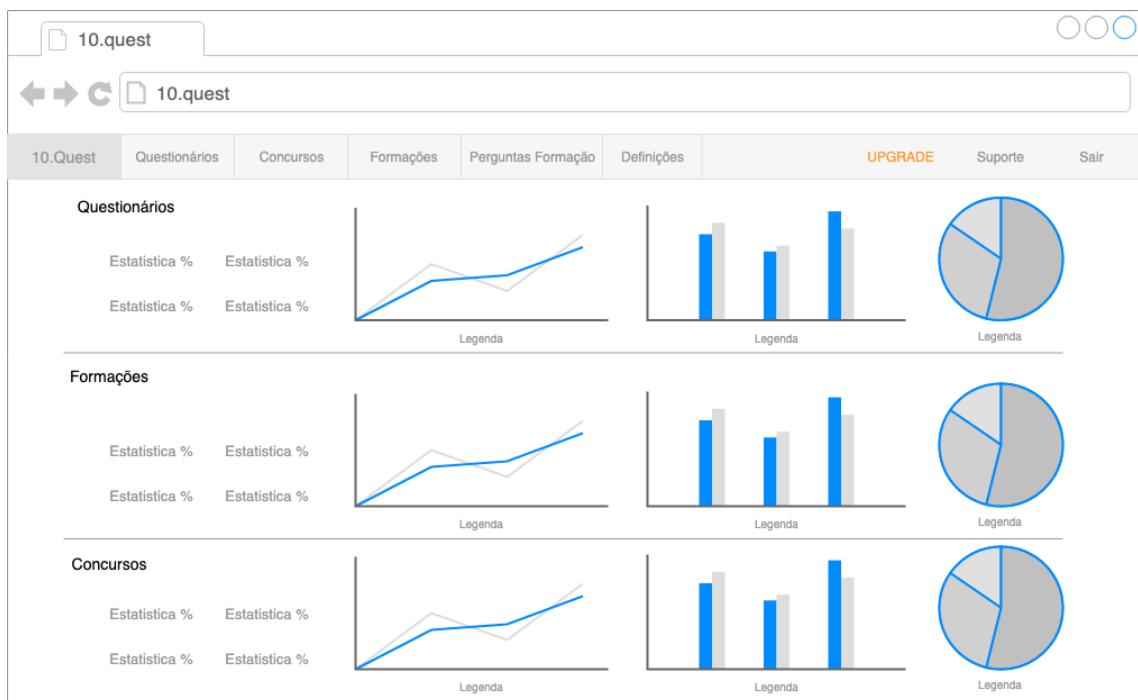


Figura D.3: 10.quest - Página Inicial

Questionários		Novo Questionário	Apagar 2	Search	
Nome	Estado	Estatística	Estatística	Data Início	Data Fim
<input type="checkbox"/> Viagem Ideal	Online	%	%	15 Set(2017)	15 Jun(2020)
<input type="checkbox"/> QI	Aberto	%	%	15 Set(2019)	23 Set(2021)
<input type="checkbox"/> Quem é?	Fechado	%	%	15 Set(2013)	15 Set(2016)
<input checked="" type="checkbox"/> Carro Ideal	Fechado	%	%	14 Set(2013)	20 Dez(2013)
<input type="checkbox"/> Caracteriza-me	Online	%	%	09 Set(2018)	09 Nov(2021)
<input type="checkbox"/> Consegues resolver?	Rascunho	%	%	29 Nov(2019)	03 Out(2020)
<input type="checkbox"/> Preciso de um computador	Online	%	%	08 Set(2017)	15 Sep(2024)
<input checked="" type="checkbox"/> Para onde?	Rascunho	%	%	02 Set(2020)	02 Sep(2028)

Figura D.4: 10.quest - Lista de Questionários

Concursos		Novo Concurso	Apagar 2	Search	
Nome	Estado	Estatística	Estatística	Data Início	Data Fim
<input type="checkbox"/> Liga Portuguesa	Online	%	%	15 Set(2017)	15 Jun(2020)
<input type="checkbox"/> Licor Beirão	Aberto	%	%	15 Set(2019)	23 Set(2021)
<input type="checkbox"/> Passatempo Esports	Fechado	%	%	15 Set(2013)	15 Set(2016)
<input checked="" type="checkbox"/> História do Benfica	Fechado	%	%	14 Set(2013)	20 Dez(2013)
<input type="checkbox"/> 10 perguntas sobre a 10.digital	Online	%	%	09 Set(2018)	09 Nov(2021)
<input type="checkbox"/> Spotify	Rascunho	%	%	29 Nov(2019)	03 Out(2020)
<input type="checkbox"/> Passatempo Black Friday	Online	%	%	08 Set(2017)	15 Sep(2024)
<input checked="" type="checkbox"/> Quanto custa?	Rascunho	%	%	02 Set(2020)	02 Sep(2028)

Figura D.5: 10.quest - Lista de Concursos

The screenshot shows the 10.quest software interface. At the top, there is a header with tabs: 10.Quest, Questionários, Concursos, Formações, Perguntas Formação (which is selected), Definições, UPGRADE, Suporte, and Sair. On the left, there is a sidebar with a tree view showing a folder named "10.quest". Below the header, there is a search bar with the placeholder "Search" and a magnifying glass icon. To the right of the search bar is a dropdown menu labeled "Filtrar por TAG" with options: Benfica, Descobrimentos, Futebol, and História. The main area displays a list of questions under the heading "Perguntas". Each question has a "TAG" section on the left and a "Nome" section on the right. The questions listed are:

- Nome:** Dentro de campo, uma equipa de futebol quantos jogadores?
Tags: Futebol
- Nome:** Diga qual destas imagens representa o Benfica.
Tags: História, Descobrimentos
- Nome:** Em que ano foi a implantação da república?
Tags: História
- Nome:** Em que ano foi fundado o Sport Lisboa e Benfica?
Tags: Futebol, Benfica, História
- Nome:** Qual a pixels tem um ecrã FULL HD?
Tags: Tecnologia
- Nome:** Quais são os equipamentos num jogo de futebol?
Tags: Futebol
- Nome:** Quem foi o presidente da república entre 1996 e 2006?
Tags: História
- Nome:** Que seleção foi campeã do mundo em 1994?
Tags: Futebol, História

Figura D.6: 10.quest - Lista de Perguntas para formação

The screenshot shows the 10.quest software interface with a "Nova Pergunta" (New Question) dialog box open. The dialog has the following fields:

- Tag:** Calor (with a delete icon) and Peso (set to 2).
- Pergunta:** (empty text input field)
- Resposta Correcta:** (empty text input field)
- Resposta errada 1:** (empty text input field)
- Resposta errada 2 (opcional):** (empty text input field)
- Resposta errada 3 (opcional):** (empty text input field)
- Descrição:** (empty text input field)

At the bottom of the dialog are two buttons: "Gravar" (Save) and "Cancelar" (Cancel).

Figura D.7: 10.quest - Nova Pergunta para formação

Formações				
	Nova Formação	Apagar 2	Search	
Nome	Estatística	Estatística	Data Início	Data Fim
<input type="checkbox"/> Cocktails	%	%	15 Set(2017)	15 Jun(2020)
<input type="checkbox"/> Segurança no Trabalho	%	%	15 Set(2019)	23 Set(2021)
<input type="checkbox"/> Montagem computadores	%	%	15 Set(2013)	15 Set(2016)
<input checked="" type="checkbox"/> Inbound Marketing	%	%	14 Set(2013)	20 Dez(2013)
<input type="checkbox"/> Vendas	%	%	09 Set(2018)	09 Nov(2021)
<input type="checkbox"/> Pastelaria	%	%	29 Nov(2019)	03 Out(2020)
<input type="checkbox"/> Scrum	%	%	08 Set(2017)	15 Sep(2024)
<input checked="" type="checkbox"/> Bebidas alcoólicas	%	%	02 Set(2020)	02 Sep(2028)

Figura D.8: 10.quest - Lista de Formações

Figura D.9: 10.quest - Criar Formação (Periodicidade)

The screenshot shows the 10.quest software interface. At the top, there is a header bar with the title '10.quest' and navigation links for '10.Quest', 'Questionários', 'Concursos', 'Formações', 'Perguntas Formação', 'Definições', 'UPGRADE', 'Suporte', and 'Sair'. Below the header, there are three tabs: 'Periodicidade', 'Definições Formação' (which is selected and highlighted in blue), 'Modelo de Apresentação', and 'Partilhar'. The main content area is titled 'Nome Formação'. It contains three input fields: 'Tag(s) de utilizador' with 'Marketing' selected, 'Tag(s) de pergunta(s)' with 'Formação' selected, and 'Número de perguntas' set to '5'. Below these fields is a table with the following data:

#	Tags de utilizador	Tags de pergunta	Número de perguntas	Active
1	Marketing	Formação, Inbound	3	<input checked="" type="checkbox"/>
2	Inbound Marketing	Formação	2	<input checked="" type="checkbox"/>
3	Inbound Marketing	Inbound	4	<input type="checkbox"/>

Figura D.10: 10.quest - Criar Formação (Definições da Formação)

The screenshot shows the 10.quest software interface for creating a training program. The top navigation bar includes tabs for '10.Quest', 'Questionários', 'Concursos', 'Formações', 'Perguntas Formação', 'Definições', 'UPGRADE', 'Suporte', and 'Sair'. The current tab is 'Modelo de Apresentação'. The main content area is titled 'Nome Formação' and displays a 'Notificação por Email' (Email Notification) template.

Notificação por Email

Template:

- usar template do sistema
- usar template alterada

Assunto: Quiz diário

Texto do modelo de email:

```
Bom dia {{TESTE}},  
Aqui vai o link para o quiz de hoje, que está disponível a partir de {{date}}:  
{{link}}  
Atenção que o link apenas é válido durante {{duration}} horas.  
Obrigado pela sua participação!
```

Pré-visualização da template:

The preview shows the email template with the subject 'Quiz diário' and the body containing the test message, duration notice, and participation thanks. It also includes a note about the link being valid for {{duration}} hours.

Landing Page

Título pagina: Aprende sobre Cocktails

Descrição: Increva-se na nossa formação e aprenda truques para e receitas para fazer os seus cocktails em casa.

The landing page preview shows the title 'Aprende sobre Cocktails' and the description 'Increva-se na nossa formação e aprenda truques para e receitas para fazer os seus cocktails em casa.' Below this, there are input fields for 'Nome' and 'Email', and a 'Submeter' (Submit) button.

Figura D.11: 10.quest - Criar Formação (Modelo de Apresentação)

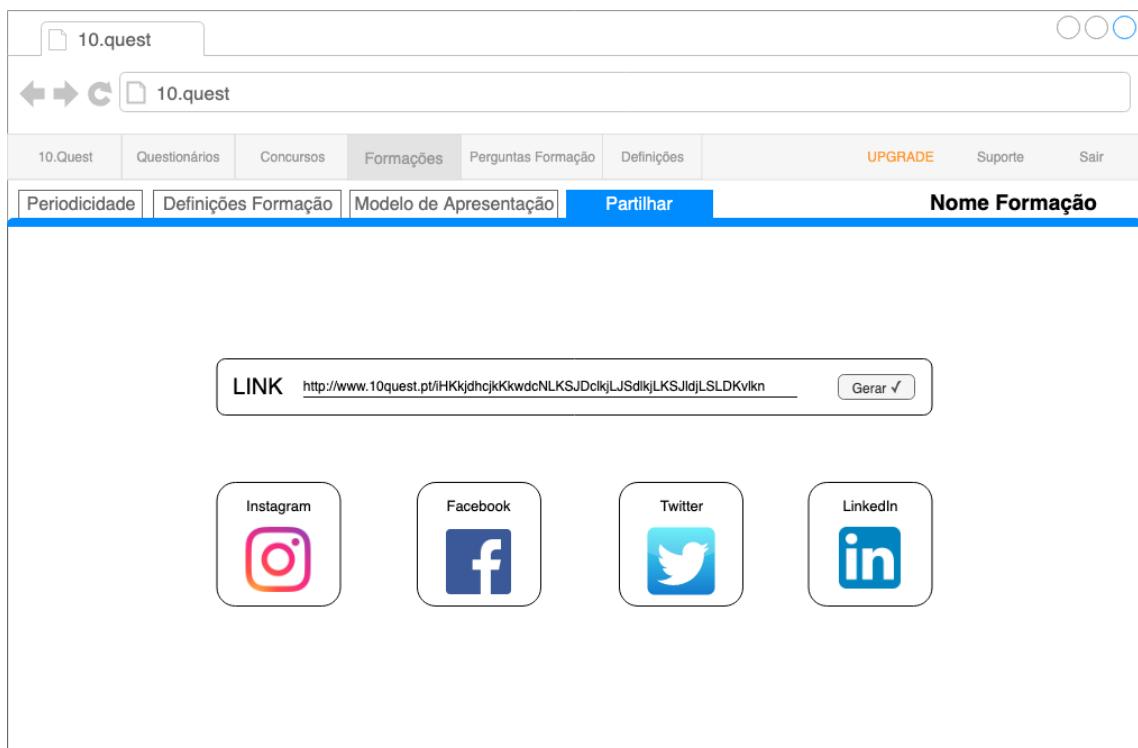


Figura D.12: 10.quest - Partilhar Formação

Questão	
<input type="checkbox"/> Quanto pensa gastar na sua viagem?	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Qual a temperatura que deseja numa viagem de férias?	<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/> Com quantas pessoas pensa viajar?	<input checked="" type="checkbox"/>

Figura D.13: 10.quest - Criar Questionário (Lista de questões)

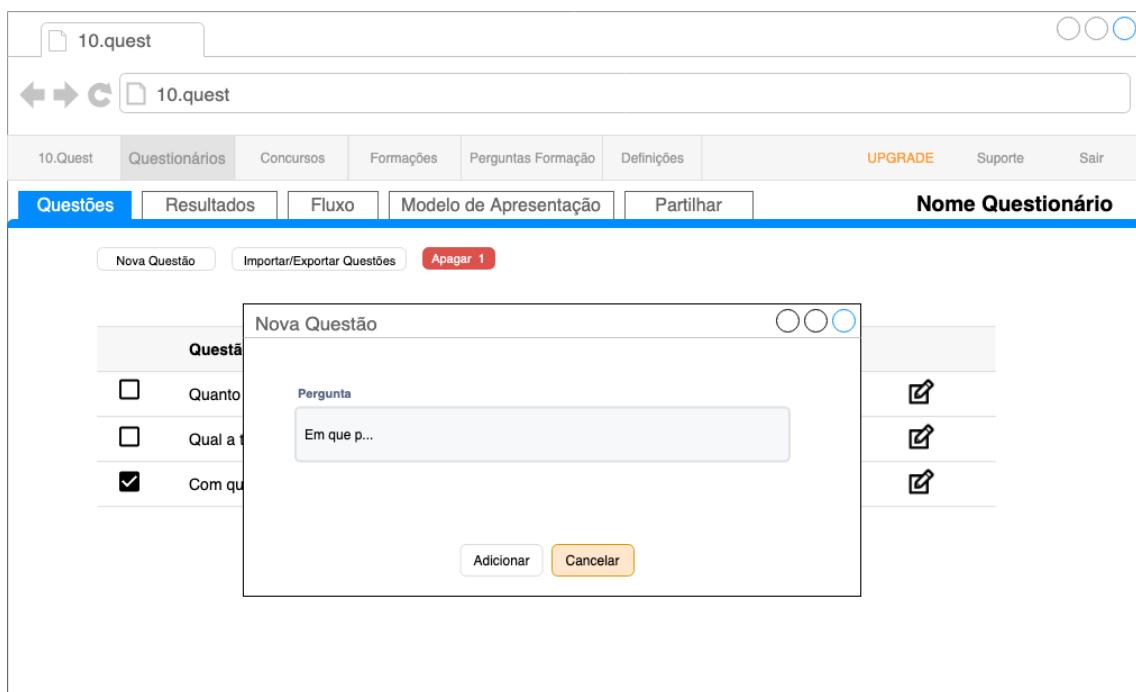


Figura D.14: 10.quest - Criar Questionário (Nova Questão)

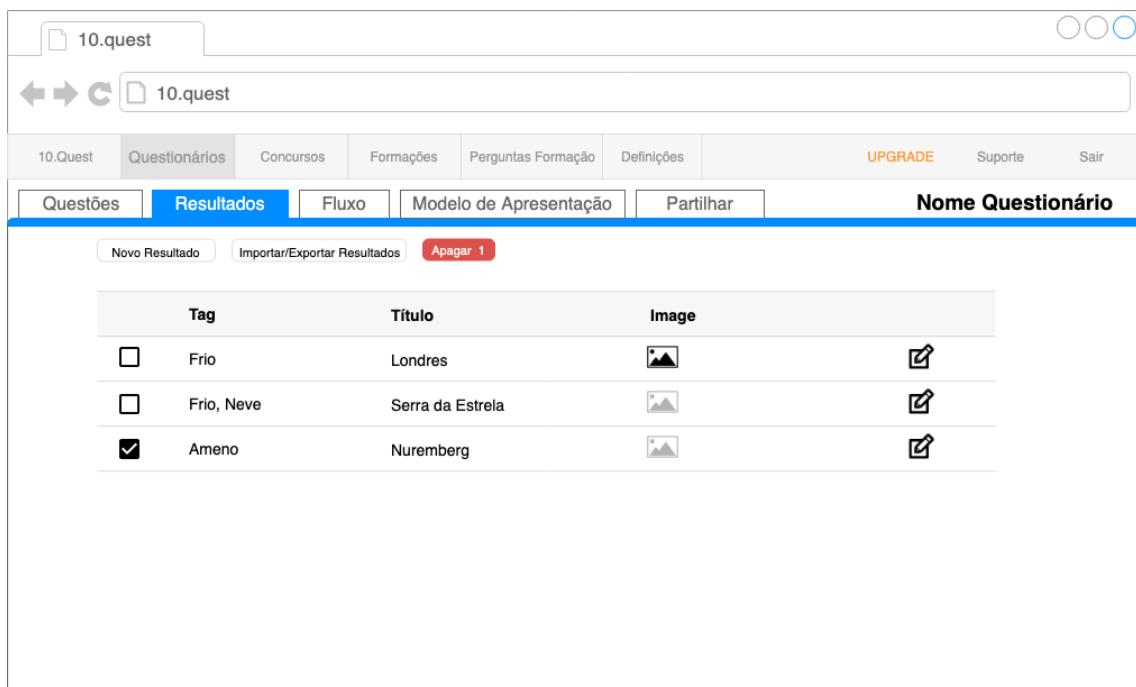


Figura D.15: 10.quest - Criar Questionário (Lista de Resultados)

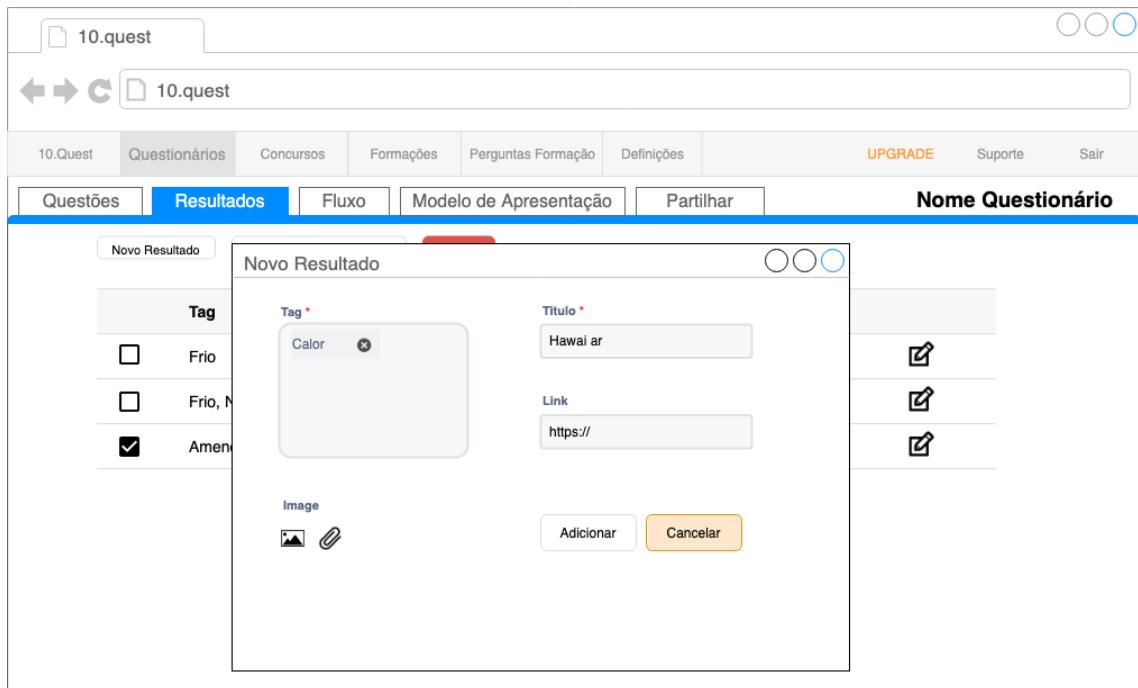


Figura D.16: 10.quest - Criar Questionário (Novo Resultado)

Figura D.17: 10.quest - Criar Questionário (Fluxo de questões)

The screenshot shows the 10.quest software interface. At the top, there is a header with the title '10.quest' and navigation links for '10.Quest', 'Questionários', 'Concursos', 'Formações', 'Perguntas Formação', 'Definições', 'UPGRADE', 'Suporte', and 'Sair'. Below the header, a blue bar contains the tabs 'Perguntas', 'Modelo de Apresentação', and 'Partilhar'. The main area is titled 'Nome Concurso' and displays a list of questions:

Pergunta
<input type="checkbox"/> Quantos campeonatos tem o Benfica?
<input type="checkbox"/> Em que ano o Benfica se sagrou pela primeira vez tri-campeão?
<input checked="" type="checkbox"/> Em que ano foi inaugurado o actual estádio da luz?

Below the list are buttons for 'Nova Pergunta', 'Importar/Exportar Perguntas', and 'Apagar 1'.

Figura D.18: 10.quest - Criar Concurso(Lista de Perguntas)

The screenshot shows the 10.quest software interface. At the top, there is a header with the title '10.quest' and navigation links for '10.Quest', 'Questionários', 'Concursos', 'Formações', 'Perguntas Formação', 'Definições', 'UPGRADE', 'Suporte', and 'Sair'. Below the header, a blue bar contains the tabs 'Perguntas', 'Modelo de Apresentação', and 'Partilhar'. The main area is titled 'Nome Concurso' and displays a 'Nova Pergunta' form:

Pergunta
<input type="checkbox"/> C
<input type="checkbox"/> E
<input checked="" type="checkbox"/> E

The form fields include:

- Pergunta: A text input field with a paperclip icon.
- Resposta Correcta: A text input field with a paperclip icon.
- Resposta errada 1: A text input field with a paperclip icon.
- Resposta errada 2 (opcional): A text input field with a paperclip icon.
- Resposta errada 3 (opcional): A text input field with a paperclip icon.

At the bottom of the form are 'Gravar' and 'Cancelar' buttons.

Figura D.19: 10.quest - Criar Concurso(Nova Pergunta)

Figura D.20: 10.quest - Definições

Figura D.21: 10.quest - Planos e Preços