



Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais
Instituto de Ciências Exatas e Informática

Disciplina: Engenharia de Software

Atividade: Exercício - História de Usuários

Nome: Davi Cândido de Almeida _1527368

Exemplo de História de Usuários e seus respectivos Requisitos (Funcionais e não funcionais)

Sistema: 123 Milhas

História de Usuários:

1. Como cliente desejo encontrar passagens áreas com os melhores preços

- Subtarefas:
 - Implementar um sistema de busca de passagens aéreas
 - A busca das passagens aéreas devem ser ranqueadas pelos seus preços oferecidos
 - As passagens aéreas devem informar além de seus preços, dia e horário do voo bem como a companhia aérea responsável
 - A plataforma deve incluir uma página dedicada a exibir passagens com descontos exclusivos

2. Como Cliente desejo planejar completamente minha viagens em um só lugar

- Subtarefas:
 - Implementar a possibilidade de conter a venda de pacotes de viagens que incluirão voo, hospedaria, transporte e alimentação
 - O sistema deve ser capaz de identificar pacotes relacionados aos gostos informados pelo usuário
 - Os pacotes oferecidos poderão ser personalizados pelo cliente, incluindo voo, e hotéis de sua preferencia

3. Como cliente desejo ter em minha disposição uma variedade de formas de pagamento de meus serviços contratados

- Subtarefas:
 - Implementar métodos de pagamentos variados com a possibilidade de usar qualquer cartão, pacotes com oferecimento de parcelamentos sem juros
 - Implementar uma funcionalidade que permita ao usuário calcular o preço total a pagar, bem como os valores de cada parcela.

4. Como cliente desejo um suporte da plataforma quanto as pendências necessárias para a realização da minha viagem

- Subtarefas:
 - informar ao comprador os endereços dos estabelecimentos contratados, bem como todo o planejamento da viagem, desde número da reserva, informações necessárias sobre o local de viagem, exigências e regras do hotel, recomendações, e um pequeno preview do serviços contratados
 - O sistema deve informar rapidamente o cliente caso haja algum problema com seu serviço contratado e se caso necessário direcioná-lo a outro serviço que atenda sua necessidade, como atraso nos voo, mudança de apartamento, ou impossibilidade de viagem devido a condições climáticas ou adversas.

5. Como cliente desejo caso necessário cancelar minha viagem e receber meu dinheiro de volta

- Subtarefas:
 - O sistema deve ser capaz de reembolsar o cliente caso sua viagem ou pacote contratado seja cancelado, de forma a estabelecer um prazo seguro para possibilitar o cancelamento
 - O cancelamento deve ser de acordo com as políticas de cancelamento das companhias aéreas, bem como ser capaz de calcular multas e taxas relacionadas.
 - As condições de cancelamento devem ser esclarecidas ao cliente que contratar o serviço

6. Como cliente desejo utilizar minhas milhas para conseguir descontos em minhas viagens

- Subtarefas:
 - Implementar cálculo de milhas pertencentes a cada usuário conforme as viagens anteriormente contratadas
 - As milhas poderão ser convertidas em descontos válidos, e zeradas após sua utilização

7. Como usuário quero receber recomendações de viagens que se adequem ao meu perfil

- Subtarefas:
 - Implementar um sistema de recomendações de viagens baseadas em um questionário de gostos que poderá ser respondido pelo cliente
 - O sistema deverá ser capaz de encontrar planos de viagens que condizem com viagens anteriormente feitas por seus clientes e recomendá-las ao mesmo

8. Como companhia aérea quero disponibilizar meus próprios pacotes e promoções na plataforma

- Subtarefas:
 - companhias aéreas devem ter um acesso personalizado a plataforma, possibilitando a criação e inclusão de pacotes e serviços próprios
 - implementar uma forma de monetização através dos pacotes incluídos pelas companhias, de forma que parte do lucro dos serviços contratados pelos clientes sejam direcionado a plataforma

9. Como companhia desejo ter acesso a relatórios e análises técnicas sobre as vendas e desempenhos de meus serviços

- Subtarefas:
 - Implementar um sistema de acompanhamento de vendas e análises técnicas sobre cada serviço oferecido, sendo capaz de monitorar: vendas, avaliações dos clientes, lucro, visualizações e taxa de sucesso
 - As análises técnicas deverão ser personalizadas e acessíveis apenas a companhia responsável por tal serviço

10. Como desenvolvedor, quero garantir que os dados dos clientes estejam protegidos e em conformidade com as leis de proteção de dados, para evitar violações e manter a confiança dos usuários.

- Subtarefas:
 - Implementar criptografia de dados sensíveis (informações pessoais e de pagamento).
 - Implementar sistema de cadastro, com autenticação de dois fatores
 - Desenvolver um backup regular dos dados acumulados pela plataforma
 - Garantir que a empresa e os serviços oferecidos esteja em conformidade com a LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados) e outras regulamentações internacionais caso a viagem oferecida seja de destino internacional

Requisitos Funcionais:

1. O sistema deve exibir todos os voos e pacotes disponíveis, bem como data, destino, e serviços incluídos
2. O sistema deve ser capaz de selecionar os voos ou pacotes com os melhores preços dando prioridade a eles durante a recomendação de seus serviços a um usuário
3. O sistema deve comportar múltiplas formas de pagamento e parcelamento
4. O sistema deve armazenar as milhas acumuladas por cada usuário e ser capaz de gerenciar e calcular a conversão das milhas em descontos

5. O sistema ao realizar a compra de um serviço deve exibir ao cliente as políticas de cancelamento do pacote ou voo adquirido, possibilitando cancelamento conforme as regras informadas
6. O sistema deve ser capaz de fazer consultas a dados das companhias em tempo real, a fim de informar os usuários as melhores opções segundo o seu perfil
7. Caso o usuário deseje o sistema deve ser capaz de filtrar suas pesquisas conforme as exigências do usuário
8. O sistema deve possuir um campo de contato com o suporte por 24 horas
9. Cada companhia será capaz de acompanhar suas vendas, lucros bem como o desempenho de cada um de seus serviços oferecidos
10. O sistema deve ter uma cadastro individual para cliente (comunidade geral) e corporativo (companhia aérea)

Requisitos não Funcionais:

1. O tempo de resposta para exibir os resultados de pesquisa deve ser, em média, inferior a 4 segundos
2. O sistema deve ser capaz de lidar com um grande número simultâneo de usuários, bem como do grande número de requisições de pesquisa e compras por clientes ou do cadastro de voos e pacotes por cada companhia
3. Cada transação financeira deve ter garantia de segurança, como criptografia dos dados relacionados a transação e autenticação de dois fatores
4. O sistema deve estar ativo 24 horas por dia, com um suporte ativo e de prontidão caso necessário a intervenção ou constatação de alguma companhia aérea
5. O sistema deve ser responsivo, e acessível em diversos modelos de dispositivos ou navegadores
6. O sistema deve passar periodicamente por inspeções e manutenções
7. O sistema deve velar pelo cumprimento da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e qualquer outra leis aplicáveis à proteção de dados pessoais seja internacional ou nacional.
8. O sistema deve ter um backup de todos os dados já gerados durante sua utilização
9. O sistema deve ser de fácil manutenção e bem documentado
10. O sistema deve ser projetado para que 80% dos bugs críticos sejam corrigidos em até 2 horas após a sua identificação.