

PROJETO AJUDA AQUI

CARLOS DANIEL S. NASCIMENTO

CAROLINE R. HEISTERKAMP

FELIPE LACOMBE

GABRIEL MIRANDA CHAVES

MARÍLIA DE AZEVEDO CERQUEIRA

DESENVOLVIMENTO DE APLICAÇÃO WEB FRONT E BACK-END

PLATAFORMA PARA AGENCIAMENTO DE SERVIÇOS

Índice

Problema	3
Objetivo	3
Justificativa	3
Público-alvo	4
Personas e Histórias de usuários	4
Lista de requisitos e restrições	5
Relação de Ambientes de trabalho	6
Plano de testes de software	6
Teste de Usabilidade	8
Como executar o Teste de Usabilidade	9
Vantagens do Teste de Usabilidade	11
Casos de teste	11

1. Problema

Para uma enorme quantidade de pessoas em geral, há uma dificuldade para encontrar prestadores de serviços, que, além de profissionais qualificados, atendam aos horários, à rotina da família e ao local de trabalho. Com o fim da pandemia de COVID-19 se avizinando, as pessoas voltarão às suas antigas rotinas e, portanto, passarão mais tempo fora de casa, o que ocasionará uma maior dificuldade na busca de serviços como conciliar horários, rotina e hábitos da família. Em nossa realidade atual, também são observados casos onde mesmo trabalhando em rotina de home office, não têm o tempo necessário para poder conhecer alguém que possa cuidar dos problemas das suas casas.

2. Objetivo

Nosso objetivo principal é criar a conexão entre clientes e profissionais capacitados para atender as necessidades residenciais, proporcionando um ambiente virtual onde prestadores criam seus perfis com informações pertinentes e relevantes, por meio das quais os usuários poderão escolher quais se enquadram melhor ao tipo de profissional que estão buscando. Nosso foco é facilitar o contato dos clientes que necessitam de profissionais para cuidar de problemas residenciais de maneira geral, como problemas de encanamento, problemas na instalação elétrica, na pintura ou até mesmo aqueles que buscam por babás.

O objetivo final de nosso projeto seria de trazer, juntamente com o ambiente do site, um aplicativo móvel, que funcionasse tanto em iOS quanto em Android, onde o usuário poderá agendar o serviço prestado direto com o prestador, tornando mais dinâmico e preciso, e deixando um serviço mais instantâneo.

3. Justificativa

Nos dias atuais, às vezes se torna necessária a contratação de um profissional de confiança para resolver problemas da casa. No entanto, nem sempre é fácil encontrar um profissional qualificado e com o perfil adequado. E não apenas isso, as pessoas também procuram por profissionais que saibam lidar com emergências. Devido a estas dificuldades, a criação de uma plataforma que agilize o contato entre profissionais e clientes mostra-se interessante e vem a calhar.

Com uma vida corrida no trabalho, são observadas dificuldades de famílias para conseguir um horário, ou até conhecer alguém para cuidar de algum serviço, ou manutenção em necessidade. Para enfrentar esta situação, pensou-se em criar e desenvolver uma solução de aplicação de agenciamento de serviços. As pessoas que precisarem de alguma ajuda em casa, seja com limpeza, manutenção ou outros serviços, poderiam encontrar alguém que pudesse atender no momento que

precisassem, utilizando apenas um aplicativo que englobaria e resolveria esses problemas, o Ajuda Aqui.

4. Público-alvo

O público que desejamos atingir abrange pessoas que buscam um profissional para serviços gerais para sua residência, seja para limpeza, cuidados gerais da casa ou manutenção em eletrodomésticos e encanamento.

Exemplos de usuários de nosso público-alvo podem ser encontrados no item 5 (Personas e Histórias de usuários). Vale ressaltar que são pessoas e histórias fictícias criadas apenas para fins de exemplificação.

5. Personas e Histórias de usuários

Eu como (persona)	Quero/desejo (o quê)	Para (por quê)
Eliza Mena Angelim	Encontrar profissionais qualificados e de confiança.	Necessidade de limpeza residencial
Eliza Mena Angelim	Buscar por profissionais que trabalhem próximo de minha residência.	Comodidade e agilidade para atendimento diário.
Cristóvão Samuel Paz	Profissionais com perfis que se adequem às minhas necessidades.	Resolver problemas especializados em minha residência.
Cristóvão Samuel Paz	Possibilidade de analisar perfis com antecedência, bem como entrar em contato com os profissionais de maneira facilitada.	Maior gama de escolha entre diferentes perfis profissionais.
Carol Galvão Horta	Possibilidade de expor seu perfil para uma grande quantidade de clientes.	Aumento de renda pessoal.
Maria Garcia Silva	Autonomia para escolher seus horários de trabalho.	Trabalho e horários que se adequam a sua rotina.

6. Lista de requisitos e restrições

Requisitos funcionais:

ID	Descrição	Prioridade
RF-01	Tanto o site quanto o aplicativo devem apresentar, para cada prestador, uma foto da mesma para facilitar a identificação	Alta
RF-02	Tanto o site quanto o aplicativo devem permitir ao usuário visualizar o campo com descrições dos prestadores.	Alta
RF-03	Tanto o site quanto o aplicativo devem permitir que os usuários se cadastrem.	Alta
RF-04	Tanto o site quanto o aplicativo devem permitir visualizar as informações de contatos dos prestadores/usuários.	Alta

Requisitos não funcionais:

ID	Descrição	Prioridade
RNF-01	O site deverá ser responsivo com, boa visibilidade em celulares	Alta
RNF-02	O site deve ser compatível com os principais navegadores do mercado (Google Chrome, Firefox, Microsoft Edge)	Alta
RNF-03	O site deve ter bom nível de contraste entre os elementos da tela em conformidade	Média

7. Relação de Ambientes de trabalho

Os artefatos do projeto são desenvolvidos a partir de diversas plataformas e a relação dos ambientes com seu respectivo propósito é apresentada na tabela que se segue.

Ambiente	Plataforma	Link de Acesso
Repositório de código fonte	GitHub	https://github.com/GabrielGMChaves/ProjetoYaman
Documentos do projeto	Google Docs	https://docs.google.com/document/d/1lGeJHlN2UaqTU-ap94HWMuX_RVRB6Ga7Eu3joRfyMcA/edit?usp=sharing
Reuniões e planejamento do projeto	Microsoft Teams	(Links fornecidos via e-mail pela Yaman)
Wireframe do aplicativo móvel	Marvel App	https://marvelapp.com/project/6045845

8. Plano de testes de software

O objetivo deste documento é listar os requisitos que serão testados no projeto Ajuda Aqui, descrevendo os métodos utilizados nos testes. Vale ressaltar, que mesmo após a validação do teste, não impede que o sistema venha a ter bugs.

- Requisitos funcionais a serem testados:

RF-01	O site deve apresentar, para cada profissional, uma foto da mesma para facilitar a identificação
RF-02	O site deve permitir ao usuário visualizar o campo com descrições dos prestadores
RF-03	O site deve permitir que os usuários se cadastrem.
RF-04	O site deve permitir visualizar as informações de contatos dos prestadores

- **Requisitos não funcionais a serem testados:**

ID	Descrição
RNF-01	O site deverá ser responsivo permitindo a visualização em um celular de forma adequada
RNF-02	O site deve ser compatível com os principais navegadores do mercado (Google Chrome, Firefox, Microsoft Edge)
RNF-03	O site deve ter bom nível de contraste entre os elementos da tela em conformidade

- **Equipe e infraestrutura**

Carlos Daniel S. Nascimento

- Design, apresentação no vídeo e documentação

Caroline R. Heisterkamp

- Ideia do projeto, apresentação no vídeo, construção do slide no vídeo e documentação

Felipe Lacombe

- Código do site (construção e correção de bugs), apresentação no vídeo e documentação

Gabriel Miranda Chaves

- Código do site (construção, correção de bugs e hosting), apresentação no vídeo, edição do vídeo e documentação.

Marília de Azevedo Cerqueira

- Apresentação no vídeo, construção do slide no vídeo e documentação

9. Teste de Usabilidade

O Teste de Usabilidade tem como objetivo avaliar a usabilidade da aplicação, determinando até que ponto a interface do software é fácil e intuitiva de utilizar.

Esse tipo de teste possibilita detectar todas as ações dos usuários, analisar suas preferências, ajudando a determinar o que pode ser melhorado na aplicação.

Os problemas mais comuns que podem ser detectados com a execução de testes de usabilidade em aplicações web são:

- **Irrelevância:** informações exibidas na interface que não possuem nenhuma utilidade, sem pertinência às necessidades do usuário;
- **Inadequação:** abreviaturas usadas sem prévia explicação do termo completo;
- **Resposta inesperada:** ao clicar em um link, a aplicação apresentar outra página totalmente diferente da solicitada;
- **Cliques:** efetuar muitos cliques para conseguir chegar à funcionalidade desejada.

Jakob Nielsen, um dos maiores especialistas na área de usabilidade, listou um conjunto de critérios básicos para analisar a usabilidade de um software. São eles:

- **Intuitividade:** o software deve ser fácil de ser utilizado, permitindo que mesmo um usuário sem experiência seja capaz de executar algum trabalho satisfatoriamente;
- **Eficiência:** o sistema deve ser eficiente em seu desempenho, viabilizando um alto nível de produtividade;
- **Memorização:** as interfaces da aplicação devem de fácil memorização, permitindo que usuários ocasionais consigam utilizá-lo mesmo depois de um longo intervalo de tempo;
- **Erro:** a quantidade de erros apresentados pelo software deve ser a menor possível. Além disso, a solução para os problemas deve ser simples e rápida, mesmo para usuários iniciantes. Erros graves ou sem solução não podem ocorrer;
- **Eficácia:** o software deve, sobretudo, cativar o usuário, sejam eles iniciantes ou avançados, possibilitando uma interação no mínimo agradável.

Analisar essas características de usabilidade em uma aplicação em desenvolvimento, ou até mesmo pronta, possibilita que muitos problemas sejam diagnosticados antes do software ser disponibilizado para o cliente.

Isso pode, no mínimo, evitar a insatisfação do cliente numa fase avançada do ciclo de vida do desenvolvimento do software, onde as correções se tornam mais caras e impactantes.

10. Como executar o Teste de Usabilidade

Muitas são as maneiras de medir a usabilidade de um software. A escolha depende de cada projeto e está diretamente ligada ao resultado que se deseja obter.

Executados em laboratório, em um ambiente controlado, ou em ambiente real, muitas técnicas de teste de usabilidade podem ser utilizadas. De uma maneira geral, o teste de usabilidade pode ser realizado seguindo quatro etapas principais:

- **Planejamento:** envolve determinar o objetivo do teste, bem como a metodologia que será utilizada. Define também o perfil dos participantes, como recrutá-los, o cenário e as tarefas que serão realizadas. Nessa primeira etapa, um ponto fundamental é saber exatamente o que será avaliado. Criar um pequeno checklist, como o exemplificado a seguir, pode facilitar essa etapa:

PLANEJAMENTO	
Perguntas	Respostas
Qual o objetivo do teste?	Testar a navegabilidade do site
Qual o tempo de duração para cada sessão de teste?	10 minutos
Qual ambiente e ferramentas necessárias para executá-lo?	Computador com navegador e acesso à internet
Em qual estado o software deve estar no início do teste?	Intermediário para final
Quem serão os usuários envolvidos no teste?	Pessoas recrutadas
Quais tarefas serão definidas para que os usuários executem?	Busca pelo site, entrada de dados, navegação, consulta de dados
Quais são as funcionalidades mais críticas?	Entrada de dados e consulta de dados
Quais serão os dados coletados durante os testes?	Tempo para execução das tarefas, navegabilidade
Qual critério será utilizado para definir se um teste foi bem sucedido?	Consistência na base de dados (entrada e consulta), tempo para execução da tarefa

- **Preparação:** na segunda etapa, tudo deve estar pronto para colocar o teste em prática. É nesse momento que o usuário receberá uma explicação sobre como será executado o teste, e caso alguma ferramenta seja utilizada, um breve treinamento deve ser realizado;
- **Execução:** na terceira etapa é onde o teste é efetivamente executado. É aconselhável que antes de realizar o primeiro teste, um projeto experimental seja colocado em prática. Nesse momento serão detectadas as informações

primordiais para a avaliação posterior do resultado. É recomendável ainda utilizar um cronômetro, e é importante informar ao usuário que executará o teste o tempo limite para conclusão de cada tarefa. Outros pontos também devem ser seguidos, a saber:

- Não interfira no teste, no momento da execução;
- Documente os pontos de dificuldade citados pelos usuários;
- Anote as sugestões do(s) usuário(s) participante(s).
- **Análise:** Esta é a etapa final dos testes de usabilidade e tem como objetivo analisar os dados obtidos. É o momento de revisar os problemas encontrados, definindo a frequência com que ocorrem, a gravidade e a prioridade para resolução dos mesmos. Nessa etapa, é fundamental que todos os detalhes sejam avaliados, como por exemplo, a quantidade de cliques antes da conclusão de uma tarefa, o tempo de duração de cada atividade, quantas vezes o **help** foi acionado e, se for o caso, quantos erros foram apresentados.

Para o teste de usabilidade do APP Ajuda Aqui deverão ser avaliados os seguintes itens:

1. Campos para entrada de Dados:
 - a. Cadastro dos usuários Prestadores
 - b. Cadastro dos usuários Clientes
2. Cadastro no banco de dados de mais de um usuário por vez
3. Rapidez para salvar e armazenar as informações no banco de dados
4. Verificação da função do botão para salvar os dados
5. Rapidez para consulta de dados através de filtros
6. Verificação da integridade das informações no banco de dados
7. Navegabilidade
8. Perda de dados ao sair da página

CADASTRO	PRESTADORES	CLIENTES
Login		
E-mail		
Senha		
Nome		
CPF		
Idade		
Bairro		
Cidade		
Referências Profissionais		NÃO APLICÁVEL
Habilidades		NÃO APLICÁVEL
Foto		NÃO APLICÁVEL

11. Vantagens do Teste de Usabilidade

A execução desse tipo de teste pode fornecer inúmeros benefícios ao software, a saber:

- Avaliação da qualidade das telas da aplicação;
- Identificação de problemas visando melhorias durante o desenvolvimento do software;
- Pode ser associada à prototipação, tornando a avaliação do protótipo mais efetiva.

12. Casos de teste

Descrição do Escopo dos Testes

Abaixo foram formuladas simulações de ações a serem realizadas pelos usuários do sistema quando o mesmo estivesse completamente desenvolvido. Foi escolhida a abordagem de teste caixa preta (casos de usos) para realização dos testes. Vale ressaltar que esses testes apenas se aplicariam caso o programa estivesse completamente desenvolvido.

Dentro dos testes, seriam avaliados os seguintes pontos:

- Realizar cadastro.
- Fazer login/logout.
- Pesquisar prestadores.
- Acessar o mural de prestadores.
- Senha inválida.

Caso de teste	CT 01- Realizar cadastro
Pré-condições	Acesso ao sistema Ajuda Aqui
Procedimentos	1. O usuário acessa o sistema Ajuda Aqui e clica no botão quero me registrar. 2. Preencher os campos com as informações requisitadas. 3. Clica no botão registrar.
Resultado esperado	1- O sistema salva as informações no banco de dados.

Caso de teste	CT 02- Efetuar login.
Pré-condições	Estar cadastrado no banco de dados do sistema Ajuda Aqui.
Procedimentos	<ol style="list-style-type: none"> 1. O usuário acessa o sistema Ajuda Aqui e clica no botão login, localizado na barra de navegação. 2. Preencher os campos com as informações, e-mail e senha, anteriormente cadastradas. 3. Clicar no botão login.
Resultado esperado	O sistema dá acesso à área e funções específicas para quem já possui cadastro.

Caso de teste	CT 03- Efetuar logout.
Pré-condições	Estar cadastrado no banco de dados do sistema Ajuda Aqui e ter efetuado login.
Procedimentos	<ol style="list-style-type: none"> 1. O usuário acessa o sistema Ajuda Aqui e realiza o login. 2. Ao acessar sua conta o usuário clica no botão logout.
Resultado esperado	O sistema encerra o acesso do usuário a sua conta.

Caso de teste	CT 04- Acessar perfil do prestador (detalhado).
Pré-condições	Acessar o sistema Ajuda Aqui e realizar o login.
Procedimentos	<ol style="list-style-type: none"> 1. O usuário acessa o sistema e escolhe um perfil do prestador. 2. Seleciona o profissional que atende sua preferência.
Resultado esperado	O sistema mostra o perfil e as informações do prestador selecionado de forma detalhada.

Caso de teste	CT 05- Acessar o mural de serviços.
Pré-condições	Acessar o sistema Ajuda Aqui e possuir cadastro.
Procedimentos	<ol style="list-style-type: none"> 1. O usuário acessa o sistema alibabá e realiza login em sua conta. 2. Clica no botão mural de babás e vagas, presente na barra de navegação.
Resultado esperado	O sistema apresenta um mural com as informações sobre vagas oferecidas pelas famílias.

Caso de teste	CT 06- Acessar o mural de prestadores.
Pré-condições	Acessar o sistema Ajuda Aqui possuir cadastro.
Procedimentos	<ol style="list-style-type: none"> 1. O usuário acessa o sistema Ajuda Aqui e realiza login em sua conta. 2. Clica no botão mural prestadores, presente na barra de navegação.
Resultado esperado	O sistema apresenta um mural com as informações sobre babás cadastradas no sistema.

Caso de teste	CT 07- Senha inválida.
Pré-condições	Acessar o sistema Ajuda Aqui e tentar realizar login.
Procedimentos	<ol style="list-style-type: none"> 1. O usuário acessa o sistema Ajuda Aqui e clica no botão login, localizado na barra de navegação. 2. Preenche o campo e-mail e no campo senha informar dados que não foram informados no momento do cadastro (senha errada). 3. Clica no botão login.
Resultado esperado	O sistema apresenta uma mensagem de erro e não permite acesso a área de clientes.
Resultado obtido	Ação realizada com sucesso.