

IdeaLab

Membros: Claudiomar Oliveira de Jesus (81345-2020), Diêgo Andrade de Oliveira Filho (80865-2020), Fabio Henrique Neves Lisboa (80550-2020), Fabrício Borges de Jesus (81203-2020), Heberth Ribeiro Matos (80532-2020), Lucas Souza Santana (7221111636), Rafael Henrique Fontes de Santana (81265-2020) e Vinícius Vidal Carregosa (80491-2020)

2.3 Cenários

Cenário 1

RF: Vender Bilhete Digital QR Code Via Cartão de Débito

Persona: Pedro Emídio

Pedro Emídio é um desenvolvedor de software reconhecido no mercado de tecnologia e por este motivo trabalha presencialmente numa startup promissora localizada na cidade de São Paulo. Pedro precisa ir ao trabalho todos os dias, utiliza o transporte público da cidade e na maioria das vezes prefere comprar o bilhete digital QR Code via cartão de débito, numa segunda-feira ele decide comprar um novo bilhete e opta pela opção via cartão de débito, porém, ao selecionar a quantidade de bilhetes ele tenta aproximar o cartão no terminal de autoatendimento, o resultado foi negativo e o débito não aconteceu, uma vez que a máquina não suporta tal função.

Cenário 2

RF: Recarregar Cartão Top em Dinheiro

Persona: João Pereira

João Pereira, um idoso de 60 anos, foi até a estação de metrô com o intuito de recarregar seu cartão Top para o restante do mês. Ele havia esquecido de realizar a recarga nos dias anteriores e agora precisava garantir créditos suficientes para viajar nos próximos dias. Ao chegar na estação, o Sr. Pereira caminhou até a máquina de recarga, fez todo o processo de recarga e ao tentar inserir as notas de dinheiro, a máquina não reconheceu as notas inseridas, rejeitando toda a transação. Ele tentou novamente, mas a máquina continuou rejeitando as notas. Preocupado em não conseguir realizar a recarga do seu cartão Top, o Sr. Pereira tentou buscar suporte na estação de Metrô para assim tentar resolver o problema, mas ao chegar no guichê, se deparou com uma fila enorme e ficou com medo de perder sua viagem. Ao ser atendido, o Sr. Pereira foi informado que a máquina estava com problemas no momento e não conseguiria fazer sua recarga a partir de cédulas de dinheiro, frustrado com o ocorrido e também preocupado por ter que pagar todas suas passagens individualmente durante o período de manutenção e apreensivo de perder seus benefícios com o cartão Top, Sr. Pereira decidiu que da próxima vez tentaria fazer a recarga com maior antecedência.

Cenário 3

RF: Recarregar Bilhete Único em Dinheiro

Persona: Maria Almeida

Maria Almeida, uma professora, estava com alguns problemas para se locomover dentro da sua cidade e tentou ir em busca de um transporte que tivesse uma forma de pagamento mais intuitiva como um bilhete único. Maria foi até o terminal de autoatendimento para recarregar o seu bilhete único e optou pela recarga em dinheiro. Ela selecionou o tipo de recarga, a forma de pagamento e confirmou a ação. O resultado foi positivo, além disso, ela imprimiu o recibo que comprova a recarga.

Cenário 4

RF: Recarregar Bilhete Único Via Cartão de Débito

Persona: Lucas Santos

Lucas precisava recarregar seu bilhete único para se locomover dentro da cidade, ele já havia tentado por outros meios, mas o único que lhe restava era ir a estação e utilizar a máquina de recarga, ao chegar lá e utilizar a máquina Lucas se deparou com a forma de recarregar seu bilhete único utilizando o cartão de débito, fazendo todo o processo, Lucas inseriu o cartão na máquina, colocou a senha, e para sua surpresa a transação não foi concluída com êxito e foi possível visualizar uma mensagem de erro, a qual solicitava uma nova tentativa. Lucas tentou novamente, mas sempre a mensagem de erro persistiu. Preocupado em não conseguir sua recarga, Lucas tentou entrar em contato com o suporte, mas foi informado de um problema de conexão com o servidor geral, desanimado ele tentou outra forma de compra na máquina, mas sem utilizar o cartão de débito.

Cenário 5

RF: Recarregar Cartão TOP Via Cartão de Débito

Persona: Luana Silva

Luana, uma advogada trabalhadora, estava a caminho do tribunal quando percebeu que seu bilhete de transporte público estava quase sem crédito. Ela decidiu parar em uma estação de metrô para recarregar o cartão TOP em uma máquina de autoatendimento. Após selecionar o tipo e o valor da recarga Luana inseriu seu cartão de débito na máquina, mas para sua surpresa, a máquina emitiu uma mensagem de erro, indicando que a transação não havia sido concluída. Ela tentou fazer a mesma operação com outro cartão e deu certo, isso explicava por que a máquina de recarga não estava lendo o cartão. Embora tenha sido um inconveniente, Luana ficou feliz por ter encontrado uma solução para o problema e conseguiu chegar ao tribunal a tempo para sua audiência.