

IFSP - Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia
Câmpus São Paulo

GABRIEL BATISTA G SILVA	SP3015912
GUILHERME DANTAS SANTOS	SP3017087
JEFFERSON SOUZA SANTOS	SP301701X
MATHEUS REIS LUZ	SP3015092
RENAN DO LAGO TIENGO	SP3014215

**LabTrip - Software de gerenciamento de
viagens destinado a Travel Boutiques**

São Paulo - SP - Brasil

2020

IFSP - Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia
Câmpus São Paulo

GABRIEL BATISTA G SILVA	SP3015912
GUILHERME DANTAS SANTOS	SP3017087
JEFFERSON SOUZA SANTOS	SP301701X
MATHEUS REIS LUZ	SP3015092
RENAN DO LAGO TIENGO	SP3014215

LabTrip - Software de gerenciamento de viagens destinado a Travel Boutiques

Documento destinado a especificação do
tema designado em razão da matéria de Pro-
jeto Integrado I.

Professor: IVAN FRANCOLIN MARTINEZ

Professor: JOSE BRAZ DE ARAUJO

IFSP - Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia
Câmpus São Paulo

Tecnologia em Análise e Desenvolvimento de Sistemas

PI - Projeto Integrado I

São Paulo - SP - Brasil

2020

Sumário

1	INTRODUÇÃO	3
1.1	Introdução ao tema	3
1.2	Objetivos	3
1.2.1	Objetivo Principal	3
1.2.2	Objetivos Específicos	3
1.3	Justificativa	4
2	DEFINIÇÃO DE REQUISITOS	5
2.1	Níveis de permissão	5
2.2	Como usuários de agente de viagens (agentes de turismo)	6
2.3	Como usuários finais	7
3	ANÁLISE COMPARATIVA DE APLICAÇÕES SIMILARES	11
3.1	Quadro de comparação	11
4	FASES DE ENTREGA	12
5	INTEGRAÇÕES E PARCERIAS	13
	REFERÊNCIAS	14

1 Introdução

Este documento tem como objetivo descrever: ideias, propostas, objetivos, escopo do projeto e tecnologias a serem usadas em uma ferramenta a ser desenvolvida na disciplina de Projeto Integrado I, do Instituto Federal de São Paulo.

1.1 Introdução ao tema

Diferentemente de agências convencionais de viagem, uma *travel* boutique se destaca não só por oferecer viagens luxuosas, mas principalmente pela exclusividade na prestação de seus serviços.

Oferecer roteiros únicos e personalizados de acordo com o perfil de cada cliente, bem como disponibilizar comodidade e facilidade em todos os serviços prestados são a essência desse ramo. Neste cenário, é fundamental ter uma ferramenta que vai além do simples gerenciamento de viagens já existente, mas que foque paralelamente na comodidade e interatividade entre agência e cliente.

Faz-se necessário ressaltar que nos dias de hoje os serviços de comunicação e organização de roteiros deste gênero são feitos através de documentos impressos, e-mails e conversas via aplicativos de mensagem (Whatsapp, Telegram).

1.2 Objetivos

Abaixo encontra-se o objetivo principal do projeto, seguido dos objetivos específicos.

1.2.1 Objetivo Principal

O objetivo deste trabalho é a criação de um aplicativo que facilite o desenvolvimento e visualização de uma viagem no ramo de turismo de luxo (Travel Boutiques).

1.2.2 Objetivos Específicos

Os objetivos específicos deste projeto são:

- Tornar a experiência dos clientes do ramo citado mais confortável;
- Oferecer maior controle e poder de decisão para o cliente;

- Facilitar a visualização de dados essenciais para o cliente;
- Oferecer um meio de comunicação direta entre consultor de viagem e cliente.

Além dos itens citados, também pretende-se oferecer em nossa ferramenta um design moderno e de fácil utilização.

1.3 Justificativa

Devido à necessidade de ter uma ferramenta de intermédio entre as agências de *Travel Boutiques* e seus clientes, gerenciando a viagem em vários aspectos, como roteiro, orçamento da viagem e definição de acompanhantes, fornecendo um contato direto do viajante com a agência. O desenvolvimento do aplicativo LabTrip surge com o propósito de atender essas demandas, permitindo que a viagem seja ainda mais cômoda ao cliente, uma vez que terá à sua disposição todo o planejamento e adequações de roteiro elaborados juntamente à agência e compartilhado em tempo real pelo aplicativo. Dessa forma, além de contribuir com as agências de *Travel Boutique*, o aplicativo LabTrip também entrega o gerenciamento de todas as informações pertinentes à viagem nas mãos do cliente final por meio de um único canal, facilitando a manipulação desses dados, especialmente quando houver necessidade de alterar programações.

2 Definição de requisitos

Antes de definir os requisitos da aplicação, considerou-se apresentar previamente os níveis de permissão planejados, descritos na próxima seção.

2.1 Níveis de permissão

- Administrador: usuários administradores do sistema. Possuem nível de gerenciamento total:
 - Modificar quaisquer atributos e estados de componentes, sendo que toda modificação no estado de componentes da aplicação será registrada para auditoria;
 - Gerenciar acesso de usuários em todos os níveis descritos nesta seção.
- Gerente da agência: usuário com poderes de gerir usuários de agentes de sua organização além das permissões atribuídas para o nível agente;
- Agente: agente que monta o roteiro para o cliente final, possui acesso total na viagem. Suas permissões se restringem apenas às viagens:
 - Criar viagens;
 - Modificar estado da viagem;
 - Modificar atributos da viagem;
 - Adicionar participantes na viagem;
 - Modificar estado dos usuários participantes da viagem nos níveis descritos abaixo;
- Proprietário: principal(ais) interessado(s) da viagem, ou seja o(s) contratante(s). Suas permissões estão no nível de dentro das viagens:
 - Modificar atributos da viagem (orçamento, atividades, status, etc.);
 - Adicionar participantes na viagem;
 - Modificar estado dos usuários participantes da viagem neste nível para baixo;
- Membro: participantes da viagem que possuem privilégio de apenas consumir os recursos, sem poder modificar atributos atrelados diretamente a viagem.

2.2 Como usuários de agente de viagens (agentes de turismo)

- Cadastrar o viajante
 - A agência com os dados do viajante (e-mail, nome, CPF, número de celular...) poderá criar uma conta para o cliente. Logo após, o cliente realiza a confirmação no e-mail e informa uma nova senha.
- Gerenciar permissões do viajante
 - No vínculo do cliente com a viagem, o agente de turismo poderá modificar a permissão do cliente naquela viagem como: membro (apenas consulta) ou proprietário(s) (permissão total).
- Adicionar e controlar viagem de seus clientes
 - Alterar o status da viagem entre: planejamento, agendada, em andamento, finalizada e cancelada;
 - O agente de turismo poderá atribuir uma ou mais viagens (ou planos) a uma pessoa ou a um grupo de pessoas;
 - Poderá acompanhar pelo roteiro o as atividades realizadas pelos clientes;
 - Modificar itens no roteiro;
 - Para facilitar a atribuição de atividades, o cliente poderá puxar itens de um banco de atividades cadastradas pela agência para não ter que preencher todos os dados toda nova viagem;
 - Responder chamados de problemas com o roteiro no app.
- Convidar outras pessoas para participarem de uma mesma viagem (Em caso de viagens em família, casais, amigos, etc.)
 - O agente de turismo poderá atribuir mais de uma pessoa no roteiro da viagem e atribuir uma permissão a cada um;
 - O convite poderá ser através de links individuais gerado, ou uma atribuição no sistema pelo agente, caso o usuário a ser convidado já esteja cadastrado na ferramenta.
- Conversar via chat com clientes
 - Possibilita o cliente se comunicar diretamente com a empresa pela aplicação;
 - Mensagens e avisos a todos os participantes da viagem.
- Adicionar pessoas em sua lista de contatos
 - Lista de contatos salvos pelo usuário.

2.3 Como usuários finais

- Poder de escolha nas atividades da viagem
 - O agente de viagem adicionará uma coleção atividades que a agência oferece, de acordo com o destino definido pelo cliente;
 - O cliente, por sua vez, adicionará essas atividades em formato de *cards* e escolherá quais as atividades que o convém. Nesses *cards* estarão informações como: descrição, horário, valor e imagens. Além disso, será possível mover os *cards* para organizar quais atividades são desejadas e quais não são;
 - Após a aprovação do roteiro, as atividades estão disponíveis para visualização em formato de lista. Ao clicar nos itens da lista de atividades, ficará visível os detalhes da tarefa almejada;
 - Por padrão, o cliente terá a permissão de realizar estas escolhas de atividade. Caso o cliente não queira lidar com tal funcionalidade, basta entrar em contato com seu agente de viagem para que o mesmo já deixe pronta as suas escolhas.
- Versionamento das propostas de roteiros
 - Cada vez que uma proposta de roteiro é feita pela empresa ou pelo cliente, esta proposta é registrada;
 - Durante a negociação do roteiro de viagem, caso o cliente desejar voltar atrás na definição do mesmo, é possível consultar as propostas anteriores e reverter mudanças a nível de atividade.
- Consultar viagens futuras e já realizadas
 - Visualizar em formato calendário com marcações das viagens no(s) dia(s);
 - Visualizar em formato de lista corrida, podendo ordenar por data ou filtrar por nome ou cidade;
 - Visualizar todo o conteúdo da viagem selecionada, como: todas as versões do roteiro, membros, tarefas adicionais, acompanhamento dos gastos etc (todos os itens definidos no requisito Consultar o roteiro da viagem).
- Convidar outras pessoas para participarem da viagem (Em caso de viagens em família, casais, amigos, etc.)
 - Notificação push para convites (convidado) e para convites aceitos (proprietário(s));
 - Por padrão, convidados poderiam apenas consultar dados;

- Possibilidade do(s) proprietário(s) da viagem gerenciar permissões dos membros da viagem nos níveis a eles atribuídos;
- Membros poderão participar do planejamento da viagem dando *likes* e *dislikes* nas atividades especificados.
- Conversar via chat com outros usuários
 - Chat exclusivo para proprietários conversarem com o agente de viagens para solicitar mudanças ou tirar dúvidas;
 - Possibilidade de iniciar um chat com qualquer usuário de sua lista de contato;
 - A cada nova mensagem, uma notificação push é enviada.
- Consultar o roteiro da viagem
 - O(s) proprietário(s) e os membros, se houver, poderão consultar todas as atividades já agendadas no roteiro;
 - Assim como a viagem, as atividades terão os status: planejamento, agendada, em andamento, cancelada.
- Alterar senhas (no caso do pré registro feito pela agência ou perda da mesma)
 - Ao logar pela primeira vez o cliente receberá um aviso para alteração de senha;
 - A senha poderá ser alterada também em caso de esquecimento usando verificação pelo celular cadastrado ou email.
- Editar conta de usuário
 - Os dados pessoais do cliente (como foto de perfil, nome, e-mail, etc.) poderão ser atualizados via tela de edição de cadastro pelo próprio cliente.
- Inserir um orçamento para viagem, com o intuito de controlar gastos
 - Os clientes proprietários terão opção de ativar controle de gastos no qual irá definir o valor que pretende gastar na viagem toda;
 - Ativando o controle de gastos será exibido o valor disponível (total estipulado para a viagem menos total de gastos já cadastrados);
 - As atividades já terão os valores informados pela agência de viagens e poderão ser inclusos gastos adicionais em cada atividade (valores gastos em restaurantes, compras feitas em algum passeio, etc);
 - O orçamento poderá ser compartilhado com os membros de uma mesma viagem;

- Opcionalmente cada cliente membro poderá incluir um orçamento individual, sem perder o orçamento do grupo.
- Visualizar condições climáticas do próximo destino
 - As condições climáticas do local da próxima atividade no roteiro serão exibidas na aplicação;
 - Sugerir mudanças no roteiro no caso de condições climáticas não desejadas.
- Consultar dados de itens essenciais da viagem, como: reserva(s) em geral, ingressos, passagem(s) e observações
 - Existem alguns modelos de itens pré-definidos para cadastro nesta visualização. Estes são: reservas em geral (hotel, restaurante...), ingressos (eventos, parques...), passagens (avião, barco...);
 - Caso exista uma versão digital do item, esta visão possibilita realizar o upload/download;
 - Além destes itens pré-definidos, há disponibilidade de uma área de observações onde comentários adicionais podem ser feitos pelo agente para o cliente final.
- Avaliar viagens já realizadas
 - O cliente poderá avaliar suas viagens em um ranking de 0 a 5 estrelas. Esta avaliação, por sua vez, será fracionada em itens, como: atendimento da agência, companhia aérea, acomodação, comida e paisagens;
 - Juntamente às estrelas, o cliente irá decidir se quer adicionar um comentário à avaliação;
 - Para que a avaliação esteja disponível, é necessário antes que a viagem tenha sido completa;
 - O agente da viagem terá a possibilidade de responder à avaliação em uma caixa de texto aberta.
- Habilitar notificações por *push* (embarque em breve, seu próximo destino é xxxx, não se esqueça do número da sua reserva: 000-000, etc.)
 - É um recurso opcional para o cliente. Será possível tanto habilitar quanto desabilitar tais notificações.
- Seção para sugerir *playlist* e músicas de acordo com o destino da viagem
 - O agente da viagem, funcionário da agência, poderá recomendar *playlists* pré-montadas (via *Spotify* apenas) que considere pertinente ao destino. Isto é, como exemplo:

- * Há um cliente com uma viagem marcada para o Rio de Janeiro em época de Carnaval. Seu agente recomenda pela nossa ferramenta uma playlist do spotify com músicas do gênero samba-enredo. O cliente poderá ouvir essa música tanto pela aplicação LabTrip quanto ser direcionado para o aplicativo do *spotify*, como preferir.

3 Análise comparativa de aplicações similares

A análise comparativa pautou-se em 3 aplicativos, sendo eles: Minha CVC, TripAdvisor e Lambus.

A plataforma [TripAdvisor \(2019\)](#) é utilizada para acessar avaliações e opiniões sobre milhares de acomodações, restaurantes, experiências, companhias aéreas e cruzeiros, seja na fase de planejamento ou durante a viagem. Sua credibilidade se apoia na quantidade de atividades e avaliações disponíveis.

[CVC \(2020\)](#) é uma operadora de turismo atuante principalmente na América Latina. Sua aplicação tem como principal objetivo a contratação de pacotes de viagem. Em sua aplicação, é possível realizar a contratação e pagamento de pacotes de viagem, passagens aéreas e reservas de hotéis.

[Lambus \(2020\)](#) é um aplicativo de gerenciamento de viagens. Se destaca por permitir que o usuário organize documentos da viagem, gerencie despesas, colabore e converse com colegas co-viajantes sobre a viagem que está sendo planejada.

3.1 Quadro de comparação

O quadro de comparação a seguir ilustra a compração dos diferentes serviços que cada ferramenta envolvida na análise oferece: [1](#)

Quadro 1 – Comparação entre aplicações

Funcionalidades	Minha CVC	TripAdvisor	Lambus	LabTrip
Integração com agências de viagens	X			X
Planejar viagens	X*	X		X
Controle de orçamento			X	X
Viagens em grupo			X	X
Chat entre usuários				X
Histórico de atividades				X
Avaliação de atividades	X	X	X	X
Chat com agente de viagem				X

X*: É possível contratar um pacote completo pelo app Minha CVC. No entanto, não há a possibilidade de editar as atividades de tal pacote

Fontes: [Lambus \(2020\)](#), [CVC \(2020\)](#), [TripAdvisor \(2019\)](#)

4 Fases de entrega

Devido a grande quantidade de funcionalidades, iremos separar a implementação das funcionalidades em duas fases.

Na primeira fase, contaremos com as funcionalidades básicas do processo de viagem. Isto é, cadastro e pré-cadastro de usuários, edição do perfil do usuário, planejamento da viagem, visualização do roteiro pronto, consulta de informações essenciais e visualizar viagens futuras e já realizadas (somente em lista corrida e sem filtros).

Na segunda fase contaremos com as demais funcionalidades, como: funcionalidades relacionadas as viagens futuras e já realizadas, versionamento de roteiro, chat, lista de contatos, integração com aplicações terceiras, gerenciamento do orçamento geral da viagem, orçamento individualizado, notificações push e avaliação de viagens.

5 Integrações e parcerias

O sistema conta com integrações para agregar mais valor aos recursos da ferramenta e viabilizar algumas funcionalidades que contam com serviços de terceiros:

- Integração com a API do Spotify (para a sugestão de playlist feita pelo agente da viagem);
- Integração com a API HG Weather (para a visualização do clima e temperatura do local da viagem);
- Agências podem comunicar com o LabTrip via REST API para operações específicas.

Referências

CVC. *Minha CVC*. 2020. Disponível em: <<https://play.google.com/store/apps/details?id=com.cvc.minhacvc>>. Acesso em: 05 de dez. de 2020. Citado na página 11.

LAMBUS. *Features*. 2020. Disponível em: <<https://www.lambus.io/features>>. Acesso em: 05 de dez. de 2020. Citado na página 11.

TRIPADVISOR. *Sobre o TripAdvisor*. 2019. Disponível em: <<https://tripadvisor.mediaroom.com/br-about-us>>. Acesso em: 05 de dez. de 2020. Citado na página 11.