

# ENGENHARIA DE SOFTWARE

Professor Dr. Cleidson Botelho

Aian Cardoso

201704940041

Isabela Maués

201704940005

João V. Canavarro

201704940015

Vitor Novaes Cantão

201704940018

## GUIA DE ENTREVISTA NÃO-ESTRUTURADA

Tópicos (prompts) serem cobertos

1. Sistema de login
2. Agendamento (Visão Cliente)
3. Agendamento (Visão Funcionário)
4. Pagamento

### Login

**1. Apenas clientes cadastrados poderão realizar reservas?**

Sim, o agendamento só acontece mediante cadastro. Além disso, funcionários sem cadastro não poderão ter acesso ao sistema.

**2. Quais informações serão necessárias para um cliente se cadastrar?**

Nome, telefone e data de nascimento.

**3. Como será o cadastro de um funcionário?**

Serão necessários os seguintes dados: função exercida, CPF, identidade e endereço. Além do mais, existem permissões especiais, (falta especificar). E o funcionário pode ver sua comissão do dia etc.

**4. O cliente poderá logar com facebook ou conta do Google?**

Sim. O cliente achou uma boa ideia.

Sugestão: a cada novo serviço marcado, o profissional designado ao serviço recebe uma notificação.

### Agendamento (Geral):

**5. Até quantos dias à frente o cliente pode agendar um serviço?**

No máximo uma semana a frente.

**6. Poderia citar o passo a passo de como funcionará o agendamento de um serviço?**

Data, hora do serviço e o tipo de serviço são definidas no sistema e em caso de conflito de horário, uma conciliação de horário entre profissional e o cliente é sugerida.

**7. O cliente pode escolher o funcionário que deseja ser atendido?**

Sim.

**8. O cliente pode agendar um pacote de serviços?**

Sim, pacotes são pagos integralmente e ao término do primeiro serviço a próxima sessão é marcada.

**9. Caso o funcionário escolhido pelo cliente não esteja disponível, o sistema escolherá um por ele ou irá sugerir de acordo com a especialidade dos outros profissionais?**

Informa o cliente que não está disponível e sugere um horário semelhante ao escolhido com outro profissional disponível.

**10. O funcionário poderá enviar mensagem de confirmação para o cliente?**

Sim, 1 dia antes do agendamento.

**11. Até quantas horas antes o cliente poderá cancelar sem cobrança?**

Preferencialmente na manhã do dia do agendamento, e no máximo 2 horas antes do serviço.

**12. Haverá penalidade para o cliente que agendou e não foi?**

Não.

Adendo feito pelo cliente: Se o cliente pagar e não quiser mais um serviço, ele fica com créditos no valor do serviço que podem ser usados em outros serviços.

**13. O cliente poderá agendar em dias que o estabelecimento não funciona?**

Sim, podendo marcar de terça a sábado, respeitando o horário de funcionamento do estabelecimento.

**14. Haverá alguma forma de feedback sobre o serviço?**

Sim, a avaliação do serviço é bem-vinda e deve-se garantir o anonimato do cliente que avaliou.

**15. Existirá alguma forma de incentivo ao pagamento online (desconto, programa de fidelidade por pontos)?**

Apenas um programa de fidelidade, onde a cada 10 pé e mão realizados o cliente ganha um serviço de manicure de graça.

**16. Um funcionário pode cancelar um agendamento? Caso positivo, até quantas horas antes?**

Sim, sem restrições.

**17. O sistema informará, junto aos serviços disponíveis, a duração média da sua realização?**

Sim, pois é interessante para o cliente se organizar e o estabelecimento também.

**18. O cliente poderá agendar mais de um serviço por vez?**

Sim, dependendo do funcionário e dos horários disponíveis deste.

**19. Informará o tempo total estimado quando vários serviços são agendados de uma única vez?**

Não, é complicado pois vários serviços podem ser feitos ao mesmo tempo. Exemplo: cabelo e manicure.

**20. Caso o funcionário cancele, o sistema designa um novo profissional automaticamente ou pergunta ao cliente se deseja continuar com o agendamento?**

Sim, pergunta ao cliente se ele deseja continuar com o serviço ou cancelar.

**21. O funcionário poderá marcar o serviço como atendido?**

Sim.

**22. Os agendamentos poderão ser classificados por urgência? Haverá um custo adicional por "passar na frente"?**

Não possui esse recurso.

**23. Terão atendimentos prioritários? Quem seria prioridade?**

Não possui.

**24. Haverão pacotes promocionais?**

Sim, válidos de terça a quinta-feira.

**25. Como será feita a especificação dos serviços? (A descrição incluirá os produtos envolvidos? Os serviços pré-requisitados para a realização desses serão listados e oferecidos como adicionais ou embutidos? E se já tiverem sido realizados tais procedimentos? Serviços opcionais serão listados e oferecidos?)**

Sim, um serviço possui sub-serviços, com preços adicionais nesses sub-serviços.

**Pagamento:**

**26. O pagamento poderá ser parcelado?**

Sim, possui um valor mínimo de 350 no máximo de 2x.

**27. Em que momento o serviço será cobrado, antes do serviço ou ao fim (ao funcionário marcar como atendido)?**

Ao término da prestação do serviço sinalizada pelo profissional.

## Resumo da entrevista

O mais interessante na entrevista foi o comportamento do entrevistado de acordo com as técnicas de entrevista utilizadas. Com isso foi possível notar o engajamento e envolvimento do entrevistado em contribuir para a especificação de características do sistema, apesar da entrevista ter sido levemente guiada e evoluída de acordo com o planejamento. Eventualmente o entrevistado cobria questões ainda não levantadas, até o determinado momento da entrevista, o que agilizou o processo ou aprofundou o esclarecimento quando chegava a pergunta específica.

Alterações ou criação de novas funcionalidades eram esperadas já que em um primeiro momento a descrição do sistema foi dada de forma superficial, focando apenas no conceito e funcionamento básico. No entanto, o usuário nos surpreendeu com ideias de implementações de funcionalidades inesperadas como encaixes, lembretes e notificações de agendamentos, feedback anônimo, sistema de crédito para serviços pagos previamente, mas não realizados e cartão de fidelidade online. Além disso, poderia ser incluso no sistema a funcionalidade de gerar comissões dos funcionários, já que nele serão gerenciados os serviços prestados por cada funcionário e valores envolvidos.

A entrevista ocorreu bem, sem muitas interrupções, sem silêncios excessivos, porém em alguns momentos era necessário reformular a pergunta para o entrevistado por estar resumida demais. A falta de familiaridade de alguns membros da equipe com o ambiente e serviços de um salão de beleza e clínica estética, também dificultou o entendimento total entre o entrevistador e entrevistado e a formulação prévia de perguntas. O ideal seria, antes da entrevista, quando não há essa familiaridade da equipe de requisitos com a realidade que o sistema irá trabalhar, passar um dia como espectador, funcionário ou cliente para se ambientar.