

Talent Fest Laboratoria SP - Desafio EY

Índice

- [1. Introdução](#)
- [2. Resumo do Projeto](#)
- [3. Futuro do Projeto](#)
- [4. Implementando melhorias que facilitem o acesso ao canal de atendimento](#)
- [5. Fluxogramas](#)
- [6. Protótipos](#)
- [7. Aprendizados](#)
- [8. Tecnologias e Ferramentas Utilizadas](#)
- [9. Desenvolvedoras](#)

1. INTRODUÇÃO



Projeto desenvolvido no bootcamp de front-end da Laboratoria para o evento denominado Demo Day. Nosso desafio foi proposto pela empresa EY e neste projeto desenvolvemos uma aplicação web na modalidade desktop *responsivo (mobile)* que ofereça aos clientes de uma seguradora de automóveis, uma alternativa fácil e rápida para abertura de sinistros.

Neste desafio tivemos que criar um banco de dados de back-end do zero e para isso optamos por depositar as coleções do nosso banco de dados no Firestore do Google Firebase.

2. RESUMO DO PROJETO

O aplicativo da EY Seguros oferece uma forma rápida e fácil para gerenciar/criar sinistros. Nele é possível que o cliente acesse seu histórico e efetue a criação de um sinistro. Para que o cliente consiga realizar a abertura de um sinistro é necessário que preencha o formulário, acrescente uma foto do veículo e aceite os termos e condições da seguradora.

Neste desafio, para iniciar a criação da aplicação, foram fornecidas três histórias de usuário:

Caminho Feliz (História de Usuário 1)

1. Caminho Feliz:

1. Tela de login;
2. Exibir lista de histórico de sinistros com seus status + botão "Aviso de sinistro";
3. Abrir formulário:
 - i. Selecione o tipo de reclamação (select);
 - ii. Seleção de Veículos Segurados;
 - iii. Anexo de fotos nítidas (jpg- png- Xxx, peso máximo "x") + campo de descrição (ambos os campos necessários) + botão "Abrir Sinistro" → exibição "enviada". Deve ser capaz de visualizar novo sinistro no histórico, com seu respectivo status;
 - iv. Perguntar se precisa de um carro reserva (sim ou não);
 - v. Link para termos e condições.
 - vi. Botão "Enviar". *(fim do fluxo)*

Caminho Infeliz 1 (História de Usuário 2)

2. Caminho infeliz #1:

1. Cliente com **apólice não paga** tenta entrar com reclamação;
2. A entrada do pedido é rejeitada e você é informado de que a apólice é ativa, mas não paga;
3. Mostre um link que o convida a pagar as taxas em atraso;
4. Vá para simulação de pagamento;
5. Mostrar "pagamento aprovado", política ativa e paga;
6. Abrir formulário:
 - i. Selecione o tipo de reclamação (select);
 - ii. Seleção de Veículos Segurados;
 - iii. Anexo de fotos nítidas (jpg- png-Xxx, peso máximo "x") + campo de descrição (ambos os campos necessários) + botão "Abrir sinistro" → exibição "enviada". Deve ser capaz de visualizar novo sinistro no histórico, com seu respectivo status;
 - iv. Perguntar se precisa de um carro sobressalente (sim ou não);
 - v. Link para termos e condições.
 - vi. Botão "Enviar". *(fim do fluxo)*

Caminho Infeliz 2 (História de Usuário 3)

3. Caminho infeliz #2:

1. Cliente com apólice **vencida** (seguro expirado) e tenta entrar com reclamação;
2. Realizar validação da data de validade;
3. Em caso de mais de 3 meses e um dia de expiração, envie uma mensagem "você não pode entrar no pedido de apólice vencida";
4. Recusar a entrada;
5. Coloque link para contratar novos seguros ou reativar o anterior. *(fim do fluxo)*

Por se tratar de um MVP na versão V.1.0.0 (versão beta), a função de login e cadastro não estará disponível para o público geral, apenas para os desenvolvedores. Esta função será disponibilizada na versão V.2.0.0.

3. FUTURO DO PROJETO

Para as próximas implementações (v2.0) iremos melhorar a segurança de nossos usuários acrescentando uma Política de Privacidade e Cookies, haverá um termo de usuário que deverá ser aceito no momento do cadastro.

Esta projeto também será refatorado. Será aprimorada a responsividade para os tablets e celulares. Serão implementadas melhorias na estilização do CSS.

Apesar das cores disponibilizadas pela EY para padronização da aplicação já serem acessíveis para daltônicos, acreditamos que podemos melhorar a experiência desses usuários oferecendo a eles um botão na parte inferior direita das páginas que possibilitará a troca automática das cores utilizadas na aplicação para um melhor contraste. Pretendemos implementar essa funcionalidade já na próxima versão.

Também serão implementados novos testes assíncronos e unitários.

Acréscetaremos também novos recursos para melhorar a acessibilidade na aplicação.

Ainda, pensando em solucionar as chamadas "*dores dos usuários*" acrescentaremos um canal de atendimento por chat no intuito de atender as expectativas indicadas pelos nossos possíveis usuários durante o preenchimento da nossa pesquisa (https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeiVY99B4Z_S7eQhYpNtOCx5ICFf1kwg6RUugQ7jcXlfO2l0g/viewform?usp=sf_link).

4. IMPLEMENTANDO MELHORIAS QUE FACILITEM O ACESSO AO CANAL DE ATENDIMENTO

Tentamos pensar diversas situações que nossos usuários pudessem estar passando no momento da abertura de um sinistro. Imagine você, usuário, localizado no meio de uma BR, sem sinal de wi-fi, precisando solicitar um reboque (que a sua seguradora oferece) para o seu carro que colidiu com outro. O usuário, no momento de um desespero, precisa de uma aplicação que lhe facilite o contato com o seu prestador de serviços independente do meio utilizado. Desta forma, pensando em aprimorar a experiência de nossos usuários bem como facilitar o contato entre prestador de serviços e cliente decidimos disponibilizar, em todo o ambiente da aplicação, os canais de atendimento telefônico da empresa. Para implementar essa funcionalidade, seguimos os passos a seguir mencionados.

Desta forma, pensando em aprimorar a experiência do usuário, foi criada

uma Proto Persona com as seguintes características:

Proto Persona #1



INTERESSES

APLICATIVOS

ESTILO DE VIDA SAUDÁVEL

SEGURANÇA

ENTRETENIMENTO

MELHORIAS NA QUALIDADE DE VIDA

CARACTERÍSTICAS

NOME	OLÍVIA
FAIXA ETÁRIA	JOVEM ADULTA - 36 ANOS
GÊNERO	FEMININO
Ocupação	EMPRESÁRIA

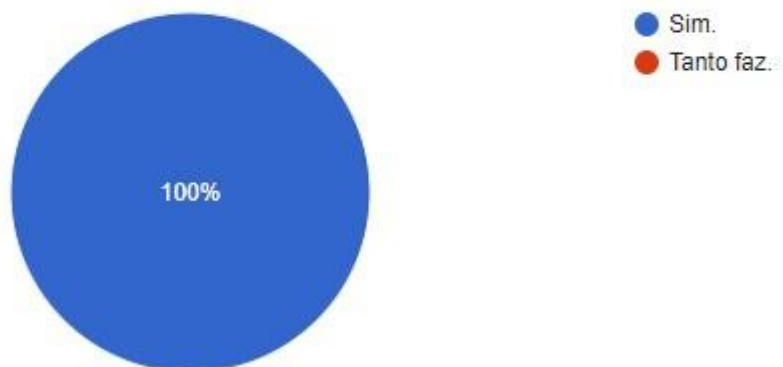
NECESSIDADES E OBJETIVOS

QUER UM APP QUE OTIMIZE SEU TEMPO E QUE POSSUA VÁRIOS CANAIS DE ATENDIMENTO ONDE POSSA RECEBER AUXÍLIO E SANAR SUAS DÚVIDAS.

Realizamos uma breve [pesquisa](#) de usuário para validarmos a proto persona. A pesquisa obteve a participação de 20 pessoas e forneceu os seguintes resultados:

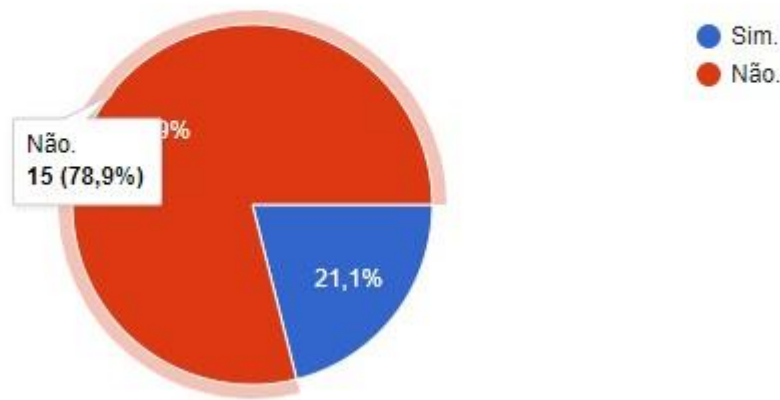
Você gostaria que o aplicativo disponibilizado pela seguradora do seu automóvel possuisse canais que facilitassem o seu atendimento?

20 respostas



Você já passou por uma situação em que precisou acionar a seguradora do seu automóvel e encontrou alguma dificuldade?

19 respostas



Se você marcou a resposta "Sim" no campo anterior, poderia nos fornecer um breve relato da situação?

4 respostas

Já precisei utilizar o atendimento da seguradora as 22h e não consegui atendimento nem por telefone e nem por chat.

Demora no atendimento ou o meu celular fora de área.

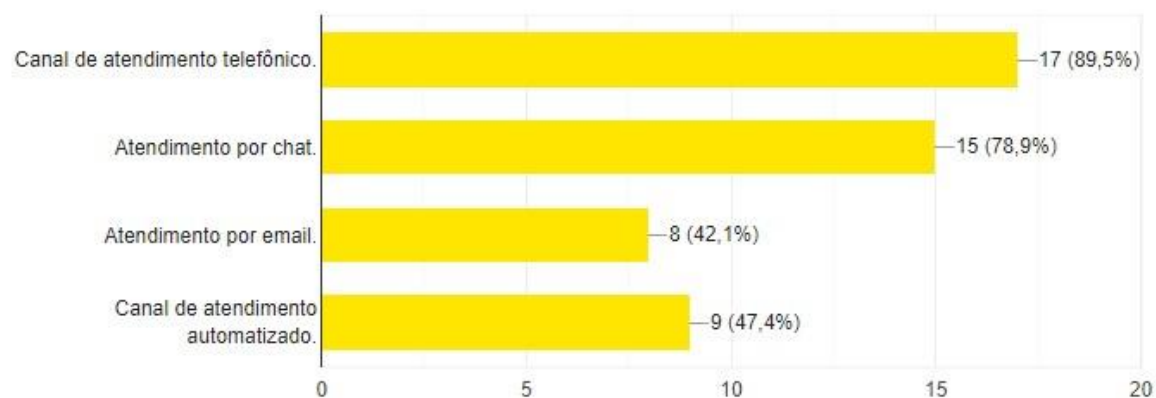
Sim, não sabia se aquele serviço estava incluso, essa informação não estava clara, só liguei pq outra pessoa me contou q era um serviço q fazia parte

Uma vez roubaram os pneus do meu carro, não havia sinal de telefone no local, mas tinha sinal wi-fi. Se existisse o app da seguradora eu teria conseguido entrar em contato com ela facilmente.

Por favor, selecione os canais de atendimento que você considera importante em uma aplicativo de seguros automotivo.

 Copiar

19 respostas



Através da pesquisa de usuário realizada foi criada uma história de usuário:

🔔 [História de usuário 4] Clientes querem ter acesso a um canal de atendimento de forma rápida.

Critérios de aceitação

- Ver a lista de canais que a seguradora possui.
- Os canais de atendimento devem ser de fácil acesso pelos clientes.

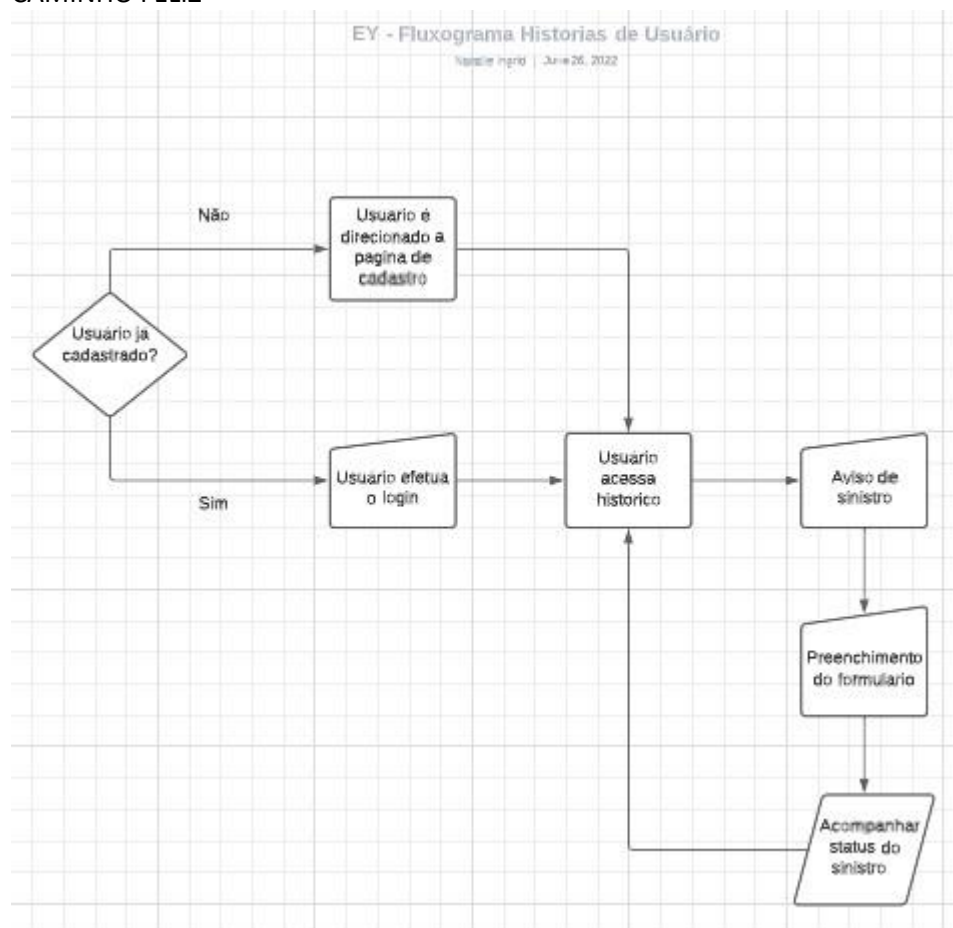
Definição de pronto

- Clientes conseguem acessar a lista de canais da seguradora.
- Os canais de atendimento são acessados facilmente pelos clientes.

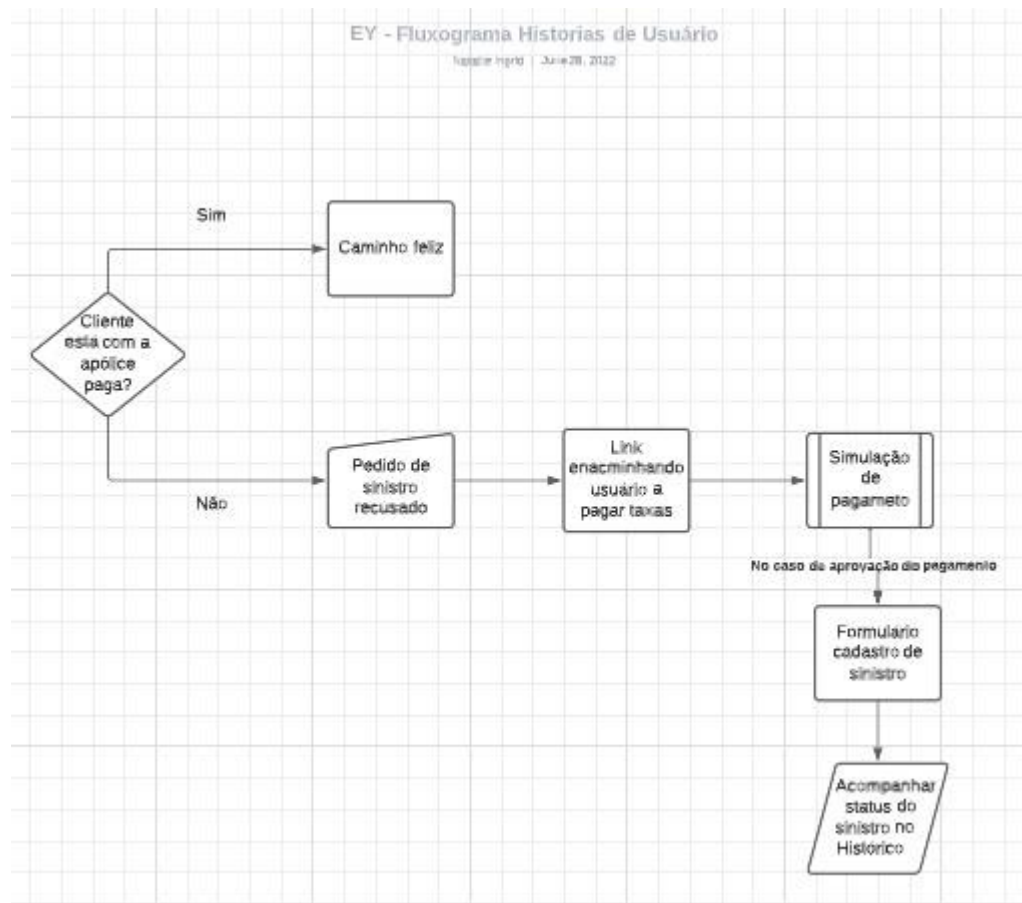
5. FLUXOGRAMAS

Com base nas historias de usuário nós criamos os fluxogramas para cada uma delas.

CAMINHO FELIZ

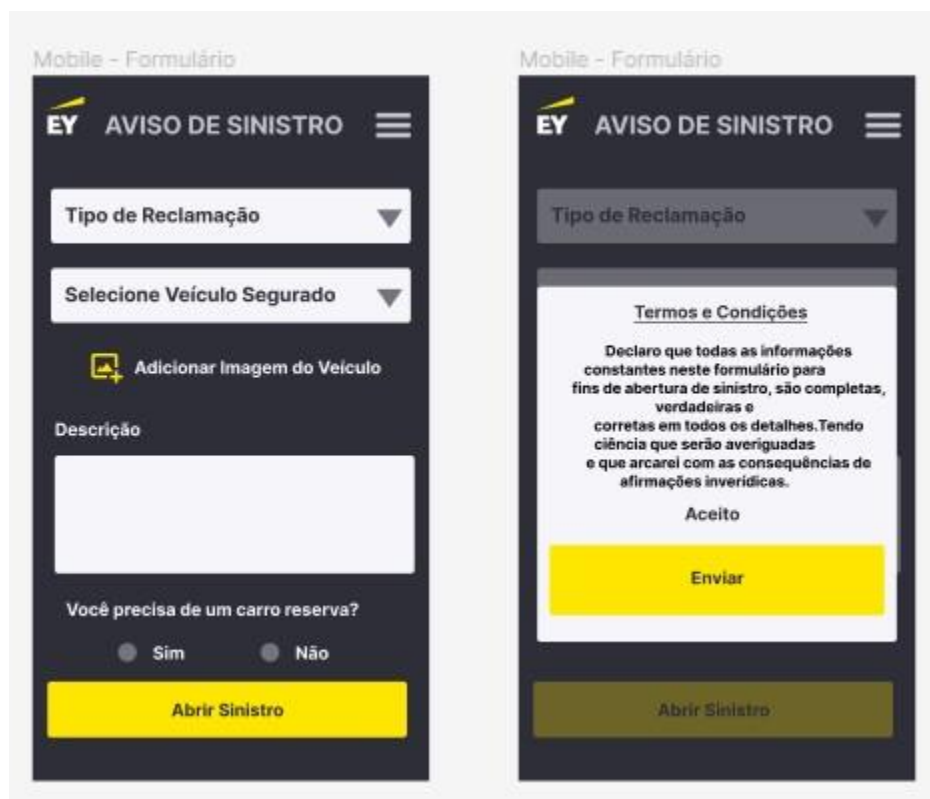
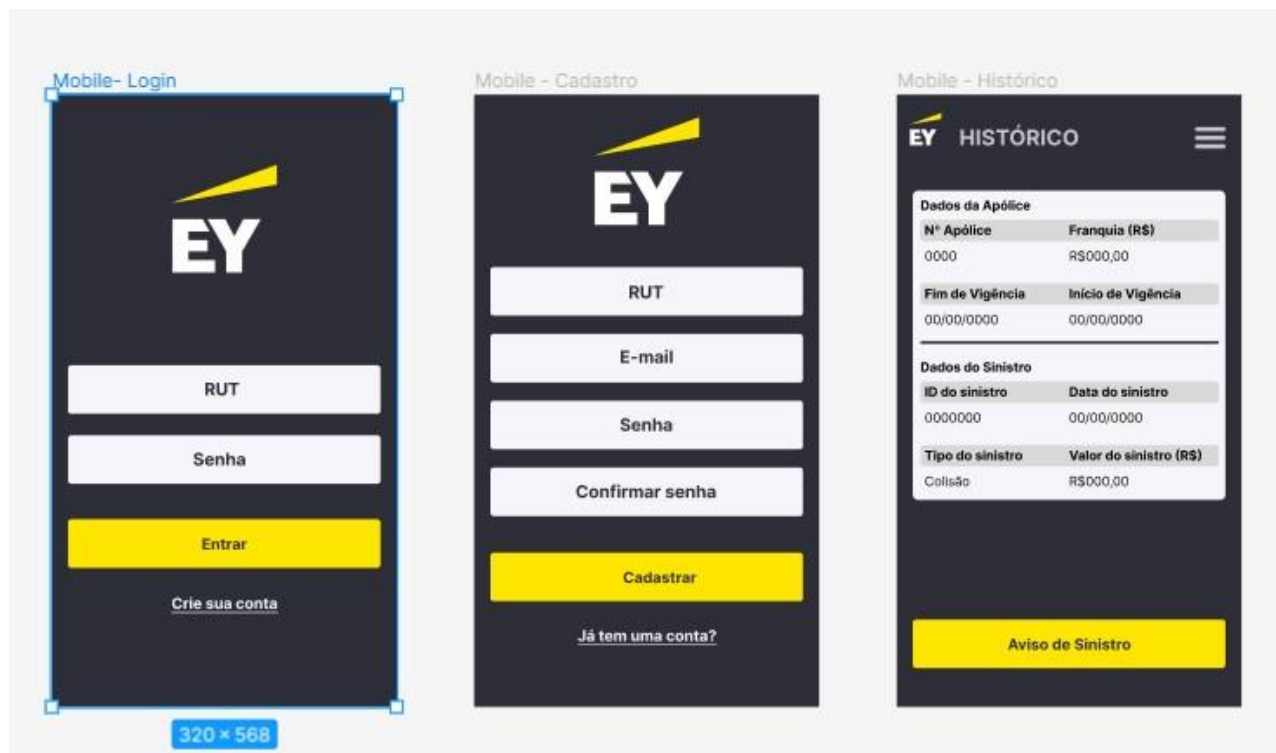


CAMINHO INFELIZ 1



6. PROTÓTIPO

Visualizamos uma aplicação que refletisse as cores marcantes da EY e tentamos replicar a mesma fonte utilizada por ela em suas aplicações e websites para tornar a experiência mais imersiva.



Com o auxílio do Figma também criamos um protótipo interativo para ser utilizado nos testes iniciais de usabilidade sendo que obtivemos um feedback bastante positivo.

7. APRENDIZADOS

Foram quatro dias de trabalho bastante intensos, enriquecemos nossa experiência como desenvolvedoras tanto no campo técnico quanto sócio emocional. Podemos ressaltar como pontos chave, a nossa organização como Squad, a nossa definição e cumprimento dos acordos formalizados como equipe os quais foram cumpridos do início ao fim por todas as integrantes e mantivemos uma excelente comunicação durante todo o momento. Todo o combinado e integração foi realizado em prol da fluidez, empatia e apoio mútuo.

Acordos EY Squad

👉 Todos termos serão votados por cada membro do squad.

Here are the basics:

- Não ficar mais de 1h travada em uma task;
- Comunicação clara, assertiva e sincera;
- Respeito aos limites pessoais e das colegas;
- Feedbacks são presentes;
- Enviar todo trabalho através de branches;
- Submeter as mudanças a reviews da equipe.

Além disso, futuramente temos a intenção de modificar o nosso banco de dados tendo-se em vista que o firebase, apesar de fornecer uma segurança padrão aos usuários, possui funcionalidades limitadas para criação das coleções.

8. TECNOLOGIAS E FERRAMENTAS UTILIZADAS

- Planejamento: [Trello](#)
- Protótipos: [Figma](#)
- HTML5
- CSS3
- JavaScript

- **React**
- **JSX**
- **Node JS**
- **Heroku**
- **Jest**
- **Firebase**
- **Git**
- **GitHub & GitHubProjects**
- **Visual Studio Code**
- **API**

9. DESENVOLVEDORAS DO PROJETO



Adriana Watanabe



Helena Gonçalves



Isabela Gregoraci



Jessika Mirella



Natalie Silva



Thais Moreira