

# Documento de Requisitos

Beatriz Auer Mariano  
Mateus Maioli Giacomini  
Disciplina de Análise Sistemas



## Viagens BSI

**Product Owners: Eduardo, Guilherme e Theo**

### Introdução

Este documento descreve o propósito e especifica os requisitos do sistema proposto para a agência de viagens “Viagens BSI”, com o objetivo de fornecer as informações necessárias para o desenvolvimento do projeto, implementação, plano de testes e lançamento do sistema. Em anexo, encontra-se a documentação de levantamento de requisitos.

### Propósito do sistema

A empresa “Viagens BSI” é uma agência de viagens 100% virtual que propõe, como modelo de negócios, auxiliar os clientes a montar seu roteiro de viagens de forma personalizada, fácil e acessível. Sua missão é facilitar o planejamento da viagem e tornar esse processo cômodo ao combinar todas as necessidades dos seus clientes em apenas um lugar e oferecer assistência especializada em turismo. O valor da sua solução está em oferecer atendimento personalizado de fácil acesso e atendimento rápido e de qualidade. Por ser uma empresa nova no mercado, opera com um modelo de produção enxuto, até o momento voltado para a validação do negócio. Agora, a empresa consegue mapear uma série de pontos que precisam ser informatizados para garantir o crescimento, consolidação e integridade do negócio.

A princípio, a fim de reduzir custos associados ao início do negócio, a empresa começou a operar com o mínimo viável para fornecer os seus serviços. Para tanto, utiliza atualmente ferramentas como Whatsapp, documentos de texto e planilhas para se comunicar com o cliente e guardar as informações da empresa e das propostas de viagens. Para montar um roteiro de viagens, o agente realiza pesquisas na internet em vários websites, trabalho antes feito pelo cliente. Toda essa situação demanda tempo, que é uma métrica crítica para negócio, e é incômodo para o agente, além de dificultar o acesso a informação, como os hotéis mais recomendados aos clientes e detalhes de



**DEVORA**  
POLLINATING IDEAS

vendas anteriores que poderiam fornecer insights para propostas atuais, geração de relatórios, entre outros. Uma outra preocupação que se tem é pela segurança e integridade dos dados da empresa, dos funcionários, clientes e pacotes de viagens.

Por essas razões, a empresa busca um sistema de informação que seja capaz de fornecer para os agentes de viagens melhores ferramentas para a realização de seu trabalho, de modo a trazer velocidade e consistência, além de expandir o banco de conhecimento e fornecedores da empresa (rede de hospedagem, companhias aéreas, agências de aluguel de automóveis, rede turística, recomendações e pacotes fechados anteriormente para propostas similares, etc) e aumentar a segurança e integridade dos dados. Busca facilitar o acesso e recuperação de informações da empresa.

## Minimundo

A empresa “Viagens BSI” busca um sistema que auxilie os seus agentes de viagens a montar e gerenciar pacotes de viagens para seus clientes, de forma rápida e eficiente, de modo que a conversa seja feita em tempo real, o mais rápido possível. Para isso, em um primeiro momento, o cliente entra em contato com a agência e um agente de viagens é atribuído para o seu atendimento. Uma série de informações devem ser coletadas sobre a viagem: quantidade de pessoas e idade de todos que irão viajar, além das preferências do grupo quanto a hospedagem, voo, passeios e transporte, o quanto está disposto a pagar, origem e destino, data de partida, data de retorno e se há alguma necessidade especial a ser atendida. O agente de viagens agrupa todas essas informações e procura tudo o que é necessário para atender o pedido do cliente para, então, formular várias propostas que acredita que se encaixam dentro das informações adquiridas. As propostas consistem em roteiros de viagem que incluem os voos, a hospedagem, os passeios e o veículo a ser alugado. Elas se diferenciam, pois os voos podem ser de diferentes companhias aéreas, de diferente duração e preço, bem como há múltiplas opções de hospedagens que podem oferecer, ou não, diferentes quartos e benefícios, além dos passeios serem um leque de opções. Cada proposta possui seu próprio valor, que não deve ultrapassar o orçamento do cliente.

Caso o cliente se interesse por uma das propostas, ele pode comprar o pacote de viagens. Para efetivar a compra, ele receberá um link de pagamento que o redireciona para o site da empresa, onde ele fará um cadastro com seus dados e dos viajantes, como nome completo, nome social, data de nascimento, telefone, email e documentos de identificação (CPF, RG, CNH, certidão de nascimento, passaporte, etc), tripulante com necessidade especial, tipo de necessidade especial (cadeirante,



deficiência física, deficiência intelectual, autismo, outros - especificar). Cada integrante da viagem é um cliente. Realizado o cadastro, o cliente será redirecionado ao Picpay. O agente só prosseguirá com as próximas etapas quando o pagamento for confirmado. Ao receber o pagamento, o cliente deve ser notificado de que a empresa o recebeu e que receberá os dados da viagem pelo seu endereço de email: informações da compra dos voos (número de embarque, assentos, horário dos vôos, data dos voos, ponto de embarque, ponto de desembarque, companhia aérea, informações para check in e checkout, etc) - o bilhete comprado para as passagens deve ser redirecionado para o cliente, informações da hospedagem (endereço, nome, horário de check-in, data de check-in, número dos quartos, horário de check-out, data de check-out, contato), informações dos passeios (endereço, horário de início e fim de cada passeio, data de cada passeio, ingressos dos passeios, se houver) e dos veículos alugados (código do veículo, número da placa, cor, modelo, marca, endereço de retirada do veículo, horário de retirada do veículo, data de retirada do veículo, endereço de entrega do veículo, horário de entrega do veículo, data de entrega do veículo, contato). O agente é responsável pela compra de todos os itens do pacote com os entes externos (companhias aéreas, hospedagens, locais de visitação, etc). Caso o cliente não aceite as propostas, ele poderá pedir a modificação de uma que ele tenha gostado mais ou pedir uma nova rodada de propostas.

Por fim, a empresa gostaria de ter uma forma eficaz de buscar informações para gerar relatórios, como: lugares mais visitados pelos clientes, melhores hotéis de cada cidade (mais comprados nos pacotes de viagens), agentes que mais vendem pacotes, para quais locais cada agente vende mais pacotes, faturamento da empresa em um determinado período de tempo, quantidade de propostas vendidas e perdas em um determinado período de tempo.

## Requisitos do sistema

Acesse o documento de requisitos através [desse link](#). Não queríamos um documento de 100 páginas, por isso ele está em outro ambiente.



## **Anexo 1 - Proposta do sistema elaborado pelo cliente**

Considere uma agência de viagens online chamada "Viagens BSI". Esse sistema permitirá que os clientes pesquisem e escolham voos, hotéis e carros de aluguel, façam reservas e efetuem pagamentos. Além disso, ele fornecerá aos agentes de atendimento uma interface para ajudar os clientes a planejar suas viagens de acordo com as suas necessidades específicas.

## **Anexo 2 - Descrição informal do sistema fornecido pelo cliente Theo, via Whatsapp**

"Tem outras funcionalidades também, como planejar visitas a pontos turísticos do lugar..."

"Nós queremos facilitar a organização de viagens, onde o cliente pode pesquisar passagens de acordo com a data que desejar e com o menor preço, encontrar hotéis na região, com recomendações e preços, carros para alugar na cidade e com os preços e características, e que seja possível realizar a reserva e o pagamento diretamente, e também indicar passeios turísticos da região, que permita o cliente a montar um roteiro de viagem".

"Considere uma agência de viagens online chamada "Viagens BSI". Neste cenário, os principais atores incluem os "Clientes" que desejam planejar e reservar suas viagens, seja para voos, hospedagem em hotéis ou aluguel de carros. Para atender às necessidades dos clientes, a agência conta com os "Agentes de Atendimento", que são funcionários treinados para ajudar os clientes em suas escolhas de viagens e fornecer suporte sempre que necessário.

No sistema de reservas de viagens, temos várias entidades importantes. Os "Voos" representam informações detalhadas sobre as opções de voo, incluindo origem, destino, datas e horários de partida, companhias aéreas e preços. Os "Hotéis" incluem dados sobre as diferentes opções de hospedagem, como nome, localização, categoria, disponibilidade de quartos e preços por noite. Por fim, temos os "Carros de Aluguel", que abrangem informações sobre os veículos disponíveis para aluguel, incluindo modelo, disponibilidade, taxas e opções adicionais, como GPS ou cadeiras para crianças.

Para simplificar e agilizar o processo de reserva de viagens, será desenvolvido um "Sistema de Reservas". Este sistema permitirá que os clientes pesquisem e escolham voos, hotéis e carros de aluguel, façam reservas e efetuem pagamentos. Além disso, ele proporcionará aos agentes de atendimento uma interface para ajudar os clientes a planejar suas viagens de acordo com suas necessidades específicas."



### Anexo 3 - Ata da 1ª Reunião com o grupo cliente

**Ata de Reunião - 19 de Setembro de 2023, 09:40h Horário de Brasília**

**Local:** Reunião presencial no Ifes Serra, sala 904S

**Objetivo principal:** investigar a ideia do cliente, tirar dúvidas encontradas após a primeira conversa e validar o minimundo inicial.

**Analista responsável:** Beatriz Auer Mariano, Mateus Maioli Giacomini

**Product Owner:** Eduardo, Guilherme e Theo

O cliente pareceu contente com o minimundo proposto inicialmente. Explicou, no entanto, que a agência é focada para viagens interestaduais via modal aéreo. Quanto ao aluguel de automóveis, eles oferecem apenas aluguéis de carro. Atualmente, a comunicação do cliente com o agente é feita por whatsapp. Um cliente só é cadastrado quando ele irá efetivar uma compra de pacote de viagens.

O cliente demonstrou a necessidade de conectar clientes e agentes de turismo, de forma que pacotes personalizados possam ser oferecidos para o cliente. Pediram, portanto, uma forma do cliente enviar previamente as suas necessidades para os agentes e que fosse o máximo intuitivo possível (por exemplo, por meio de etapas - viagem aérea, hospedagem e aluguel de carros). A agência também mostrou interesse em oferecer pacotes especializados em acessibilidade ou necessidades específicas dos seus clientes.

A reunião foi produtiva para entender um pouco mais sobre o funcionamento do negócio e a existência de dois lados que precisam se comunicar: os clientes e os agentes. Demonstrou a necessidade de gerenciar pacotes de viagens de acordo com as necessidades dos clientes, e que mais de uma proposta poderia ser feita a um cliente, que poderia aceitá-las ou não. Pode-se identificar que o ponto de maior dor era na visão interna do agente de viagens, embora os Product Owners tenham dado bastante foco na interface do cliente da agência.

Por fim, torna-se importante mais um encontro com o cliente para identificar os maiores pontos de dor que motivaram o desenvolvimento do sistema de informação.

## Anexo 4 - Roteiro para a 2ª Entrevista com o grupo cliente

1. **Pitch:** Pedir ao cliente uma apresentação de até 3 minutos sobre o negócio.
2. **Motivação:** Por que vocês decidiram elaborar esse tema? Qual foi a ideia/dor/necessidade/motivação?
3. **Público:** Qual segmento de clientes vocês atendem? Pedir para traçar o(s) perfil(s) do consumidor final.
4. **Fluxos:** Como ocorrem as operações na empresa atualmente?
  - a. Entender fluxos do negócio
  - b. Entender como gerenciam clientes, propostas de viagens e contratos fechados (pós venda, acompanhamento de viagem, etc)
5. **Dores:** Quais os maiores problemas encontrados na forma como a empresa opera atualmente?
6. **Soluções:** O que o cliente acha que falta na operação para que os problemas sejam resolvidos/mitigados?
  - a. Entender a necessidade do negócio, não na solução esperada.
7. **Foco:** Qual o maior foco de vocês quanto à elaboração do sistema? O que se pretende alcançar/construir/obter/resolver (falando em resultados, não em formas de fazer isso).
  - a. Entender como focar o sistema (visão do cliente, do agente, do gerente?)



## Anexo 5 - Ata da 2ª Reunião com o grupo cliente

**Ata de Reunião - 21 de Setembro de 2023, 18:30h Horário de Brasília**

**Local:** Reunião online por meio da plataforma Discord

**Objetivo principal:** se aprofundar nos desejos e problemas que levaram o cliente a produção do sistema

**Analista responsável:** Mateus Maioli Giacomini

**Product Owner:** Guilherme

**Notas do analista:** O cliente a princípio se mostrava um pouco perdido em relação ao que realmente buscava com a digitalização do seu negócio, e foi necessário retornar algumas vezes em quais eram suas maiores dores para realmente entender o que era o seu real interesse e como poderíamos o ajudar com seu negócio.

A segunda reunião foi bastante produtiva, pois como buscamos as raízes dos problemas, fomos capazes de chegar a um consenso com o cliente, que entendeu que o foco do sistema deveria estar voltado ao agente. Isso se deve pelo fato de que as ferramentas e plataformas utilizadas eram pouco cômodas e seguras para os funcionários da empresa.

O cliente disse que o sistema busca resolver justamente os problemas de comodidade para pessoas que não possuem muito tempo livre para planejar viagens extensamente, e que criaram a empresa pois já passaram por eventos assim no passado, ter que procurar o que fazer e quanto vão pagar em vários sites diferentes, sem conseguir chegar facilmente a uma conclusão do que fazer.

Atualmente, o negócio opera da seguinte maneira: O cliente entra em contato com a empresa via Whatsapp, fala todos os seus interesses para uma viagem, como para onde quer ir, onde está, se quer ficar num hotel ou uma pousada específicos, se quer alugar um carro, passeios que gostaria de fazer, quantas pessoas vão, se tem alguma criança, se tem alguém com necessidades especiais, e quanto está disposto a pagar. Um agente de viagem irá então ler o que o cliente enviou, e começar a juntar informações através de anotações feitas previamente em conjunto com a internet para ser capaz de atender os interesses do cliente, e enviará diversos documentos no formato PDF com detalhes de propostas de pacotes de viagem que se enquadram. No entanto, esse processo é muito lento e incômodo para ambas as partes, e se demonstrou necessária uma maneira dos agentes serem capazes de juntar informações rapidamente de alguma fonte interna da empresa.

Após as propostas serem disponibilizadas para o cliente, ele pode escolher uma, e então fica na responsabilidade do agente reunir informações pessoais do cliente para guardá-las numa planilha do



excel e então gerar um link de pagamento via picpay, um método com pouca segurança de dados e que ao longo do tempo é passível da ocorrência de erros. Por conta disso, o cliente demonstrou que também deseja que o usuário faça seu cadastro por si próprio e que isso seja guardado automaticamente no sistema da empresa.

Após o agente receber o pagamento, ele informa o cliente de que o pagamento foi recebido com sucesso e que o cliente receberá em seu email uma série de documentos com todas as informações necessárias para a sua viagem, desde assentos no avião até o quarto em que ficarão hospedados.

O cliente demonstrou interesse numa forma mais prática e intuitiva dos agentes consultarem as informações dos clientes e de suas respectivas viagens do que um documento em excel monolítico, que guarda todas as informações já usadas pela empresa.





## Principais problemas enfrentados pelo grupo

1. **Estrutura:** Apesar de haver, sim, uma sequência bem definida do que deveria conter o trabalho (introdução, propósito com justificativa e motivação, minimundo, requisitos e documentos de apoio para levantamento de requisitos), descritos tanto nos slides quanto na apostila e qualquer outro documento oficial (exemplo Unesp), ficamos bastante inseguros quanto se o que fizemos aqui nesse trabalho seria aceito. Sabemos que o propósito do sistema está bem maior do que um parágrafo e que contém a introdução que geralmente, nos exercícios, faz parte do minimundo. Porém, para nós não fazia sentido narrativo apresentar a justificativa e motivação sem apresentar a empresa. Então criamos nosso próprio padrão, e esperamos que esteja de acordo com o esperado 😊. Seria bom ter tido um modelo de referência de documento de requisitos, com toda essa estrutura preenchida.
2. **Cliente:** No início, o grupo parecia ter uma ideia muito parecida com outros sites de viagens espalhados pela internet, e pareciam ter um sistema bem claro, que também conseguimos ver. No fim, tivemos que trabalhar juntos para montar uma situação em que problemas surgissem e criamos essa Startup, mas ainda ficamos inseguros se era isso mesmo (se não acabamos alterando o propósito principal do grupo, mas eles aceitaram essa linha, então...)

