



Cliente: Gula

**Equipe FullCircle:**

Pedro Alonso;  
Luis Claudio;  
Victor Nogueira;  
Lucas Ferraço;  
João Escarlata;  
Felipe Viberti.

# Índice

1. Atas;
2. Modelos;
  - a. BPMN;
  - b. Cenários;
  - c. LAL;
3. Requisitos propriamente ditos;
4. Cronograma.

## 1) Atas

### 1.1) Reunião de apresentação da idéia do projeto Gula

25/05/2017

#### Participantes

##### Participantes FullCircle:

- Pedro Alonso
- Luiz Claudio
- Victor Nogueira
- Lucas Ferraço
- João Escarlata
- Felipe Viberti

##### Participantes Gula:

- Pedro Ferreira
- Felipe Pessoa
- Renan da Fonte
- Maurício Lana
- Matheus de Mello
- Fernanda Carvalho
- André Vicente

#### Resumo do projeto

Plataforma de chatbot, integrado às mídias sociais, com a finalidade de ajudar os clientes de uma determinada empresa ou público de um determinado evento, na localização de pontos estratégicos/informativos em um determinado local.

O chatbot deverá utilizar as plataformas Facebook e WhatsApp inicialmente e deverá ser totalmente modular, para facilitar a implementação da solução nos clientes, uma vez que a venda será feita através de módulos, agregando mais valor ao serviço caso seja de desejo do cliente.

#### Módulos:

- Localização de pontos estratégicos
- Promoções de acordo com o posicionamento do cliente/usuário (shoppings em potencial)

Será necessário criar um frontend para a fácil configuração de cada projeto.

Inicialmente será suportado no idioma Português.

Necessário reconhecimento de voz (biblioteca de terceiros)

Chatbot de exemplo, para ajudar na venda do serviço.

Será cobrado: Custo mensal através de aluguel de módulos. Existirá um plano básico de módulos.

Necessário ter “contador de query (SIC)”, para verificar a utilização do serviço para ajustar preço e demanda de hardware

O cadastro de plantas para o módulo de localização se dará pela empresa contratada (GulA) através de mapas entregues pela empresa contratante. O cadastro dos mapas deverá ser feito no frontEnd de configuração Esquema para identificação automático de linhas em uma folha escaneada.

Módulo principal é a localização de locais estratégicos.

Extra: Beacons?

## 1.2) Reunião de definição de abordagem e revisão de orçamento

01/06/2017

### Participantes FullCircle:

- Pedro Alonso
- Luiz Claudio
- Victor Nogueira
- Lucas Ferraço
- João Escarlata
- Felipe Viberti

### Abordagem com o cliente:

- Questionário entregue em mãos (prazo de 1 semana para responder);
- Entrevista (já feita, ver ata do dia 25/05);
- Validação dos modelos de cenários e BPMN.

### 1.3) Definição de estratégia de questionário, modelos a serem utilizados e ajuste de cronogramas.

06/06/2017

#### Participantes FullCircle:

- Pedro Alonso;
- Luiz Claudio;
- Victor Nogueira;
- Lucas Ferraço;
- João Escarlata;
- Felipe Viberti.

#### Abordagem com o cliente:

- Questionário ajustado e criado utilizando Google Forms;
- Modelos definidos para a utilização: Cenários e BPMN.

#### Definições internas:

- Software para modelagem de Cenários: C&L;
- Software para modelagem de BPMN: Draw.io.

#### Tarefas internas:

- Estudo do software C&L para utilização nos modelos dos Cenários;
- Criação de um modelo de documento.

#### Para próxima reunião:

- Recolher e analisar respostas do questionário;
- Definição de quais cenários serão modelados.

### 1.4) Definição dos Cenários e avaliação dos Questionários

08/06/2017

#### Participantes FullCircle:

- Pedro Alonso;
- Luis Claudio;
- Victor Nogueira;

- Lucas Ferraço;
- João Escarlata;
- Felipe Viberti.

### **Definições internas:**

- Software para modelagem do LAL: C&L;
- 3 Modelos escolhidos: Cenários, LAL e BPMN.

### **Tarefas internas:**

- Estudo das respostas do questionário para identificar Cenários;
- Criação dos Cenários definidos.

### **Informações extraídas do questionário:**

- PUC-Rio (Universidades), Shoppings e Eventos;
- Características: ponto de interesse (banheiros, restaurantes, serviços), promoções, eventos;
- Promoções inseridas pelos contratantes;
- Mapas inseridos pelo Gula e dados pelo contratante;
- O Gula utilizará planta baixa do local, mas o usuário só receberá instruções de como chegar no local desejado;
- Comunicação através de contas no Facebook;
- Exemplo de interação:  
User: Boa noite, gostaria de saber as opções de comida?  
Bot: Olá, possuímos restaurantes com diversos tipos de culinária. Deseja comer algo específico ou ver uma lista com todas as opções?  
User: Gostaria de comer hamburguer.  
Bot: Possuímos ótimas Hamburguerias:
  - Hell's Burguer
  - Monster Burger
  - Brother's Burger  
User: Qual delas é você recomenda?  
Bot: A mais bem avaliada no FB é a Monster Burger.  
User: E onde ela fica? Bot: No quarto andar, na praça de alimentação. Assim que sair da escada rolante vire a esquerda.

### **Para próxima reunião:**

- Apresentação dos Cenários feitos e coleta de feedbacks;
- Começar o modelo BPMN baseando-se nos Cenários compostos.

## 1.5) Apresentação e validação dos Cenários com o cliente

13/06/2017

### Participantes FullCircle:

- Pedro Alonso;
- Luis Claudio;
- Victor Nogueira;
- Lucas Ferraço;
- João Escarlata;
- Felipe Viberti.

### Participantes GuIA:

- Pedro Ferreira
- Felipe Pessoa
- Renan da Fonte
- Maurício Lana
- Matheus de Mello
- Fernanda Carvalho
- André Vicente

### Tarefas internas:

- Estudo dos feedbacks dos Cenários para melhorar o BPMN;
- Criar BPMN;
- Alterar cronograma por causa do feriado do dia 15/06.

### Para próxima reunião:

- Apresentação do BPMN feito e coleta de feedbacks.

## 1.6) Desenvolver modelos

20/06/2017

### Participantes FullCircle:

- Pedro Alonso;
- Luis Claudio;
- Victor Nogueira;
- Lucas Ferraço;
- João Escarlata;

- Felipe Viberti.

**Tarefas internas:**

- Definir LAL baseando-se nos Cenários e BPMN compostos;
- Alterar BPMN de acordo com os feedbacks recebidos;
- Começar documento de requisitos.

**Para próxima reunião:**

- Apresentar LAL

## 1.7) Apresentação e validação dos Cenários com o cliente

22/06/2017

**Participantes FullCircle:**

- Pedro Alonso;
- Luis Claudio;
- Victor Nogueira;
- Lucas Ferraço;
- João Escarlata;
- Felipe Viberti.

**Tarefas internas:**

- Finalizar Cenários
- Finalizar BPMN
- Finalizar LAL

**Para próxima reunião:**

- Apresentar Cenários
- Apresentar BPMN
- Apresentar LAL

## 1.8) Feedback recebido na auditoria

27/06/2017

**Participantes FullCircle:**

- Pedro Alonso;
- Luis Claudio;



- Victor Nogueira;
- Lucas Ferraço;
- João Escarlata;
- Felipe Viberti.

#### **Auditores:**

- José Carlos Eletherio
- Juliana Zilberberg
- Matheus Falcão
- Newton Coelho
- Pedro Andrade
- Thiago Nicácio

## **Relatório**

Apresentamos a Empresa Full Circle nossas conclusões sobre os modelos analisados.

### **FEEDBACK - MODELOS APRESENTADOS PELA FULL CIRCLE**

Projeto: Guia

Modelagem BPMN

- 1 - Sem descrição de subprocessos.
- 2 - Evento sem nome.
- 3 - Falta do uso de documentos nas trocas de contexto.

Modelagem Cenários

- 1 - Cenário 3-a e 3-b não estão de acordo coa linguagem de cenário
- 2 - Título do cenário 3 poderia ser resumido.
- 3 - Em todos os cenários o título aparece duas vezes.
- 4 - Não existem palavras grifadas do léxico nos cenários.
- 5 - Matrícula é mencionada como recurso, porém não aparece em momento nenhum no Cenário 1.
- 6 - Conta no Facebook e internet poderiam ser descritas como Restrições no cenário.

## 1.9) Aplicando o feedback da auditoria

27/06/2017

### Participantes FullCircle:

- Pedro Alonso
- Luiz Claudio
- Victor Nogueira
- Lucas Ferraço
- João Escarlata
- Felipe Viberti

Através do feedback que recebemos reestruturamos os modelos de Cenário e BPMN, além disso revisamos o LAL buscando um melhor acoplamento com os outros modelos. Com os modelos revisados demos início a lista de requisitos propriamente dita.

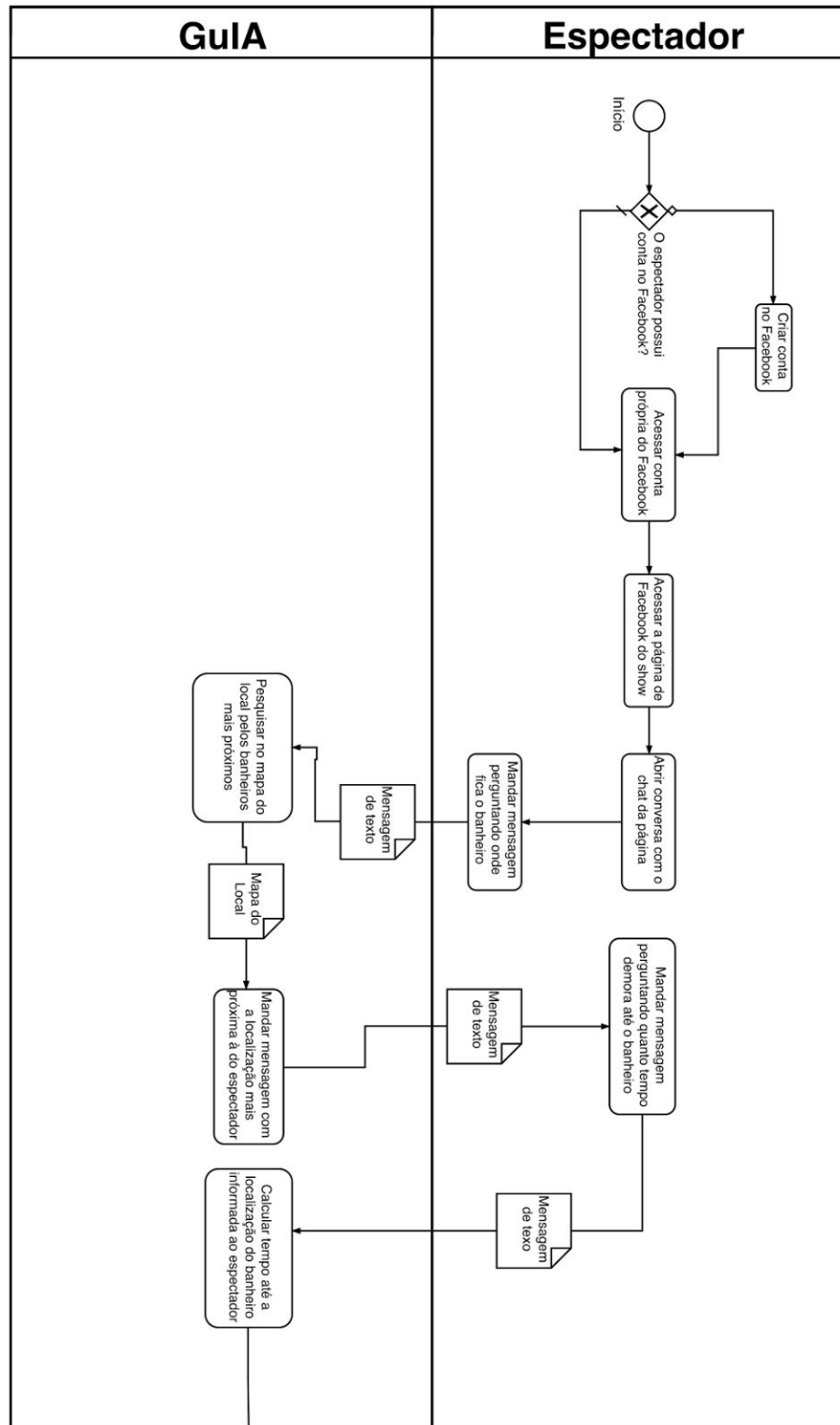
### Tarefas internas

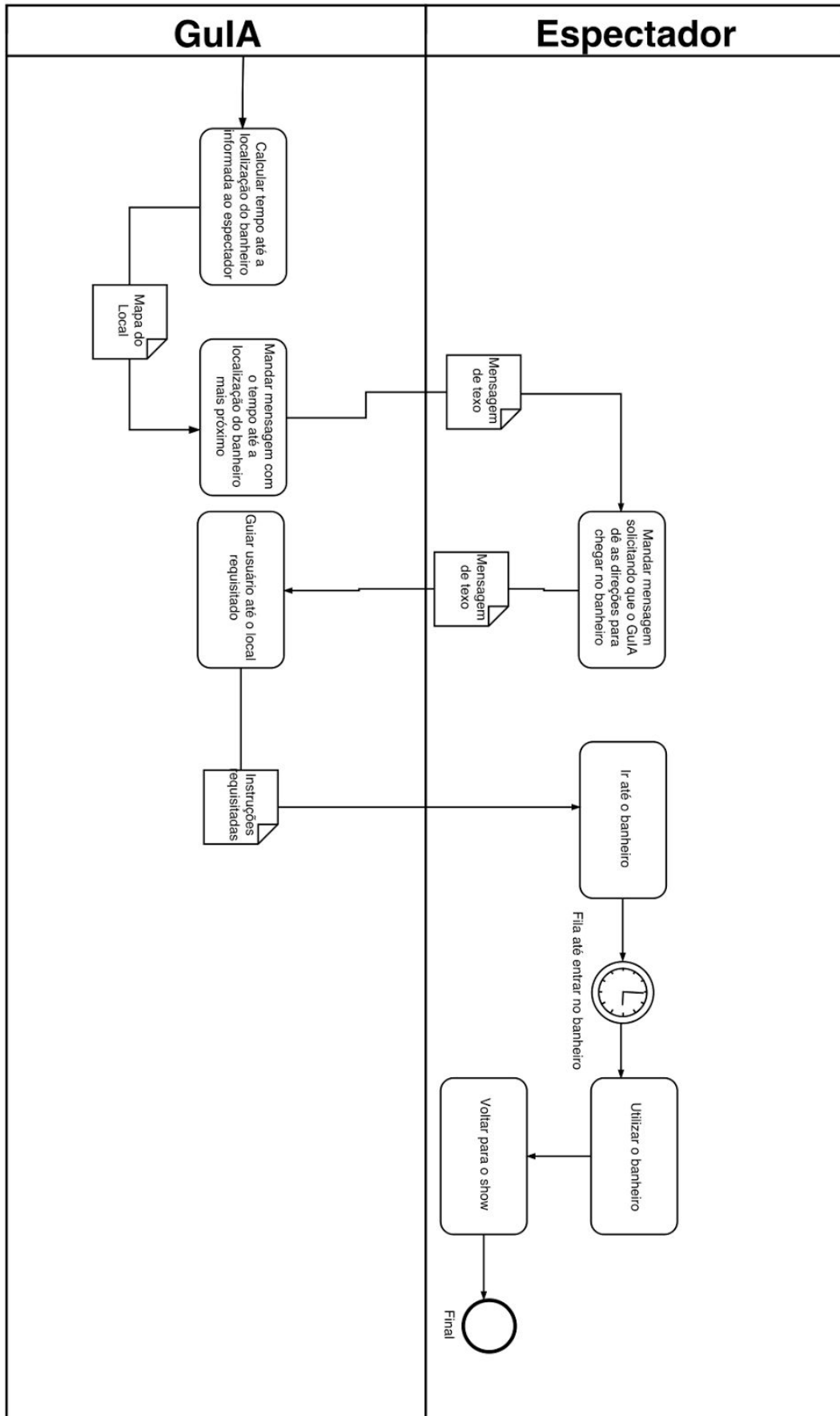
- Reestruturação de todos os modelos;
- Fazer lista de requisitos propriamente ditos.

## 2) Modelos

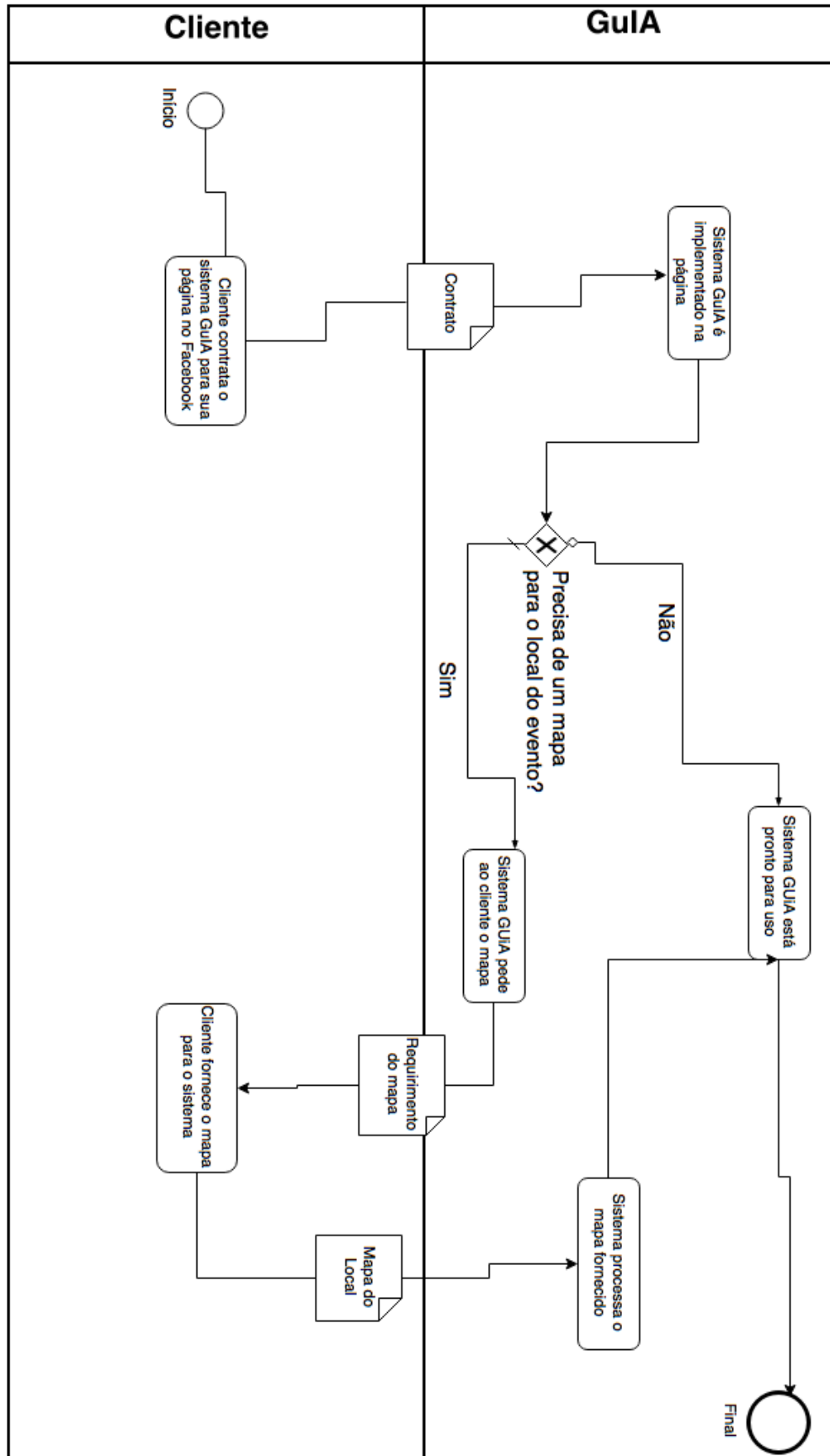
### 2.1) BPMN

#### 2.1.1) BPMN de uso do GuIA em grandes eventos





## 2.1.2) BPMN sobre contratação do Guia



## 2.2) Cenários

### 2.2.1)

**Título:** Calouro procura sala de aula.

**Objetivo:** Descobrir localização da sala.

**Contexto:** Primeiro dia de aula na faculdade com o campus cheio de estudantes perdidos, Calouro esqueceu a relação com horários e salas em casa.

**Atores:** Calouro e GulA.

**Recursos:** celular.

**Restrições:** Conta no Facebook e acesso à internet.

**Exceção:** Aluno falta ou a aula é cancelada.

**Episódios:** Primeiro dia de aula de um calouro em sua faculdade. Ele esqueceu sua referência do horário e sala de aulas. Acessa a página do Facebook da faculdade e pede ao GulA. Ele pergunta em quais salas será dada aula de sua matéria no dia de hoje e o chat retorna muitas opções de salas. Ele, então, pergunta quais delas serão dadas no próximo horário e o GulA responde com menos opções. Nesse ponto o calouro decide ir checar as salas para descobrir qual é a sua, e usa do sistema GulA para se guiar até a primeira delas.

### 2.2.2)

**Título:** Cliente procurando por restaurantes para almoçar em um shopping.

**Objetivo:** Achar restaurante em um shopping.

**Contexto:** Horário de almoço com o shopping vazio e muitas opções de restaurantes de diferentes culinárias.

**Atores:** Cliente e GulA.

**Recursos:** Celular, Funcionalidade de mapas.

**Restrições:** Conta no Facebook e acesso à internet.

**Exceção:** Pessoa não tem tempo de escolher restaurante, o shopping está fechado ou o shopping não tem restaurantes.

**Episódios:** Cliente gostaria de ir ao restaurante que sirva seu prato preferido. Ele acessa a página de Facebook do Shopping para falar com o GulA e consulta a função de mapas existente. Ele não conhece nada do shopping, então pede ajuda ao assistente digitando o que quer comer. O GulA responde mostrando todos os restaurantes que vendem seu prato preferido e o Cliente escolhe um deles. Automaticamente, o GulA oferece a opção de guiar através de locais de referência no shopping pela conversa com o chatbot no Facebook. Durante o trajeto, há dicas e sugestões por onde seguir e aonde seria mais rápido chegar lá.

Além disso, o Cliente pode cancelar a rota pedida e fazer pedidos diferentes ao chatbot. O sistema, entretanto, não possibilita conversar em voz. Após seguir o trajeto até o restaurante, ele já conseguiu o que queria então bloqueia a tela do celular e segue com sua refeição.

### 2.2.3)

**Título:** Fã procura banheiro em um grande festival de música.

**Objetivo:** Achar banheiro em um grande evento.

**Contexto:** Grande show com vários artistas em um espaço aberto, lotado e preparado para o evento.

**Atores:** Espectador e GulA.

**Recursos:** Ingresso para o festival, celular.

**Restrições:** Conta no Facebook e acesso à internet.

**Exceção:** Fã não tem ingresso, o show é cancelado ou o fã cancela a ida ao banheiro por causa do tempo de demora.

**Episódios:**

Espectador acessa a página do Facebook do show para utilizar o sistema GulA. Ele procura por banheiros. GulA localiza o banheiro mais próximo e aponta a localização para o espectador no mapa. Ele pergunta ao chatbot quais as direções e chega ao banheiro.

**Obs.:** Os Cenários foram feitos com o auxílio do software C&L.

## 2.2) LAL

### GulA

*Chatbot, assistente*

**Noção:** Nome do projeto/sistema, também utilizado como referência para o robô capaz de conversar por texto com humanos utilizando [plataformas](#) de chat em [aplicativos](#).

**Impacto:** Interpreta as questões do usuário e retorna o resultado buscado.

### Chatbot

*assistente*

**Noção:** Robô capaz de conversar por texto com humanos utilizando [plataformas](#) de chat em [aplicativos](#).

**Impacto:** Realiza a interação entre usuário e sistema.

### Chat

**Noção:** Ambiente digital de comunicação entre dois ou mais usuários. No contexto do [aplicativo](#), a ferramenta em que o [chatbot](#) do [GulA](#) vai atuar.

**Impacto:** Onde o usuário interage com o chatbot.

## Função de mapas

**Noção:** Funcionalidade do [Guia](#) onde ele exibe, através de um link, um mapa com o [ponto de interesse](#) buscado pelo usuário.

**Impacto:** Informa ao usuário a localização buscada.

## Locais de referência

**Noção:** Pontos de referência/locais utilizados na rota para guiar o usuário até o seu [p.o.i.](#)

**Impacto:** São exibidos ao usuário.

## Rota

*Caminho*

**Noção:** Lista com [locais de referência](#) que servem para guiar o usuário até o seu [ponto de interesse](#).

**Impacto:** Após a realização da consulta, é exibido ao usuário.

## Guia localiza

*apontar a localização*

**Noção:** Ato de o chatbot responder ao usuário com a localização do ponto estratégico buscado.

**Impacto:** Realizado após o sistema efetuar uma busca na base de dados.

## Pontos Estratégicos

*pontos de interesse, p.o.i*

**Noção:** Regiões/localizações consideradas importantes e estratégicos como informação para os usuários.

**Impacto:** Exibido como resultado da busca ao usuário.

## Plataforma

*a.p.i., aplicativo, plataformas, mídia social, aplicativos*

**Noção:** Ambientes onde o [chatbot](#) estará disponível para o usuário tirar dúvidas.



**Impacto:** É utilizado como ferramenta do sistema.

## Módulos

### *pacotes*

**Noção:** Agrupamento de soluções utilizado para a venda de serviços. Cada módulo contém um determinado roll de serviços.

**Impacto:** Podem ser disponibilizados no contrato com o cliente.

## Frontend

### *sistema*

**Noção:** Sistema, protegido por usuário e senha onde o cliente poderá configurar os detalhes dos serviços vendidos aos seus clientes.

**Impacto:** A Equipe do Gula alimenta com os dados dos seus clientes.

## Contador De Query

**Noção:** funcionalidade para registrar quantas vezes cada informação é requerida e informada ao usuário, para ajustes finos posteriores ou relatórios de utilização do serviço.

**Impacto:** Realiza o armazenamento do histórico de buscas.

## Cadastrar Plantas

**Noção:** Ato de fazer o registros do mapa/área a ser abrangido pelo [chatbot](#).

**Impacto:** Equipe do Gula cadastra dados dos clientes

## Localização De Locais Estratégicos

**Noção:** Ato de informar ao usuário, baseado em sua interação com o [chatbot](#), os [p.o.i.](#)

**Impacto:** O usuário analisa a informação e o chatbot aguarda a próxima consulta.

### 3) Requisitos propriamente ditos

#### 3.1) Requisitos funcionais

- O *chatbot* deve funcionar como o *chat* da página do Facebook da empresa contratante.  
**Rastro:** Reunião de apresentação do projeto e de realização de questionário (itens 1.1 e 1.4 deste relatório).
- Caso o *chatbot* necessite de um mapa, a empresa que contratou a Gula deve fornecer esse mapa:
  - Esse mapa deve ser inserido em um outro sistema separado do *chatbot*. Esse será um sistema para uso interno da empresa contratante.
  - Esse sistema auxiliar deve processar o mapa recebido e passar as informações relevantes ao sistema Gula.**Rastro:** Questionário (item 1.4 deste relatório).
- O *chat bot* deve dar respostas condizentes com as perguntas feitas pelo usuário.  
**Rastro:** Feedback dos Modelos (BPMN's e Cenários).
- O chat bot deve aprender com as interações do usuário.  
**Rastro:** Feedback dos Modelos (BPMN's e Cenários).
- O chat bot deve dar sugestões ou recomendações a partir do aprendizado dele com o usuário.  
**Rastro:** Feedback dos Modelos (BPMN's e Cenários).
- O *chatbot* deve compreender somente a língua portuguesa.  
**Rastro:** Reunião de apresentação do projeto (item 1.1 deste relatório).

#### 3.2) Requisitos não Funcionais

- O sistema separado do *chatbot* que pega o mapa deve ter uma interface simples e intuitiva.  
**Rastro:** Questionário (item 1.4 deste relatório).
- O *chatbot* deve ter um baixo tempo de resposta.  
**Rastro:** Reunião de apresentação do projeto (item 1.1 deste relatório).
- O sistema deve ser seguro e confiável.  
**Rastro:** Reunião de apresentação do projeto (item 1.1 deste relatório).

#### 3.3) Requisitos inversos

- O *chatbot* não deve ser implementado em nenhuma rede social que não o Facebook.  
**Rastro:** Questionário (item 1.4 deste relatório).
- O *chatbot* não deve compartilhar as informações que ele aprende com o usuário com terceiros.  
**Rastro:** Reunião de apresentação do projeto (item 1.1 deste relatório).
- O sistema não terá um mecanismo que estima o tempo de espera de um usuário em uma fila.  
**Rastro:** Feedback dos Modelos (BPMN's e Cenários).

## 4) Cronograma

Cronograma 2017 FullCircle										
Atividade / Dia	01/06	06/06	08/06	13/06	15/06	20/06	22/06	27/06	29/06	04/07
Entrevista										
Questionário										
Modelo										
Modelo de Cenários										
Modelo BPMN										
Léxico Ampliado da Linguagem										
Levantamento										
Documentar Requisitos										
Reunião										
Verificação										
Validação com cliente										
Ajustes										
Auditoria										
Apresentação										

As cores são referentes às diferentes versões produzidas durante o processo.

1. **Azul** se refere a primeira versão, feita em 01/06;
2. **Vermelho** se refere a versão dois, feita em 06/06, onde cancelamos a linha "Modelo" e adicionamos uma linha para Cenários e BPMN, além de adicionar a verificação durante todo o processo e uma validação a mais no dia 13/06 para validação dos Cenários;
3. **Laranja** se refere a versão três, feita em 13/06, onde adicionamos o LAL ao nosso cronograma;
4. **Verde** se refere a versão quatro e última, feita em 20/06, onde expandimos os prazos para BPMN e LAL para melhor validação com o cliente e adicionamos "Documentar Requisitos" e mais uma data de validação, junto com "Apresentação", dos requisitos propriamente ditos.