

QUALIDADE DE SOFTWARE

Polyanne Souza

Análise de Qualidade

Serra-ES

2022

SUMÁRIO

1.	RES	UMO	2
2.	SUN	MÁRIO	3
3.	INT	RODUÇÃO	4
4.	O P	ROJETO	5
	4.1	Detalhes do produto ou serviço	5
	4.2	Tabela de Análise	5
	4.3	Relatório	6
	4.4	Evidências	7
	4.5	Onde encontrar	8
5.	cor	NCLUSÃO	8
6.	REF	ERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	8

1. RESUMO

Com o crescimento da cultura de economia compartilhada, atualmente temos no Brasil a expansão do mercado de multipropriedade imobiliárias. Nele, ao invés de investir em um imóvel, o comprador adquire uma cota de um empreendimento, que permite que tenha acesso às vantagens de ter um imóvel próprio, com a possibilidade de usar durante um período do ano e dividir os custos com outros compradores de cotas do mesmo imóvel. Com essa nova demanda, surgiram CRMs imobiliários a fim de atender as especificidades desse tipo de vendas. Neste trabalho farei a análise qualitativa da Ficha Cadastral do CRM utilizado para vendas de cotas de frações no ramo de multipropriedades, onde atuo como coordenadora de Suporte.

2. INTRODUÇÃO

Nessa análise qualitativa farei um levantamento dos campos existentes na Ficha Cadastral usada para a emissão de um contrato de compra e venda no CRM da 2Share Multipropriedade Imobiliárias. O processo que deve ser seguido pelas atendentes de sala é: assim que o visitante chega na sala de vendas, uma atendente abre a ficha cadastral dele no CRM e verifica os dados que estão preenchidos e os que precisará solicitar. Esses dados serão usados pela organização interna do stand de vendas para atender o visitante e seus acompanhantes, pelos vendedores para criarem uma maior aproximação com o possível comprador e em caso de sucesso no atendimento, pelas adms para gerar o contrato de venda.

3. O PROJETO

A ficha cadastral é a primeira etapa a ser preenchida quando o visitante chega à sala de vendas de um dos empreendimentos. Alguns de seus campos vêm preenchidos de acordo com as informações fornecidas na captação, feita por uma promotora dentro de um estabelecimento parceiro ou via marketing digital

em redes sociais e, após entrarem no sistema, são complementados pelos atendentes de um call center, denominado pré-vendas, nos casos de operações físicas. Ela contém 9 etapas detalhadas abaixo.

Etapa 1: Localização - contém 2 campos selects, 1 obrigatório, que vêm preenchidos e podem ser editados. (vide imagem 1)

Etapa 2: Origem do lead - contém 1 campo select que vem preenchido, é obrigatório e pode ser editado e dois campos que não podem ser editados e só aparecem quando a opção 'Formulário de captação' é selecionada. (vide imagem 2)

Etapa 3: Dados do lead - contém 10 campos no total. (vide imagem 3)

- 5 campos select que podem vir preenchidos ou serem editados durante a visita, 3 deles obrigatórios.
- 4 campos abertos, sendo dois deles (telefone e CPF) com máscara, os 4 obrigatórios.
- 1 campo calendário, obrigatório.

Etapa 4: Cadastro de filhos - 2 botões, um 'Sim' e um 'Não'. No caso de seleção do botão 'Sim', ficam visíveis 2 campos abertos para cadastros do nome e idade do filho e um botão liga/desliga para informar se ele está presente ou não. Caso tenha mais de um filho, há um botão de adição para abrir mais 2 campos iguais ao anterior e assim sucessivamente. No caso de seleção do botão 'Não', basta avançar para a etapa seguinte. (vide imagem 4)

Ponto de observação: mesmo que o cadastro seja de apenas um filho, a atendente de sala, após inserir os dados no campo, terá que clicar no botão de adicionar, para conseguir avançar para a próxima etapa.

Etapa 5: Cadastro de cônjuge - 2 botões, um 'Sim' e um 'Não'. No caso de seleção do botão 'Sim', ficam visíveis 7 campos, sendo 4 abertos, 2 select e 1 de data. 5 campos são obrigatórios nessa etapa. Há também um botão liga/desliga para informar se o cônjuge está presente ou não. No caso

de seleção do botão 'Não', basta avançar para a etapa seguinte. (vide imagem 5)

Etapa 6: Acompanhante - 2 botões, um 'Sim' e um 'Não'. No caso de seleção do botão 'Sim', ficam visíveis 2 campos abertos. Ambos obrigatórios. No caso de seleção do botão 'Não', basta avançar para a etapa seguinte. (vide imagem 6)

<u>Ponto de observação:</u> mesmo que sejam preenchidos os campos, a atendente de sala terá que clicar no botão de adicionar, para conseguir avançar para a próxima etapa.

Etapa 7: Cadastro de veículos - 2 botões, um 'Sim' e um 'Não'. No caso de seleção do botão 'Sim', ficam visíveis 4 campos abertos. Todos obrigatórios. No caso de seleção do botão 'Não', basta avançar para a etapa seguinte. (vide imagem 7)

Pontos de observação: mesmo que sejam preenchidos os campos, a atendente de sala terá que clicar no botão de adicionar, para conseguir avançar para a próxima etapa. Os novos campos que se abrem vêm preenchidos com os dados preenchidos no carro 1, fazendo com que o usuário tenha que apagar para preencher com informações de um segundo carro.

Etapa 8: Hospedagem - 2 botões, um 'Sim' e um 'Não'. No caso de seleção do botão 'Sim', ficam visíveis 2 campos abertos. Ambos obrigatórios. No caso de seleção do botão 'Não', basta avançar para a etapa seguinte. (vide imagem 8)

Etapa 9: Brindes - 2 botões, um 'Sim' e um 'Não'. No caso de seleção do botão 'Sim', fica visível 1 campo select obrigatório. No caso de seleção do botão 'Não', basta avançar para a etapa seguinte. (vide imagem 9)

<u>Ponto de observação:</u> mesmo que seja selecionada uma opção, a atendente de sala terá que clicar no botão de adicionar, para conseguir avançar para a próxima etapa.

3.1 Detalhes do produto ou serviço

Nome do produto ou serviço:	Ficha Cadastral
Fabricante:	2Share Multipropriedades Imobiliárias
Tempo de uso:	2 anos
Outros detalhes relevantes sobre o produto:	A ficha cadastral deve ser preenchida apenas com o visitante em sala.

3.2 Tabela de Análise

Característica	Sua percepção	Referência da evidência
		[caso tenha]
Usabilidade:	A funcionalidade é extensa e traz	Imagem 3: Dados do lead;
	um detalhamento que poderia ser	Imagem 4: Cadastro de filhos
	revisto em algumas etapas. Além	Imagem 6: Acompanhante
	disso, o excesso de	.
	obrigatoriedades pode travar o	Imagem 7: Cadastro de
	processo. Sobre os pontos de	veículos.
	atenção em algumas etapas,	Imagem 9: Brindes.
	acredito que ter a obrigatoriedade	
	de clicar no sinal de adição para	
	conseguir passar de etapa causa	
	confusão ao usuário levando a	
	acreditar que se trata de um	
	preenchimento errado ou falha do	
	sistema.	

Performance:	Apesar dos detalhes descritos em	
	usabilidade, a performance está	
	bem fluida. As funcionalidades dos	
	botões e campos estão	
	respondendo corretamente as	
	ações durante os testes.	
Design:	Em alguns campos o design	Imagem 8: Local da
	poderia ser melhorado. Há	hospedagem.
	campos onde ao inserir as	
	informações forma-se um fundo	
	branco que extrapola o limite da	
	linha.	

3.3 Relatório

- Foi analisada a Ficha Cadastral em tela de oportunidades;
- Essa ficha é preenchida toda vez que um visitante agendado ou confirmado comparece a um stand de vendas;
- As adms de sala são as responsáveis pelo preenchimento.

3.4 Evidências

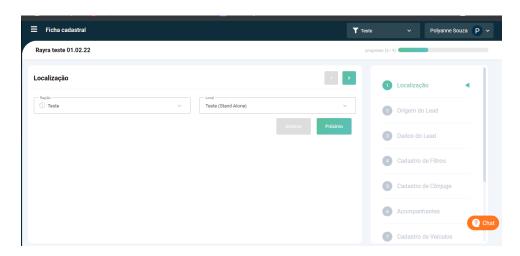


Imagem 1: Localização

≡ Ficha cadastral	▼ Teste
Rayra teste 01.02.22	progresso (3 / 9)
Origem do Lead	1 Localização
Dados Cadastrais	② Origem do Lead ◀
Formulário de Captação Nome de Promotore OFF de Promotore	3 Dados do Lead
2SHARE \(\)	Cadastro de Filhos
	Anterior Próximo 3 Cadastro de Cônjuge
	Acompanhantes Chat
	Cadastro de Veículos

Imagem 2 : Origem do lead

			<
		Data de Nascimento	f
	Email —		
~	! teste01	.02.22@gmail.com	
	— Profissão —		
	① Agente	Administrativo	~
	Tempo de Rela	acionamento	
~	6 a 10 ano	S	~
	CPF —		
~	① 276.383	3.930-11	
	· ·	Profissão Profissão Agente Tempo de Rei 6 a 10 ano	Temal teste01.02.22@gmail.com Profissão Agente Administrativo Tempo de Relacionamento 6 a 10 anos

Imagem 3: Dados do lead

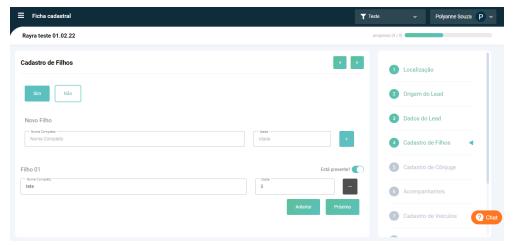


Imagem 4: Cadastro de filhos

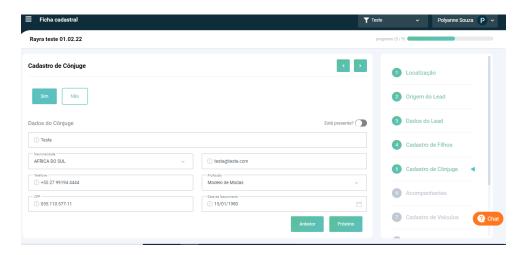


Imagem 5: Cadastro de cônjuge

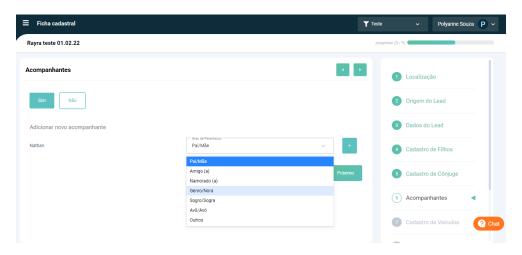


Imagem 6: Acompanhante

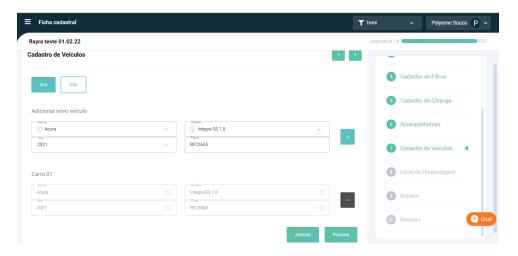


Imagem 7: Cadastro de veículos

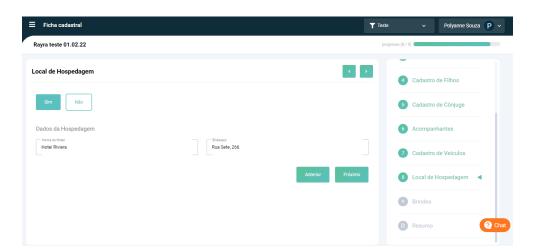


Imagem 8: Local de hospedagem

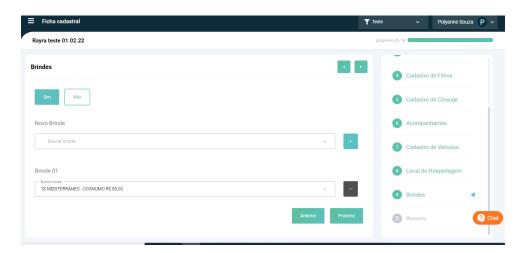


Imagem 9: Brindes

3.5 Onde encontrar

No site da empresa é possível ver mais informações: www.seja2share.com.br/

O CRM é acessível apenas pelos usuários cadastros em: app.2share.app/

4. CONCLUSÃO

Fazer essa análise foi uma excelente experiência, pois a cada etapa estava com uma visão mais aguçada em relação a observação de detalhes. Esse modelo com certeza será aplicado nas análises que faremos de novas funcionalidades entregues no software.

5. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Normas ABNT

app.2share.app/

Canal EBAC - lista ajuda-no-dever-de-casa