



QUALIDADE DE SOFTWARE

Polyanne Souza

Análise de Qualidade

Serra-ES

2022

SUMÁRIO

1. RESUMO	2
2. SUMÁRIO	3
3. INTRODUÇÃO	4
4. O PROJETO	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. CONCLUSÃO	8
6. REFERÊNCIAS 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.

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

Etapas 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)

Etapas 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.

Etapas 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.

Etapas 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)

Ponto 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.

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)

Ponto de observação: 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 um detalhamento que poderia ser revisto em algumas etapas. Além disso, o excesso de obrigatoriedades pode travar o processo. Sobre os pontos de atenção em algumas etapas, 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.	Imagem 3: Dados do lead; Imagem 4: Cadastro de filhos Imagem 6: Acompanhante Imagem 7: Cadastro de veículos. Imagem 9: Brindes.

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 poderia ser melhorado. Há campos onde ao inserir as informações forma-se um fundo branco que extrapola o limite da linha.	Imagem 8: Local da hospedagem.

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

Polyanne Souza

Rayra teste 01.02.22

progresso (3 / 5)

Origem do Lead

Dados Cadastrais

Origem de Captação

Formulário de Captação

Nome da Promotora

ZSHARE

CPF da Promotora

2

Anterior

Próximo

1 Localização

2 Origem do Lead

3 Dados do Lead

4 Cadastro de Filhos

5 Cadastro de Cônjuge

6 Acompanhantes

7 Cadastro de Veículos

Chat

Imagem 2 : Origem do lead

Ficha cadastral

Teste

Rayra teste 01.02.22

Dados do Lead

Dados Cadastrais

Rayra teste 01.02.22

Data de Nascimento

24/03/1977

Nacionalidade

AFRICA DO SUL

Email

teste01.02.22@gmail.com

Telefone

+55 0000010222

Profissão

Agente Administrativo

Estado Civil

Divorciado

Tempo de Relacionamento

6 a 10 anos

Renda Familiar

Acima de R\$ 20.000

CPF

276.383.930-11

O CPF é inválido

Imagem 3: Dados do lead

Ficha cadastral

Teste

Polyanne Souza

Rayra teste 01.02.22

progresso (4 / 9)

Cadastro de Filhos

Sim

Não

Novo Filho

Nome Completo

Nome Completo

Idade

Idade

+

Filho 01

Nome Completo

tete

Idade

3

Está presente?

Anterior

Próximo

1 Localização

2 Origem do Lead

3 Dados do Lead

4 Cadastro de Filhos

5 Cadastro de Cônjuge

6 Acompanhantes

7 Cadastro de Veículos

Chat

Imagem 4: Cadastro de filhos

Ficha cadastral

Teste

Polyanne Souza

Rayra teste 01.02.22

progresso (5 / 9)

Cadastro de Cônjuge

Sim

Não

Dados do Cônjuge

Está presente?

Teste

Nacionalidade

AFRICA DO SUL

testete@teste.com

Telefone

+55 27 99194 4444

Perfil

Modelo de Modas

CPF

055.110.577-11

Data de Nascimento

15/01/1980

Anterior

Próximo

1 Localização

2 Origem do Lead

3 Dados do Lead

4 Cadastro de Filhos

5 Cadastro de Cônjuge

6 Acompanhantes

7 Cadastro de Veículos

Chat

Imagem 5: Cadastro de cônjuge

Ficha cadastral

Teste

Polyanne Souza

Rayra teste 01.02.22

progresso (6 / 9)

Acompanhantes

Sim

Não

Adicionar novo acompanhante

Nathan

Seu da Parentesco

Pai/Mãe

+

Amigo (a)

Namorado (a)

Genro/Nora

Sogra/Sogra

Avô/Avó

Outros

Próximo

1 Localização

2 Origem do Lead

3 Dados do Lead

4 Cadastro de Filhos

5 Cadastro de Cônjuge

6 Acompanhantes

7 Cadastro de Veículos

Chat

Imagem 6: Acompanhante

Ficha cadastral

Teste

Polyanne Souza

Rayra teste 01.02.22

progresso (8 / 9)

Cadastro de Veículos

Sim

Não

Adicionar novo veículo

Marca

1 Acura

Ano

2021

Modelo

1 Integra GS 1.8

Placa

RFC5645

+

Carro 01

Marca

Acura

Ano

2021

Modelo

Integra GS 1.8

Placa

RFC5645

-

Anterior

Próximo

4 Cadastro de Filhos

5 Cadastro de Cônjuge

6 Acompanhantes

7 Cadastro de Veículos

8 Local de Hospedagem

9 Brindes

10 Resumo

Chat

Imagem 7: Cadastro de veículos

Ficha cadastral

Teste

Polyanne Souza

Rayra teste 01.02.22

progresso (8 / 9)

Local de Hospedagem

Sim

Não

Dados da Hospedagem

Nome do Hotel

Hotel Riviera

Endereço

Rua Sete, 266

Anterior

Próximo

4 Cadastro de Filhos

5 Cadastro de Cônjuge

6 Acompanhantes

7 Cadastro de Veículos

8 Local de Hospedagem

9 Brindes

10 Resumo

Chat

Imagem 8: Local de hospedagem

Ficha cadastral

Teste

Polyanne Souza

Rayra teste 01.02.22

progresso (9 / 9)

Brindes

Sim

Não

Novo Brinde

Buscar brinde

+

Brinde 01

Buscar brinde

18 MEDITERRÂNEO - COSNUMO R\$ 80,00

-

Anterior

Próximo

4 Cadastro de Filhos

5 Cadastro de Cônjuge

6 Acompanhantes

7 Cadastro de Veículos

8 Local de Hospedagem

9 Brindes

10 Resumo

Chat

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 cadastrados 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