

Estudo de Caso

Gulliver Traveller é um jovem blogueiro de 26 anos, amante de viagens de turismo e explorador de lindas cidades e paisagens de encher os olhos. Em seu blog, Gulliver conta todas as suas aventuras e desbravamentos pelos confins do mundo trazendo, para seus leitores, dicas de viagens e de lugares pouco explorados pelos turistas menos experientes.

Gulliver pretende expandir suas buscas e dividir todas as informações necessárias para um turista poder se programar e explorar o mundo como ele. Mas todas as vezes que nosso explorador programa suas viagens, tem que navegar por diversos blogs, sites, companhias aéreas, hotéis, locais, pontos turísticos (principalmente os mais recomendados e imperdíveis). E a dificuldade aumenta quando procura pelos melhores lugares para se hospedar, clima, temperatura, melhor época do ano para conhecer, roteiros gastronômicos para todos os gostos e bolsos, comidas regionais, roteiros de compras (com referências e como chegar) serviços diversos e onde localizá-los, além de indicações de serviços, desde hospitais até lavanderias.

Uau! Agora Gulliver está pensando grande e percebeu que seu blog não será suficiente para suas ambições e objetivos. Gulliver não tem conhecimentos aprofundados em tecnologia e ferramentas que lhe dê suporte à sua magnífica ideia. O que fazer diante dessa situação? Como resolver esse problema tão complexo?

Esse obstáculo não é suficiente para que as metas de Gulliver sejam abandonadas ao vento e, diante disso, ele procura ajuda de um profissional de Tecnologia da Informação para colocar em prática o que vamos chamar de Projeto Traveller. Antes de falarmos sobre o Projeto vamos entender o papel desse profissional de TI, pois ele será de suma importância para a leitura desse livro.

Apresentamos, então, o Esteves Jobs, um analista de negócios de 45 anos com formação em Gestão de Projetos e amplo conhecimento em Experiência do Usuário (UX). Esteves trabalha na empresa Master3 Soluções Tecnológicas há 15 anos e irá entender todas as necessidades de Gulliver para que o produto (Projeto Traveller) saia de uma simples ideia e a transforme em uma ferramenta funcional e colaborativa.

Pronto! Foi dado o primeiro passo para a construção do Projeto Traveller. Motivo de festa, comemorações e abrir uma champagne? Ainda não, querido leitor. É agora que o trabalho começa. Vamos compreender como a Master3 vai fazer para levantar as necessidades de seu cliente (Gulliver Traveller), realizar a análise desses dados, modelar as funcionalidades, construir o banco de dados, as interfaces de

interação, toda a estrutura de rotinas e, finalmente, desenvolver o software para facilitar a vida e a leitura de nossos queridos viajantes e aventureiros do mundo.

Mãos à obra???

Levantando requisitos e especificações

Uma das primeiras etapas do processo de construção de software é o Levantamento de Requisitos. Nessa fase, Esteves vai entrevistar Gulliver para entender suas necessidades e identificar especificações do sistema assim como todas as regras envolvidas nesse negócio. Vamos entender o que Gulliver quer, as funcionalidades do sistema e as regras de negócio.

Entretanto, entender o que o cliente quer não é uma tarefa nada fácil. Muitas vezes, nem mesmo o próprio cliente sabe o que ele quer, não conhece a fundo o negócio e suas regras, não conhece os usuários da pretendida ferramenta e todas as funções que ela deve desempenhar.

Esteves vai fazer uso de uma metodologia ágil chamada SCRUM para gerir e planejar o projeto Traveller. Antes de continuar, vamos recorrer a um pouco de teoria.

Scrum é uma metodologia ágil para gestão e planejamento de projetos de software. No Scrum, os projetos são divididos em ciclos (que podem durar de 2 a 4 semanas) chamados de Sprints. O Sprint representa um Time Box dentro do qual um conjunto de atividades deve ser executado. Metodologias ágeis de desenvolvimento de software são iterativas, ou seja, o trabalho é dividido em iterações, que são chamadas de Sprints no caso do Scrum. As funcionalidades a serem implementadas em um projeto são mantidas em uma lista que é conhecida como Product Backlog. No início de cada Sprint, faz-se um Sprint Planning Meeting, ou seja, uma reunião de planejamento na qual o Product Owner prioriza os itens do Product Backlog e a equipe seleciona as atividades que ela será capaz de implementar durante o Sprint que se inicia. As tarefas alocadas em um Sprint são transferidas do Product Backlog para o Sprint Backlog. A cada dia de uma Sprint, a equipe faz uma breve reunião (normalmente de manhã), chamada Daily Scrum. O objetivo é disseminar conhecimento sobre o que foi feito no dia anterior, identificar impedimentos e priorizar o trabalho do dia que se inicia. Ao final de um Sprint, a equipe apresenta as funcionalidades implementadas (ou incremento) em uma Sprint Review Meeting. Finalmente, faz-se uma Sprint Retrospective e o produto "pronto" é entregue ao cliente, como visto na figura X. Agora a equipe parte para o planejamento do próximo Sprint e assim reinicia-se o ciclo.

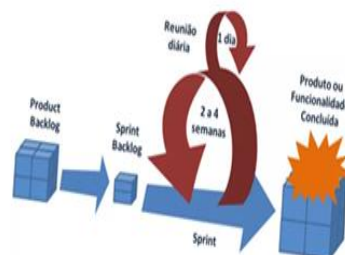


Figura X – Ciclo do processo SCRUM.

Para produzir nossa Product Backlog (que é a lista das funcionalidades), Esteves precisa levantar os requisitos com Gulliver e para isso fez uma entrevista com seu cliente, a quem vamos chamar de stakeholder (stakeholder será qualquer pessoa capaz de fornecer informações úteis para entendimento das especificações, regras de negócio e funcionalidades do sistema; podem ser os usuários do sistema, o cliente e até o patrocinador do projeto).

A entrevista é uma ótima técnica de levantamento de requisitos, pois permite uma vasta explanação da ideia por parte do stakeholder. Com isso ganhamos em riqueza de detalhes para um correto entendimento das funcionalidades do sistema e poder produzir o product backlog. Contudo, a experiência de Esteves com levantamento de requisitos e projeto de construção de software o leva a compreender como os usuários finais desse sistema gostariam de interagir com a ferramenta, quais funcionalidades eles acham primordiais e quais informações devem ser exibidas em suas interfaces. Portanto, Esteves fez uso de outra técnica de levantamento de requisitos conhecida como Questionário, na qual tem um alcance maior e produz um grande volume de dados para validação estatística. Para o questionário, Esteves Jobs, utilizou a popularidade do blog de Gulliver para que seus seguidores pudessem responder às questões e chegou ao seguinte requisito de usuário (resultado da etapa de levantamento de requisitos junto aos stakeholders):

O projeto Traveller será um portal na qual irá contemplar informações sobre viagens abrangendo cultura e história do lugar, quanto tempo sugestivo para permanecer na cidade (mínimo e máximo), mapas ou aplicativos que podem ajudar na locomoção e a média de gasto por dia (mínimo e máximo). Se a cidade destino exige alguma roupa específica, caso seja muito fria. Dicas para comprar roupa apropriada no Brasil, com gráfico comparativo de preços e qualidade, em relação a compra no Brasil ou no destino. Informações úteis como fuso, idioma predominante, bagagem, moeda, voltagem, tipo de tomada, documentos necessários, aluguel de carros e como chegar.

Qual é o melhor momento para comprar passagens, gráficos de dólar e euro, se deve ou não comprar passeios, entradas para shows ou pontos turísticos com antecedência ou não. Quais os melhores locais na cidade destino para adquirir ingressos para todos os fins.

Na primeira fase que Gulliver, chama de versão piloto, ele sugere começar com a cidade de São Paulo, tão rica em gastronomia, parques, cultura, história, sua vida noturna tão famosa e entretenimento em geral.

Para a versão web, é importante ter uma página principal, que dê acesso a todas as informações que um viajante precisa ter, como:

Fotos dos principais locais, para que o usuário se sinta atraído, e as informações fornecidas, para que ele perceba que neste portal, ele encontrará tudo que ele precisa saber sobre a cidade destino. O portal deve apresentar três opções de idioma: português, espanhol e inglês.

As informações fornecidas pelo portal, nesta versão piloto, será:

- Como chegar;
- Dicas úteis;
- Onde se hospedar;
- Alugue seu carro;
- História;
- Cultura;
- Parques;
- Gastronomia;
- Vida Noturna e;
- Entretenimento.

Para cada opção apresentada, deve ser mostrado o número de visitas/acessos de cada opção e uma opção de recomendação da cidade como um todo, podendo utilizar uma nota, ou a prática de estrelas.

Para a opção “Como chegar”, nesta versão piloto, devem ser apresentadas as opções, com respectivo descritivo:

- Chegando de avião;
- Chegando de carro e;
- Chegando de ônibus.

Para a opção “Dicas úteis”, nesta versão piloto, devem ser apresentadas as opções, com respectivo descritivo:

- Quando ir;
- Temperatura média anual;
- Fuso horário;
- Tempo médio de permanência conforme objetivo, negócios ou passeio;
- Idioma;
- Voltagem e tipo de tomada;
- Moeda;
- Documentos necessários;
- Bagagem e;

- Como se locomover.

Para a opção “Onde se Hospedar”, nesta versão piloto, devem ser apresentadas as seguintes informações:

Informações úteis como:

Boas opções para trabalho, negócios e turismo.

Para a versão piloto, serão apresentadas opções de hotéis sugeridos.

Opções sugeridas:

- IBIS Styles São Paulo Anhembi;
- Confort Ibirapuera;
- Blue Tree Premium Morumbi;
- Mercure São Paulo Pamplona;
- Sheraton São Paulo WTC Hotel;
- Bourbon Convention Ibirapuera;
- Blue Tree Premium Paulista;
- Golden Tulip Paulista Plaza e;
- Renaissance São Paulo Hotel.

Em cada opção deverá haver uma imagem, com a legenda do respectivo local e avaliação dos usuários.

As opções sugeridas, devem ser apresentadas, conforme avaliação, em ordem decrescente.

Ao selecionar a imagem, serão apresentadas as seguintes informações:

- Breve descrição;
- Localização enfatizando a região e a distância em relação a Avenida Paulista;
- Localização com mapa e como chegar;
- Preços taxas aplicadas e;
- Link de acesso ao site oficial.

Permitir que o usuário faça a recomendação/avaliação do espaço visitado.

Para a opção “Alugue seu carro”, nesta versão piloto, devem ser apresentadas as seguintes informações

Serão apresentadas opções de locadoras sugeridas.

Opções sugeridas:

- Unidas;
- Hertz;

- Localiza;
- Movida;
- Avis e;
- Alcar.

Em cada opção deverá haver uma imagem, com a legenda do respectivo local e avaliação dos usuários.

As opções sugeridas, devem ser apresentadas, conforme avaliação, em ordem decrescente.

Ao selecionar a imagem, serão apresentadas as seguintes informações:

- Breve descrição;
- Localização com mapa e como chegar;
- Tipos de carros disponíveis para locação e;
- Link de acesso ao site oficial.

Permitir que o usuário faça a recomendação/avaliação do espaço visitado.

Para a opção “História”, nesta versão piloto, devem ser apresentadas as seguintes informações:

Alguns destaques:

- Túnel da Rota;
- Aldeias;
- CEAGESP;
- Bolsa de Valores de São Paulo;
- Feira Kantuta;
- Passeio Noturno Zoológico;
- Casa da Xiclet;
- Catavento Cultural;
- O Velhão;
- Mirante 9 de Julho;
- Pátio do Colégio;
- Mosteiro de São Bento;
- Catedral da Sé e;
- Mercado Municipal de São Paulo.

Em cada opção deverá haver uma imagem, com a legenda do respectivo local e avaliação dos usuários.

As opções sugeridas, devem ser apresentadas, conforme avaliação, em ordem decrescente.

Ao selecionar a imagem, serão apresentadas as seguintes informações:

- Breve descrição;
- Localização com mapa e como chegar;
- Melhor dia para visitação;
- Horário de funcionamento;
- Preços aplicados e;
- Link de acesso ao site oficial.

Permitir que o usuário faça a recomendação/avaliação do espaço visitado.

Para a opção “Cultura”, nesta versão piloto, devem ser apresentadas as seguintes informações:

- Quantidade de museus;
- Quantidade de teatros;
- Quantidade de salas de cinema e;
- Centros culturais.

Informações úteis como:

Maior parte dos museus de São Paulo, são gratuitos ou com um custo em torno de R\$6,00. Os museus que cobram ingressos, na sua maioria, possuem um dia da semana gratuito.

Para a versão piloto, serão apresentadas opções culturais na região da Avenida Paulista.

Opções sugeridas:

- MASP;
- Itaú Cultural;
- Centro Cultural FIESP (Ruth Cardoso);
- Casa das Rosas;
- Caixa Belas Artes;
- Conjunto Nacional e;
- Teatro Gazeta.

Em cada opção deverá haver uma imagem, com a legenda do respectivo local e avaliação dos usuários.

As opções sugeridas, devem ser apresentadas, conforme avaliação, em ordem decrescente.

Ao selecionar a imagem, serão apresentadas as seguintes informações:

- Breve descrição;
- Localização com mapa e como chegar;
- Horário de funcionamento;
- Melhor dia para visitação;

- Preços aplicados e;
- Link de acesso ao site oficial.

Permitir que o usuário faça a recomendação/avaliação do espaço visitado.

Para a opção “Parques”, nesta versão piloto, devem ser apresentadas as seguintes informações:

Alguns destaques:

- Parque do Ibirapuera;
- Jardim Botânico de São Paulo;
- Parque Alfredo Volpi;
- Parque Buenos Aires e;
- Parque da Independência.

Em cada opção deverá haver uma imagem, com a legenda do respectivo local e avaliação dos usuários.

As opções sugeridas, devem ser apresentadas, conforme avaliação, em ordem decrescente.

Ao selecionar a imagem, serão apresentadas as seguintes informações:

- Breve descrição;
- Localização com mapa e como chegar;
- Horário de funcionamento e;
- Link de acesso ao site oficial.

Permitir que o usuário faça a recomendação/avaliação do espaço visitado.

Para a opção “Gastronomia”, nesta versão piloto, devem ser apresentadas as seguintes informações:

Informações úteis como:

15 mil restaurantes.

20 mil bares.

6000 pizzarias.

Para a versão piloto, serão apresentadas opções de hotéis sugeridos.

Opções sugeridas:

- DOM;
- Figueira Rubayat;
- Fasano;
- Estadão Bar e Lanches;
- Ponto Chic;
- Pastelaria Yokoyama;

- Bar do Alemão;
- Família Mancini;
- Terraço Itália;
- Eatly;
- Bella Paulista;
- KOF;
- Butantã Food Park;
- Calçadão Uranoide;
- Coco Bambu;
- Mocoto;
- Tatini;
- Era uma vez um chalezinho e;
- Le Jazz Brasserie.

Em cada opção deverá haver uma imagem, com a legenda do respectivo local e avaliação dos usuários.

As opções sugeridas, devem ser apresentadas, conforme avaliação, em ordem decrescente.

Ao selecionar a imagem, serão apresentadas as seguintes informações:

- Breve descrição;
- Localização com mapa e como chegar;
- Destacar região, indicador de preço por \$ e tipo de cozinha;
- Horário de funcionamento;
- Estacionamento no local e;
- Link de acesso ao site oficial.

Permitir que o usuário faça a recomendação/avaliação do espaço visitado.

Para a opção “Vida Noturna”, nesta versão piloto, devem ser apresentadas as seguintes informações:

Informações úteis como:

A quarta melhor cidade do mundo para curtir a vida noturna. Está à frente da tão badalada “Las Vegas”, que é a oitava no ranking.

Para a versão piloto, serão apresentadas opções de vida noturna sugeridas.

Opções sugeridas:

- Bar Brahma;
- Skye Bar;
- Veloso;
- D-Edge;

- The Week e;
- Villa Country.

Em cada opção deverá haver uma imagem, com a legenda do respectivo local e avaliação dos usuários.

As opções sugeridas, devem ser apresentadas, conforme avaliação, em ordem decrescente.

Ao selecionar a imagem, serão apresentadas as seguintes informações:

- Breve descrição;
- Localização com mapa e como chegar;
- Horário de funcionamento;
- Melhor dia para visitação;
- Horários de maior procura;
- Preços aplicados e;
- Link de acesso ao site oficial.

Permitir que o usuário faça a recomendação/avaliação do espaço visitado.

Para a opção “Entretenimento”, nesta versão piloto, devem ser apresentadas as seguintes informações:

Serão apresentadas opções de entretenimento sugeridas.

Opções sugeridas:

- Teatro Municipal;
- Vila Madalena;
- Bixiga;
- Jockey Club;
- Feira da Praça Benedito Calixto;
- Autódromo de Interlagos;
- Casa de Pedra;
- Escape;
- Espaço das Américas e;
- Cin polis JK Iguatemi São Paulo.

Em cada opção deverá haver uma imagem, com a legenda do respectivo local e avaliação dos usuários.

As opções sugeridas, devem ser apresentadas, conforme avaliação, em ordem decrescente.

Ao selecionar a imagem, serão apresentadas as seguintes informações:

- Breve descrição;
- Localização com mapa e como chegar;

- Destacar região;
- Horário de funcionamento;
- Preços onde se aplicar e;
- Link de acesso ao site oficial.

Permitir que o usuário faça a recomendação/avaliação do espaço visitado.

Nas opções Vila Madalena e Bixiga, deverão ser apresentadas as opções de entretenimento de cada região.

Geral:

Todas as opções do portal, devem apresentar uma frase sugestiva, de modo que desperte a curiosidade do usuário.

Para a versão em aplicativo devem seguir as mesmas opções oferecidas na versão web.

Agora já temos um case formalizado e todas as informações necessárias para a criação do product backlog do nosso sistema.

Lembra-se que dissemos que o Esteves Jobs ocuparia um papel importante no projeto? Ele será, daqui em diante, o PO (product owner) do projeto; irá representar o cliente e validar todas as funcionalidades, assim como os protótipos das interfaces e garantir o cumprimento das regras de negócio. Será os olhos do cliente durante o processo de construção do nosso sistema de viagem.

E agora? Qual o próximo passo? Uma vez com os requisitos de usuário em mãos o próximo passo é definir a lista de funcionalidades (product backlog) e as histórias de usuário. Mas, o que significa isso? Calma! É simples e vamos entender a seguir.