

---

A **Local Air** é uma empresa de pequeno porte do ramo de transporte aéreo de cargas. O proprietário, Fábio Mascarenhas, pretende entrar no seguimento de transporte de pessoas atendendo trechos, que em geral, grandes companhias não atuam. Dentre as várias aquisições que a empresa terá que fazer para se adequar ao novo nicho de mercado, há a necessidade de obtenção de um sistema de vendas de passagens aéreas, de modo que, a **Local Air**, possa iniciar de forma competitiva. Desta forma, a empresa, por meio de seu proprietário, contratou a **Terra TI** para desenvolver um sistema que atenderá as suas demandas. O prazo para a chegada das novas aeronaves é fevereiro do próximo ano, até lá, esperasse que o sistema de vendas já esteja pronto e operante, pois caso contrário não seria possível iniciar os vôos de imediato, o que acarretaria em prejuízos na ordem de 30 mil reais diários, em função do financiamento das aeronaves.

A administração da **Local Air** funciona atualmente em um escritório em sua sede em Vitória-ES, em que, há quinze (15) computadores e quatro (4) impressoras para atender aos vários funcionários que cuidam da gestão, como: compras, financeiro, RH e vendas. Para conectar estes equipamentos há uma pequena rede de dados. Acordou-se que a **TerraTI** será a responsável por avaliar a necessidade de aquisição de novos equipamentos.

Os funcionários da empresa aérea realizaram uma reunião para a definição dos papéis e responsabilidades de cada um, em relação ao projeto. Vão participar todos os funcionários que atuam nos setores de vendas e financeiro, pois estes serão diretamente impactados pelo projeto. Demais funcionários poderão ser convocados esporadicamente, conforme a necessidade. Participará também das reuniões o gerente, Carlos Mendes Junior, que é responsável por toda a operação da empresa e os Analistas de Sistemas da **Terra TI**.

O Gerente descreveu as necessidades da **Local Air** da seguinte forma:

---

Atualmente nós fazemos o transporte de cargas e não temos nenhuma experiência no transporte de pessoas, por outro lado, pretendemos oferecer um serviço, pelo menos igual ao que é atualmente oferecido por outras operadoras, mas, com o diferencial das rotas que elas não fazem. Desta forma, em se tratando de vendas, queremos atuar de forma similar à concorrência, oferecendo a possibilidade de reservar passagens, escolher assentos, comprar, trocar ou cancelar o vôo e acumular milhas.

A primeira coisa que deve-se pensar é nos trechos em que vamos operar. Neste sentido, o novo sistema deverá possuir cadastros que nos permitam registrar aeroportos, aeronaves e definir rotas com ou sem escala. Penso que o cadastro do aeroporto deve possibilitar informar o nome, e a cidade de localização. Para a aeronave, deve-se registrar o modelo, a capacidade de passageiros e a quantidade de poltronas especiais. Associado à aeronave, deve haver uma lista da numeração das poltronas, isso será necessário para que o passageiro possa escolher uma poltrona livre.

O cadastro mais importante será o de trechos, pois este funcionará como se fosse o nosso produto. Nele será associado a aeronave, o aeroporto de origem, o aeroporto de destino e os aeroportos de escala, quando for o caso. Além disso, um trecho poderá ser operado em diferentes dias e horários, desta forma, será necessário que neste cadastro seja possível escolher os dias e os horários de partida, no aeroporto de origem, e o horário de chegada, no aeroporto de destino. Seria interessante que, ao cadastrar um trecho, o próprio sistema gere um mapa de ocupação da aeronave, com base na

capacidade de passageiros e na lista da numeração das poltronas, que faz parte do cadastro do avião.

Assim, quando o cliente consultar os vôos disponíveis no *site*, o resultado da consulta será com base nos trechos e na disponibilidade de poltronas (com base no mapa de ocupação). Se o cliente comprar uma passagem e depois marcar uma poltrona, o mapa de ocupação deve ser atualizado para que esta poltrona não esteja disponível para outros clientes.

Para realizar a consulta no *site*, eu penso que o cliente deve selecionar o local de origem, sendo a cidade e o aeroporto, pois algumas cidades possuem mais de um aeroporto, na sequência, selecionar o local de destino, da mesma forma, cidade e aeroporto, informar também se é somente ida ou ida e volta, e por fim, selecionar a data de partida e a data de retorno (quando for o caso).

Ao iniciar a busca pressionando um botão, o sistema deverá então pesquisar todos os trechos compatíveis com os dados informados pelo usuário. Depois de encontrar os trechos compatíveis, deve listar para o usuário os horários disponíveis com os valores separados por classe (econômico, executivo, etc.), e disponibilizar um botão para que o usuário selecione o vôo desejado para prosseguir com a compra.

Ao prosseguir com a compra, o cliente pode optar por selecionar a poltrona imediatamente ou deixar para fazer isso depois. Antes do cliente ser direcionado para a página de pagamento, ele deve-se logar, ou seja, se ele não for cadastrado ainda no *site* da **Local Air**, ele deverá ser direcionado para fazer o seu cadastro. Para que o cliente se cadastre, ele deve informar os seus dados básicos, que inclui: nome completo, *e-mail*, telefones (celular, residencial, comercial), números de documentos, como identidade, CPF ou passaporte e endereço completo contendo rua, complemento, bairro, cidade, estado e país. Além disso, é importante criar aqueles mecanismos de segurança, de confirmação do cadastro por *e-mail* ou *SMS*.

Depois de se logar, o *site* deve então redirecionar o cliente para área de pagamento que deverá permitir que ele faça o pagamento nos mais diversos meios, como: cartão de crédito, cartão de débito, boleto ou *PicPay*. Além disso, o sistema deve permitir também que ele parcele o valor de pagamento. Após confirmar a compra, o sistema deverá automaticamente confirmar o pagamento. Acredito que para isso, será necessário fazer integração do nosso sistema com os sistemas bancários e de operadoras de cartão. A cada etapa, o sistema deve manter o cliente informado, por exemplo, enviando um *e-mail* após o cadastro, após a compra da passagem, após a confirmação do pagamento e após a emissão do bilhete.

Outra funcionalidade que deve ser disponibilizada ao usuário é o *checkin web*. Ainda precisamos definir certinho como será essa função, mas é nesse momento que ele poderá colocar o número de passageiro frequente para acumular milhas. Para alterar ou cancelar uma viagem, o usuário deverá se logar no sistema. Ainda precisamos definir com o pessoal de vendas quais as regras para permitir que ele faça isso, como por exemplo, permitir que apenas passagens da classe *Premium* façam alteração de vôo. Vamos precisar também de relatórios de vendas e financeiros, mas ainda não definimos quais. Será necessário fazer essas definições durante as reuniões com os funcionários responsáveis.

---

Relato dos funcionários do escritório:

---

Fazemos no escritório o controle de toda a empresa, as compras, o controle de contas a pagar e a receber, a folha de pagamento dos funcionários, entre outros. Mas, apenas o setor de vendas e o financeiro serão diretamente afetados por esse projeto, assim, em reunião nós definimos que apenas estes se envolverão por completo no projeto, e caso seja necessário, esporadicamente podemos

envolver algum funcionário de outro setor.

Somos ao todo seis (6) funcionários ligados às vendas e ao financeiro, sendo Paulo Gomes, eu (Arthur Sobrinho), Gisele Fraga e Luana Costa do setor de vendas, e Amanda Silva e Humberto Varejão do financeiro. Infelizmente, não poderemos contar com o Paulo Gomes pelos próximos 30 dias, pois ele vai gozar férias a partir de segunda. Apesar de entendermos que ele é o que mais conhece de vendas de passagens, pois já atuou nesse seguimento em outra operadora, não era possível adiar as férias dele por mais tempo.

Temos muitas coisas a definir, por exemplo, quais serão as classes de passagens que vamos ofertar, em até quantas parcelas vamos permitir que o cliente adquira suas passagens, os valores das passagens por classe, entre outras coisas. Assim, o ideal é que o sistema seja desenvolvido de forma que possamos configurar todas essas informações de forma fácil. Precisamos também consultar as operadoras de cartão a respeito da integração com o sistema.

O sistema de vendas deverá fazer integração com o financeiro e vamos precisar de relatórios que nos permitam fazer um acompanhamento e, se for o caso, fazer campanhas de vendas com promoções para estimular as vendas. Precisamos definir quais serão estes relatórios e provavelmente quem vai nos ajudar nessa missão é o Paulo.

---

Informações obtidas com o *Sponsor*:

---

É imprescindível que este sistema fique pronto e funcionando antes da chegada das aeronaves para que possamos iniciar as vendas. Pois já programamos o início da execução dos trechos para a data da chegada delas e não tendo a possibilidade de vender as passagens antes, vamos ter que voar sem passageiros. Além disso, precisamos otimizar o uso delas ao máximo possível, pois os custos do financiamento são muito altos. Desta forma, vocês, (**TerraTI**), precisam verificar com o pessoal de vendas, o prazo mínimo necessário para realizar as vendas dos primeiros vôos e com isso, definir a data limite de entrega.

Espero também que o sistema seja desenvolvido com recursos abertos e que não demandem a aquisição de licenças. Gostaria que fizessem uma análise prévia para identificar se será necessário a aquisição de novos equipamentos ou mudanças na infraestrutura atual. Como nós estamos em tempos de redução no uso do papel, então, tentem eliminar ao máximo possível a necessidade de impressão de relatórios no sistema, se as informações puderem ser encaminhadas ou compartilhadas, será melhor que imprimir. Outra coisa que pode reduzir o custo com papel e impressão é um *checkin web* prático para o usuário. Talvez seja interessante disponibilizar também um aplicativo para celular que permita fazer o *checkin* e acessar a área de embarque.

Eu não terei como liberar os funcionários para fazer hora extra, então o treinamento deles terá que ser durante o horário de trabalho. Acredito que vocês, (**TerraTI**), precisarão disponibilizar um suporte *in loco* após a implantação, pois qualquer problema no processo de vendas pode ser muito crítico e acabar gerando uma péssima impressão com os clientes que procurarem por nossos serviços. No mais, eu pedi o empenho de todos e no que eu puder ajudar, é só me procurar.