

## RELATÓRIO – INCEPTION

# Visão e âmbito do produto

## Conteúdos

<b>Visão e âmbito do produto</b>	<b>1</b>
<b>1 Introdução</b>	<b>1</b>
1.1 Sumário executivo	1
1.2 Controlo de versões	2
1.3 Referências e recursos suplementares	2
<b>2 Contexto do negócio e oportunidades</b>	<b>2</b>
2.1 Promotor e áreas de atuação	2
2.2 Impulso para a mudança (oportunidade)	3
2.3 Transformação digital e (novas) formas de geração de valor	3
2.4 Principais objetivos	4
<b>3 Definição do produto</b>	<b>4</b>
3.1 Posicionamento do produto	4
3.2 Funcionalidades principais	5
3.3 Âmbito inicial e incrementos subsequentes	6
3.4 Perfis dos <i>stakeholders</i>	6
3.5 Limites e exclusões	7

## 1 Introdução

### 1.1 Sumário executivo

Este relatório apresenta os resultados da fase de Inception, adaptada do método OpenUP, em que se caracteriza o conceito do produto a desenvolver.

No nosso caso de estudo, o desenvolvimento do novo sistema de informação, PET+, foi pedido pela própria PET+ (promotor) em resposta a criar uma plataforma web que fornecesse serviços para cuidar de animais de estimação como a disponibilização de: planos de tratamentos e planos de alimentação personalizados para os animais de estimação, fichas completas dos animais e serviços ao domicílio (entrega de alimentos (feito por funcionários da PET+) e consultas), quando for necessário fazer exames, onde são utilizados equipamentos específicos, como por exemplo raio x, a PET+ disponibiliza transporte (ida e volta) ao animal. Com a transformação digital da PET+ cria-se assim, um serviço útil e eficiente para os consumidores, já que não existem plataformas digitais a oferecer os mesmos serviços que a PET+ oferece.

A PET+ que atua na área da saúde animal visa agora, com o novo sistema, proporcionar ao consumidor um serviço de qualidade e útil à saúde do seu animal de estimação via online.

Para isso, a organização identificou a necessidade de desenvolver um novo sistema de informação, com capacidades adequadas ao novo posicionamento do negócio, incluindo:

- Um sistema intuitivo e simples (user-friendly) para que o cliente possa organizar e acompanhar melhor a saúde do seu animal de estimação, onde também é fornecida na plataforma a ficha completa do animal, o plano de tratamento a ser realizado, etapa do processo em que o seu animal está, plano de alimentação, entre outros.

Para o desenvolvimento deste relatório, o grupo de projeto falou com um profissional da área da saúde animal, que deu informações válidas sobre se era melhor fazer tratamentos ao domicílio ou se os animais deveriam ser transportados até à clínica, e concluiu-se que em certos casos as consultas semanais podem ser feitas ao domicílio, e que em outros casos devido à necessidade de materiais específicos é melhor o animal ser transportado até à clínica (caso este seja o caso a PET+ disponibiliza transporte para o animal tanto para ida como volta). O grupo inspirou-se, também, nas plataformas digitais da Cuf e do Hospital da Luz, para perceber a estrutura do website.

## 1.2 Controlo de versões

Quando?	Responsável	Alterações significativas
09-05-2022	Telmo Sauce	Definição do ponto de partida para o desenvolvimento do projeto
10-05-2022	Diogo Fontes	Aprofundamento do conteúdo do relatório
11-05-2022	Diogo Fontes	Desenvolvimento mais aprofundado dos conteúdos
12-05-2022	Renato Ourives	Pequenas correções e verificação do conteúdo
13-05-2022	Filipe Freixo	Finalização do trabalho para a entrega

## 1.3 Referências e recursos suplementares

Para a realização deste relatório foi feita uma entrevista a um profissional da área da saúde animal.

**Websites em que o grupo se inspirou:**

<https://www.hospitaldaluz.pt/pt>

<https://www.cuf.pt/>

## 2 Contexto do negócio e oportunidades

### 2.1 Promotor e áreas de atuação

O promotor é a PET+, que está a investir no desenvolvimento do SI.

A PET+ atua na área da saúde animal, ou seja, os animais dos clientes que contactem a PET+ irão possuir uma ficha completa pessoal, com informações relativas ao animal, irão ter um plano de alimentação personalizado, fornecido por um nutricionista e também um plano de tratamento personalizado, feito por um veterinário, sendo estes dois funcionários da PET+.

A PET+ está presente nos distritos de Lisboa, Porto, Coimbra, Aveiro, Braga e Faro (onde possui clínicas físicas).

A PET+ não possui Acordos com nenhuma entidade, como por exemplo seguradoras, câmaras municipais, bancos etc.

Os veterinários poderão deparar-se com certas limitações, tais como não disporem de todos os meios/utensílios para a realização de consultas ao domicílio, neste caso os animais serão transportados para a clínica.

Do lado dos clientes, estes vêem-se limitados pelas áreas de atuação da PET+, tendo que pagar um extra pelos serviços prestados se habitarem num distrito diferente aos mencionados acima.

## 2.2 Impulso para a mudança (oportunidade)

Atualmente as plataformas digitais são bastante úteis, uma vez que tornam os serviços mais eficientes, mais visíveis e mais rápidos para os clientes.

Assim sendo, esta transformação digital aos serviços da PET+ surgiu no desejo de criar um serviço mais rápido e de mais fácil comunicação com o consumidor, o que beneficiará tanto o cliente como a PET+. Ao oferecer estes serviços, também irá abranger o mercado, uma vez que trará melhor acessibilidade a clientes situados em cidades mais remotas, porém terá um custo superior, já que se situa fora das áreas de atuação da PET+.

O serviço de tratamento animal já se encontra disponível em diversas plataformas, no entanto nenhum disponibiliza os serviços que a PET+ está a querer prestar, isto é, subscrição mensal de serviços como: marcação de consulta (na localidade que o cliente pretender e via online), realização de um plano de alimentação e de um plano de tratamento personalizados para o animal de estimação.

Uma vantagem desta transformação digital é o facto de os clientes poderem escolher o plano/serviço que pretendem e fazer a marcação de uma consulta remotamente.

Outra vantagem prende-se pelo facto de que uma empresa na atualidade, que não tem posse de uma plataforma digital, tem mais dificuldades na divulgação da mesma.

Por fim, terão melhor visualização dos tratamentos prestados ao seu animal.

## 2.3 Transformação digital e (novas) formas de geração de valor

Na questão da visibilidade, a plataforma web para a PET+ pode ser uma boa solução, uma vez que disponibiliza os seus serviços a um público mais abrangente, por exemplo a um público que antes não conhecia os seus serviços e que agora está interessado neles.

Do ponto de vista do cliente a transformação digital torna-se viável, pois se o cliente não possuir confiança em nenhum veterinário da região, poderá sempre escolher a PET+ como solução, uma vez que a plataforma permite que o cliente escolha os profissionais que pretende, para acompanhar o seu animal. Os perfis dos trabalhadores da PET+ também são disponibilizados, assim como uma descrição deles (em que área se especializaram, a experiência que têm, entre muitas outras coisas).

Assim sendo, a transformação digital da PET+ torna-se mais apelativa que, por exemplo, uma clínica veterinária (espaço físico), uma vez que o processo de subscrição de serviços fica mais simples e rápido de se fazer e também porque os clientes não têm de sair de casa para o fazer. A plataforma Web possuirá, ainda, uma interface simples e intuitiva de forma que o utilizador não tenha qualquer dificuldade na utilização da mesma.

A geração de valor monetário irá ser feita com as subscrições/assinaturas mensais e também pela publicidade existente no Website.

## 2.4 Principais objetivos

Problema/limitação	Objetivo
Pouca oferta em termos de plataformas digitais para a prestação de serviços com o objetivo de tratar animais de estimação	Criar um sistema digital em que o utilizador através de uma subscrição mensal possa ter serviços (plano de alimentação e plano de tratamento) para cuidar do seu animal de estimação.
Clínicas veterinárias possuem pouca visibilidade	Permitir que a PET+ seja mais divulgada, como por exemplo através das redes sociais.
Encomendas danificadas	Garantir que a rede de entregas seja segura e que todas as entregas sejam bem-sucedidas.
Funcionário da PET+ não comparecer na casa do cliente no horário definido	É enviada uma mensagem para o cliente, a pedir para fazer uma remarcação da consulta na plataforma.

## 3 Definição do produto

### 3.1 Posicionamento do produto

<b>Para o/a:</b>	Clientes que possuem animais de estimação Ex: pessoas com animais de idade avançada, pessoas com animais que tiveram lesões, etc.
<b>Que apresenta:</b>	Cliente pode fazer uma subscrição mensal dos serviços (plano de tratamento e plano de alimentação) sem ter a necessidade de sair casa. A PET+ ao criar uma plataforma digital irá obter mais visibilidade. A PET+ providência os seus serviços aos clientes que façam subscrição mensal.
<b>O produto:</b>	O Produto é uma plataforma digital, na qual os utilizadores podem escolher o plano de subscrição que querem (Standart ou Premium). Plano Standart (atendimento das 9h às 18h e os serviços têm de ser marcados com pelo menos 48h de antecedência). Plano Premium (atendimento 24h, serviços podem ser marcados sem antecedência, maior rapidez e disponibilidade dos funcionários).
<b>Que:</b>	Acesso rápido e fácil aos serviços da PET+. A compra dos serviços pode ser feita remotamente através da plataforma digital. Menos preocupação com os tratamentos e alimentação do nosso animal. Garantia da realização de um bom plano de tratamento e alimentação para o animal de estimação.
<b>Ao contrário de:</b>	Ao ser uma plataforma digital a PET+ torna-se mais apelativa que as clínicas veterinárias físicas. A PET+ oferece serviços que não são prestados por outras entidades, não tendo concorrência direta, assim a única concorrência a ser considerada são as clínicas veterinárias.
<b>O nosso produto:</b>	É uma plataforma digital, logo o utilizador não precisa de sair de casa para fazer a escolha dos serviços (ex: subscrição mensal). O Produto que a PET+ oferece são serviços que englobam todas as necessidades essenciais ao cuidado do nosso animal (ficha do animal, plano de tratamento e plano de alimentação).

## 3.2 Funcionalidades principais

Com esta transformação digital a PET+ pretende implementar algumas funcionalidades essenciais. A plataforma irá incluir uma página inicial com a descrição dos serviços oferecidos pelos diferentes planos (Standart e Premium) e os preços dos mesmos, e o utilizador ao escolher uma destas opções irá aparecer uma página com as possibilidades de pagamento (ex: multibanco, Paypal ou mbway). Esta página poderá ser acedida por qualquer pessoa sendo subscritor ou não. Também irá conter uma página com uma descrição breve da PET+ e dos seus funcionários (veterinários e nutricionistas), para o cliente, mais tarde, caso decida subscrever os nossos serviços possa escolher os funcionários pelos quais tenha mais preferência. Irá incluir mais quatro páginas, no entanto estas serão apenas visíveis a clientes subscritos.

A primeira página será então para visualização da ficha pessoal com a descrição detalhada do animal (ex: Raça, Idade, doenças, lesões, nome, os funcionários que estão a tratar dele, entre outras), podendo alguns destes dados serem editados pelo dono do animal, bem como alguma informação do dono (telefone, email, nome, etc). A outra página será para o dono ter uma melhor informação do plano de tratamento e nutricional que está a ser realizado ao seu animal, com informações como medicamentos, etapas do tratamento, dieta, etc. Assim o dono poderá acompanhar todo o processo de tratamento do seu animal.

A terceira página vai conter um calendário para o utilizador escolher os dias e as horas para os seus animais serem atendidos (nas clínicas PET+ ou ao domicílio), sendo necessário realizar esta etapa semanalmente visto que os animais são atendidos uma vez por semana. Também irá ser necessário especificar as horas em que os alimentos vão ser entregues, bem como o distrito (Aveiro, Porto, Coimbra, Braga, Lisboa e Faro). Nota: Não estão disponíveis todos os dias, no calendário irão aparecer os dias disponíveis.

A última página será para o utilizador poder entrar em contacto com os funcionários que estão a cuidar do seu animal, podendo o cliente tirar dúvidas ou dar feedback.

Por fim no canto superior direito irá ter um botão para login/registo. Caso o Cliente se queira registar irá ter de subscrever para ter acesso ao pacote completo de serviços que oferecemos. Ao registar-se será obrigatório preencher um documento relativo às suas informações (ex: localidade, morada) e aqui também poderá escolher os funcionários que pretende que cuidem do seu animal. Caso não escolha ninguém, será atribuído de forma aleatória um funcionário da PET+.

### 3.3 Âmbito inicial e incrementos subsequentes

Funcionalidade	Release1	Release2
Pagamento do Plano/Serviço	O preço é o definido consoante o plano escolhido pelo cliente.	O preço pode sofrer alterações se o cliente pretender alterar o seu plano, ou se habitar num distrito diferente aos mencionados onde a PET+ atua.
Planos de Alimentação e Tratamento	É fornecido um plano de tratamento e alimentação.	É feita uma avaliação do progresso do animal e se for necessário altera-se o plano.
Entrega de Alimentos e disponibilização de Serviços	Os alimentos são entregues ao domicílio (Este serviço é feito por funcionários da PET+) e os animais quando necessitarem de transporte para a clínica também são recolhidos e entregues na casa dos clientes.	Os alimentos podem ser entregues noutro ponto, sem ser em casa do cliente. O cliente também pode levar o seu animal à clínica, em vez de ir no transporte disponibilizado pela PET+.
Troca de mensagens com os responsáveis pelo tratamento do seu animal	O cliente pode trocar mensagens com os funcionários responsáveis pelo tratamento do seu animal.	

### 3.4 Perfis dos stakeholders

Stakeholder	Motivação para o projeto/valor esperado
Veterinários	Aumentar o número de consultas a efetuar através da exposição online.
Clientes	Poderão realizar a marcação de consultas, escolher veterinários e nutricionistas consultando os seus perfis e acompanhar tratamentos dos seus animais (caso estejam a decorrer através de sua casa).
Nutricionistas	Aumento do número de consultas e dos planos de alimentação.
Fornecedores de Alimentos	Aumento do volume de vendas destes fornecedores.
Investidores	Ajudar a empresa a expandir-se.
Dono da PET+	Expansão do seu negócio.

### 3.5 Limites e exclusões

A PET+ apesar de tentar criar um serviço de qualidade e de fácil acesso a todos, tem limitações. Clientes que habitam nas ilhas ou fora dos distritos antes mencionados (Aveiro, Lisboa, Porto, Coimbra, Braga e Faro) têm de pagar um valor mais elevado (este valor é calculado através da zona de residência do cliente) , uma vez que alguns serviços da PET+ são prestados pessoalmente e também porque as clínicas da PET+ só existem nesses distritos, sendo estas clínicas usadas para realizar exames, onde é necessário utilizar equipamentos específicos (ex: raio x). O dono do animal de estimação poderá, se pretender, acompanhar o seu animal nestes exames.

Nota: Cada distrito pode possuir mais que uma clínica.

Nota: Na escolha dos funcionários, os clientes só podem escolher aqueles pertencentes ao seu distrito de residência.

Nota: A PET+ fornece transporte de ida e volta apenas ao animal. Se o dono pretender acompanhar o seu animal na fase dos exames, a PET+ não irá fornecer transportes a este. O dono terá de se deslocar através de outro meio (ex: viatura pessoal).