

Uber

Cliente:

1. Acesso ao aplicativo

- **App (iOS/Android)** – Interface de usuário
- **Login** – autenticação via e-mail, redes sociais ou número de telefone
- **Escolher destino** – inserir o ponto de origem e o destino
- **Escolher tipo de viagem** – UberX, Uber Black, UberPOOL, etc.
- **Visualizar motorista disponível** – localização do motorista em tempo real no mapa
- **Aceitar a corrida** – confirmar a solicitação de viagem
- **Pagamento** – via cartão de crédito, PayPal, saldo em conta, ou via recursos promocionais (cupons, descontos)
- **Avaliar a viagem** – dar nota para o motorista, feedback sobre a experiência
- **Cancelar a corrida** – se necessário, com possível taxa de cancelamento

Motorista:

1. Cadastro no aplicativo

- **Documentação** – habilitação, documento do veículo, verificação de antecedentes
- **Escolha de horários de trabalho** – disponibilidade para aceitar corridas
- **Aceitar corridas** – quando um passageiro solicita uma corrida
- **Navegação** – mapa com as melhores rotas, otimização de trajetos
- **Pagamento e repasse** – recebimento de pagamento, com repasse de comissão à Uber
- **Avaliação da corrida** – após cada viagem, o motorista avalia o passageiro
- **Gestão do perfil** – verificação de metas, histórico de corridas, ajustes no veículo

Plataforma de Aplicativo (Uber):

1. Sistema de geolocalização

- **GPS e mapeamento** – rastrear motoristas e passageiros em tempo real
- **API de mapas** – integração para otimizar rotas
- **Algoritmo de otimização de trajetos** – sugerir rotas mais rápidas e econômicas

2. Processamento de dados e recomendação

- **Algoritmos de precificação dinâmica** – definir preços conforme demanda
- **Histórico de viagem e comportamento do usuário** – uso de machine learning para sugerir motoristas próximos ou tipos de serviços
- **Feedback de passageiros e motoristas** – análises de avaliações para manter a qualidade do serviço

3. **Gestão financeira e pagamentos**

- **Integração com meios de pagamento** – processamento via cartões de crédito/débito, PayPal, Uber Cash
- **Cálculo de tarifas** – com base no tempo, distância, demanda, e categoria de serviço
- **Repasse de pagamento para motoristas** – comissão da Uber e repasse para o motorista

4. **Segurança e monitoramento**

- **Monitoramento de viagens** – compartilhamento de rota em tempo real com familiares e amigos
- **Códigos de verificação** – para garantir segurança entre motoristas e passageiros
- **Chat de emergência** – comunicação direta com suporte em casos de problemas durante a viagem
- **Sistema de verificação de motoristas** – análise de histórico criminal, verificação do veículo, etc.

5. **Escalabilidade e infraestrutura**

- **Data centers e nuvem** – AWS ou Google Cloud para escalabilidade e alta disponibilidade
- **Escalabilidade para picos de demanda** – otimização da capacidade de resposta durante horários de pico
- **Desempenho e baixa latência** – garantir que o app funcione sem interrupções, mesmo com milhares de usuários simultâneos
- **Arquitetura baseada em microserviços** – para garantir que cada parte do sistema funcione de forma isolada, mas integrada

Administração e Suporte:

1. **Sistema de gestão de motoristas**

- **Cadastro e verificação** – processo de admissão de motoristas
- **Gestão de performance** – análise de feedbacks e notas de motoristas
- **Treinamento** – materiais educativos e cursos para motoristas
- **Suporte ao motorista** – chat ou telefone para assistência em tempo real

2. **Suporte ao cliente**

- **Suporte via chat** – resolução de problemas de viagens, cancelamentos, erros de pagamento
- **Central de Ajuda** – perguntas frequentes e solução de problemas comuns
- **Gestão de incidentes** – análise de problemas e melhoria contínua do serviço

3. **Sistema de análise de dados**

- **Analytics de viagens** – monitoramento de dados sobre corridas, motoristas e passageiros
- **Relatórios financeiros** – verificação de receita, pagamento aos motoristas, e lucros da empresa
- **Performance do aplicativo** – monitoramento de falhas, bugs, e atualização de versões

