

Relatório de Modelagem de Processos de Negócio

1. Introdução

Este relatório apresenta a modelagem dos processos de negócio para o projeto "Mão na Massa". O objetivo deste documento é descrever o cenário atual (AS-IS) da contratação de serviços manuais e detalhar a proposta de um novo modelo operacional (TO-BE) a ser implementado pela plataforma.

A análise aqui contida servirá como base para o design da solução, o desenvolvimento do sistema e a validação das funcionalidades, garantindo que o produto final atenda às necessidades do mercado e resolva os problemas identificados.

2. Modelagem da Situação Atual (AS-IS)

Atualmente, o processo de contratação de serviços manuais (como pintura, elétrica ou hidráulica) opera de forma predominantemente informal e descentralizada. Clientes geralmente recorrem a canais não estruturados, como grupos de WhatsApp, redes sociais, ou indicações de conhecidos, para encontrar prestadores de serviço.

Este fluxo de trabalho, ilustrado abaixo, apresenta diversas deficiências e riscos:

1. **Identificação da Necessidade:** O cliente percebe a necessidade de um serviço em sua residência ou empresa.
2. **Busca por Profissionais:** A procura é realizada em canais fragmentados, sem um critério de qualificação ou verificação.
3. **Negociação Informal:** O contato e a negociação de escopo e valores ocorrem diretamente por telefone ou mensagens, sem registro formal.
4. **Pagamento Direto:** O pagamento é efetuado sem intermediários (dinheiro ou transferência), não havendo garantias para nenhuma das partes.
5. **Execução sem Garantia:** O serviço é executado, mas não há um contrato formal, garantia de qualidade ou um sistema de avaliação estruturado.

Este modelo manual e sem padronização resulta em um ecossistema de alto risco, marcado por insegurança, falta de transparência e ineficiência. Tanto clientes, que se expõem a golpes e serviços de baixa qualidade, quanto os profissionais, que sofrem com a informalidade e a dificuldade de construir uma reputação sólida, são prejudicados.

3. Proposta de Melhoria e Modelagem Futura (TO-BE)

A proposta do "Mão na Massa" é transformar o processo informal em uma experiência digital centralizada, segura e eficiente. O modelo TO-BE descreve como o fluxo de contratação será reestruturado dentro da plataforma, otimizando a jornada para Contratantes, Prestadores de Serviço e o Administrador do sistema.

As principais melhorias em relação ao modelo AS-IS incluem:

- **Centralização do Processo:** Todas as etapas (busca, negociação, contratação, pagamento e avaliação) ocorrem dentro de um único ambiente controlado.
- **Comunicação Integrada:** Ferramentas de chat e chamadas de vídeo permitem um alinhamento claro e registrado, reduzindo a necessidade de deslocamentos.
- **Reputação e Confiabilidade:** Um sistema de avaliações mútuas constrói uma base de confiança e mitiga os riscos de fraudes e serviços inadequados.
- **Notificações e Agenda:** O prestador recebe notificações em tempo real sobre novas oportunidades e pode gerenciar sua agenda diretamente na plataforma.
- **Gestão Administrativa:** O administrador possui ferramentas para monitorar a plataforma, extrair relatórios e gerenciar os usuários do sistema.

3.1. Detalhamento dos Processos de Negócio (TO-BE)

O novo fluxo operacional é composto por cinco processos principais e interligados:

3.1.1. Processo 1 – Cadastro de Usuários

- **Objetivo:** Registrar e validar os diferentes perfis de usuários (Contratantes e Prestadores) na plataforma, estabelecendo a base de segurança do ecossistema.
- **Descrição:** O fluxo se inicia na tela de cadastro, onde o usuário seleciona seu perfil.
 - O **Contratante** realiza um cadastro simplificado, informando dados básicos (nome, contato, endereço, forma de pagamento).
 - O **Prestador** realiza um cadastro completo, fornecendo, além de dados pessoais, sua área de atuação, descrição de serviços, fotos, valores, disponibilidade e documentos para verificação de identidade e qualificação.
 - O sistema valida e armazena os dados, garantindo que apenas usuários verificados possam interagir.

3.1.2. Processo 2 – Pesquisar Profissional

- **Objetivo:** Permitir que o Contratante encontre prestadores de serviço qualificados e com boa reputação de forma rápida e eficiente.
- **Descrição:** O Contratante utiliza uma barra de busca e filtros (tipo de serviço, localização) para encontrar profissionais. O sistema exibe uma lista de prestadores compatíveis, destacando seus perfis, portfólios e, crucialmente, as avaliações e comentários de clientes anteriores. Este processo substitui a "indicação" informal por um sistema de reputação transparente e baseado em dados.

3.1.3. Processo 3 – Solicitar Serviço

- **Objetivo:** Formalizar a negociação e o agendamento do serviço de maneira segura e registrada.
- **Descrição:** Após selecionar um profissional, o Contratante envia uma solicitação formal, detalhando o problema (com opção de anexar fotos) e a urgência. O Prestador é notificado e pode aceitar ou recusar. Se aceita, a plataforma habilita um canal de comunicação seguro (chat integrado) para que as partes alinhem detalhes, negociem valores e agendem a execução do serviço.

3.1.4. Processo 4 – Pagamento do Serviço

- **Objetivo:** Garantir a segurança financeira da transação para ambas as partes.
- **Descrição:** Ao concluir o serviço, o Prestador marca a tarefa como finalizada. O Contratante é notificado para realizar o pagamento através da plataforma (Cartão, PIX, etc.). O valor fica **retido em garantia** (escrow) e só é liberado para o Prestador após o Contratante confirmar que o serviço foi concluído satisfatoriamente. Este fluxo elimina a insegurança do pagamento antecipado e garante que o profissional seja remunerado pelo trabalho realizado.

3.1.5. Processo 5 – Avaliação Mútua

- **Objetivo:** Finalizar o ciclo do serviço e retroalimentar o sistema de reputação da plataforma.
- **Descrição:** Após a confirmação do pagamento, o sistema solicita que ambas as partes se avaliem mutuamente. O Contratante avalia o Prestador em critérios como qualidade e pontualidade. O Prestador também pode avaliar o Contratante (ex: clareza na comunicação). As avaliações dos prestadores são públicas e impactam diretamente sua visibilidade e atratividade no Processo 2 (Pesquisar Profissional), criando um ciclo virtuoso de qualidade.

4. Conclusão

A implementação do modelo TO-BE proposto para o "Mão na Massa" visa preencher uma lacuna de mercado significativa, substituindo um processo informal e de alto risco por uma solução digital segura, transparente e conveniente. Ao centralizar a jornada de contratação, a plataforma não só protege os contratantes, mas também promove a profissionalização e amplia as oportunidades de trabalho para profissionais autônomos, fomentando a inclusão digital em um setor vital para a economia.