



Documento de Visão

Esteja SEGURA!



Telefone
(084) 99999-9999



Email
estejasegura@escolar.ifrn.edu.br



Endereço
Natal, Rio Grande do Norte



Sumário

| | | |
|-------|--|----|
| 1. | Resumo | 3 |
| 2. | Perfil dos Usuários | 3 |
| 3. | Problema | 4 |
| 4. | Escopo | 4 |
| 4.1. | O Iservices! é... | 4 |
| 4.2. | O Iservices! não é... | 4 |
| 4.3. | O Iservices! faz... | 5 |
| 4.4. | O Iservices! não faz... | 5 |
| 5. | Usuários | 5 |
| 6. | Requisitos funcionais | 6 |
| 7. | Requisitos não-funcionais | 8 |
| 8. | Regras de negócio | 9 |
| 9. | Glossário | 10 |
| 10. | Casos de uso | 11 |
| 10.1. | Diagrama de casos de uso | 11 |
| 10.2. | Descrição dos casos de uso | 11 |
| 10.3. | Requisitos funcionais (RF) VS Casos de uso (CDU) | 14 |





Iservices!

1. Resumo

O presente documento tem por finalidade o entendimento sobre o projeto Iservices! definindo as necessidades para o desenvolvimento deste, que se trata de um sistema para unir Usuários de todo e qualquer tipo de serviço, que possa ser integrado a plataforma, a Profissionais que façam com que eles se sintam seguros de recebê-los. Na medida do possível, as informações terão um alto nível de abstração para melhor entendimento dos envolvidos, além da contextualização do sistema nos exemplos que seguirão.

No Iservices! a segurança é nossa prioridade, utilizamos políticas para proteger os prestadores de serviço e usuários, como por exemplo: todos os usuários precisam preencher CPF para evitar perfis falsos, prestadores de serviço precisam de curso(s) de qualificação em sua área de atuação, necessária ficha de antecedentes criminais, protocolos de gravação de áudio e imagem durante atendimento.

2. Perfil dos Usuários

Pessoas interessadas em receber serviços qualificados de prestadores com curso de atendimento ao cliente e certidão de antecedentes criminais, devido a sentirem-se indefesos e/ou inseguros em receber prestadores de serviços do sexo masculino em casa, por causa do risco de sofrer assédios, preconceitos e até mesmo violência.

Os nossos usuários são pessoas, de forma geral, mas principalmente mulheres e pessoas LGBTQIA+.

3. Problema

O medo que algumas mulheres e pessoas LGBTQIA+ sentem ao precisar receber entregas e/ou prestadores de serviços em suas casas, e as vezes até em estabelecimento





físicas, devido ao risco de sofrerem assédio, preconceito, violência ou algum tipo de constrangimento por parte dos entregadores e/ou prestadores de serviço.

4. Escopo

O **Iservices!** é um sistema web de cadastramento de mulheres e pessoas em geral qualificadas com o curso de atendimento ao cliente e Certidão de antecedentes criminais, com a finalidade de ajudar mulheres, público LGBTQIA+ e pessoas em geral que não se sintam seguros em receber entregadores e/ou prestadores de serviço e empresas que buscam contratar/localizar profissionais qualificadas para o atendimento específico ao público que deseja uma segurança a mais, onde o usuário pode escolher o gênero do prestador, além de verificar seu currículo, sendo uma opção mais segura, tranquila e sem receio ou medo para aqueles que precisam solicitar serviços.

4.1. O **Iservices!** é...

- ✓ Um sistema que ajuda a segurança das pessoas em receber prestadores de serviços em casa;
- ✓ Um sistema que ajuda as empresas na contratação/localização de mulheres e pessoas em geral com a devida qualificação.

4.2. O **Iservices!** não é...

- ✓ Um sistema de SOS para mulher, visto que a plataforma já garante previamente uma segurança a mais ao público que irão utilizá-la devido as nossas rígidas políticas de segurança ao usuário.
- ✓ Uma rede social de busca para os usuários, como o Facebook.





4.3. O Iservices! faz...

- ✓ Ajuda as empresas a encontrarem mulheres e pessoas qualificadas para assim entregar mais segurança a seus clientes;
- ✓ Ajuda mulheres e pessoas LGBTQIA+ a entrarem no mercado de trabalho;
- ✓ Passa mais segurança aos usuários que irão usar o sistema Iservices!

4.4. O Iservices! não faz...

- ✓ Não aciona a polícia, pois o sistema Iservices! já garante previamente que pessoas sem a devida qualificação não poderão ser cadastrados no sistema. O que garante isso é nossas rígidas políticas de segurança ao usuário.

5. Usuários

O Iservices! tem seu foco principal nas pessoas que se sentem vulneráveis na hora contratar quaisquer tipos de serviços, mas pode ser utilizado por qualquer pessoa que sinta o mesmo medo e insegurança, como:

- ✓ Mulheres que se sintam inseguras em abrir a porta de suas casas e fiquem vulneráveis;
- ✓ Pessoas LGBTQIA+ que também se sintam inseguros(as) em abrir a porta de suas casas e fiquem vulneráveis;

E também, nas empresas e prestadores de serviço que buscam oferecer um serviço de qualidade e com maior segurança para os seus clientes e usuários, empresas que desejam aumentar seu quadro de funcionários com diversidade de gênero, como:

- ✓ Empresas que buscam mulheres e pessoas qualificadas para assim proporcionar mais segurança a seus clientes;
- ✓ Mulheres e pessoas LGBTQIA+ que buscam entrar no mercado de trabalho.



6. Serviços externos (APIs)

Levando em consideração o nosso Sistema Web, que por sua vez, possui a finalidade de contratar pessoas capazes prestarem serviços com um bom nível de qualificação, sem que haja o receio de sofrerem importunações indesejadas que não agrade o nosso cliente.

Pensando bem nesses requisitos, estamos estudando possíveis propostas de APIs, capazes de agregar-se ao **Iservices**, a primeira delas sendo “API de dados agregados do IBGE”, a ferramenta disponibiliza dados das pesquisas e censos realizados pelo IBGE, retornando informações de grupos de classes trabalhadoras do país.

Já a segunda API que também está no processo de análise seria o “**Fala.Br**” o da **Controladoria Geral da União**, a partir dessa API gostaríamos de retornar todas as profissões, como as informações mais importantes vinculadas. Estamos realizando o estudo aprofundado e ainda abertos a outras ferramentas de API.

As possíveis tecnologias para o Front-end que gostaríamos de incorporar ao Django são o React.js ou Vue.js, tendo mais preferência ao React, por ela dá suporte de classes e modularização, isso seria que ela tem uma linguagem equivalente as linguagens clássicas, como Java ou Python, tornando a aplicação mais robusta e fácil de implementar novas funcionalidades, pela equivalência das linguagens.

7. Requisitos funcionais

| Código | Nome | Descrição |
|--------|--------------------|--|
| RF01 | Busca prestador(a) | O usuário poderá buscar por prestador de serviço que mais se encaixa na sua necessidade. |



| | | |
|------|--|--|
| RF02 | Solicitar prestador(a) | O usuário (cliente ou empresa) irá solicitar o prestador de serviço que mais se encaixe em sua necessidade com base nas informações que cada prestador de serviço tem. |
| RF03 | Avaliação de serviço e prestador de serviços | Cada prestador de serviço poderá ser avaliado pelos usuários, não sendo obrigatória esta avaliação, e pelas empresas que já os contrataram. |
| RF04 | Curtir comentários específicos | O usuário cadastrado poderá curtir comentários de avaliações feitas de outros usuários em algum prestador(a). |
| RF05 | Cadastrar prestador(a) de serviço (Pessoa física ou pessoa jurídica) | Prestadores de serviço (Empresas e pessoas que prestam serviços) poderão cadastrar seus perfis no Iservices! Para que assim façam parte da nossa base de dados de prestadores de serviços. |
| RF06 | Cadastrar usuário (cliente) | O usuário cadastra-se para se habilitar a solicitar os serviços dentro da plataforma e poder interagir com comentários das avaliações dos prestadores de serviço. |
| RF07 | Autenticar usuário | Para poder fazer a solicitação de um ou mais serviços o usuário cadastrado deverá realizar o login, informando seu usuário e senha. |

| | | |
|------|---|---|
| RF08 | Gerenciar perfil | O usuário cadastrado poderá alterar/atualizar os dados do seu perfil e/ou excluir sua conta do sistema. |
| RF09 | Validação de documentos dos prestadores de serviços | Os prestadores de serviços cadastrados deverão a cada período cadastrado atualizar seus dados para manter-se ativo como prestador de serviço. Atualizando seus documentos exigidos no ato do primeiro cadastro na plataforma. |
| RF10 | Confirmar agendamento | O prestador que teve seu serviço solicitado é notificado e o sistema espera até que ele confirme o agendamento do serviço para o usuário (cliente). |
| RF11 | Contratar prestador(a) | O usuário (cliente ou empresa) após ter o serviço que solicitou confirmado poderá contratá-lo. |

8. Requisitos não-funcionais

| Código | Nome | Descrição |
|--------|------------------------------|---|
| RNF01 | Linguagem Programação Python | Tem uso em várias aplicações e é considerada uma ótima alternativa para criação de app web de forma simples e |

| | | |
|-------|-----------------------|--|
| | | poderosa. Tendo como os dois principais frameworks o Django e o Flask |
| RNF02 | Django Framework | Um framework de desenvolvimento rápido para web, com arquitetura relativamente simples. Usa um padrão de projeto MTV e toda a arquitetura é interligada e conversa entre si. |
| RNF03 | Plataforma Web | A aplicação do sistema deve ser Web, com funcionalidades de cadastro, solicitação e avaliação. |
| RNF04 | Design Responsivo | Acesso a multiplataformas do sistema. |
| RNF05 | Perfis Hierárquicos | Nível de acesso por tipo de usuário. |
| RNF06 | Informações Sigilosas | As informações prestadas dos usuários são sigilosas. |

9. Regras de negócio

[RN1] A cada ano, os prestadores(as) de serviço terão que atualizar as certidões, enviando novamente os documentos requisitados. A cada ano ele terá que atualizar as certidões.

[RN2] Os documentos que não forem enviados no prazo de uma hora, o link irá expirar, tendo que fazer novamente a solicitação pelo sistema.

[RN3] O usuário poderá buscar por prestadores sem estar autenticado, no entanto para realizar a solicitação terá que estar autenticado.





[RN4] Apenas o Administrador poderá validar os documentos dos prestadores de serviços e dos usuários.

[RN5] Apenas o Administrador poderá cadastrar as especialidades escolhidas pelos prestadores(as) de serviço na hora do cadastro.

[RN6] Um usuário (cliente) poderá avaliar um serviço e seu prestador(a) quando o serviço for prestado.

[RN7] O prestador de serviço poderá ser uma pessoa Física ou uma pessoa Jurídica, dependendo em que categoria se encaixe melhor.

[RN8] Um prestador de serviço só estará disponível para prestar seu serviço depois que seus documentos forem avaliados e aceitos pelo administrador.

[RN9] Os usuários só poderão contratar um serviço se o(a) prestador(a) confirmar o agendamento de tal serviço.

[RN10] O prestador de serviço não será notificado, quando um cliente realizar uma avaliação do seu atendimento, a fim de manter o sigilo dos usuários. No entanto o mesmo, poderá acompanhar as suas notas de avaliação no seu perfil.



10. Glossário

A

Autenticação: Realizar login na plataforma com as devidas credenciais, login e senha.



Telefone
(084) 99999-9999



Email
estejasegura@escolar.ifrn.edu.br



Endereço
Natal, Rio Grande do Norte



C

Cadastramento: Realização de um cadastro dentro da plataforma “Iservices”, pelo nosso público-alvo.

CDU: Casos de Uso (CDU), cada funcionalidade com seus respectivos fluxos. Desde seus gatilhos, pré-condições, pós-condições e resultado da funcionalidade.

P

Políticas: possibilita o gerenciamento da segurança da empresa ou da organização, estabelecendo regras para proteção, como: protocolos de gravação de áudio ou vídeo.

Prestadores: buscam oferecer um serviço de qualidade e com maior segurança para seus clientes e usuários, com um público-alvo já definido pela empresa.

U

Usuário: mulheres que se sentem vulneráveis na hora de contratar quaisquer tipos de serviços.

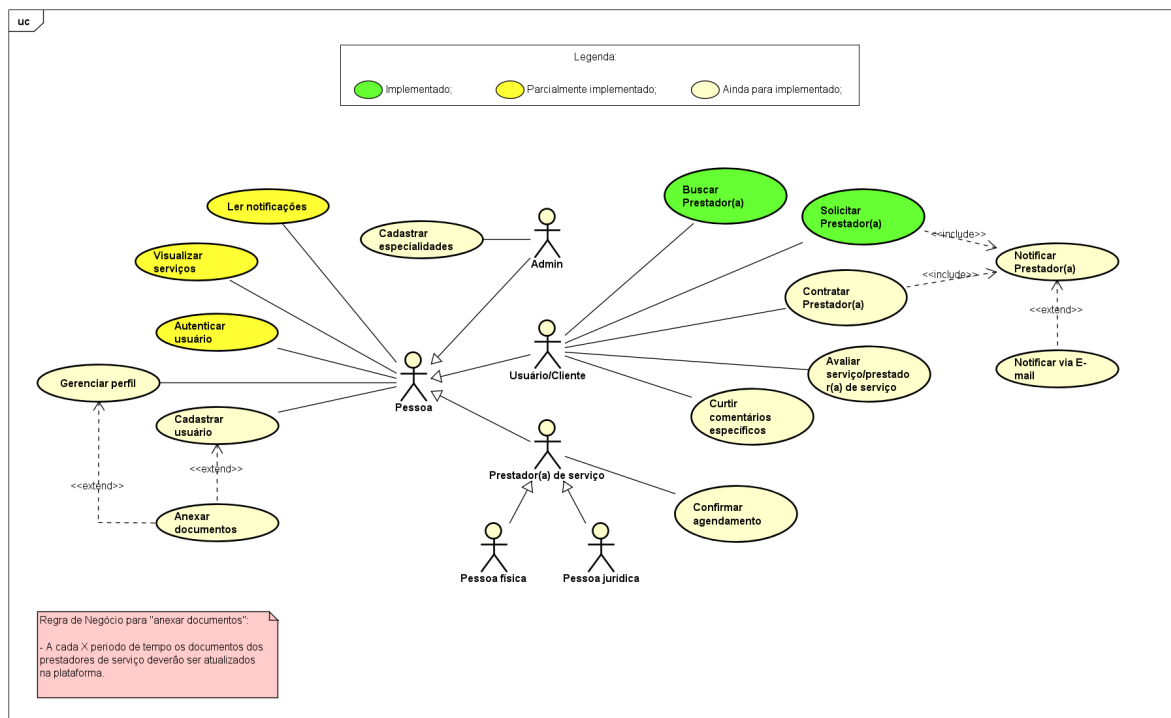
V

Validação: envio de documentos comprobatórios para validação do sistema.



11. Casos de uso

10.1. Diagrama de casos de uso



10.2. Descrição dos casos de uso

| Código | Nome | Descrição |
|--------|------------------------|--|
| CDU-01 | Buscar prestador(a) | O usuário buscará na opção "Prestadores de serviços" o serviço ou prestador(a) de serviços que necessita, e terá três formas de pesquisa: a busca geral, a busca por pesquisa e a busca por categoria de serviço |
| CDU-02 | Solicitar prestador(a) | Usuário solicita um serviço de um(a) prestador(a) de serviço que mais se encaixar na sua necessidade. |
| CDU-03 | Confirmar agendamento | O(a) prestador(a) que teve seu serviço solicitado é notificado e o sistema espera até |

| | | |
|---------------|--------------------------------------|---|
| | | que ele confirme o agendamento do serviço para o usuário. |
| CDU-04 | Avaliar serviço/Prestador de serviço | O usuário poderá avaliar o serviço prestado/prestador de serviço, para assim ajudar os futuros usuários (clientes) na escolha de um(a) prestador(a) de serviço. |
| CDU-05 | Cadastrar usuário | A pessoa que for se cadastrar no IserVICES! Poderá escolher entre: se cadastrar como usuário (cliente) ou como prestador(a) de serviço, sendo esse último dividido em dois, que são: pessoa física e pessoa jurídica. |
| CDU-06 | Curtir comentários específicos | O usuário cadastrado e autenticado na plataforma, poderá curtir um ou mais comentários específicos de avaliações feitas por outros usuários em algum prestador(a). |
| CDU-07 | Anexar documentos | O usuário que será um possível prestador(a) de serviços terá alguns documentos para anexar, para assim o sistema avaliar se esse possível prestador(a) está apto(a) para ser um(a) prestador(a) de serviço. |
| CDU-08 | Autenticar usuário | Para poder fazer a solicitação de um ou mais serviços o usuário cadastrado deverá realizar o login, informando seu usuário e senha. |
| CDU-09 | Gerenciar perfil | O usuário cadastrado poderá gerenciar seu perfil na plataforma, sendo possível atualizar |

| | | |
|---------------|--------------------------|---|
| | | os dados, alterar/atualizar foto de perfil e excluir sua conta da plataforma |
| CDU-10 | Cadastrar especialidades | O próprio prestador de serviço que se cadastrar na plataforma não poderá cadastrar sua especialidade, ele(a) irá se cadastrar e solicitar seu cadastro em determinada especialidade de serviço |
| CDU-11 | Notificar prestador(a) | O(a) prestador(a) é notificado quando: serviço é solicitado, serviço é contratado, avaliação é feita, curtida específica é feita... |
| CDU-12 | Notificar via E-mail | O prestador de serviço que tiver seu serviço solicitado/contratado será notificado via e-mail sobre essa solicitação. E também será notificado quando um usuário(cliente) avaliar seu serviço prestado. |
| CDU-13 | Contratar prestador(a) | Após o prestador(a) que teve seu serviço solicitado confirmar o agendamento o usuário que solicitou poderá contratar de fato o serviço de tal prestador(a). |
| CDU-14 | Ler notificação | Tanto o usuário (cliente) como o prestador(a) terão uma tela de notificação dentro do Iservices! onde poderão ver suas notificações. |
| CDU-15 | Visualizar serviços | O usuário (cliente) e o prestador(a) poderão visualizar os serviços que já foram solicitados, prestados e/ou cancelados. |

10.3. Requisitos funcionais (RF) VS Casos de uso (CDU)

| | RF01 | RF02 | RF03 | RF04 | RF05 | RF06 | RF07 | RF08 | RF09 | RF10 | RF11 | RF12 |
|--------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| CDU-01 | X | | | | | | | | | | | |
| CDU-02 | | X | | | | | | | | | | |
| CDU-03 | | | | | | | | | | X | | |
| CDU-04 | | | X | | | | | | | | | |
| CDU-05 | | | | | | X | | | | | | |
| CDU-06 | | | | X | | | | | | | | |
| CDU-07 | | | | | X | | | X | X | | | |
| CDU-08 | | | | | | | X | | | | | |
| CDU-09 | | | | | | | | X | | | | |
| CDU-10 | | | | | | | | | | | | |
| CDU-11 | | | | | | | | | | | | X |
| CDU-12 | | | | | | | | | | | | X |
| CDU-13 | | | | | | | | | | | X | |
| CDU-14 | | | | | | | | | | | | |
| CDU-15 | | | | | | | | | | | | |

