**Descritivo**

O desafio proposto pela empresa Porto Seguro é facilitar a oferta de serviços de manutenção automotiva para as pessoas, começando online com a compra de serviços e concluindo fisicamente, levando o automóvel até o local onde o serviço proposto é executado.

Nossa solução para esse desafio é criar um site com a utilização de um chatbot que visa ajudar nos problemas cotidianos de manutenção de veículos, sendo fácil e didático para todos. Nele, é possível fazer um breve diagnóstico do problema descrito e obter um prévio orçamento da solução, além de mostrar oficinas mais próximas da região do usuário e que melhor se encaixem nas preferências do cliente. O site será chamado ChatMech e estará disponível via internet, com o chatbot chamado Mechzinho ajudando o usuário a resolver o problema. Além disso, dentro do site, disponibilizaremos a contratação de serviços e a busca por oficinas mecânicas próximas à localidade do cliente.

Além de ser intuitivo e de fácil aprendizagem, o ChatMech possui um diferencial em termos de acessibilidade. Caso o usuário prefira que seu atendimento seja por voz, ou por necessidade ou por preferência, poderá conversar com o Mechzinho e receber respostas oralmente.

Obs: O site não fornecerá um orçamento exato nem realizará compras de itens automotivos, apenas demonstrará possíveis valores de acordo com o mercado atual.

**Persona**

Persona: Fernando da Silva Costa

Fernando é um advogado que reside na região norte de São Paulo e trabalha de segunda a sexta-feira em um escritório de advocacia localizado na zona sul da cidade. Durante a semana, ele se desloca para o trabalho com seu carro (um HRV da Honda). Em certo dia, ao sair para trabalhar, ele percebe um som estranho vindo do motor. No entanto, não sabe onde recorrer para consertar seu carro e precisa de ajuda para diagnosticar o problema e encontrar uma oficina que possa auxiliar na manutenção.

Dores: Seu carro apresenta problemas no motor.

Vontades: Ter conhecimento do que está ocorrendo com seu carro e encontrar um local que possa auxiliá-lo na manutenção do seu veículo.

Necessidades: Contar com um site que auxilie no diagnóstico do carro e na localização de uma oficina mecânica para resolver o problema do automóvel.