# 

# 

# 

# 

# 

# 

# **Canvas Lap Express**

**Sumário**

[**Canvas Lap Express 1**](#_rzyeg4tt9a2z)

[Introdução 3](#_67exlvcxx7p1)

[Clientes 4](#_vvohhtjcihfu)

[Empresas: Prestamos serviços de entrega para empresas de todos os tamanhos (pequeno, médio e grande porte). 4](#_rtjyc93f2y50)

[Entregadores: Profissionais que utilizam nossa plataforma para realizar as entregas. 4](#_ha8r1sm8r603)

[Clientes Finais: Usuários individuais que utilizam a plataforma para enviar e receber encomendas. 4](#_d9wwzvwi4es2)

[São responsáveis pelo uso direto da plataforma e pelo pagamento das entregas. Seu feedback e satisfação são cruciais para a melhoria contínua do serviço e para o crescimento da base de usuários. 4](#_i2uks8ygqcru)

[Proposta de Valor 4](#_dplv7gbec0ho)

[Canais 5](#_f1h5fp75lfrj)

[Relacionamentos 6](#_k8k11miy3p4n)

[Fontes de Receita 6](#_afvsmy1vent8)

[Recursos Chave 7](#_8lyalbeky28d)

[Atividades Chave 8](#_vi77jrflk9lh)

[Parcerias Chave 8](#_tjbki8djfhx)

[Estruturas de custos 9](#_gks28i1anv06)

[Partes Interessadas (Stakeholders) 9](#_6eghrgi0zcud)

[Stakeholders Internos 9](#_gr0qr57kqfov)

[Stakeholders Externos 10](#_ax5w3vrtabpm)

[Briefing de Projeto 11](#_gcgo10e6wusk)

[Desafio 11](#_tjirtthz9fdk)

[Escopo e Restrições 11](#_puttmxlr6b2j)

[O que já sabemos 11](#_k9bk7kiz5fnz)

[Resultados Esperados 11](#_q09ccp548xd2)

[Perguntas em Aberto 12](#_yfits8rg85kc)

[Personagens 12](#_tu8nv240ef64)

[Bobby Charlton 12](#_1imdt35jcvep)

[Joana D’arc 12](#_zb89noccl4vh)

# 

## **Introdução**

Este documento apresenta o projeto realizado pela empresa Deep Sea, uma solução inovadora que visa oferecer praticidade, segurança e acessibilidade no setor de transportes. Desenvolvido com um design moderno e focado na usabilidade, o projeto foi concebido para atender às necessidades da empresa Lap Informática, que busca além de eficiência e qualidade, otimizar seus processos.

Será um serviço inovador que visa conectar clientes e entregadores de forma ágil e eficiente. Inspirada em modelos como Uber e iFood, nossa plataforma se diferencia pela flexibilidade e rapidez na entrega de encomendas, atendendo tanto a consumidores finais quanto empresas.

A proposta do nosso projeto é bem clara: proporcionar uma experiência otimizada e personalizada, combinando tecnologia com um suporte dedicado. Através de parcerias estratégicas com empresas gerais e entregadores, o projeto se posiciona como um facilitador de operações, assegurando a performance e a inovação contínua no mercado. Sendo assim, seguiremos para os tópicos abaixo onde faremos uma detalhada completa de todos os componentes adicionados ao nosso Canva.

## **Clientes**

## **Empresas:** Prestamos serviços de entrega para empresas de todos os tamanhos (pequeno, médio e grande porte).

*Contribuem com volumes significativos de entregas e geram receita consistente. São essenciais para garantir uma base de clientes estável e para aumentar o volume de transações.*

## **Entregadores:** Profissionais que utilizam nossa plataforma para realizar as entregas.

*São fundamentais para a execução das entregas. Sua performance e satisfação impactam diretamente a qualidade do serviço e a experiência do cliente final.*

## **Clientes Finais:** Usuários individuais que utilizam a plataforma para enviar e receber encomendas.

## *São responsáveis pelo uso direto da plataforma e pelo pagamento das entregas. Seu feedback e satisfação são cruciais para a melhoria contínua do serviço e para o crescimento da base de usuários*.

## **Proposta de Valor**

Nossa plataforma online é projetada para revolucionar o mercado de entregas, oferecendo uma solução prática e eficiente para o transporte de objetos por meio de entregadores. Nossa plataforma integra diversos recursos que garantem uma experiência de entrega ágil, segura e acessível, além de oferecer oportunidade de renda para a comunidade local, já que nossa plataforma permite a inscrição de colaboradores.

**Praticidade:** Facilitamos o processo de entrega ao conectar clientes a motoboys de maneira rápida e intuitiva, permitindo que qualquer pessoa ou empresa possa solicitar uma entrega com apenas alguns cliques.

**Design e Usabilidade:** Nosso projeto foi desenvolvido com uma atenção especial ao design e à usabilidade. A paleta de cores escolhida é cuidadosamente balanceada para ser agradável aos olhos, garantindo uma experiência visual confortável. Além disso, o design intuitivo permite que os usuários identifiquem facilmente onde cada elemento está localizado, facilitando a navegação e tornando o uso da plataforma simples e eficiente, mesmo para novos usuários.

**Novidade:** Trazemos ao mercado uma nova forma de realizar entregas, proporcionando uma alternativa flexível e conveniente para o transporte de objetos independentemente do destino.

**Segurança:** Implementamos sistemas de rastreamento e verificação que asseguram a integridade das entregas, oferecendo tranquilidade tanto para os clientes quanto para os motoboys.

**Acessibilidade:** Nosso projeto prioriza a acessibilidade, garantindo que a experiência seja inclusiva para todos os usuários. A paleta de cores foi especialmente selecionada para ser acessível a pessoas com daltonismo, utilizando contrastes e combinações que facilitam a distinção entre diferentes elementos visuais. Dessa forma, asseguramos que esses usuários possam navegar e interagir com o site de maneira eficaz e sem barreiras.

**Performance:** Nosso site foi projetado com um foco claro na performance para garantir uma experiência ágil e confiável. Como uma plataforma de entregas de objetos, integramos APIs de rastreamento que permitem monitorar endereços e o progresso das entregas em tempo real. Além disso, antes da finalização do pedido de entrega, fornecemos todas as tarifas que serão cobradas, assegurando total transparência e evitando surpresas desagradáveis para o cliente. Essas funcionalidades são otimizadas para garantir uma navegação rápida e fluida, mesmo com o uso intensivo de dados.

## **Canais**

**Instagram**: É ideal para criar engajamento visual e interativo com o público, permitindo compartilhar conteúdo atraente, responder a perguntas e construir uma comunidade em torno da marca.

**Twitter**: Canal valioso para interação em tempo real, oferecendo uma plataforma para atualizações rápidas, engajamento direto com os clientes e resposta imediata a feedbacks e questões.

**WhatsApp**: Ferramenta eficaz para atendimento ao cliente, permitindo comunicação rápida, direta e personalizada, o que melhora a experiência do cliente e facilita a resolução ágil de dúvidas e problemas.

**Reclame Aqui:** Permite monitorar e gerenciar a reputação da empresa, resolver problemas de forma transparente e obter feedback valioso para melhorias contínuas.

**Consumidor.gov.br:** Facilita a resolução de conflitos diretamente entre consumidores e empresas, promovendo uma abordagem transparente e eficiente para resolver reclamações e melhorar a satisfação do cliente.

## **Relacionamentos**

**Suporte Personalizado:**

Aqui estão alguns exemplos de por que um cliente poderia usar o nosso suporte personalizado:

Resolução de Problemas Específicos: O cliente enfrenta um problema único ou complexo que não é abordado nas perguntas frequentes ou tutoriais.

Assistência com Processos ou Procedimentos: O cliente precisa de ajuda para entender ou completar um processo, como a finalização de uma compra ou a configuração de um serviço.

Suporte Técnico: O cliente está encontrando dificuldades técnicas que requerem assistência especializada para resolver problemas de funcionamento.

Reclamações e Questionamentos: O cliente pode usar o suporte para registrar uma reclamação ou questionar algo sobre a plataforma, garantindo que suas preocupações sejam ouvidas e tratadas adequadamente.

O suporte personalizado oferece uma abordagem mais individualizada e eficaz para resolver essas situações, garantindo uma experiência mais satisfatória e eficiente para o cliente.

## **Fontes de Receita**

**Anúncios:** Receita gerada através de anúncios e propagandas exibidos na interface do cliente, os valores para exibição de anúncios variam de acordo com o perfil do anunciante e a visibilidade desejada. Os preços mensais para veiculação de anúncios em nosso site variam de R$500 a R$3.000, dependendo do tipo de anúncio e do anunciante.

**Taxas de serviço:** Receita obtida pela cobrança de uma taxa de entrega dos clientes, com base na distância, peso da entrega e tempo de deslocamento. As taxas são determinadas da seguinte forma:

**Taxa por peso**:

* Menos de 1Kg: R$3,00
* Entre 1Kg e 3Kg: R$5,00
* Entre 3Kg e 8Kg: R$9,00
* Entre 8Kg e 12Kg: R$12,00
* Acima de 12Kg: Não é possível transportar

**Taxa por distância**:

* R$0,50 por km rodado

**Taxa por tempo de deslocamento**:

* R$0,30 por minuto de deslocamento

**Taxas de comissão**: Receita gerada através de comissões sobre o valor das encomendas para empresas parceiras. As taxas de comissão são calculadas com base no volume de pedidos mensais e no valor do produto, conforme segue:

* **Taxa de comissão padrão**: 10% sobre o valor da encomenda.
* **Taxa de comissão para grandes volumes** (acima de 200 pedidos mensais): 7% sobre o valor da encomenda.
* **Taxa mínima de comissão**: R$3,00 por pedido, independentemente do valor.

## **Recursos Chave**

**Infraestrutura logística:** Essencial para garantir a entrega rápida e segura dos objetos.

**Equipe:** Profissionais dedicados e capacitados que coordenam as operações.

**Servidor:** Utilização de servidores robustos para manter o site disponível e responsivo.

**Banco de Dados (MySQL):** Gerenciamento eficiente de transações e informações dos usuários.

**APIs:**

* Google Maps API: Rastreio preciso de endereços.
* Twilio API: Comunicação via SMS.
* PayPal API: Processamento seguro de pagamentos.
* SendGrid API: Envio eficiente de e-mails.
* Google Analytics API: Monitoramento de tráfego e análise de dados.
* AWS Lambda ou Google Cloud Functions: Processamento serverless para maior flexibilidade e escalabilidade.
* Firebase Realtime Database ou Firestore: Sincronização de dados em tempo real.
* Sentry API: Monitoramento de erros e problemas no site.

## **Atividades Chave**

**Gerenciamento de operações:**

Coordenação das entregas, gestão de entregadores e resolução de problemas.

**Implementação de Anúncios:**

Desenvolver e gerenciar campanhas publicitárias eficazes dentro da plataforma e em canais externos.

## **Parcerias Chave**

Nosso objetivo é aprimorar a integração entre entregadores, empresas anunciantes e empresas usuárias, utilizando soluções inovadoras para otimizar a eficiência das entregas, melhorar a comunicação e garantir uma experiência satisfatória para todas as partes envolvidas.

Para assegurar o êxito e a eficácia do nosso serviço de entregas, estabelecemos parcerias estratégicas cruciais:

* **Entregadores:** São fundamentais para a execução eficiente das entregas, assegurando que os produtos sejam entregues com precisão e dentro dos prazos estabelecidos.
* **Empresas Anunciantes:** Contribuem significativamente para a nossa receita ao adquirir espaços publicitários em nossos canais, o que também ajuda a ampliar nossa visibilidade e atrair um público mais amplo.
* **Empresas Usuárias:** São essenciais para o nosso modelo de negócios, utilizando nossos serviços de entrega para suas operações, o que gera transações contínuas e fomenta o crescimento e a sustentabilidade da empresa.

## **Estruturas de custos**

Nossa estrutura de custos inclui despesas com o desenvolvimento e manutenção contínua de software, investimentos em marketing e publicidade para promover nossa marca, comissões para entregadores que garantem a logística eficiente, custos operacionais gerais para manter as operações diárias, e despesas com hospedagem para assegurar a estabilidade e segurança de nossa infraestrutura digital.

**Desenvolvimento:**

R$8000,00 para desenvolvimento do site e seus sistemas.

**Manutenção de software:**

Cerca de R$1000,00 mês, incluindo serviços de hospedagem, domÍnio, banco de dados e manutenção direta.

**Marketing e publicidade:**

Tráfego orgânico e tráfego pago 600 mês

**Comissões para entregadores:**

Pagamentos de 40% do valor da entrega

**Custos operacionais:**

realizado direto na plataforma

**Hospedagem e Domínio:**

cerca de R$ 17,09 mensalmente por 3 anos (R$615,18)

## **Partes Interessadas (Stakeholders)**

### **Stakeholders Internos**

**Equipe de Desenvolvimento de Software**

* Justificativa: São responsáveis pela criação e manutenção da plataforma. Sua performance e expertise são cruciais para a funcionalidade e inovação do sistema.

**Equipe de Suporte ao Cliente**

* Justificativa: Oferecem suporte contínuo aos usuários, resolvendo problemas e garantindo uma experiência positiva. Eles lidam diretamente com feedback dos clientes e ajudam a melhorar o serviço.

**Equipe de Marketing e Vendas**

* Justificativa: Encabeçam as estratégias de aquisição de clientes e promoção da plataforma. Suas atividades são essenciais para o crescimento e visibilidade do serviço.

**Gerentes de Operações**

* Justificativa: Supervisionam o funcionamento diário da plataforma, coordenação das entregas e gerenciamento dos entregadores. Garantem que todas as operações ocorram de maneira eficiente.

### **Stakeholders Externos**

**Clientes Finais**

* Justificativa: Usuários que utilizam a plataforma para enviar e receber encomendas. Suas necessidades e feedback são fundamentais para melhorar o serviço.

**Empresas Parceiras**

* Justificativa: Negócios que utilizam a plataforma para entregar produtos aos seus clientes. Eles ajudam a expandir o alcance do serviço e contribuem para a receita da empresa.

**Entregadores**

* Justificativa: Profissionais que executam as entregas. São uma parte essencial do processo operacional e sua satisfação afeta diretamente a qualidade do serviço prestado.

**Provedores de Tecnologia**

* Justificativa: Empresas que fornecem serviços tecnológicos, como hospedagem e suporte técnico. São importantes para garantir que a plataforma funcione sem problemas técnicos.

**Órgãos Reguladores**

* Justificativa:Entidades que regulam o setor de transporte e logística. Suas diretrizes e regulamentações precisam ser seguidas para garantir a conformidade legal.

## **Briefing de Projeto**

### **Desafio**

Desenvolver e implementar uma plataforma de entregas eficiente e escalável que conecte clientes a entregadores em tempo real, oferecendo uma experiência de usuário superior e garantindo a operação logística fluida**.**

### **Escopo e Restrições**

**Escopo:**

* Desenvolvimento de um aplicativo móvel e website.
* Implementação de sistemas de rastreamento em tempo real.
* Integração com sistemas de pagamento.
* Criação de funcionalidades para gerenciamento de entregadores e clientes.

**Restrições:**

* Orçamentária: Limitações financeiras para desenvolvimento e marketing.
* Tecnológica: Dependência de provedores de tecnologia para infraestrutura e suporte.
* Regulatória: Necessidade de conformidade com regulamentações de transporte e privacidade de dados.

### **O que já sabemos**

* A demanda por serviços de entrega rápida e eficiente está em crescimento.
* O mercado possui competição intensa, mas há espaço para inovação e melhoria na experiência do usuário.
* A tecnologia existente permite a criação de sistemas de rastreamento e gestão de entregas em tempo real.

### **Resultados Esperados**

* Implementação bem-sucedida da plataforma com todas as funcionalidades planejadas.
* Alta satisfação dos usuários com a experiência de entrega.
* Crescimento significativo na base de usuários e no número de entregas realizadas.
* Estabelecimento de parcerias sólidas com empresas e outras entidades relevantes.

### **Perguntas em Aberto**

* Como garantir que a plataforma possa escalar eficientemente à medida que a demanda cresce?
* Qual é a melhor estratégia para adquirir e reter clientes e entregadores?
* Como podemos diferenciar nosso serviço da concorrência de maneira eficaz?
* Quais são os desafios regulatórios específicos que precisamos enfrentar e como podemos abordá-los?

## **Personagens**

### **Bobby Charlton**

* **Idade: 28 anos**
* **Escolaridade:** Ensino Superior completo em Administração de Empresas
* **Ocupação:** Desempregado
* **Outras Características:**

Perfil Profissional: N/a

**Expectativas do Usuário:**

Deseja trabalhar em uma plataforma e otimizar o processo de entrega para melhorar a sua renda.

**Principais Dores**: Possui problemas de renda devido a uma mudança recente e precisa encontrar alguma fonte de renda.

### **Joana D’arc**

* Idade: 35 anos
* Escolaridade: Ensino Médio completo
* Ocupação: empreendedora
* Perfil do site: Cliente

**Outras Características:**

Perfil Profissional: Possui uma loja de artesanato e frequentemente envia materiais, produtos e documentos para clientes.

* **Expectativas do Usuário:**

Sonhos e Aspirações: Procurando um serviço de entrega que oferece rapidez e confiabilidade, permitindo-lhe focar em seu trabalho sem preocupações com logística.

Principais Dores: Frustração com a falta de opções de entrega rápida e custos elevados de envio.