

Visão do produto

Projeto: Pet-O-Tel: Plataforma para pesquisa e marcação de serviços de bem-estar animal.

Grupo: 115359: Daniel Baptista de Oliveira
103583: Juan Sebastian Pereira Carpintero

Data/versão: 2025/02/26, v3

Sumário: Este documento apresenta a Pet-O-Tel, uma plataforma que conecta donos de animais a prestadores de serviços.

Conteúdo

1	Introdução	2
1.1	Sumário executivo	2
1.2	Estratégia de levantamento de informação	2
1.3	Controlo de Versões	3
2	Contexto do negócio e oportunidades	3
2.1	Caraterização do promotor e área de atuação	3
2.2	Contexto do mercado que originou a necessidade/oportunidade	3
2.3	Transformação digital e novas formas de geração de valor	4
2.4	Objetivos da organização com a introdução do novo sistema	4
2.5	Novos processos de trabalho	5
3	Visão geral do produto	5
3.1	O conceito do produto	5
3.2	Visão geral dos casos de utilização	6
3.3	Ambiente de utilização	6
3.4	Limites e exclusões	6
4	Roadmap para o desenvolvimento	7

1 Introdução

1.1 Sumário executivo

Este relatório apresenta uma proposta de transformação digital, aplicando genericamente o processo OpenUP, em que faz a análise das necessidades e proposta de um novo sistema de informação.

O desenvolvimento do novo sistema foi pedido pela Pet-O-Tel em resposta ao crescimento do número de animais de estimação e à necessidade de conectar donos de animais a prestadores de serviços de forma eficiente.

A Pet-O-Tel que atua na área de serviços de bem-estar animal, visa agora, com o novo sistema, digitalizar e centralizar a oferta de serviços para animais de estimação, tornando o processo mais acessível e intuitivo para os donos de animais e prestadores de serviços.

Para isso, a organização identificou necessidade de desenvolver um novo sistema de informação, com capacidades adequadas ao novo posicionamento do negócio, incluindo pesquisa integrada, comparação de preços, marcações automatizadas e um sistema de avaliações.

Com esta transformação digital, espera-se um impacto positivo no setor, trazendo maior eficiência, conveniência e transparência, tanto para os clientes (donos de animais) quanto para os prestadores de serviço.

1.2 Recolha de informação e investigação do domínio

A estratégia de recolha de informação e investigação do domínio para desenvolver a visão do "Pet-O-Tel" foi desenhada para captar as necessidades dos utilizadores e as dinâmicas do mercado de hospitalidade animal. O grupo começou por realizar entrevistas informais com donos de animais, explorando as suas experiências e dificuldades ao procurar serviços como hospedagem ou pet sitting.

A motivação do Pet-O-Tel: criar uma plataforma centralizada que responda à procura por conveniência, confiança e preços acessíveis, conectando donos e prestadores de forma eficiente.

A visão surgiu da combinação desses insights com a oportunidade de preencher um vazio no mercado, oferecendo uma solução prática e inovadora.

1.3 Controlo de Versões

Quando?	Quem?	Alterações significativas
25/02/2025	Daniel Oliveira	realização dos pontos 2.1, 2.2, 2.3, 2.4, 2.5, 3.1
26/02/2025	Daniel Oliveira	realização dos pontos sumário, sumário executivo, 3.3, 4
26/02/2025	Juan Carpintero	realização do ponto 3.2 e 3.4 e começo do 1.2

2 Contexto do negócio e oportunidade de transformação digital

2.1 Caracterização do promotor e área de atuação

O nosso promotor é o Pet-O-Tel que é uma empresa que está a investir no desenvolvimento de uma plataforma digital para pesquisa e marcação de serviços de bem-estar animal. O objetivo da empresa é facilitar a conexão entre donos de animais e prestadores de serviços, como hotel para animais, adestramento, pet sitting e pet walking, operando a nível nacional.

A Pet-O-Tel opera como uma plataforma digital de intermediação, agregando vários prestadores de serviços numa rede única e integrada. Sendo constituída por várias equipas que irão garantir o seu funcionamento, tais como:

- **equipa técnica**, responsável pela manutenção da plataforma;
- **equipa de gestão e parcerias**, responsável por recrutar, avaliar e manter a rede de prestadores de serviços;
- **suporte ao cliente**, auxilia os utilizadores da plataforma, possivelmente por uma IA;
- **equipa de marketing**, promove a plataforma;

Os principais clientes são donos de animais que procuram serviços de qualidade para o bem-estar dos seus animais. Podendo estes clientes ir desde donos que viajam frequentemente, pessoas com horários apertados, idosos, pessoas com mobilidade reduzida, etc...

2.2 Contexto do mercado que originou a necessidade/oportunidade

Nos últimos anos, tem-se observado um crescimento significativo no número de animais de estimação em lares de todo o mundo. Com esta tendência, surge também uma maior necessidade de serviços especializados para garantir o bem-estar dos animais. Mas também existem outros fatores que justificam este investimento, tais como:

- **dificuldade de acesso a prestadores de serviços**, muitos donos de animais enfrentam desafios ao tentar encontrar cuidadores de confiança para os seus animais;
- **falta de plataformas integradas**, embora existam prestadores de serviços individuais, ainda não há uma plataforma nacional consolidada que conecte de forma eficiente os donos de animais com diversos tipos de serviços;
- **evolução da tecnologia**, o crescimento das plataformas digitais e o aumento da utilização de telemóveis facilitam o acesso a serviços online, tornando essencial a digitalização deste setor;
- **influência das redes sociais**, com o uso massivo das redes sociais, torna-se fácil e eficiente promover e divulgar a plataforma.

Diante destes fatores, a Pet-o-Tel surge como uma solução inovadora e digital para conectar donos de animais a uma rede de prestadores de serviços.

2.3 Transformação digital e novas formas de geração de valor

A Pet-O-Tel propõe a criação de uma plataforma digital inovadora que conecta donos de animais a prestadores de serviços. Esta transformação digital irá permitir aos utilizadores pesquisarem, reservarem e pagarem pelos serviços de forma simples e eficaz.

Esta solução irá usar tecnologias modernas, como pagamentos digitais, avaliação de clientes e inteligência artificial para auxiliar o utilizador no uso da plataforma. A inovação está na integração de vários serviços para animais num único local, assim possibilitando:

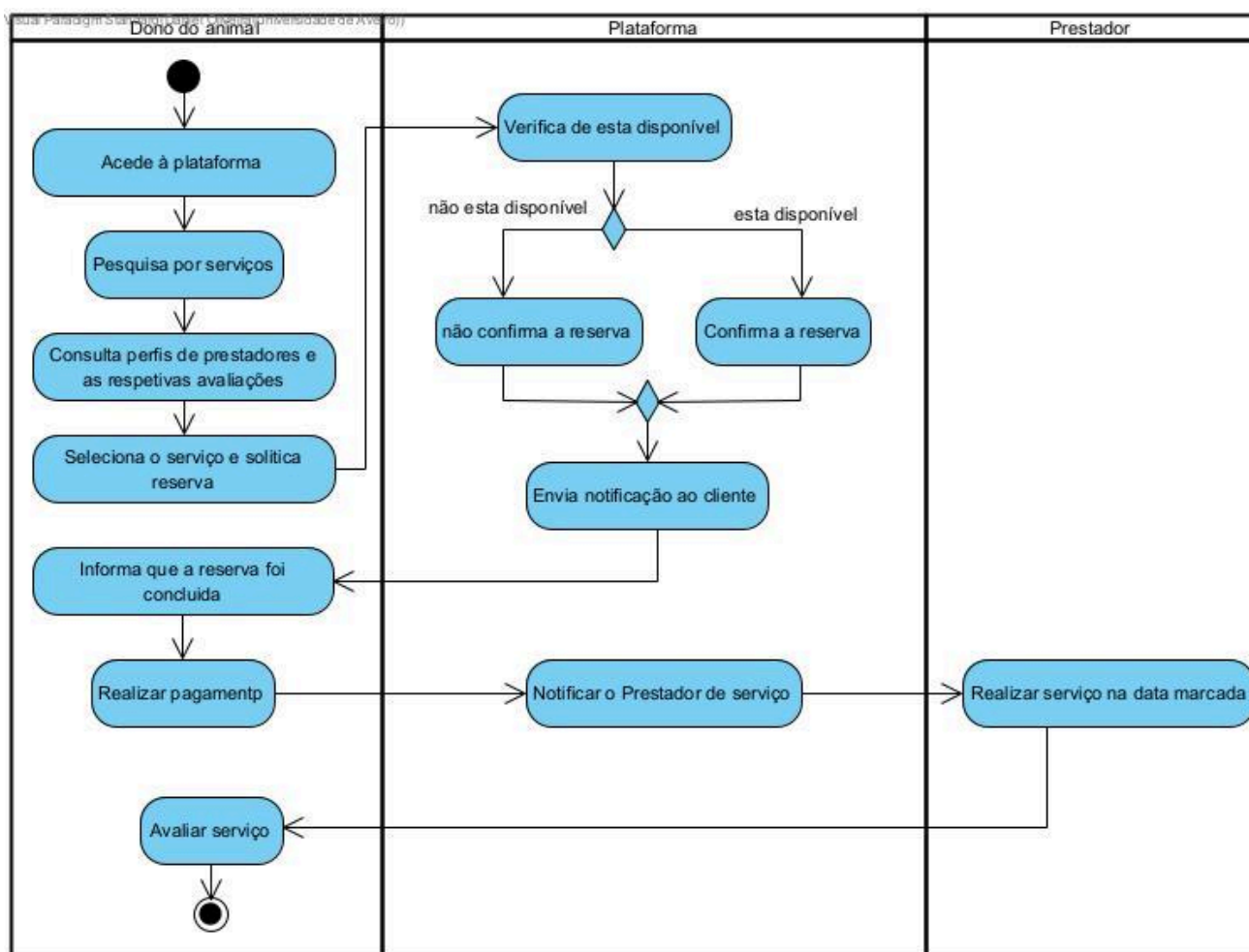
- Os donos podem procurar serviços com base na localização, disponibilidade, avaliações e tipo de animal;
- Eliminação de processos burocráticos com agendamentos digitais e diferentes opções de pagamento;
- Donos e prestadores criam perfis detalhados, incluindo histórico de serviços e preferências;
- Sistema de avaliação por clientes anteriores para garantir a qualidade de serviços.

E com esta transformação também será gerado valores para os diferentes intervenientes, para os **donos de animais**, irá ser garantido facilidade e segurança na procura e reserva de serviços para os seus animais, sem necessidade de pesquisa manual em vários locais, para os **prestadores de serviços**, oferecerá uma plataforma de visibilidade e gestão, ajudando-os a captar mais clientes e otimizar a sua operação, e para a **empresa Pet-O-Tel**, o modelo de negócios irá basear-se numa comissão por cada transação realizada na plataforma.

2.4 Objetivos da organização com a introdução do novo sistema

Problema/limitação	Objetivo
Dificuldade de encontrar serviços para animais de forma rápida e confiável.	Criar uma plataforma digital que permita aos donos de animais pesquisar e reservar serviços em menos de 5 minutos.
Falta de transparência e confiança nos serviços prestados, pois os clientes não conseguem verificar a qualidade antes de contratar.	Implementar um sistema de avaliações e feedback que exiba classificações de serviços e prestadores
Processo manual de gestão de reservas pelos prestadores, causando erros e baixa eficiência.	Digitalizar 100% do processo de agendamento, permitindo que prestadores gerenciem suas reservas online.
Dificuldade de pagamento e ausência de um sistema integrado para transações financeiras.	Criar um sistema de pagamento seguro e automatizado

2.5 Novos processos de trabalho



AS - Visão
Grupo - a espera do Juan
25/02/2025

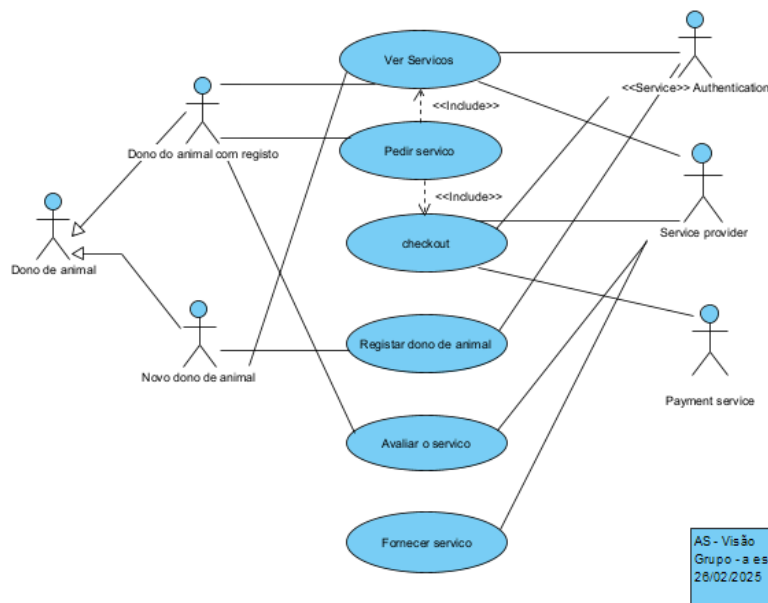
3 Visão geral da aplicação/plataforma digital

3.1 Posicionamento do produto e serviços digitais

Para o/a:	Os donos de animais e prestadores de serviços
Que apresenta:	Donos de animais: Dificuldade em encontrar serviços desejados para os seus animais. Prestadores de serviços: dificuldade em alcançar e promover os seus serviços.
O produto:	Pet-O-Tel é uma plataforma digital que irá ligar os donos de animais com prestadores de serviços.
Que:	Facilita a procura e reserva de serviços para animais de estimação numa plataforma única, permitindo aos donos comparar preços, disponibilidade e avaliações.

	Proporciona aos prestadores de serviço um canal eficiente para divulgação e captação de clientes.
Ao contrário de:	Falta de plataformas especializadas que integrem vários serviços para animais. Modelos tradicionais de busca que exigem tempo e esforço dos donos de animais para encontrar e agendar serviços.
O nosso produto:	Oferece um marketplace intuitivo e confiável que centraliza a busca, reserva e pagamento de serviços para animais, promovendo conveniência e segurança tanto para os donos quanto para os prestadores de serviço.

3.2 Visão geral dos casos de utilização



3.3 Ambiente de utilização

A plataforma Pet-O-Tel será desenvolvida para garantir acesso fácil e eficiente aos seus utilizadores, e para cumprir estas condições será necessários certas infraestruturas, tais como:

- **Base de dados na cloud**, a plataforma será hospedada em servidores na cloud;
- **Segurança**, a autenticação de utilizadores será feita através de Google, Facebook ou e-mail.

O número de utilizadores é expectável atingir milhões de utilizadores, uma vez que em Portugal foi registado em 2021 3,1 milhões de animais de estimação no SIAC (Sistema de Informação de Animais de Companhia). E esta plataforma estará disponível tanto por aplicativos móveis como telemóveis, como por aplicativos de navegador da web como computadores e tablets.

3.4 Limites e exclusões

Principais Características:

- **Pesquisa e Reserva Integrada:** Os donos encontram facilmente opções de hospedagem e outros serviços em um só lugar.
- **Rede de Prestadores:** Parcerias com hotéis para pets, pet sitters e treinadores qualificados.
- **Pacotes Competitivos:** Preços diferenciados para estadias prolongadas ou grupos de animais.
- **Foco no Bem-Estar:** Serviços voltados para cuidado e conforto, sem fins médicos.

Exclusões (O que não está incluído):

Durante o desenvolvimento e definição de objetivos, alguns pontos foram discutidos, mas decidimos não incluí-los na plataforma, pelo menos nesta versão inicial. Esses itens ficam registrados para clareza:

Tratamentos Veterinários ou Clínica Animal: O Pet-O-Tel não oferece serviços médicos, como consultas, vacinas ou cirurgias. O nosso foco é hospitalidade e cuidados básicos, não saúde clínica.

Motivo: Isso exige infraestrutura e licenças específicas que estão fora do nosso objetivo atual.

Status: Pode ser avaliado como parceria futura, mas não está no escopo agora.

Transporte de Animais: Não haverá serviço integrado de leva e traz dos pets entre os locais de hospedagem e os donos.

Motivo: Complexidade logística e custo adicional.

Status: Excluído por enquanto; os donos são responsáveis pelo transporte.

Marketplace de Produtos: Não será possível comprar itens como ração ou acessórios diretamente na plataforma.

Motivo: Prioridade é o serviço de hospitalidade, não comércio de bens.

Status: Ideia descartada para a versão inicial.

4 Roadmap para o desenvolvimento

O desenvolvimento do sistema Pet-O-Tel será realizado de forma incremental, tendo em conta as prioridades e geração de valor para a plataforma. A implementação seguirá uma estratégia de entrega por fases, organizadas em épicos que representam grandes funcionalidades do sistema.

De um modo geral, o desenvolvimento do produto contempla os seguintes incrementos:

A Tabela 2 apresenta a ordem cronológica com o plano inicial dos épicos a implementar.

Épico	Casos de utilização principais
#1: Conexão entre donos de animais e prestadores de serviço (primeiramente somente hotéis)	CaU 1.1 - Criar conta para utilizador (donos e prestadores); CaU 1.2 - Explorar e pesquisar os serviços disponíveis; CaU 1.3 - Agendar serviços através da plataforma;
#2: Expansão da plataforma com novos serviços	CaU 2.1 - Introduzir serviços adicionais (pet sitting, adestramento, etc); CaU 2.2 - Sistema de avaliações e feedback; CaU 2.3 - Pagamentos integrados na plataforma;

Épico	Casos de utilização principais
#3: Possíveis melhorias e otimizações	CaU 3.1 - Refinar a experiência do utilizador (suporte); CaU 3.2 - Integração com redes sociais; CaU 3.3 - Suporte multilíngue; CaU 3.4 - Expandir para novos mercados (Internacional);

Tabela 2: Plano inicial para o desenvolvimento gradual