



**Instituto Federal de Santa Catarina - Campus Chapecó**

**Curso:** Técnico em Informática Integrado ao Ensino Médio

**Componente Curricular:** Desenvolvimento de Sistemas

**Professor:** Jackson

**Alunos:** Allana Antunes de Lima, Amanda Polo, João Pedro Pereira Senem, e Kauê Nagi Ferreira

**Módulo:** 07 - 02/2023



# Sumário

<b>1. Introdução.....</b>	<b>3</b>
<b>1.1 Objetivo.....</b>	<b>3</b>
<b>1.2 Escopo.....</b>	<b>3</b>
<b>1.3 Definições, Acrônimos e Abreviações.....</b>	<b>4</b>
<b>1.4 Público-alvo.....</b>	<b>5</b>
<b>2. Descrição do Projeto.....</b>	<b>5</b>
<b>2.1 Visão Geral do Projeto.....</b>	<b>5</b>
<b>2.1.1 Canvas do Projeto.....</b>	<b>6</b>
<b>2.2 Stakeholders.....</b>	<b>8</b>
<b>2.3 Objetivos.....</b>	<b>10</b>
<b>3. Principais Recursos e Funcionalidades.....</b>	<b>10</b>
<b>3.1 Requisitos Funcionais.....</b>	<b>10</b>
<b>3.2 Requisitos Não Funcionais.....</b>	<b>12</b>
<b>4. Diagrama de Caso de Uso.....</b>	<b>13</b>
<b>4.1 Descrição de Caso de Uso.....</b>	<b>13</b>
<b>5. Diagrama de Classes.....</b>	<b>17</b>
<b>6. Protótipos de Telas.....</b>	<b>22</b>
<b>7. Cronograma e Entrega.....</b>	<b>28</b>
<b>8. Riscos e Mitigação.....</b>	<b>30</b>
<b>9. Custos e Orçamento.....</b>	<b>31</b>
<b>10. Considerações Finais.....</b>	<b>32</b>

# 1. Introdução

O IWood será um inovador aplicativo de serviços especializados que visa revolucionar a maneira como os clientes encontram e se comunicam com profissionais especializados, como pintores, carpinteiros, eletricitas e muitos outros. Nosso objetivo é proporcionar ao público uma experiência de atendimento excepcional, garantindo que eles sempre encontrem os serviços de que precisam com facilidade e rapidez, através de uma interface intuitiva e amigável, dispondo de uma interface intuitiva, procurando um melhor atendimento ao público e garantindo que sempre encontre o que precisar.

## 1.1 Objetivo

O IWood é um aplicativo inovador que tem como objetivo simplificar a contratação de profissionais para uma ampla gama de serviços, incluindo a montagem de móveis, instalações elétricas, consertos, encanações e muito mais. Além disso, ele facilita o contato direto entre esses profissionais e os clientes que necessitam de assistência em suas áreas de atuação.

### ❖ Principais Características e Benefícios:

- **Variedade de Serviços:** No IWood, os clientes poderão encontrar uma variedade impressionante de serviços, desde pequenos reparos em casa até projetos de renovação mais complexos. Nossa plataforma é uma fonte única para todas as necessidades de serviços domésticos.
- **Profissionais Qualificados:** Iremos trabalhar com uma rede de profissionais altamente qualificados e verificados, garantindo que os clientes tenham acesso a especialistas confiáveis em cada área de atuação.
- **Facilidade de Agendamento:** Através do aplicativo, os clientes podem agendar facilmente os serviços desejados com base em sua disponibilidade, eliminando a necessidade de ligações telefônicas demoradas.
- **Comunicação Direta:** Oferecemos uma plataforma de comunicação direta entre clientes e profissionais, permitindo que discutam detalhes específicos do projeto, orçamentos e prazos de entrega de forma conveniente.
- **Avaliações Transparentes:** Iremos implementar um sistema de avaliações transparentes e feedback, permitindo que os clientes avaliem os serviços prestados, promovendo a qualidade e a confiabilidade.

## 1.2 Escopo

Este projeto visa desenvolver um aplicativo inovador que tem como objetivo simplificar a contratação de profissionais para uma ampla gama de serviços, incluindo a montagem de móveis, instalações elétricas, consertos, encanações e muito mais. O sistema se destina ao público dos 18 aos 60 anos de idade, pessoas que pagam aluguel, ou estão adquirindo sua casa própria e precisam desses

serviços de montagem e revisão para consertos, mudanças ou até mesmo em tarefas rotineiras.

## 1.3 Definições, Acrônimos e Abreviações

IWood - Significando direto do inglês “I” para Eu, e “Wood” para madeira, se referindo a trabalhos de carpintaria.

## 1.4 Público-alvo

Nosso alvo é essencialmente pessoas que precisam de algum serviço e preferem a ajuda especializada à arriscar martelar o dedo. Consideramos o público dos 18 aos 60 anos de idade, pessoas que pagam aluguel, ou estão adquirindo sua casa própria e precisam desses serviços de montagem e revisão para consertos, mudanças ou até mesmo em tarefas rotineiras. Além disso, também seria uma aplicativo para freelancers nesta área, que trabalham com serviços diversos, geralmente entra a idade de 20 à 50 anos que algumas vezes tem dificuldade de encontrar clientes.

## 2. Descrição do Projeto

O I Wood é um aplicativo projetado para conectar usuários que necessitam de serviços de reparo, manutenção e tarefas domésticas com profissionais qualificados, ou "maridos de aluguel", que podem atender a essas necessidades. A visão deste projeto é criar uma plataforma digital que simplifique o processo de encontrar, contratar e pagar por serviços de manutenção, promovendo a confiabilidade, a transparência e a qualidade do trabalho prestado.

### 2.1 Visão Geral do Projeto

O I Wood tem como objetivo ser a solução definitiva para as necessidades de reparo e manutenção em residências, escritórios e espaços comerciais. A plataforma será desenvolvida com os seguintes pilares em mente:

**Conexão Eficiente:** Os usuários poderão facilmente encontrar profissionais qualificados com base em sua localização, tipo de serviço necessário e disponibilidade. A interface intuitiva do aplicativo permitirá a busca e seleção de profissionais de forma eficaz.

**Avaliações e Comentários Transparentes:** Os usuários poderão visualizar informações detalhadas sobre os profissionais, incluindo suas qualificações,

avaliações e comentários de clientes anteriores. Isso garantirá transparência e ajudará os usuários a tomar decisões informadas.

**Agendamento Simples:** A plataforma permitirá aos usuários marcar serviços de forma conveniente, escolhendo horários que se ajustem à sua agenda. As notificações serão usadas para confirmar reservas e fornecer atualizações sobre o status dos serviços.

**Pagamentos Seguros:** Um sistema de pagamento seguro estará integrado, permitindo aos usuários pagar pelos serviços diretamente por meio do aplicativo. Isso garantirá segurança e conveniência nas transações.

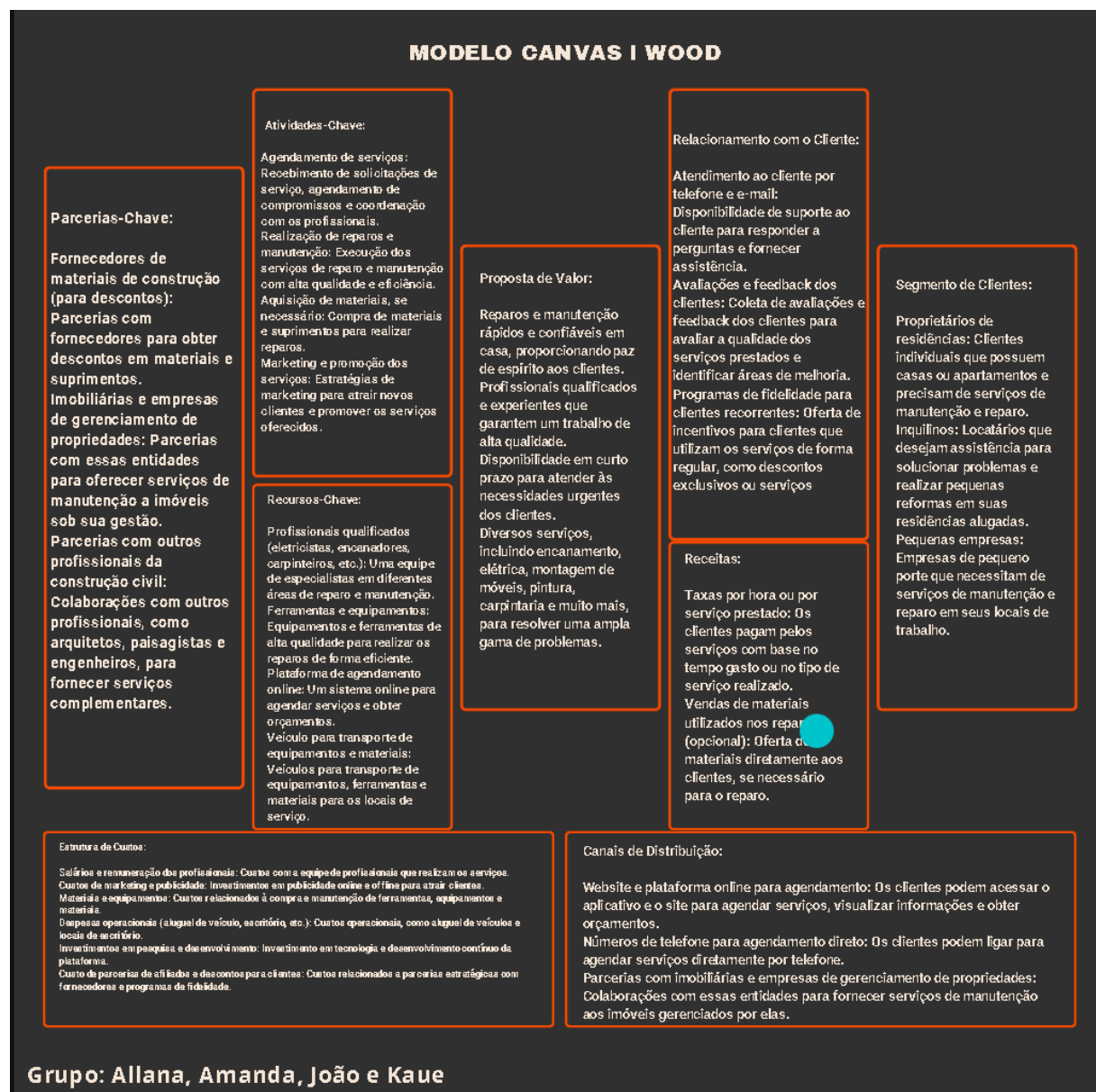
**Apoio à Comunidade:** O I Wood se esforçará para fortalecer a comunidade local, criando oportunidades de emprego para profissionais de reparo e manutenção e promovendo a economia local.

**Foco na Qualidade:** A plataforma incentivará a excelência por meio de avaliações e feedback dos usuários. Profissionais competentes serão recompensados, enquanto aqueles que não atenderem aos padrões de qualidade serão incentivados a melhorar.

**Crescimento e Escalabilidade:** O I Wood planeja expandir sua oferta de serviços à medida que o aplicativo ganha aceitação e confiança dos usuários, incluindo a introdução de serviços adicionais relacionados à casa e à manutenção.

A visão geral do projeto para o I Wood é criar uma solução abrangente que satisfaça as necessidades dos usuários, ao mesmo tempo em que oferece oportunidades de trabalho para profissionais qualificados. Este aplicativo visa simplificar e melhorar a experiência de encontrar e contratar serviços de manutenção, tornando-a mais conveniente, confiável e eficiente.

## 2.1.1 Canvas do Projeto



Link:

[https://www.canva.com/design/DAFu6V6ux6l/fjXyWXZU3aLWJZ-qjowpLQ/edit?utm\\_content=DAFu6V6ux6l&utm\\_campaign=designshare&utm\\_medium=link2&utm\\_source=sharebutton](https://www.canva.com/design/DAFu6V6ux6l/fjXyWXZU3aLWJZ-qjowpLQ/edit?utm_content=DAFu6V6ux6l&utm_campaign=designshare&utm_medium=link2&utm_source=sharebutton)

### Segmento de Clientes:

Proprietários de residências: Clientes individuais que possuem casas ou apartamentos e precisam de serviços de manutenção e reparo.

Inquilinos: Locatários que desejam assistência para solucionar problemas e realizar pequenas reformas em suas residências alugadas.

Pequenas empresas: Empresas de pequeno porte que necessitam de serviços de manutenção e reparo em seus locais de trabalho.

### **Proposta de Valor:**

Reparos e manutenção rápidos e confiáveis em casa, proporcionando paz de espírito aos clientes.

Profissionais qualificados e experientes que garantem um trabalho de alta qualidade.

Disponibilidade em curto prazo para atender às necessidades urgentes dos clientes.

Diversos serviços, incluindo encanamento, elétrica, montagem de móveis, pintura, carpintaria e muito mais, para resolver uma ampla gama de problemas.

### **Canais de Distribuição:**

Website e plataforma online para agendamento: Os clientes podem acessar o aplicativo e o site para agendar serviços, visualizar informações e obter orçamentos.

Números de telefone para agendamento direto: Os clientes podem ligar para agendar serviços diretamente por telefone.

Parcerias com imobiliárias e empresas de gerenciamento de propriedades:

Colaborações com essas entidades para fornecer serviços de manutenção aos imóveis gerenciados por elas.

### **Relacionamento com o Cliente:**

Atendimento ao cliente por telefone e e-mail: Disponibilidade de suporte ao cliente para responder a perguntas e fornecer assistência.

Avaliações e feedback dos clientes: Coleta de avaliações e feedback dos clientes para avaliar a qualidade dos serviços prestados e identificar áreas de melhoria.

Programas de fidelidade para clientes recorrentes: Oferta de incentivos para clientes que utilizam os serviços de forma regular, como descontos exclusivos ou serviços prioritários.

### **Receitas:**

Taxas por hora ou por serviço prestado: Os clientes pagam pelos serviços com base no tempo gasto ou no tipo de serviço realizado.

Vendas de materiais utilizados nos reparos (opcional): Oferta de materiais diretamente aos clientes, se necessário para o reparo.

### **Recursos-Chave:**

Profissionais qualificados (eletricistas, encanadores, carpinteiros, etc.): Uma equipe de especialistas em diferentes áreas de reparo e manutenção.

Ferramentas e equipamentos: Equipamentos e ferramentas de alta qualidade para realizar os reparos de forma eficiente.

Plataforma de agendamento online: Um sistema online para agendar serviços e obter orçamentos.

Veículo para transporte de equipamentos e materiais: Veículos para transporte de equipamentos, ferramentas e materiais para os locais de serviço.

### **Atividades-Chave:**

Agendamento de serviços: Recebimento de solicitações de serviço, agendamento de compromissos e coordenação com os profissionais.

Realização de reparos e manutenção: Execução dos serviços de reparo e manutenção com alta qualidade e eficiência.

Aquisição de materiais, se necessário: Compra de materiais e suprimentos para realizar reparos.

Marketing e promoção dos serviços: Estratégias de marketing para atrair novos clientes e promover os serviços oferecidos.

### **Parcerias-Chave:**

Fornecedores de materiais de construção (para descontos): Parcerias com fornecedores para obter descontos em materiais e suprimentos.

Imobiliárias e empresas de gerenciamento de propriedades: Parcerias com essas entidades para oferecer serviços de manutenção a imóveis sob sua gestão.

Parcerias com outros profissionais da construção civil: Colaborações com outros profissionais, como arquitetos, paisagistas e engenheiros, para fornecer serviços complementares.

### **Estrutura de Custos:**

Salários e remuneração dos profissionais: Custos com a equipe de profissionais que realizam os serviços.

Custos de marketing e publicidade: Investimentos em publicidade online e offline para atrair clientes.

Materiais e equipamentos: Custos relacionados à compra e manutenção de ferramentas, equipamentos e materiais.

Despesas operacionais (aluguel de veículo, escritório, etc.): Custos operacionais, como aluguel de veículos e locais de escritório.

Investimentos em pesquisa e desenvolvimento: Investimento em tecnologia e desenvolvimento contínuo da plataforma.

Custo de parcerias de afiliados e descontos para clientes: Custos relacionados a parcerias estratégicas com fornecedores e programas de fidelidade.



## 2.2 Stakeholders

### ❖ Clientes (Usuários Finais):

**Descrição:** Os clientes finais do aplicativo IWood são aqueles que procuram serviços gerais, como montagem de móveis, reparos em casa, instalações elétricas, etc. Eles utilizam o aplicativo para encontrar profissionais qualificados e agendar serviços.

**Papel:** Os clientes são a base de usuários e a razão de ser do aplicativo. Eles fornecem feedback, avaliações e são o foco principal das funcionalidades do aplicativo.

### ❖ Profissionais Prestadores de Serviços:

**Descrição:** Esses são os prestadores de serviços, como pintores, eletricitas, encanadores, carpinteiros, entre outros. Eles utilizam o aplicativo para oferecer seus serviços, interagir com os clientes e expandir seus negócios.

**Papel:** Os prestadores de serviços são fundamentais para o sucesso do aplicativo, pois fornecem os serviços solicitados pelos clientes. Eles também contribuem para a qualidade e reputação do aplicativo com base em suas avaliações e desempenho.

### ❖ Equipe de Desenvolvimento e TI:

**Descrição:** Essa equipe é composta por desenvolvedores, designers, engenheiros de software, testadores e outros profissionais responsáveis pelo desenvolvimento, manutenção e aprimoramento contínuo do aplicativo IWood.

**Papel:** A equipe de desenvolvimento e TI é responsável por transformar os requisitos do projeto em um aplicativo funcional. Eles garantem que o aplicativo seja seguro, confiável e atenda aos padrões de qualidade.

### ❖ Gerentes de Projeto:

**Descrição:** Os gerentes de projeto são responsáveis pelo planejamento, coordenação e supervisão geral do projeto IWood. Eles garantem que o projeto seja entregue no prazo e dentro do orçamento.

**Papel:** Os gerentes de projeto lideram a equipe, estabelecem metas e marcos, gerenciam riscos e comunicam-se com todas as partes interessadas para garantir o alinhamento do projeto.

### ❖ Administradores do Sistema:

**Descrição:** Essa equipe é responsável pela manutenção e operação contínua do sistema IWood, garantindo que ele esteja funcionando sem problemas, seja escalável e seguro.

**Papel:** Os administradores do sistema são essenciais para garantir a disponibilidade e confiabilidade contínua do aplicativo, bem como a segurança dos dados e das transações.

#### ❖ **Investidores e Parceiros Estratégicos:**

**Descrição:** Investidores e parceiros estratégicos são entidades ou indivíduos que fornecem financiamento e suporte estratégico para o projeto IWood.

**Papel:** Eles desempenham um papel crucial na sustentabilidade e crescimento do projeto, contribuindo com recursos financeiros, orientação estratégica e conexões de negócios.

#### ❖ **Especialistas de Domínio:**

**Descrição:** Especialistas de domínio são profissionais com experiência em áreas específicas de serviços, como eletricidade, encanamento, construção, etc.

**Papel:** Eles podem ser consultados para garantir que as informações e os requisitos específicos de cada área sejam devidamente incorporados ao aplicativo.

Cada uma dessas partes interessadas desempenha um papel fundamental no suc

## 2.3 Objetivos

Liste os principais objetivos do projeto, descrevendo o que se pretende alcançar com o desenvolvimento e implementação do software. Os objetivos devem ser específicos, mensuráveis, alcançáveis, relevantes e temporais (SMART).

## 3. Principais Recursos e Funcionalidades

- ❖ Cadastro de Usuários e Prestadores de serviços;
- ❖ Resultados rápidos de pesquisa e filtragem de serviços, com base em critérios como preço, avaliação do prestador de serviço, e disponibilidade;
- ❖ Agendamento de serviços através do aplicativo, selecionando datas e horários disponíveis;
- ❖ Reservas e confirmações: envio de notificações aos prestadores de serviço sobre novas reservas e confirmação de agendamento;
- ❖ Métodos de pagamento: Oferece opções de pagamento seguro aos usuários, como cartão de débito ou de crédito, PayPal ou PicPay;
- ❖ Avaliações e Classificações: o aplicativo oferece um recurso de avaliação e classificação ao prestador de serviço, após a conclusão do serviço;
- ❖ Mantém registro de todos os serviços contratados, incluindo detalhes das transações anteriores;
- ❖ Oferece um programa de recompensas aos clientes, para incentivar a fidelidade;
- ❖ Oferece suporte ao cliente, sobre problemas, perguntas ou reclamações;

### 3.1 Requisitos Funcionais

**RF.001 - O sistema deve permitir o registro de novos usuários.**

**RN.001** - Para registrar novos usuários será necessários os seguintes dados:

- ❖ Campos obrigatórios: Nome, E-mail, CPF, Telefone e Endereço de e-mail.
- ❖ O endereço de email deve ser válido e único no sistema.
- ❖ A senha de login deve conter 8 caracteres, contendo letras maiúsculas, minúsculas, números, e pelo menos um caracter especial.
- ❖ O usuário deve concordar com o termo de condições do aplicativo.

**RF.002 - O sistema deve permitir que prestadores de serviço criem seus perfis.**

**RN.002-** Para registrar novos prestadores de serviço, será necessários os seguintes dados:

- ❖ Campos obrigatórios: Nome, E-mail, CPF, Telefone e Endereço de e-mail.
- ❖ As informações de contato, e-mail, devem ser válidas e atualizadas.
- ❖ Os prestadores de serviço devem fornecer informações sobre suas habilidades, experiências e disponibilidade.
- ❖ Os prestadores de serviço devem fornecer uma foto de perfil clara.

**RF.003 - O sistema deve permitir que os usuários pesquisem serviços específicos.**

**RN.003** - Para pesquisa de serviços específicos:

- ❖ Os resultados das pesquisas devem ser baseados na proximidade do prestador de serviços em relação à localização do usuário.
- ❖ Os resultados das pesquisas dos usuários devem ser relevantes;
- ❖ Os resultados da pesquisa devem ser apresentados de forma clara e organizada, com informações detalhadas sobre o prestador de serviço.
- ❖ Os usuários poderão visualizar os detalhes do serviço e do prestador de serviço, antes de realizar o agendamento.

**RF.004 - O sistema deve permitir que os usuários agendem serviços diretamente através do aplicativo.**

**RN.004** - Para o agendamento do serviço

- ❖ Os usuários não devem agendar serviços para datas e horários que estejam além da disponibilidade do prestador de serviços selecionado.
- ❖ Os usuários devem receber confirmações de agendamento por e-mail ou notificações do próprio aplicativo.

**RF.005 - O sistema deve permitir que os usuários avaliem e classifiquem os prestadores de serviços após a conclusão de um serviço. Essas avaliações e classificações são parte fundamental do perfil de um prestador, e têm um impacto significativo em sua reputação e sucesso no aplicativo.**

**RN.005** - Para Avaliações e Classificações

- ❖ As avaliações devem ser autênticas e relacionadas ao serviço real prestado.
- ❖ Avaliações fraudulentas ou não relacionadas aos serviços prestados serão removidas do sistema.
- ❖ A classificação será indicada com: ★★★★★.

**RF.006 - O sistema deve oferecer um programa de recompensas para incentivar a fidelidade do cliente e recompensar os usuários que utilizam regularmente os serviços disponíveis no aplicativo, e também para os prestadores de serviço que tem um histórico com vários serviços contratados. O programa oferecerá vários benefícios e vantagens.**

*RN.006 - Para implementação do Programa de Recompensas:*

- ❖ As informações sobre o Programa de Recompensas devem ser claras e acessíveis.
- ❖ A acumulação de pontos de recompensa pelos clientes e prestadores de serviço deve ser transparente, e os mesmos devem ser informados de como os pontos são calculados.
- ❖ Os pontos de recompensa não devem expirar rapidamente, permitindo que tenham tempo suficiente para acumulá-los e resgatá-los.
- ❖ O sistema deve garantir a integridade do programa de recompensas, evitando fraudes, manipulações ou abusos.

## 3.2 Requisitos Não Funcionais

**RNF.001 - Desempenho:** O aplicativo deve apresentar uma interface responsiva, e com carregamento de informações rápidas.

**RNF.002 - Segurança:** Deve ser implementada uma robusta segurança de dados para a proteção dos dados pessoais e transações financeiras dos usuários.

**RNF.003 - Escalabilidade:** O aplicativo deve ser escalável para lidar com a quantidade de número de usuários e prestadores de serviço.

**RNF.004 - Disponibilidade:** O aplicativo deve estar disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana, e incluir um tempo de inatividade para futuras manutenções.

**RNF.005 - Compatibilidade:** O aplicativo deve ser compatível com diversos dispositivos e sistemas operacionais.

**RNF.006 - Usabilidade:** A interface do aplicativo deve ser intuitiva e de fácil utilização, para atender a um público variado.

**RNF.007 - Privacidade:** Deve ser implementado um Termo de Condição e Política de Privacidade, baseado nas regulamentações de proteção de dados.

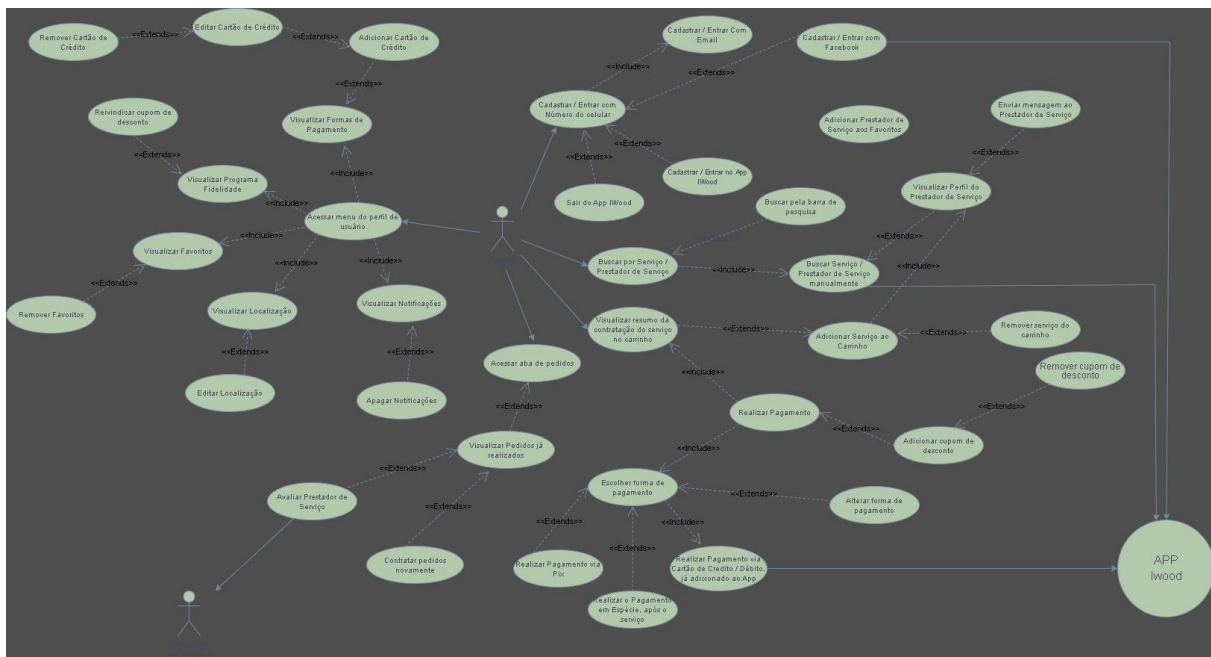
**RNF.008 - Backup e Recuperação:** Deve ser implementado um sistema de Backup e Recuperação de Conta do usuário, evitando a perda de informações importantes, ou até mesmo o perfil do usuário.

**RNF.009 - Integrações:** Deve ser possível integrar o aplicativo com sistemas de pagamento de terceiros, como PayPal e Picpay. E também com cartões de débito e crédito.

Para implementação de integrações de métodos de pagamento:

- O aplicativo deve ser capaz de lidar com diferentes métodos de pagamento, como cartões de crédito, cartões de débito ou contas PayPal, conforme aplicável.
- Em caso de problemas ou disputas relacionadas a transações de pagamento, o sistema deve fornecer um mecanismo de suporte e resolução de problemas eficaz para os usuários.

## 4. Diagrama de Caso de Uso



Link do Diagrama de Caso de Uso:

<https://drive.google.com/file/d/1E7OHgORj63XJFvxWMPzSG-NpbBqsXuoN/view?usp=sharing>

### 4.1 Descrição de Caso de Uso

O caso de uso **"Buscar por Serviço / Prestador de Serviço"** é uma funcionalidade comum em várias aplicações e sistemas, principalmente em plataformas de busca de serviços, marketplaces online e aplicativos de

agendamento. Este caso de uso tem o objetivo de permitir que os usuários encontrem serviços específicos ou prestadores de serviços que atendam às suas necessidades ou preferências.

❖ **Nome do Caso de Uso:** Buscar por Serviço / Prestador de Serviço

❖ **Ator Principal:** Usuário

❖ **Stakeholders e Interesses:**

- **Usuário:** Quer encontrar um serviço ou prestador de serviço específico com base em critérios como tipo de serviço, localização, preço, avaliações, disponibilidade, etc.
- **Prestadores de Serviço:** Desejam ser encontrados pelos usuários com base em suas ofertas de serviços e características.

❖ **Pré-condições:**

- O usuário não necessariamente deve estar registrado ou logado na plataforma, para acessar a Busca por Serviço / Prestador de Serviço, podendo realizar essa ação sem ter feito o login;
- A plataforma deve ter uma base de dados de serviços e prestadores de serviço cadastrados.

❖ **Fluxo Básico:**

- O usuário acessa a página de busca na plataforma.
- O usuário fornece critérios de busca, como palavras-chave relacionadas ao serviço desejado, localização, faixa de preço, datas de disponibilidade, etc.
- A plataforma processa os critérios de busca e exibe uma lista de resultados relevantes, que podem incluir serviços ou prestadores de serviço que correspondam aos critérios informados.
- O usuário examina os resultados e pode refinar a busca, se necessário.
- O usuário seleciona um serviço ou prestador de serviço da lista de resultados para visualizar mais detalhes.
- A plataforma exibe informações detalhadas sobre o serviço ou prestador de serviço, como descrição, avaliações, preços, horários de disponibilidade, informações de contato, entre outros.

- O usuário decide se deseja agendar o serviço, entrar em contato com o prestador de serviço ou realizar outra ação relevante com base nas informações fornecidas.

❖ **Pós-condições:**

- O usuário pode ter adicionado um serviço ao carrinho, entrado em contato com um prestador de serviço ou realizado outra ação com base nos resultados da busca.
- O usuário pode salvar ou favoritar serviços ou prestadores de serviço para referência futura.
- O prestador de serviço pode receber pedidos ou contatos dos usuários interessados com base na busca.

❖ **Fluxos Alternativos e Exceções:**

- Se nenhum resultado corresponde aos critérios de busca do usuário, a plataforma deve informá-lo e oferecer sugestões alternativas ou permitir que ele ajuste os critérios de busca.
- Se a plataforma encontrar muitos resultados correspondentes, pode oferecer opções de filtro ou classificação para ajudar o usuário a refinar sua escolha.
- Se um usuário não registrado tentar realizar uma busca, a plataforma pode exigir que ele se registre ou faça login antes de continuar.
- Em caso de problemas técnicos ou erros, a plataforma deve fornecer mensagens de erro adequadas e orientar o usuário sobre como proceder.

O caso de uso **"Adicionar Prestador de Serviço aos Favoritos"** é uma funcionalidade comum em muitas aplicações e sistemas que permitem aos usuários salvar ou marcar prestadores de serviços que eles consideram interessantes, confiáveis ou desejam acompanhar de perto.

❖ **Nome do Caso de Uso:** Adicionar Prestador de Serviço aos Favoritos

❖ **Ator Principal:** Usuário]

❖ **Stakeholders e Interesses:**

- **Usuário:** Deseja salvar um prestador de serviço específico em uma lista de favoritos para acesso rápido ou acompanhamento futuro.
- **Prestador de Serviço:** Pode se beneficiar do aumento da visibilidade e preferência dos usuários que o marcaram como favorito.

❖ **Pré-condições:**

- O usuário deve estar registrado e logado na plataforma, para conseguir adicionar um Prestador de Serviço aos favoritos
- O prestador de serviço deve estar listado na plataforma.

❖ **Fluxo Básico:**

- O usuário acessa a página do perfil do prestador de serviço que deseja adicionar aos favoritos.
- Na página do perfil do prestador de serviço, o usuário encontra uma opção ou botão claramente identificado para "Adicionar aos Favoritos".
- O usuário clica nessa opção.
- O sistema registra a ação do usuário e adiciona o prestador de serviço à lista de favoritos do usuário.
- O sistema confirma a ação, exibindo uma mensagem ou ícone que indica que o prestador de serviço foi adicionado com sucesso aos favoritos.

❖ **Pós-condições:**

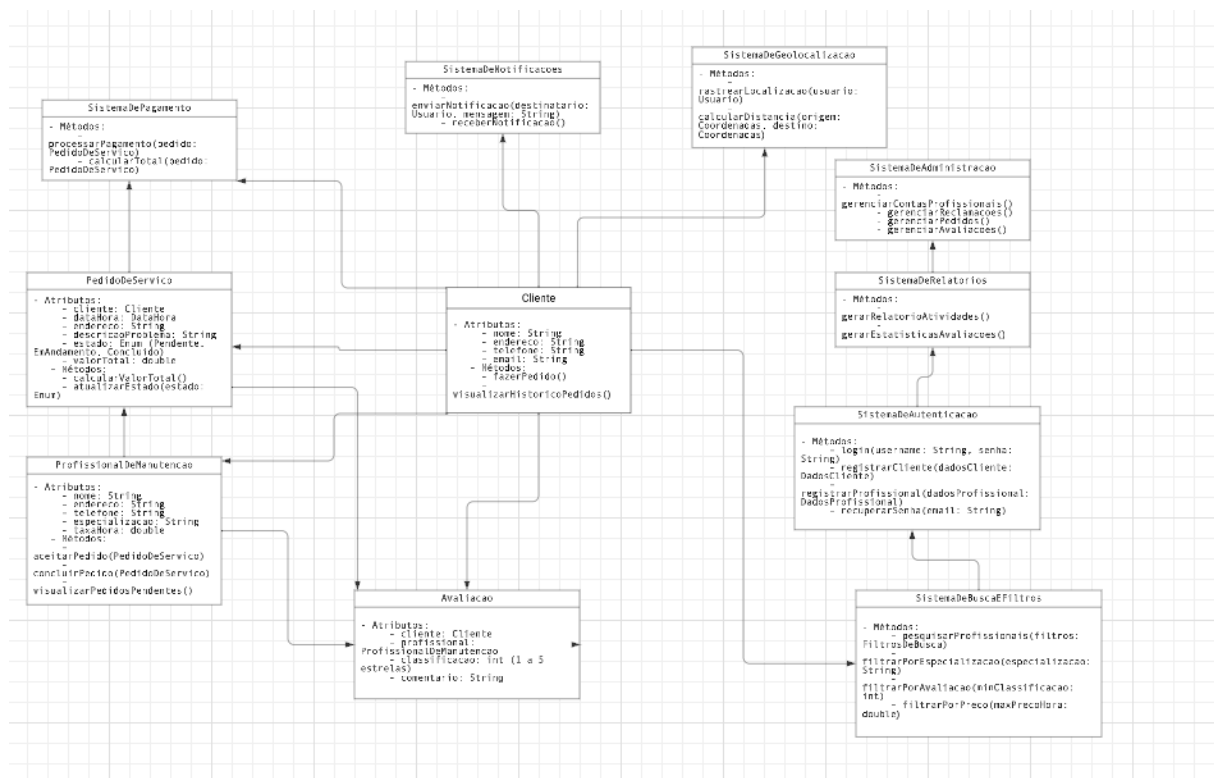
- O prestador de serviço é adicionado à lista de favoritos do usuário.
- O usuário pode acessar facilmente a lista de favoritos em sua conta para visitar o perfil do prestador de serviço quando desejar.
- O prestador de serviço receberá notificações ou métricas sobre o número de usuários que o adicionaram aos favoritos.



## ❖ Fluxos Alternativos e Exceções:

- Se o prestador de serviço já estiver na lista de favoritos do usuário, o sistema enviará uma mensagem informando que o prestador já está na lista de favoritos, evitando duplicatas.
- Se o usuário tentar adicionar um prestador de serviço aos favoritos sem estar logado, o sistema irá direcioná-lo para a página de login ou registro.
- Em caso de problemas técnicos ou erros durante o processo de adição aos favoritos, o sistema irá fornecer mensagens de erro adequadas e orientar o usuário sobre como proceder.

## 5. Diagrama de Classes



Link:

[https://lucid.app/lucidchart/cdddec4-714e-4a94-9e53-45e370845014/edit?viewportloc=-175%2C-341%2C2530%2C1915%2CHWEp-vi-RSFO&invitationId=inv\\_a10d9bc1-12c9-4748-ab41-4d787a7f8e28](https://lucid.app/lucidchart/cdddec4-714e-4a94-9e53-45e370845014/edit?viewportloc=-175%2C-341%2C2530%2C1915%2CHWEp-vi-RSFO&invitationId=inv_a10d9bc1-12c9-4748-ab41-4d787a7f8e28)

+-----+

| I Wood |

+-----+

Classes:

## 1. Cliente

- Atributos:

- nome: String
- endereco: String
- telefone: String
- email: String

- Métodos:

- fazerPedido(PedidoDeServico)
- visualizarHistoricoPedidos()

- Relacionamentos:

- Possui vários PedidosDeServico (1..\*)
- Avalia vários ProfissionaisDeManutencao (0..\*)

## 2. ProfissionalDeManutencao

- Atributos:

- nome: String
- endereco: String
- telefone: String
- especializacao: String
- taxaHora: double

- Métodos:

- aceitarPedido(PedidoDeServico)
- concluirPedido(PedidoDeServico)

- visualizarPedidosPendentes()
- Relacionamentos:
  - Aceita vários PedidosDeServico (0..\*)
  - Recebe várias Avaliacoes (0..\*)

### 3. PedidoDeServico

- Atributos:
  - cliente: Cliente
  - dataHora: DataHora
  - endereco: String
  - descricaoProblema: String
  - estado: Enum (Pendente, EmAndamento, Concluído)
  - valorTotal: double
- Métodos:
  - calcularValorTotal()
  - atualizarEstado(estado: Enum)
- Relacionamentos:
  - Pertence a um Cliente (1)
  - É atribuído a um ProfissionalDeManutencao (0..1)
  - Possui várias Avaliacoes (0..\*)

### 4. Avaliacao

- Atributos:
  - cliente: Cliente
  - profissional: ProfissionalDeManutencao
  - classificacao: int (1 a 5 estrelas)
  - comentario: String

- Relacionamentos:
- É feita por um Cliente (1)
- É feita para um ProfissionalDeManutencao (1)

## 5. SistemaDeAutenticacao

- Métodos:
- login(username: String, senha: String)
- registrarCliente(dadosCliente: DadosCliente)
- registrarProfissional(dadosProfissional: DadosProfissional)
- recuperarSenha(email: String)

## 6. SistemaDePagamento

- Métodos:
- processarPagamento(pedido: PedidoDeServico)
- calcularTotal(pedido: PedidoDeServico)

## 7. SistemaDeNotificacoes

- Métodos:
- enviarNotificacao(destinatario: Usuario, mensagem: String)
- receberNotificacao()

## 8. SistemaDeGeolocalizacao

- Métodos:
- rastrearLocalizacao(usuario: Usuario)
- calcularDistancia(origem: Coordenadas, destino: Coordenadas)

## 9. SistemaDeBuscaEFiltros

- Métodos:

- pesquisarProfissionais(filtros: FiltrosDeBusca)
- filtrarPorEspecializacao(especializacao: String)
- filtrarPorAvaliacao(minClassificacao: int)
- filtrarPorPreco(maxPrecoHora: double)

## 10. SistemaDeRelatorios

- Métodos:

- gerarRelatorioAtividades()
- gerarEstatisticasAvaliacoes()

## 11. SistemaDeAdministracao

- Métodos:

- gerenciarContasProfissionais()
- gerenciarReclamacoes()
- gerenciarPedidos()
- gerenciarAvaliacoes()

## 6. Protótipos de Telas



The image shows a mobile app login screen with a wood-themed background. The top half features a collage of various wood-related tools and materials, including a hammer, saw, drill, and wood pieces. A circular logo with the word "Wood" is centered over the collage. Below the logo, the screen has a light gray background with the following elements:

- Login** label above a white input field.
- Password** label above a white input field.
- Entrar** button (dark gray with white text).
- Cadastre-se** button (dark gray with white text).
- facebook** button (blue with white text).
- Gmail** button (white with the Gmail logo and text).
- Número de Tel.** button (white with text).

Tela Login



Escolher Localização



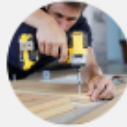
Busque por algum serviço



Eletricista



Encanador



Montador  
de móveis



Pintor



Dede

## Serviços Populares



**Eletricista** ★ 4.5  
324 profissionais

R\$ 189,00 valor médio



**Eletricista** ★ 4.2  
650 profissionais

R\$ 340,00 valor médio



**Dedetizador** ★ 4.9  
253 profissionais

R\$ 325,00 valor médio



**Instalação** ★ 4.8  
178 profissionais

R\$ 250,00 valor médio



Home

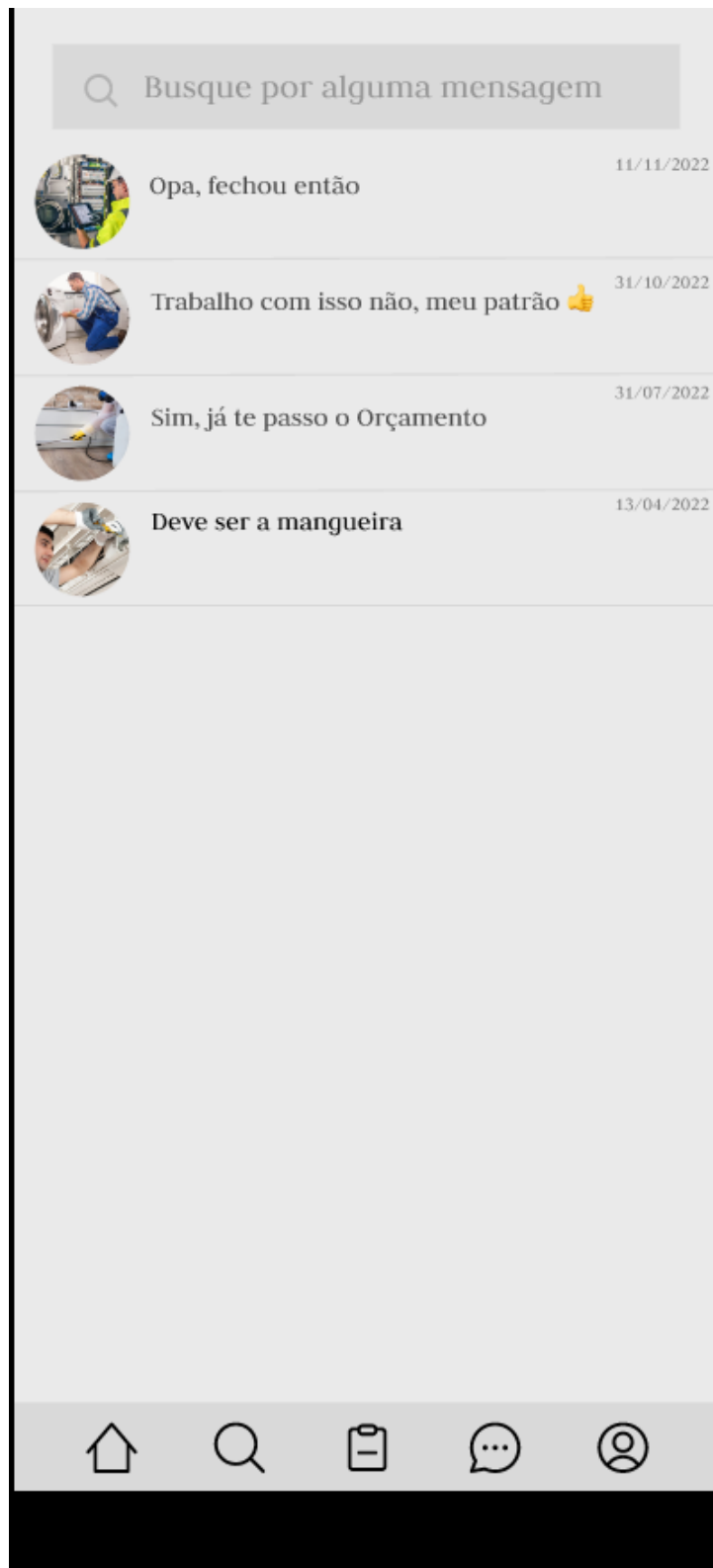


Tela de Busca





Tela Pedidos



Tela Mensagens



Tela Usuário

## 7. Cronograma e Entrega

- ❖ **Fase 1: Planejamento (2 semanas)**
  - Definição dos objetivos e escopo do projeto (Semana 1)
  - Levantamento de requisitos e especificações (Semana 1-2)
  - Análise de mercado e pesquisa de concorrentes (Semana 2)
  - Criação do documento de especificações técnicas e funcionais (Semana 2)
  - Revisão e aprovação do plano de projeto (Semana 2)
  - Milestone 1: Conclusão da Fase de Planejamento (Semana 2)
- ❖ **Fase 2: Design (4 semanas)**
  - Criação de wireframes e protótipos de interface (Semana 3-4)
  - Design de interface de usuário (UI) e experiência de usuário (UX) (Semana 4-5)
  - Revisão e aprovação do design (Semana 5)
  - Preparação dos assets gráficos (Semana 5-6)
  - Milestone 2: Conclusão da Fase de Design (Semana 6)
- ❖ **Fase 3: Desenvolvimento (10 semanas)**
  - Configuração do ambiente de desenvolvimento (Semana 7)
  - Desenvolvimento do front-end (Semana 7-9)
  - Desenvolvimento do back-end (Semana 9-11)
  - Implementação de recursos e funcionalidades (Semana 11-13)
  - Testes de unidade e integração (Semana 13-14)
  - Milestone 3: Conclusão da Fase de Desenvolvimento (Semana 14)
- ❖ **Fase 4: Testes e Qualidade (6 semanas)**
  - Testes de aceitação do usuário (UAT) (Semana 15-16)
  - Correção de bugs e melhorias (Semana 16-17)
  - Testes de desempenho e segurança (Semana 17-18)
  - Preparação para o lançamento (Semana 18-19)
  - Milestone 4: Conclusão da Fase de Testes e Qualidade (Semana 19)
- ❖ **Fase 5: Lançamento e Pós-lançamento (4 semanas)**
  - Lançamento da versão beta (Semana 20)
  - Coleta de feedback dos usuários (Semana 20-21)
  - Ajustes com base no feedback (Semana 21-22)
  - Lançamento oficial do aplicativo (Semana 23)
  - Milestone 5: Conclusão da Fase de Lançamento (Semana 23)
- ❖ **Fase 6: Manutenção e Atualização Contínua**
  - Monitoramento e suporte aos usuários (a partir da semana 24)
  - Implementação de atualizações e melhorias regulares (a partir da semana 24)

## 8. Riscos e Mitigação

- ❖ **Falta de Profissionais Qualificados:**
  - **Mitigação:** Realizar uma rigorosa seleção de profissionais, incluindo verificações de antecedentes e avaliações de habilidades. Estabelecer parcerias com sindicatos ou associações profissionais pode garantir um pool confiável de prestadores de serviços.

- ❖ **Baixa Adoção de Usuários:**
  - **Mitigação:** Realizar pesquisas de mercado para compreender as necessidades dos usuários. Investir em estratégias de marketing e promoção para atrair os primeiros usuários. O pacote fidelidade pode incentivar a adesão.
- ❖ **Concorrência Feroz:**
  - **Mitigação:** Realizar uma análise de concorrentes para identificar pontos fracos e nichos não atendidos. Oferecer diferenciais, como serviço ao cliente excepcional ou recursos exclusivos, para se destacar no mercado.
- ❖ **Problemas de Qualidade de Serviço:**
  - **Mitigação:** Implementar sistemas de avaliação e feedback para usuários avaliarem os prestadores de serviços. Monitorar continuamente a qualidade do serviço prestado e tomar medidas corretivas quando necessário.
- ❖ **Problemas de Segurança de Dados:**
  - **Mitigação:** Implementar medidas de segurança robustas, como criptografia de dados, autenticação de dois fatores e auditorias regulares de segurança. Cumprir as regulamentações de proteção de dados, como o GDPR, se aplicável.
- ❖ **Atrasos no Desenvolvimento:**
  - **Mitigação:** Utilizar metodologias ágeis de desenvolvimento, como Scrum, para garantir um ciclo de desenvolvimento rápido e flexível. Estabelecer marcos e prazos realistas. Manter uma equipe de desenvolvimento bem treinada e comprometida.
- ❖ **Escassez de Recursos Financeiros:**
  - **Mitigação:** Realizar uma análise financeira adequada antes do início do projeto. Buscar investidores, parcerias estratégicas ou financiamento externo, se necessário. Estabelecer um plano de negócios sustentável.
- ❖ **Mudanças na Regulamentação:**
  - **Mitigação:** Acompanhar de perto as mudanças regulatórias relevantes para o setor de serviços. Ter uma equipe de conformidade para garantir que o aplicativo esteja sempre em conformidade com as leis locais e nacionais.
- ❖ **Problemas Técnicos Inesperados:**
  - **Mitigação:** Realizar testes extensivos durante o desenvolvimento para identificar e corrigir problemas técnicos. Manter uma equipe de suporte técnico pronta para lidar com problemas imprevistos após o lançamento.
- ❖ **Resistência dos Prestadores de Serviços:**
  - **Mitigação:** Envolver os prestadores de serviços desde o início do projeto, ouvindo suas preocupações e oferecendo incentivos para aderir à plataforma. Fornecer treinamento e suporte técnico para facilitar a transição.

## 9. Custos e Orçamento

### ❖ Custos de Desenvolvimento:

- Equipe de Desenvolvimento (salários e benefícios): R\$ 30.000,00 - R\$ 50.000,00 (dependendo do tamanho da equipe e da localização).
- Ferramentas e Licenças de Desenvolvimento: R\$ 20.000,00 - R\$ 30.000,00.
- Treinamento e Certificações: R\$ 5.000,00 - R\$ 10.000,00.

### ❖ Custos de Design:

- Design de Interface de Usuário (UI) e Experiência do Usuário (UX): R\$ 50.000,00 - R\$ 80.000,00.
- Ferramentas de Design e Software: R\$ 25.000,00 - R\$ 50.000,00.

### ❖ Custos de Infraestrutura:

- Serviços de Hospedagem em Nuvem: R\$ 50.000,00 - R\$ 90.000,00 por ano (pode variar dependendo do tráfego e dos requisitos de escalabilidade).
- Banco de Dados e Armazenamento: R\$ 20.000,00 - R\$ 70.000,00.
- Certificados de Segurança e Licenças: R\$ 25.000,00 - R\$ 50.000,00.

### ❖ Custos Operacionais Iniciais:

- Marketing e Publicidade Inicial: R\$ 5.000,00 - R\$ 30.000,00.
- Suporte ao Cliente: R\$ 25.000,00 - R\$ 60.000,00.
- Outros Custos Operacionais (escritório, utilities, etc.): R\$ 10.000,00 - R\$ 70.000,00.

### ❖ Reserva para Contingências:

- 10% a 20% do orçamento total para cobrir custos imprevistos: R\$ 42.750,00 - R\$ 85.500,00.

### ❖ Custo Total Estimado: R\$ 307.750,00 - R\$ 675.500,00

## 10. Considerações Finais

O aplicativo IWood representa uma solução inovadora e abrangente para a contratação de serviços gerais, atendendo às necessidades de clientes que buscam assistência em uma variedade de áreas, desde montagem de móveis até consertos e instalações elétricas. Este documento serve como um guia para o projeto IWood,

fornecendo uma visão geral de sua finalidade, principais stakeholders, requisitos, regras de negócio e uma visão preliminar de sua estrutura.

#### ❖ **Visão Geral do Projeto:**

- O IWood é um aplicativo concebido para simplificar a vida dos clientes, conectando-os a profissionais qualificados em uma variedade de serviços domésticos. Através de uma interface intuitiva e fácil de usar, os clientes podem navegar por uma ampla gama de serviços, selecionar o profissional certo para suas necessidades e agendar atendimentos de forma conveniente. Ao mesmo tempo, ele oferece aos prestadores de serviços uma plataforma para expandir seus negócios e atender a uma base de clientes mais ampla.

#### ❖ **Principais Stakeholders:**

- **Clientes:** Os usuários do aplicativo, que buscam serviços domésticos de alta qualidade.
- **Profissionais Prestadores de Serviços:** Profissionais qualificados em diversas áreas que buscam oportunidades de negócios e novos clientes.
- **Administradores do Sistema:** A equipe de gerenciamento responsável pelo funcionamento e manutenção do aplicativo.
- **Investidores e Parceiros Estratégicos:** Entidades que fornecem financiamento e suporte estratégico para o projeto.

#### ❖ **Requisitos Principais:**

- **Registro de Usuários:** Permitir que os clientes e prestadores de serviços se registrem no aplicativo.
- **Catálogo de Serviços:** Apresentar uma lista de serviços disponíveis.
- **Agendamento de Serviços:** Permitir que os clientes agendem serviços com os prestadores de serviços.
- **Comunicação Direta:** Possibilitar a comunicação direta entre clientes e prestadores de serviços.
- **Avaliações e Feedback:** Implementar um sistema de avaliações e feedback para garantir a qualidade dos serviços prestados.
- **Segurança e Verificação:** Verificar a identidade e as credenciais dos prestadores de serviços para garantir a confiabilidade.
- **Gerenciamento de Pagamentos:** Facilitar transações financeiras seguras entre clientes e prestadores de serviços.

#### ❖ **Regras de Negócio:**

- Todos os prestadores de serviços devem passar por uma verificação de antecedentes e qualificações antes de serem listados no aplicativo.
- Os clientes têm o direito de avaliar e fornecer feedback sobre os serviços prestados pelos profissionais.
- O pagamento pelos serviços deve ser feito através da plataforma do aplicativo, garantindo segurança para ambas as partes.

#### ❖ **Diagramas:**

- **Diagrama de Caso de Uso:** Fornece uma representação visual das interações entre os atores (clientes, profissionais de serviço) e o sistema (aplicativo IWood).
- **Diagrama de Classes:** Ilustra a estrutura das classes do sistema, incluindo clientes, prestadores de serviços, agendamentos, avaliações, etc.

- **Protótipos de Telas:** Apresenta esboços iniciais das telas do aplicativo, destacando a interface do usuário e as funcionalidades principais.