RELATÓRIO – Iteração 1

Visão do produto

|  |  |
| --- | --- |
| Projeto: | FixItNow: Um *hub* para agregar instaladores e pequenos serviços de assistência doméstica. |
| Grupo: | 113808: Mafalda França  114574: Gonçalo Leal  115372: Márcio Barbosa  120172: João Silva |
| Data/versão: | 2025/03/03, v3 |
| Sumário: | Um *hub* para agregar instaladores e pequenos serviços de assistência doméstica (reparações elétricas, canalizadores,...) num ecossistema integrado. Os fornecedores de serviços listam suas ofertas na plataforma, recebem pedidos de serviços e acompanham subscrições/planos de suporte. |

Conteúdo

[1 Introdução 3](#_Toc182225404)

[1.1 Sumário executivo 3](#_Toc182225405)

[1.2 Estratégia de levantamento de informação 3](#_Toc182225406)

[1.3 Controlo de Versões 4](#_Toc182225407)

[2 Contexto do negócio e oportunidades 4](#_Toc182225408)

[2.1 Caraterização do promotor e área de atuação 4](#_Toc182225409)

[2.2 Contexto do mercado que originou a necessidade/oportunidade 5](#_Toc182225410)

[2.3 Transformação digital e novas formas de geração de valor 5](#_Toc182225411)

[2.4 Objetivos da organização com a introdução do novo sistema 5](#_Toc182225412)

[3 Visão geral do produto 7](#_Toc182225413)

[3.1 O conceito do produto 7](#_Toc182225414)

[3.2 Visão geral dos casos de utilização 8](#_Toc182225415)

[3.3 Ambiente de utilização 9](#_Toc182225416)

[3.4 Limites e exclusões 10](#_Toc182225417)

[*4* *Roadmap* para o desenvolvimeto 11](#_Toc182225418)

[5 Anexos 12](#_Toc182225419)

# Introdução

## 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 FixItNow em resposta a  em resposta a várias mudanças no mercado no contexto digital, impulsionando o aumento da procura pelos serviços domésticos caseiros em vez de contratar empresas para o mesmo fim.

A FixItNow que atua na área da Assistência Doméstica, visa agora, com o novo sistema, como o “Marketing digital” com diversos serviços num só lugar, “Sistema de avaliação” para assegurar qualidade e transparência, e “Planos de assinatura” oferecendo manutenção preventiva e serviços recorrentes.

Para isso, a organização identificou necessidade de desenvolver um novo sistema de informação, com capacidades adequadas ao novo posicionamento do negócio, incluindo o acesso a profissionais em qualquer área, promovendo o seu trabalho de forma simples e eficaz.

## Recolha de informação e investigação do domínio

Para desenvolver a Visão do sistema, o grupo utilizou uma abordagem combinada de pesquisa documental, análise de mercado e entrevistas com stakeholders do setor.

As principais fontes de informação utilizadas incluem:

* **Análise de Mercado**: Foram estudados relatórios sobre tendências no setor de assistência doméstica, incluindo a crescente digitalização desses serviços e o impacto das plataformas de marketplace no comportamento dos consumidores.
* **Estudos de Concorrência**: Foram analisadas plataformas similares, como serviços de assistência técnica e aplicações de busca de profissionais (ex.: Fixando, TaskRabbit), para entender seus diferenciais e desafios.
* **Entrevistas com Prestadores de Serviço**: Foram realizadas entrevistas com eletricistas, canalizadores e técnicos de assistência doméstica para entender suas dores, desafios na captação de clientes e preferências em relação a uma plataforma digital.
* **Feedback de Clientes**: Foram conduzidas sondagens com clientes finais para identificar os principais problemas enfrentados ao buscar serviços de assistência doméstica, como falta de transparência em preços, dificuldades na agenda e ausência de garantias.

Com base nessas informações, foi possível estruturar a proposta do novo sistema de forma a **resolver problemas reais do mercado, otimizar a experiência do utilizador e facilitar a gestão de serviços por parte dos fornecedores**.

## Controlo de Versões

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Quando? | Quem? | Alterações significativas |
| 24/02 | Grupo | Desenvolvimento do relatório |
| 27/02 | Grupo | Atualizações com base nas recomendações do professor durante a apresentação |
| 03/03 | Grupo | Revisão Final |

# Contexto do negócio e oportunidade de transformação digital

## Caraterização do promotor e área de atuação

**Promotor:**

FixItNow Lda., é uma empresa que visa criar uma plataforma digital para conectar particulares que necessitam de serviços domésticos com fornecedores de serviços locais.

**Organização da empresa:**

A empresa está organizada em várias unidades:

* Desenvolvimento e tecnologia: responsável pelo desenvolvimento e manutenção da plataforma digital.
* Gestão de fornecedores: responsável por gerir as relações com os prestadores de serviços.
* Atendimento ao cliente: responsável por providenciar apoio ao cliente.
* Marketing: responsável por desenvolver estratégias de crescimento e expansão.

**Áreas de atuação:**

FixItNow atua na área de assistência doméstica, oferecendo os seguintes serviços:

* Reparações elétricas
* Canalização
* Manutenção
* Instalações domésticas (eletrodomésticos, ar-condicionado, etc.)

**Quanto aos benefícios, incluem-se:**

* Garantia de qualidade: profissionais qualificados e avaliados
* Plataforma digital intuitiva

**Perfis de clientes e áreas territoriais:**

FixItNow atende clientes de perfil:

* Residencial: habitações
* Comercial: pequenas e médias empresas
* Administradores de imóveis

Quanto área, inicialmente será implementada em Aveiro, com planos de expansão para outras localidades conforme a demanda e viabilidade operacional.

## Contexto do mercado que originou a necessidade/oportunidade

A criação da plataforma FixItNow surge em resposta a várias mudanças no mercado e às necessidades tecnológicas cada vez mais exigentes.

**Tendências de mercado e evolução tecnológica:**

* Aumento da procura por serviços domésticos: impulsionada pelo aumento do home office e maior permanência das pessoas em casa
* Transformação digital: o avanço da tecnologia facilita a intermediação entre os clientes e os prestadores de serviços.

## Transformação digital e novas formas de geração de valor

A FixItNow propõe uma transformação digital na área de assistência doméstica, utilizando uma plataforma baseada nas TIC.

**Características e inovação:**

* Planos de assinatura: oferece manutenção preventiva e serviços recorrentes (manutenção)
* Sistema de avaliação: assegura qualidade e transparência
* Marketplace digital: oferece diversos serviços num só lugar

**Geração de valor:**

* Eficiência operacional: automatiza processos, custos e tempo de resposta reduzidos.
* Acesso facilitado: é possível contratar serviços rapidamente sem intermediários.

**Posiciona-se como uma solução inovadora e competitiva.**

## Objetivos da organização com a introdução do novo sistema

| Problema/limitação | Objetivo |
| --- | --- |
| Dificuldade na contratação de serviços qualificados | Reduzir o tempo de contratação para menos de 10 minutos em 80% dos casos. |
| Falta de transparência na qualidade dos serviços | Implementar um sistema de avaliação e feedback com o objetivo de aumentar a confiança dos clientes. |
| Baixa eficiência operacional na gestão de pedidos. | Automatizar o processo de gerenciamento de serviços para reduzir erros e aumentar produtividade. |
|  |  |
|  |  |

## Novos processos de trabalho

Uma imagem com captura de ecrã, texto, diagrama, file

Os conteúdos gerados por IA poderão estar incorretos.

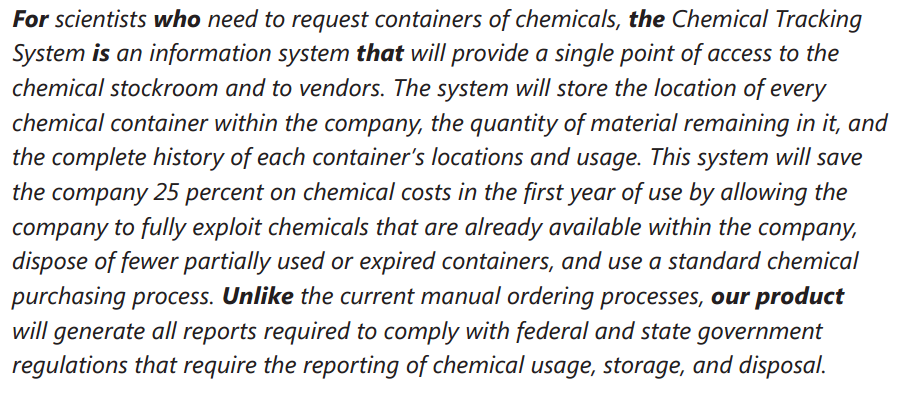
**A transformação digital do FixItNow pode ser impulsionada por** várias abordagens tecnológicas fundamentais, tais como:

* Desmaterialização de Documentos.
* Eliminação de documentos físicos para contratos e faturas, substituindo-os por versões digitais assinadas eletronicamente.
* Migração e Consolidação de Serviços na Cloud.
* Adoção de uma infraestrutura em nuvem para escalabilidade, disponibilidade e segurança dos dados.
* Introdução de Canal Móvel (App).
* Desenvolvimento de uma aplicação móvel para facilitar o acesso dos clientes e prestadores.
* Micro-Pagamentos Desmaterializados.
* Integração de gateways de pagamento (cartões, carteiras digitais e etc.) para pagamentos rápidos e seguros.
* Sensorização e Sistemas de IoT
* Implementação de sensores para monitoramento remoto de serviços técnicos (ex: vazamentos, eletricidade).
* Sistemas de Inteligência Artificial
* Recomendação de prestadores com base no perfil do usuário e avaliações.
* Automação de atendimento ao cliente via chatbots.
* Análise de padrões para prevenção de fraudes.

# Visão geral da aplicação/plataforma digital

## Posicionamento do produto e serviços digitais

|  |  |
| --- | --- |
| **Para o/a:** | Particulares |
| **Que apresenta:** | Prestação de serviços de reparação ou manutenção em diferentes áreas. |
| **O produto:** | Aplicação FixItNow |
| **Que:** | A nossa aplicação permite aos utilizadores aceder a profissionais na sua área, facilitando o contacto e o agendamento de serviços de acordo com a disponibilidade do profissional. Além disso, oferece uma plataforma para que os particulares promovam o seu trabalho de forma simples e eficaz. A aplicação incluirá um sistema de avaliações, onde os utilizadores poderão classificar os profissionais após a prestação do serviço. Para determinadas áreas, como a manutenção de equipamentos específicos, será realizada a verificação de certificados oficiais, garantindo maior segurança e credibilidade. |
| **Ao contrário de:** | É possível encontrar todos os tipos de serviços de reparação em uma única aplicação com vários profissionais de confiança. |
| **O nosso produto:** | Permite agendar manutenções periódicas com profissionais com qualificações verificadas para tal. |



## Visão geral dos casos de utilização

Uma imagem com texto, diagrama, file, captura de ecrã

Os conteúdos gerados por IA poderão estar incorretos.

**Atores Principais:**

* **Utilizador APP/Web**: Pessoa que acede à plataforma através da aplicação móvel ou versão web. Pode ser um **novo utilizador** (que precisa de registo) ou um **utilizador registado** (que pode pesquisar e contratar serviços).
* **Fornecedor**: Profissional que presta serviços e os publica na plataforma. Pode visualizar pedidos e gerir agendamentos.
* **Serviço de Autenticação**: Sistema externo que verifica credenciais dos utilizadores.
* **Serviços de Pagamento**: Inclui opções como **pagamento a crédito** e **MB WAY**.

**Casos de Utilização Principais:**

1. **Efetuar Registo**: Permite que novos utilizadores e fornecedores criem contas na plataforma.
2. **Publicação de Serviços**: Os fornecedores podem disponibilizar serviços na plataforma.
3. **Pesquisa de Serviços**: Os utilizadores registados podem procurar serviços com base em localização e categoria.
4. **Efetuar Agendamento**: Os clientes podem marcar um serviço com base na disponibilidade do fornecedor.
5. **Pagamento**: Permite a conclusão do processo de contratação, oferecendo diferentes métodos de pagamento.
6. **Avaliações**: Os clientes podem avaliar os serviços prestados, contribuindo para a credibilidade dos fornecedores.
   1. **Ambiente de utilização**

A aplicação FixItNow será uma plataforma digital acessível via web e dispositivos móveis (Android e iOS), permitindo que utilizadores contratem e ofereçam serviços de forma eficiente e segura.

**Infraestrutura e Instalação em Produção:**

A aplicação será hospedada em servidores na cloud, garantindo escalabilidade, segurança e alta disponibilidade. A infraestrutura incluirá:

* Servidor Web: Hospedado em um serviço de cloud.
* Base de Dados: Utilização de um sistema relacional para armazenar perfis, serviços e avaliações.
* Autenticação e Segurança: Implementação de autenticação segura e encriptação de dados.
* APIs e WebSockets: Comunicação eficiente entre clientes, fornecedores e o sistema.

**Número de Utilizadores e Escalabilidade:**

Prevê-se um crescimento progressivo, começando com alguns milhares de utilizadores e escalando conforme a adoção da plataforma

**Locais e Formas de Acesso:**

Os utilizadores poderão aceder ao sistema de diferentes formas:

* Aplicação Móvel (Android e iOS): Principal meio de utilização para facilitar a pesquisa e contratação de serviços em qualquer local.
* Portal Web: Acesso via navegador para funcionalidades mais completas, como gestão de perfis e serviços.

**Requisitos:**

* Navegadores Compatíveis: Chrome, Firefox, Edge e Safari (versões recentes).
* Ligação à Internet: Necessária para aceder às funcionalidades da plataforma.

Este ambiente de utilização garante que a aplicação FixItNow seja acessível, segura e eficiente para clientes e fornecedores de serviços

## Limites e exclusões

Nesta secção, clarificamos funcionalidades ou características que **não serão incluídas** na aplicação **FixItNow**, seja por **limitações técnicas, estratégicas ou de negócio**.

**Funcionalidades Excluídas na Primeira Versão:**

1. **Suporte para Empresas e Grandes Negócios:**
   * Apenas **prestadoras individuais ou pequenas equipas** poderão registar-se como fornecedores.
   * Não haverá suporte para **empresas de grande porte** que queiram integrar os seus serviços na plataforma.
   * Motivo: A plataforma destina-se a serviços locais e individuais, evitando concorrência desigual entre profissionais independentes e grandes empresas.
2. **Geolocalização em Tempo Real**:
   * Não haverá rastreamento em tempo real da localização dos fornecedores.
   * A pesquisa de profissionais será baseada em **dados de cidade ou região**, sem atualização dinâmica de localização.
   * Motivo: Questões de privacidade e complexidade técnica na integração de mapas interativos.

Estas exclusões garantem um lançamento mais rápido e eficiente da **FixItNow**, focando nas funcionalidades essenciais. Algumas destas limitações poderão ser revistas e adicionadas em versões futuras, dependendo do crescimento da plataforma e da procura dos utilizadores.

Caso algum destes pontos seja crítico para os stakeholders, podemos reavaliar e ajustar o roadmap de desenvolvimento.

# *Roadmap* para o desenvolvimento

O desenvolvimento do **FixItNow** será feita de forma incremental, tendo em conta as prioridades e geração de valor para a **FixItNow Lda.**, uma empresa inovadora que visa criar uma plataforma digital para conectar **particulares** que necessitam de serviços domésticos (como reparações elétricas, canalizações, etc.) com **fornecedores de serviços locais e de confiança**. A FixItNow Lda. identificou a necessidade de modernizar o processo de contratação de serviços domésticos, oferecendo uma solução integrada que beneficia tanto os clientes como os profissionais (ou seja, atua como intermediária entre particulares e fornecedores de serviços, facilitando a contratação de serviços de forma rápida, segura e eficiente).

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

1. O Cliente **solicita serviços no portal**. Inclui a pesquisa de fornecedores locais e a gestão de pedidos de serviços. A lista de fornecedores será uma versão sintetizada, para simulação.
2. Os **fornecedores publicam serviços**.

A Tabela 1 apresenta a ordem cronológica com o plano inicial dos épicos a implementar.

| Épico | Casos de utilização principais |
| --- | --- |
|  |  |
| #1: Registo e Gestão de Perfis | CaU 1.1 - Registo de Utilizador  CaU 1.2 - Gestão de Perfil de Cliente  CaU 1.3 - Gestão de Perfil de Fornecedor |
| #2: Pesquisa e Contratação de Serviços | CaU 2.1 - Pesquisa de Fornecedores  CaU 2.2 - Visualização de Detalhes do Serviço  CaU 2.3 - Contratação de Serviço |
| #3: Gestão de Subscrições e Planos de Suporte | CaU 3.1 - Subscrição de Planos de Suporte  CaU 3.2 - Gestão de Subscrições  CaU 3.3 - Agendamento de Manutenção |
| #4: Avaliação e Feedback | CaU 4.1 - Avaliação de Serviços  CaU 4.2 - Envio de Feedback  CaU 4.3 - Visualização de Avaliações |

Tabela : Plano inicial para o desenvolvimento gradual

**Explicação dos Épicos:**

1. **Registo e Gestão de Perfis**: Este épico foca-se na criação e gestão de perfis de utilizadores, tanto para clientes como para fornecedores de serviços. Inclui o registo inicial e a atualização de informações pessoais e profissionais.
2. **Pesquisa e Contratação de Serviços**: Este épico permite aos clientes pesquisar fornecedores de serviços, visualizar detalhes dos serviços oferecidos e contratar serviços diretamente através da plataforma.
3. **Gestão de Subscrições e Planos de Suporte**: Este épico trata da subscrição de planos de suporte e manutenção, permitindo aos clientes gerir as suas subscrições e agendar manutenções regulares.
4. **Avaliação e Feedback**: Este épico permite aos clientes avaliar os serviços recebidos e enviar feedback, contribuindo para a melhoria contínua da plataforma e dos serviços oferecidos.

**Prioridades e Cronograma:**

A prioridade será dada aos épicos que oferecem maior valor imediato aos utilizadores e que são essenciais para o funcionamento básico da plataforma. O cronograma inicial proposto é o seguinte:

1. **Épico #1**: Registo e Gestão de Perfis - Primeiras 4 semanas.
2. **Épico #2**: Pesquisa e Contratação de Serviços - Semanas 5 a 8.
3. **Épico #3**: Gestão de Subscrições e Planos de Suporte - Semanas 9 a 12.
4. **Épico #4**: Avaliação e Feedback - Semanas 13 a 16.

# Anexos

Promotores:

<https://www.oscar-app.com/pt>

<https://senhor-eletricista.pt/reparacoes/>