

Personas

P1. Pedro Martins, 38 anos, Gestor de Operações (Atende aos requisitos RF1, RF3, RF4, RF7)

Pedro Martins trabalha há 15 anos na área de gestão de operações no setor elétrico. Começou como técnico de campo e, ao longo dos anos, especializou-se na otimização de processos operacionais. Acredita que a implementação de um software de gestão de consumos de eletricidade é essencial para garantir eficiência e satisfação dos clientes. O sistema permitirá o registo detalhado de novos consumos, validando automaticamente as leituras para detetar anomalias e gerar alertas em tempo real. Isto possibilitará intervenções rápidas em casos de consumos inesperados, ajudando a evitar desperdícios e fraudes. Além disso, a monitorização da disponibilidade de energia e a programação de manutenções periódicas melhorarão a fiabilidade da rede. Pedro valoriza a produtividade no registo dos consumos, sendo essencial a utilização de atalhos para agilizar o processo. Como utiliza óculos ao trabalhar no computador, o software deve permitir ajustar o tamanho da letra conforme necessário. Além disso, como frequentemente opera em áreas com problemas de conectividade, o sistema deve oferecer funcionalidade offline para garantir que os registos possam ser feitos sem interrupções. Deve ainda dispor de dashboards interativos, algoritmos de análise de padrões de consumo e uma funcionalidade de previsão de consumo baseada em inteligência artificial para auxiliar na tomada de decisões rápidas.

P2. Ana Ribeiro, 42 anos, Cliente Residencial (Atende aos requisitos RF2)

Ana Ribeiro trabalha como consultora financeira e acompanha rigorosamente as suas despesas mensais, incluindo a conta de eletricidade. Para ela, acompanhar o consumo de eletricidade é essencial para gerir os seus gastos e evitar surpresas na fatura. O software permitirá visualizar o estado do consumo (pendente, validado, faturado) e identificar padrões que possam indicar aumentos inesperados. Ana terá acesso a um histórico detalhado de consumo, permitindo comparar diferentes períodos de faturação para melhor controlo financeiro. A interface precisa de ser intuitiva e otimizada para dispositivos móveis, pois utiliza o sistema principalmente no smartphone. Além disso, quer receber notificações imediatas sobre consumos anómalos, permitindo-lhe tomar medidas preventivas rapidamente. O software deve oferecer gráficos de consumo em tempo real, alertas automáticos sobre interrupções e padrões de consumo inesperados e uma opção de estimativa de consumo futuro baseada no seu histórico. Ana comenta: “Se soubesse antes que o meu consumo estava a subir tanto, teria ajustado os meus hábitos.”

P3. Carlos Mendes, 45 anos, Técnico de Manutenção (Atende aos requisitos RF5, RF6)

Carlos Mendes trabalha há 20 anos como técnico de manutenção de redes elétricas e já enfrentou inúmeras dificuldades no terreno, desde falta de conectividade até dificuldades em coordenar as equipes. A gestão eficiente da rede elétrica depende de um sistema que lhe permita visualizar rapidamente as necessidades de manutenção e programar intervenções no terreno de forma eficaz. O software deve facilitar a atribuição de recursos energéticos, levando em conta a localização dos clientes e a urgência das solicitações, garantindo um serviço mais rápido e eficiente. Além disso, os clientes serão notificados automaticamente sobre interrupções no fornecimento, reduzindo o número de chamadas ao suporte técnico. Como trabalha no terreno, o sistema deve ser acessível via tablet ou smartphone e oferecer suporte para funcionamento offline, garantindo que as informações possam ser consultadas e atualizadas mesmo em áreas com baixa conectividade. A sincronização automática dos dados assim que houver conexão e uma interface simples e intuitiva são essenciais para aumentar a eficiência no terreno. Também é fundamental que o software inclua um mapa interativo da rede elétrica para facilitar a identificação de falhas e otimizar o tempo de resposta às ocorrências.