

Visão do produto

Projeto: AutoHub: Serviços automotivos

Grupo: 110509: Rui Albuquerque
117450: Ellen Sales
119859: João Leite
120202: Paulo Lacerda

Data/versão: 2025/02/17, v1

Sumário: Este relatório apresenta o conceito e os principais elementos do AutoHub, uma aplicação que centraliza diversos serviços para automóveis, incluindo limpeza, manutenção, abastecimento de emergência, entre outros.

A plataforma permite que os utilizadores agendem serviços num local à escolha (com custo adicional) ou num posto de oficina parceiro. Além disso, a aplicação integra um sistema de avaliação (0-10) para garantir a qualidade dos serviços prestados.

Este marketplace visa proporcionar conveniência, rapidez e confiança aos proprietários de veículos, conectando-os de forma eficiente com prestadores de serviços especializados.

Conteúdo

1	Introdução	2
1.1	Sumário executivo	2
1.2	Estratégia de levantamento de informação	2
1.3	Controlo de Versões	2
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	3
2.4	Objetivos da organização com a introdução do novo sistema	3
3	Visão geral do produto	4
3.1	O conceito do produto	4

3.2	Visão geral dos casos de utilização	4
3.3	Ambiente de utilização	4
3.4	Limites e exclusões	5
4	<i>Roadmap</i> para o desenvolvimeto	5
5	Anexos	5

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 Auto Hub em resposta à necessidade de simplificar o acesso aos serviços automóveis a solicitar e reduzir o tempo gasto na procura destes mesmos serviços qualificados.

A Auto Hub que atua na área serviços automóveis e mobilidade visa agora, com o novo sistema, modernizar e otimizar a forma como os clientes acedem a serviços automóveis, tornando-os mais acessíveis, rápidos e integrados digitalmente.

Para isso, a organização identificou necessidade de desenvolver um novo sistema de informação, com capacidades adequadas ao novo posicionamento do negócio, incluindo uma plataforma digital que centraliza a marcação de serviços automóveis, permitindo aos clientes agendar assistência num local à escolha ou num posto de oficina parceiro, com um sistema de avaliação para garantir qualidade e confiança

1.2 Recolha de informação e investigação do domínio

Para apoiar o desenvolvimento da aplicação Auto Hub, o grupo adotou uma abordagem organizada na recolha e análise de dados. O objetivo foi identificar as necessidades dos clientes e do mercado, assegurando que a solução proposta responde de forma eficiente aos desafios da nossa empresa.

Para desenvolver o novo projeto, seguimos uma abordagem estruturada:

- **Definição de Requisitos** – Identificação das dificuldades dos clientes e necessidades da Auto Hub.
- **Pesquisa de Mercado** – Análise de concorrentes e boas práticas na digitalização de serviços automóveis.
- **Síntese da Informação** – Organização dos dados para definir funcionalidades essenciais, como marcação digital e sistema de avaliações.

1.3 Contribuição dos autores

Rui Albuquerque	25%
Ellen Sales	25%
João Leite	25%
Paulo Lacerda	25%

2 Contexto do negócio e oportunidade de transformação digital

2.1 Caracterização do promotor e área de atuação

A AutoHub é uma startup inovadora no sector automóvel, que disponibiliza uma plataforma digital para centralizar a oferta de serviços relacionados com automóveis.

Fundada por um grupo de empreendedores e investidores com vasta experiência no mercado automóvel, a empresa tem como missão simplificar a vida dos condutores e das empresas do sector, promovendo uma experiência mais integrada e eficiente.

Através da aplicação, as empresas parceiras podem disponibilizar uma ampla gama de serviços, como reparação, manutenção e assistência. Com um foco centrado nos condutores individuais, a AutoHub opera a nível nacional, com planos de expansão para mercados internacionais no futuro.

2.2 Contexto do mercado que originou a necessidade/oportunidade

Nos últimos anos, tem-se verificado uma crescente digitalização do consumo, com os consumidores a procurarem cada vez mais soluções online para a aquisição de produtos e a marcação de serviços. No entanto, o mercado automotivo continua fragmentado, obrigando os condutores a recorrer a múltiplas plataformas para diferentes necessidades, como a compra de peças, a marcação de revisões ou a obtenção de assistência em caso de avaria. Esta falta de integração entre serviços cria ineficiências e dificulta a experiência do utilizador. A AutoHub surge como resposta a esta lacuna, oferecendo uma solução centralizada que unifica num único ecossistema digital o agendamento de serviços e o acesso a assistência automóvel, tornando todo o processo mais simples, rápido e conveniente.

2.3 Transformação digital e novas formas de geração de valor

A AutoHub propõe uma transformação digital no sector automóvel, integrando num único ecossistema digital os serviços relacionados com automóveis. Através da plataforma, os condutores podem aceder, de forma rápida e conveniente, a serviços essenciais, como reparações, manutenção e assistência. Esta centralização elimina a necessidade de recorrer a múltiplas fontes, reduzindo a fragmentação do mercado e melhorando a experiência do utilizador. Além disso, a digitalização dos processos permite uma maior transparência, rapidez nas transações e personalização dos serviços, tornando a AutoHub uma solução inovadora que acrescenta valor tanto para os clientes como para as empresas do sector.

2.4 Objetivos da organização com a introdução do novo sistema

A AutoHub tem como objetivo revolucionar a forma como os condutores e empresas do setor automóvel acedem a serviços e produtos, resolvendo ineficiências atuais do mercado através da digitalização e integração de processos. Abaixo, apresentam-se os principais objetivos da plataforma, bem como as limitações que pretende ultrapassar:

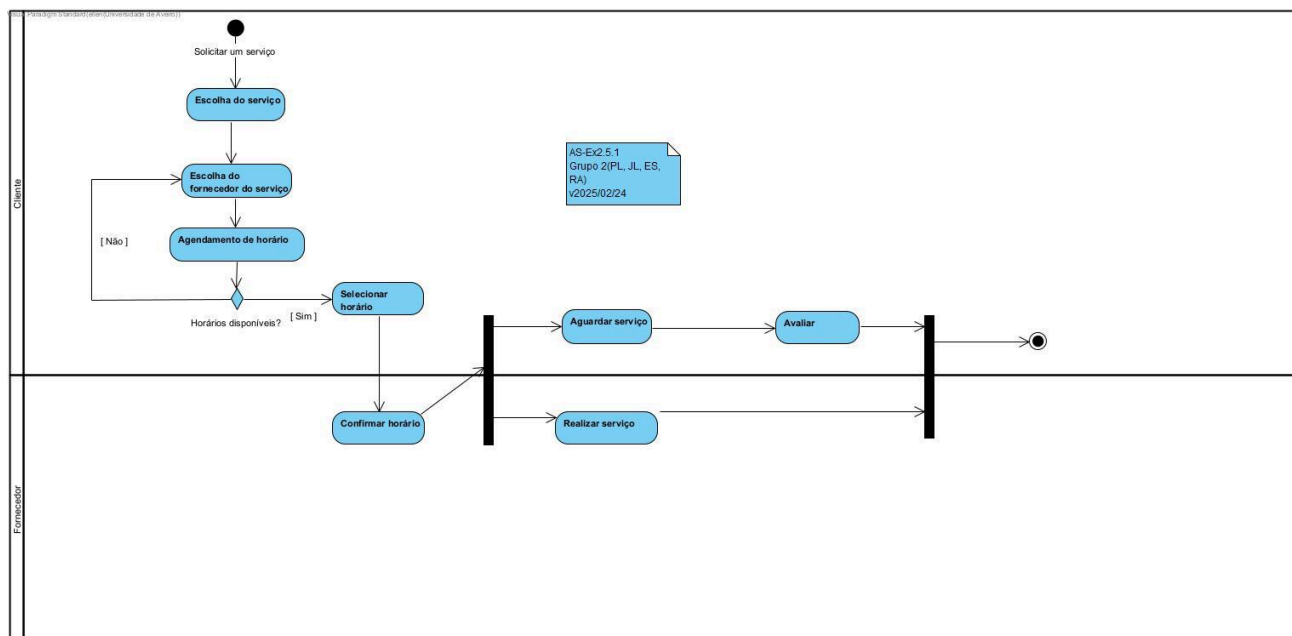
Problema/limitação	Objetivo
Falta de integração entre serviços automóveis, obrigando os condutores a	Criar um ecossistema digital unificado, onde os condutores possam aceder a todos os serviços num

Problema/limitação	Objetivo
utilizarem múltiplas plataformas para diferentes necessidades.	único local, reduzindo a necessidade de múltiplas interações e tornando o processo mais eficiente.
Dificuldade das empresas do setor em alcançar clientes de forma digital e gerir as suas ofertas de forma eficiente.	Disponibilizar uma plataforma intuitiva que permita às empresas registadas gerir facilmente os seus serviços e produtos, com um aumento previsto de 25% na taxa de conversão de clientes.
Falta de transparência nos preços e disponibilidade de serviços, levando a decisões demoradas por parte dos condutores.	Oferecer comparação de preços e avaliações em tempo real, promovendo maior transparência e confiança, reduzindo o tempo médio de decisão de compra em 30%.
Baixa confiança dos consumidores nos serviços automóveis devido à falta de histórico e avaliações de fornecedores.	Implementar um sistema de avaliação e feedback para empresas e serviços, garantindo que 80% dos utilizadores utilizem avaliações para tomar decisões.
Demora na obtenção de assistência em caso de avarias ou emergências na estrada.	Implementar um serviço de assistência 24/7, permitindo que 90% das chamadas de emergência sejam atendidas em menos de 10 minutos.

2.5 Novos processos de trabalho

1. Processo de Solicitação de Serviços

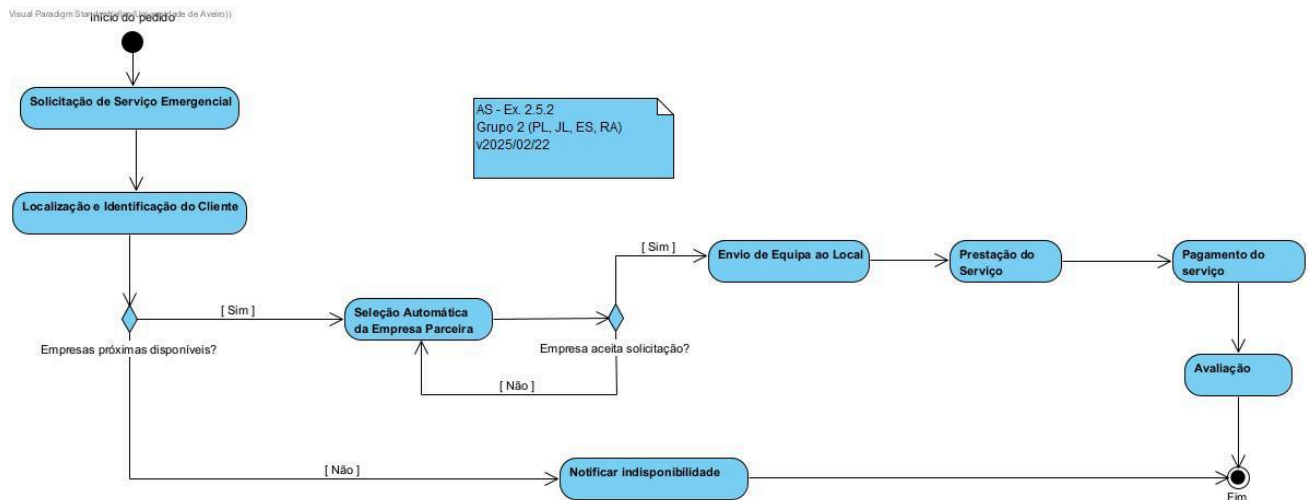
A AutoHub permite que condutores solicitem assistência emergencial de forma rápida e prática. Basta seleccionar o tipo de serviço necessário, informar a localização e confirmar a solicitação. Em poucos instantes, um profissional será enviado ao local, garantindo atendimento ágil e transparente.



2. Serviços emergenciais

A AutoHub oferecerá um serviço rápido e eficiente de assistência emergencial, conectando condutores a empresas parceiras especializadas em situações imprevistas, como avarias, pneus

furados e problemas na bateria. Através da plataforma, os utilizadores poderão solicitar ajuda em poucos cliques, recebendo atendimento no local com transparência nos prazos e custos.



3 Visão Geral do Produto

Este capítulo apresenta uma visão global do AutoHub, definindo o conceito central do produto, os principais casos de utilização, o ambiente de utilização e os limites/exclusões da plataforma.

3.1 O Conceito do Produto

O AutoHub é uma plataforma digital que centraliza e otimiza o acesso a serviços automóveis, com foco na **marcação de agendamentos** e na implementação de um robusto **sistema de avaliação** (escala de 0 a 10).

Principais características:

- **Integração de Serviços:** Reúne num único ecossistema serviços como manutenção, reparação e limpeza, bem como a aquisição de peças e acessórios.
- **Marcação de Agendamentos:** Permite que os clientes agendem os serviços de forma rápida e intuitiva, podendo escolher entre atendimento no local (com custo adicional) ou em postos/oficinas parceiros.
- **Sistema de Avaliação:** Garante a qualidade dos serviços através de feedback dos utilizadores, promovendo transparência e confiança na oferta dos parceiros.
- **Atendimento Emergencial (Opcional):** Para as empresas que dispõem deste recurso, o AutoHub integra a possibilidade de solicitar assistência emergencial, facilitando a resolução de avarias ou imprevistos.

3.2 Visão Geral dos Casos de Utilização

A plataforma foi concebida para suportar os seguintes casos de utilização, que refletem as necessidades dos clientes e a dinâmica operacional do sistema:

- **Criação de Conta de Utilizador:**
Permite o registo e gestão do perfil dos clientes, possibilitando o acesso personalizado aos serviços.
 - **Pesquisa de Serviços Automóveis:**
Facilita a consulta e visualização dos serviços disponíveis, permitindo filtrar por localização, tipo de serviço e avaliação.
 - **Marcação de Agendamentos:**
Possibilita aos clientes selecionar o serviço desejado, escolher o local de atendimento (in loco ou em oficina parceira) e agendar a data e hora que melhor se adequem às suas necessidades.
 - **Sistema de Avaliação e Feedback:**
Após a prestação dos serviços, os utilizadores podem avaliar e deixar comentários, contribuindo para a transparência e qualidade da plataforma.
 - **Gestão do Histórico de Serviços:**
Permite o acompanhamento das intervenções realizadas, facilitando a consulta de serviços passados e o planeamento de manutenções futuras.
-

3.3 Ambiente de Utilização

O AutoHub foi desenvolvido tendo em conta a necessidade de mobilidade e acessibilidade dos utilizadores:

- **Dispositivos e Navegadores:**
A plataforma é acessível tanto através de dispositivos móveis (smartphones e tablets) como de navegadores web, garantindo uma experiência consistente e responsiva em diferentes tamanhos de ecrã.
 - **Integração com Serviços de Geolocalização:**
Facilita a identificação e exibição de oficinas e pontos de atendimento próximos ao utilizador, otimizando o processo de escolha do local para a prestação de serviços.
 - **Meios de Pagamento Digitais:**
A integração com soluções de pagamento online assegura transações seguras e ágeis, simplificando o processo de confirmação dos agendamentos. complementar esta secção, demonstrando como os diversos componentes interagem.
-

3.4 Limites e Exclusões

Embora o AutoHub se proponha a ser uma solução abrangente para a gestão de serviços automóveis, existem alguns limites e exclusões que definem o seu âmbito de atuação:

- **Intermediação de Serviços:**

A plataforma atua exclusivamente como intermediária, não prestando diretamente os serviços automóveis. A efetiva prestação dos serviços é da responsabilidade dos parceiros e oficinas certificadas.

- **Seleção de Parceiros:**

Inicialmente, apenas serão listadas oficinas e prestadores de serviços que cumpram critérios de certificação, garantindo um padrão mínimo de qualidade.

- **Atendimento Emergencial Opcional:**

O recurso de atendimento emergencial será disponibilizado apenas por empresas que tenham capacidade e infraestrutura para o oferecer.

- **Limitações Geográficas Iniciais:**

O lançamento da plataforma poderá restringir a oferta de serviços a determinadas áreas geográficas, com planos de expansão para outros mercados no futuro.

4 Roadmap para o desenvolvimento

O desenvolvimento do AutoHub será realizado de forma incremental, permitindo a entrega contínua de valor, a validação junto dos utilizadores e a adaptação às necessidades do mercado. O roadmap foi estruturado em quatro fases principais, cada uma com objetivos e funcionalidades bem definidas, de forma a assegurar uma evolução consistente do sistema.

Fase 1: Produto Mínimo Viável (MVP)

Nesta fase inicial, o foco será implementar as funcionalidades essenciais que permitam validar o conceito da plataforma com um grupo piloto de utilizadores. As principais funcionalidades incluem:

- **Criação e Gestão de Conta:** Desenvolvimento do registo de utilizadores e da gestão de perfis, garantindo um acesso personalizado à plataforma.
- **Pesquisa de Serviços Automóveis:** Implementação de um mecanismo de pesquisa que permita aos clientes consultar os serviços disponíveis, filtrando por localização, tipo de serviço e avaliação.
- **Agendamento de Serviços:** Criação do fluxo de marcação de serviços, permitindo ao utilizador selecionar o tipo de atendimento (no local ou em oficina parceira) e agendar data e hora.
- **Sistema de Avaliação e Feedback:** Desenvolvimento do sistema de avaliação (escala de 0 a 10) que possibilite aos clientes classificar e comentar os serviços prestados, assegurando transparência e melhoria contínua.

Fase 2: Integração com Parceiros e Expansão Funcional

Após a validação do MVP, a próxima fase envolve a integração dos parceiros e a ampliação das funcionalidades da plataforma. Nesta fase serão abordados:

- **Gestão de Parceiros:** Criação de um módulo que permita às oficinas e prestadores de serviços registar-se e gerir as suas ofertas, assegurando que apenas parceiros certificados são listados.
- **Integração com Geolocalização e Pagamentos Digitais:** Implementação de serviços que permitam a localização de oficinas próximas e a realização de transações de forma segura e ágil, otimizando a experiência do utilizador.
- **Otimização dos Fluxos de Agendamento e Avaliação:** Melhoria da interface e dos processos para garantir uma utilização intuitiva e eficiente da plataforma.

Fase 3: Funcionalidades Avançadas e Atendimento Emergencial

Com a plataforma já em funcionamento e a experiência dos utilizadores validada, a fase seguinte consiste na implementação de funcionalidades que agreguem valor adicional:

- **Atendimento Emergencial (Opcional):** Desenvolvimento de um módulo específico para o atendimento de emergências, permitindo que, para os parceiros que dispõem desta capacidade, seja possível oferecer assistência imediata em situações de avaria ou imprevistos.
- **Aprimoramento dos Algoritmos de Recomendação:** Utilização de dados de histórico, avaliações e localização para sugerir serviços e parceiros de forma personalizada aos utilizadores.
- **Comunicação em Tempo Real:** Integração de canais de notificação (como SMS ou notificações push) para atualizar os clientes sobre o status dos agendamentos e eventuais mudanças.

Fase 4: Escalabilidade e Expansão de Mercado

Na última fase, o foco será consolidar a plataforma e prepará-la para uma expansão geográfica e funcional, com as seguintes ações:

- **Melhorias de Performance e Segurança:** Implementação de medidas que garantam a escalabilidade do sistema, bem como a segurança dos dados dos utilizadores e transações realizadas.
- **Expansão Geográfica:** Ampliar a oferta dos serviços para novas regiões, ajustando a integração com parceiros locais e adaptando o sistema às necessidades regionais.
- **Integração de Novos Serviços Complementares:** Explorar a possibilidade de incluir serviços adicionais que possam complementar a oferta atual, reforçando o ecossistema digital proposto pelo AutoHub.

Cada uma destas fases será dividida em incrementos menores, organizados em sprints, para que as funcionalidades possam ser entregues, testadas e ajustadas continuamente. Essa abordagem incremental garante que o produto evolua de forma ágil e alinhada com as expectativas dos clientes e dos parceiros, permitindo uma adaptação constante ao ambiente competitivo e às novas oportunidades de mercado.

5 Anexos

Sem anexos adicionais.