

SOFTWARE DESIGN AND TOTAL EXPERIENCE

Gabriela Rodrigues Salomão

1TDSPN 2023

Entrega Sprint 01 Porto Bike da Porto Seguro

Descritivo do primeiro sprint

Autores:

Débora Lopes

RM 97836

Guilherme Dias

RM 99577

Lucas Peres

RM 551567

Murilo Caumo

RM 551247

Renato Romeu

RM 551325

"Passo a passo, não consigo pensar em nenhum outro modo de se realizar algo"

Michael Jordan

Sumário:

Visão geral	03
Análise sobre a transformação digital na Porto Seguro	04
Análise sobre a aplicação do conceito de indústria 4.0 na Porto Seguro	05
Análise sobre a aplicação do conceito de sociedade 5.0 na Porto Seguro	06
Proposta preliminar de visão de escopo do projeto	07
Problemas e desafios do projeto	08
Justificativas	09
Business Model Canvas	10

Visão geral

PROJETO LILA

Simplificar e agilizar todo o processo de contratação e gerenciamento de seguros para ciclistas da Porto Seguro. A tecnologia em desenvolvimento de seguros de bicicleta inclui a criação de uma plataforma online, web e mobile, integrada com os sistemas da Porto Seguro, onde os ciclistas podem adquirir seguros com facilidade e a rapidez, além de fornecer funcionalidades adicionais, como o gerenciamento de apólices, acompanhamento de sinistros, avaliação de riscos, financeiro e suporte ao ciclista.

Análise sobre a transformação digital na Porto Seguro

Durante a pesquisa fundamental (diretamente no site da Porto Seguro) encontramos diversos indicadores de movimento da companhia para uma transformação digital completa. Hoje mais de 90 % das soluções e produtos da Porto Seguro podem ser acessados inteiramente online, se a necessidade de intervenção humana.

Neste cenário entende-se que a transformação digital está quase completa dentro da companhia, salvo algumas exceções.

O time de vendas por exemplo é um deles, mesmo que em seus sistemas internos exista o uso de ferramentas avançadas (estima-se com base no front voltado para o cliente), muitos acessos a informações ainda se dão por intermédio da equipe de vendas e consultores.

Hoje é possível quase que em sua totalidade, contratar ou estudar diversas possibilidades de serviços e produtos oferecidos pela Porto Seguro. Com a diversidade em tais produtos e serviços, é notável também a gama de produtos e serviços voltados para o conforto e a comodidade dos seus clientes.

Existem soluções completas e com visão 360° voltadas para o cliente, serviços complementares como o cuidado a segurança dos seus bens, propriedade, saúde, finanças entre outros.

Analisando os seus produtos é perceptível o interesse da companhia em levar cada vez mais produtos e serviços aliados a tecnologias, como a possibilidade em obter uma conta Porto Bank Digital, financiamentos online, seguro fiança para o proprietário e inquilino online e ágil, agendamentos de serviços e produtos, tudo isso integrado através da web/app.

Análise sobre a aplicação do conceito de indústria 4.0 na Porto Seguro

Apesar dos fortes investimentos em tecnologia, em seus produtos e serviços. Com as fontes públicas, não é possível identificar claramente se a empresa está inserida no conceito de indústria 4.0. Seria necessário o acesso a dados internos para que com unanimidade está informação seja corroborada.

A indústria 4.0 é um movimento de transformação que vem revolucionando a forma que as empresas fabricam, melhoram e distribuem seus produtos.

Tecnologias potencializadoras e capacitadoras estão sendo cada vez mais integradas ao chão de fábrica e ao pensamento estratégico da organização, elevando seu patamar produtivo.

Entre elas, podemos citar algumas que servem de pilar para o desenvolvimento da era 4.0, como a Internet of Things (IoT), cloud computing, análise de dados, inteligência artificial e machine learning.

Analisando estes dados, é possível entender que a indústria 4.0 está muito mais relacionada com a manufatura do que com a construção de serviços, no entanto, vale ressaltar que não é porque a Porto Seguro não produz produto, que ela não esteja inserida ou se inserindo na indústria 4.0.

Basta olhar para o desafio proposto aos alunos FIAP 2023. Criar uma solução capaz de vistoriar bicicletas sem a necessidade de um inspetor (ou utilizando o inspetor em segundo plano como um auditor). Neste cenário fica claro de que há o objetivo direto em trabalhos mais aprofundados como cloud computing, análise de big data, machine learning e muita inteligência artificial.

Analisando friamente é notável que ao isolar cada um destes componentes a empresa estaria longe de uma introdução forte e apropriada na indústria 4.0, no entanto, ao somar cada um destes itens com a solicitação da Porto e adicionando o ponto futuro de "migração deste sistema para outros produtos porto", trata-se claramente de um forte avanço para dentro das inúmeras possibilidades e camadas da indústria 4.0.

Sendo assim, analisando positivamente e negativamente, a conclusão que chegamos é de que a Porto está inserida nos conceitos de Indústria 4.0.

Análise sobre a aplicação do conceito de sociedade 5.0 na Porto Seguro

Falar sobre sociedade 5.0 é um tanto quanto complicado quando contextualizado ao cenário Brasileiro, até o momento pré-covid19, o brasileiro rejeitava fortemente modelos de negócios, estruturas da sociedade e convergência entre a tecnologia e a realidade.

Muitas empresas, empresários e a sociedade em si, acreditavam que não seria possível (ao menos não rapidamente) substituir ações tipicamente brasileiras como o aperto de mão caloroso, mesmo que analisando produtos na internet, ir até a loja para comprá-lo ou falar com um vendedor sobre o produto.

Essa realidade estava sendo reconstruída ano após ano, mas de maneira tão lenta que, caso não houvesse motivos de força maior, ainda estaríamos neste mesmo modus operandi. Não que existe algo de bom em uma catástrofe, mas seguindo o processo evolutivo, sim o meio é capaz de mudar organizações e estruturas rapidamente.

"O conceito de Sociedade 5.0 sucede o de Indústria 4.0. Neste, tecnologias inovadoras e automação são o foco; naquele, o cerne será a posição do ser humano no centro da nova sociedade. A Sociedade 5.0 vai integrar à qualidade de vida do ser humano os benefícios das tecnologias da 4ª Revolução Industrial, desenvolvendo smart cities (cidades inteligentes)".

Após este breve prólogo, vamos a questão fundamental, sim a Porto está inserida no conceito de sociedade 5.0, ainda que o país se encontre em fase embrionária deste conceito.

A maior parte dos serviços e produtos ofertados tem como prática uma operação similar, voltada para o conforto do seu cliente. Poder acessar a soluções completas e visando produtos e serviços 360°, do seguro de seu smartphone, ao seguro de saúde. Dividido entre diversos departamentos.

A Porto pensou em inserir no mercado uma cultura que cuida da pessoa, da empresa e da organização, você como indivíduo pode ser segurado financeiramente, ter a sua saúde segurada, seus produtos e seus bens materiais.

A demanda de serviços presenciais não será extinta no país, principalmente pela densidade logística necessária para atender a 100% do país, tal como alguns de seus produtos exigirem a intervenção humana direta, no entanto, a praticidade de realizar todas estas solicitações, interfaces e contatos através do remoto, possibilita a inclusão da Porto na Sociedade 5.0.

Proposta preliminar de visão de escopo do projeto

Este conteúdo poderá ser acessado em vídeo através do link:
https://youtube.com/playlist?list=PLnsC4Y30EcL6qKCS7_K1v3EJAIRzGY_uA

Caso queira um breve resumo, trazemos para você algumas informações comprimidas em poucas linhas.

Nossa proposta visa trabalhar através do reconhecimento de imagem as inúmeras possibilidades de produtos analisados. A IA fará o reconhecimento de documentos, do indivíduo e do produto, neste caso a Bike.

Essa IA será responsável por comparar se o produto descrito na nota fiscal, corresponde com o produto fotografado como evidência e se ambos pertencem ao indivíduo.

Parece simples, vamos ver mais sobre isso no vídeo. Basta clicar no link acima.

Problemas e desafios do projeto

Elencando diretamente a construção do nosso protótipo, nosso primeiro desafio é acessar a informações sensíveis e estatísticas da Porto, tais como a quantia de seguros bike vigentes, ticket médio, principais modelos de bikes, tempo de assinatura de um seguro do usuário, erros sistêmicos, plataforma de acionamento ao seguro, contato com a central de atendimento.

Todos estes pontos são relevantes para a construção da nossa proposta, pois precisamos identificar logo no começo quais são os pontos de dor da companhia, através da análise de big data.

Como desafio temos a construção de um banco de dados para comparar as fotos tiradas pelos possíveis segurados com o produto previamente cadastrado. Devido ao tipo de negócio, não é possível neste momento, introduzir machine learning, pois o tempo de integração entre o aprendizado e a aplicabilidade não condiz com a nossa realidade.

Em outras palavras, nós vamos trabalhar em parceria com fabricantes e revendedores de bikes, com a finalidade de criar um protótipo capaz de identificar as bikes mais comuns do mercado.

Nossa proposta está baseada na experiência da jornada, independente da complexidade da produção, nosso objetivo é simples, mesmo que seja longo, o foco está no usuário.

Por isso nosso projeto está embasado em 6 etapas simples.

1. O usuário que já está previamente cadastrado no sistema da Porto como um possível segurado é direcionado para o nosso sistema através de uma API.
2. Ao entrar em nosso sistema o usuário será convidado a tirar uma foto de um documento que contenha seu CPF ou RG, **essa foto fará o link através de uma API nas instituições governamentais (se permitidos) para preencher todos os dados do usuário no sistema***¹, caso o usuário opte pelo não fornecimento deste acesso, ele terá que preencher manualmente os campos.
3. Após essa análise uma nova foto do usuário é solicitada, apenas para registro em nosso banco de dados.
4. Uma nova foto é solicitada, agora da NF da bike, que fará também o preenchimento dos dados no banco de dados e permitirá que a inteligência artificial comece o seu trabalho.
5. Agora chegou o momento da foto da bike, com uma foto tirada o sistema vai identificar se o produto realmente é o descrito na nota fiscal, se a nota fiscal está dentro dos parâmetros de normalidade como "preço, empresa, modelo, etc", se estes itens estão saturados ou não.
6. Após essa etapa a IA identifica possíveis danos ao produto e caso encontre, solicita uma foto aproximada da peça ou local com dano.

Estas etapas voltam para o sistema da Porto através de uma API reversa, cabendo a empresa aprová-lo ou não como segurado.

¹ Este item está em discussão, mas faz parte do nosso projeto inicial, por isso optamos em mantê-lo até o presente momento.

Justificativa

Apesar de parecer complicada e realmente é, a produção deste sistema. A Sociedade 5.0 coloca o ser no centro da equação, a experiência é o que importa.

Caso o sistema solicite muitas etapas, preenchimento manual, muitas fotos, a experiência pode ser comprometida.

A praticidade tem que ser para o usuário, e a empresa tem que ter acesso aos dados para monitorar resultados, análises qualitativas e quantitativas, independente da complexidade da construção do sistema em si.

Nosso objetivo não é entregar algo por entregar, nosso objetivo é criar um sistema pioneiro capaz de ser migrado para diversas plataformas, serviços e produtos.

Nossa proposta não visa a cobrança de mensalidades ao usuário ou a empresa. No caso da Porto, nossa proposta é uma collab, entre o fornecimento dos dados necessários e integrações necessárias do lado a Porto e a energia e o desejo em fazer algo único.

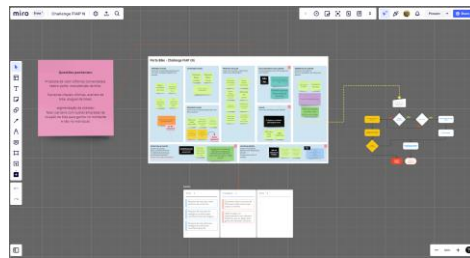
Em uma versão 2.0 do projeto, possuímos um modelo de negócios, assunto este que discutiremos em outro tópico mais para frente.

Business Model CANVAS

Precisamos de algo tangível, então temos diversas ferramentas aplicadas em nosso desenvolvimento atual, você poderá acompanhar estas etapas nas ferramentas abaixo:

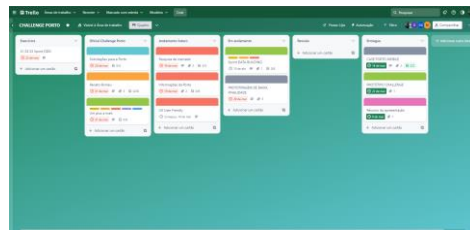
Alguns destes links dão acesso imediato para excluir, adicionar, mover ou editar dados, portanto, além de conter dados sensíveis sobre o projeto. Solicitamos que estes links não sejam compartilhados.

BMC (Miro)



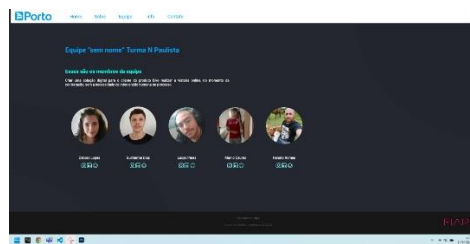
https://miro.com/app/board/uxiVMYsnho8=/?share_link_id=143060508000

Trello



<https://trello.com/invite/b/v93wrDyH/AT11f0499ff0327qb8914cd824f171cc26b6DC353DC/challenge-porto>

Web (entra ao ar em mai/23)



<https://www.1tdspn23.com.br>