

Tema 8 – *HouseMaster*: Empresa de serviços e manutenção doméstica (Parte 1)

No dia-a-dia de uma casa, muitas vezes é necessário fazer-se reparações e arranjos relativamente simples, como pinturas, colocação de quadros, trocas de lâmpadas, ou mesmo outras intervenções mais complexas, que necessitam de profissionais especializados, como canalizadores, picheleiros, eletricitas, carpinteiros, entre outros. A empresa HouseMaster presta serviços de manutenção e reparação doméstica de vários tipos, desde os mais simples, como trocar uma lâmpada ou fixar um quadro na parede, que não requer a intervenção de um profissional, até aos mais complexos, como reparação de fugas de água e outras avarias, que possam requerer a visita de um profissional. Tanto para os serviços simples como para os serviços mais complexos, a empresa mantém uma carteira de colaboradores, profissionais e não profissionais, que se disponibilizam a dar resposta a essas solicitações.

Ao contactar a empresa, um cliente classifica o serviço pretendido de uma lista de serviços previamente definida. A depender do tipo de serviço, a empresa procura na sua carteira de colaboradores um que o possa executar. Os honorários do colaborador, acrescidos da taxa de gestão da empresa para o respectivo tipo de serviço, são contabilizados no valor a ser pago pelo cliente. Alguns serviços, como os de pintura, são cobrados em função do tipo do imóvel, que poderá ser, por exemplo, um T1, T2, T3, ou T4.

Depois de executar o serviço, o cliente poderá dar uma classificação ao serviço prestado, tanto ao nível do resultado quanto ao nível da qualidade de atendimento do colaborador. Estas classificações são registadas no perfil do colaborador que, se manter níveis altos de excelência do serviço prestado, poderá ainda contar com gratificações adicionais ao valor a receber pela trabalho realizado. Por outro lado, colaboradores com baixas prestações podem não ser chamados para novos serviços. Ao tentar atribuir um serviço a um colaborador, a empresa procurará sempre atribuí-lo ao colaborador disponível com maior qualidade de prestações registadas.

A empresa mantém o registo das suas carteiras de clientes e de colaboradores, assim como dos serviços realizados e dos serviços agendados.

Implemente também outras funcionalidades que considere relevantes, para além dos requisitos globais enunciados na página inicial.