



INSTITUTO FEDERAL DE
EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA
PIAÚÍ

Curso: Tecnologia em Análise e Desenvolvimento de Sistemas

Disciplina: Projeto integrador II

Professor: Ely Miranda

Alunos: Bruno Castro; Matheus Levi; Wesley David; Vinicius Roosevelt

Projeto HelloService ~~“uber de garçom”~~

Briefing:

Em um determinado restaurante aconteceram episódios desagradáveis com funcionários, desde a falta justificada por causa de problemas de saúde com algum colaborador até faltas injustificadas. O que não prejudicou o atendimento adequado em um desses episódios foi a pronta indicação de um dos garçons, um colega de seu ex-trabalho que estava de folga, pode atender ao pedido do colega e ainda ganhar um extra. Então, há garçons ou cozinheiros que estão de folga ou até procurando emprego que poderiam suprir essa necessidade momentânea do restaurante. Desse modo, a proposta é desenvolver um aplicativo que possa disponibilizar prestadores de serviço ociosos que possam suprir a necessidade rapidamente do dono do estabelecimento.

Personas:

Tim Berners-Lee, cozinheiro, idade 35 anos, masculino

Descrição: Lee é um cozinheiro especialista em comidas típicas do nordeste, tais como, carne de sol, churrasco, maria isabel etc. Ele já possui 17 anos de experiência, já trabalhou em Recife e atualmente trabalha em um restaurante famoso da cidade. Então, possui boa reputação no meio da cozinha e se sente bem no seu emprego atual. Entretanto, está fazendo uma reforma na sua casa e procura ganhar um dinheiro extra em seus horários de folga. Por isso, está sempre em contato com os colegas para saber se há uma atividade temporária para cozinheiro.

Amanda Dimitri, garçonete, 32, Feminino

Descrição: Amanda é uma garçonete que entrou na profissão recentemente, pois com a pandemia ficou sem renda, ela trabalhava como vendedora ambulante no centro da cidade, então, já tinha certa experiência com o atendimento ao público. Atualmente, não está muito satisfeita com o seu emprego e sempre pergunta para os colegas e até clientes com quem mantém mais contato, se há vagas de emprego em outros restaurantes. Desse modo,

pegando bicos em outros lugares, pretende ganhar mais experiência e conseguir um emprego num bom estabelecimento.

Antônio, dono de restaurante, idade 43 anos, masculino

Descrição: Antonio é um empresário que sempre procura atender bem os seus clientes, possui um restaurante na zona nobre da cidade e já conta com 10 anos de experiência. Ele sempre mantém um quadro de funcionários que conseguem dar conta da demanda do restaurante, mas que já passou algumas vezes por problemas, por motivo de funcionários acidentados ou doentes. Por essa razão ele procura sempre ter uma boa relação com seus colaboradores para que a equipe fique coesa e falte o mínimo possível. Dessa boa relação com eles, surgiu o contato com outro cozinheiro indicado por seus próprios funcionários que já o salvou no caso da falta de um de seus cozinheiros auxiliares.

Mapa de empatia:

Antônio

Pensa:

- Deixar de atender os seus clientes sem atendimento adequado por falta de um colaborador não é benéfico para seu estabelecimento.
- Poderia haver um serviço que pudesse indicar um profissional eficiente para suprir a falta do funcionário titular.
- Existem profissionais ociosos no mercado que poderiam atender essa demanda.

Ouço:

- Que demora para fazer um prato e o restaurante nem está lotado.
- Há um colega meu que está de folga, posso chamá-lo para ajudar, chefe?

Fala:

- Gostaria de atender mais rápido os seus clientes.
- Um funcionário faz muita falta para um atendimento eficiente.

Vê:

- Garçons sendo perguntados várias vezes se o prato já está perto de sair
- Clientes insatisfeitos com a demora no atendimento.

Pontos problemáticos:

É muito burocrático contratar um funcionário e a demanda rápida inviabiliza esse contrato temporário.

Não aguenta mais a perda de credibilidade do seu estabelecimento por causa da falta de funcionários.

Benefícios:

- Poderá contar com qualquer colaborador, assim que houver um imprevisto de forma rápida e sem burocracia.
- O seu restaurante não perderá credibilidade e será cada vez mais requisitado por seus clientes.

Amanda

Pensa:

- Precisa ter experiência para conseguir um emprego melhor.
- Prefere usar o tempo ocioso para fazer bico em outros estabelecimentos.
- É necessário uma rede de comunicação que facilite o trabalho temporário em outros restaurantes.

Ouço:

- Qual a sua experiência em atendimento ao público?
- Como você soube dessa vaga?
- É difícil encontrar bons profissionais.

Fala:

- Pretende ganhar bastante experiência para obter uma remuneração melhor.
- Um amigo me indicou essa vaga.

Vê:

- Colegas mais experientes saindo para empregos melhores.
- Estabelecimentos precisando de colaboradores temporários

Pontos problemáticos:

Não consegue saber quais lugares tem uma vaga temporária que ela possa se candidatar.

Há vagas temporárias no estabelecimento que ela pretende trabalhar, mas perdeu a oportunidade porque não sabia.

Benefícios:

Poder escolher uma vaga temporária que ajudará a ganhar mais experiência na área que ela deseja.

Ter a oportunidade de trabalhar em bons restaurantes.

Lee

Pensa:

- Quando estiver com tempo livre, poderia fazer um bico temporário para ganhar uma grana extra.
- O trabalho temporário permite conhecer novos restaurantes e aprimorar sua prática no preparo dos pratos.

Ouve:

- Um determinado restaurante precisou de um cozinheiro para substituir o titular que teve que faltar.
- Ficar apenas em um restaurante não garante estabilidade para a profissão de cozinheiro.

Fala:

- A grana extra além de ajudar na reforma da casa, vai ajudar a ter mais aperfeiçoamento na sua profissão.
- Fiquei sabendo dessa vaga por indicação de um ex-colega.

Vê:

- Vagas temporárias ociosas, mas que só sabe muito tempo depois que havia a vaga.
- Estabelecimentos precisando de funcionários temporários, mas que não sabem onde encontrar um que supra as necessidades da empresa.

Pontos problemáticos

- Não saber em tempo hábil sobre uma vaga temporária.

Benefícios:

- Encontrar uma vaga temporária de modo rápido ou até escolher em qual restaurante poderá atuar em seu tempo ocioso.
-

Visão de Produto:

Para proprietários de restaurantes que necessitam suprir a falta de/ aumentar temporariamente os funcionários com eficiência e sem burocracia. HelloService é uma plataforma que serve de intermediário para contato entre profissionais da área de atendimento ao cliente e culinária, diferente de alternativas como GetNinjas, propomos uma solução mais rápida com foco no atendimento de demanda, permitindo o contato direto com o profissional para que possam negociar valores e comissões do serviço.

Caixa:

nome:

HelloService

slogan: Tornamos a contratação temporária de colaboradores tão fluida quanto a dinamicidade que a sua empresa precisa.

HelloService, trazendo os melhores serviços de Garçom na palma da sua mão

funcionalidades:

busca por filtro

avaliação do serviço e empresa

agendamento de trabalho

benefícios

recrutamento rápido

baseado em proposta e demanda

aumento da rede de contatos

Product Backlog

IBL	Tema	Descrição	Valor	Estimativa	ROI	Sprint
	Prestador de serviço	Como prestador de serviço preciso cadastrar meus dados no sistema para que possa ter um perfil validado.				
	Prestador de serviço	Como prestador de serviço preciso demonstrar que sou um profissional capacitado apresentando minha carteira de trabalho e certificados.				
	Estabelecimento	Como estabelecimento preciso cadastrar meus dados no sistema para que possa ter um perfil validado.				
	Estabelecimento	Como estabelecimento preciso ver uma lista de prestadores de serviço de preferência em um mapa para escolher o mais próximo e que chegará em menos tempo no meu estabelecimento.				
	Prestador de serviço	Como prestador de serviço preciso ver uma lista das vagas disponíveis no mapa, indicando a distância para saber qual o mais próximo que posso ir.				
	Prestador de serviço	Como prestador de serviço preciso saber se o estabelecimento para qual estou me candidatando é bem avaliado pelos outros colegas.				
	Estabelecimento	Como estabelecimento preciso saber se o prestador que estou procurando contratar é bem avaliado pelos outros estabelecimentos.				

*Desenhar o wireframe