

**GESTÃO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**

ANA CLAUDIA FAUSTINO DE MELO

ANDRÉ HENRIQUE MORAES RODRIGUES BARRETO

FERNANDA VICTÓRIA FELIX LIMA

JHON WELLISSON TAVARES

JOÃO ITALO PEREIRA DO NASCIMENTO SOUSA

JOÃO VICTOR GARCIA LEAL MONTEIRO

MELQUEZEDEK SANTOS FERREIRA

YURI VITÓRIO DA SILVA COSTA

**START-UP ECOAR SERVIÇOS**

**João Pessoa**

**2024**

ANA CLAUDIA FAUSTINO DE MELO

ANDRÉ HENRIQUE MORAES RODRIGUES BARRETO

FERNANDA VICTÓRIA FELIX LIMA

JHON WELLISSON TAVARES

JOÃO ITALO PEREIRA DO NASCIMENTO SOUSA

JOÃO VICTOR GARCIA LEAL MONTEIRO

MELQUEZEDEK SANTOS FERREIRA

YURI VITÓRIO DA SILVA COSTA

**START-UP: ECOAR SERVIÇOS**

Projeto apresentado ao curso Gestão da Tecnologia da Informação, na Disciplina Projetos e Processos de TI e Governanças e Serviços de TI para obtenção da segunda nota, sob orientação dos professores Demetrius de Castro do Amaral, Antunes Vila Nova Neto, Leia Fernandes de Assis Garcia.

**João Pessoa**

**2024**

**RESUMO**

O projeto "Ecoar Serviços" será uma plataforma inovadora que visa simplificar a busca e contratação de profissionais qualificados para realizar serviços domésticos e de manutenção. Através dessa plataforma, os clientes podem encontrar uma variedade de profissionais habilidosos em diversas áreas, desde manutenção de TI até trabalhos de jardinagem, encanamento, pintura e elétrica. A missão da plataforma é facilitar a vida das pessoas, proporcionando um meio eficiente de contratar serviços de manutenção domiciliar.

A plataforma "Ecoar Serviços" será desenvolvida com foco na facilidade de uso e na segurança dos usuários. Os clientes podem explorar perfis de profissionais, avaliações de outros clientes e solicitar agendamentos com apenas alguns cliques. Por outro lado, os profissionais têm a oportunidade de expandir sua base de clientes e aumentar sua visibilidade no mercado, tudo através de uma plataforma centralizada e intuitiva.

**SUMÁRIO**

[1 INTRODUÇÃO 5](#_Toc167698631)

[2 ESCOPO 6](#_Toc167698632)

[2.1 DESENVOLVIMENTOS WEB E APP MOBILE 6](#_Toc167698633)

[2.2 SISTEMAS DE GERENCIAMENTO DE CONTEÚDO (CMS) 6](#_Toc167698634)

[2.3 BANCO DE DADOS 6](#_Toc167698635)

[2.4 APIS DE GEOLOCALIZAÇÃO 6](#_Toc167698636)

[2.5 SISTEMA DE AVALIAÇÃO E FEEDBACK 6](#_Toc167698637)

[2.6 AUTENTICAÇÃO E SEGURANÇA 6](#_Toc167698638)

[2.7 NOTIFICAÇÕES EM TEMPO REAL 6](#_Toc167698639)

[2.8 CHAT OU SISTEMA DE MENSAGENS 6](#_Toc167698640)

[2.9 INTEGRAÇÕES COM REDES SOCIAIS 6](#_Toc167698641)

[3 REQUISITOS FUNCIONAIS 7](#_Toc167698642)

[4 PRIORIZAÇÃO DOS REQUISITOS 10](#_Toc167698643)

[5 DIAGRAMA DE CASO DE USO 11](#_Toc167698644)

[6 RESTRIÇÕES E LIMITAÇÕES 15](#_Toc167698645)

[7 REQUISITOS NÃO FUNCIONAIS 19](#_Toc167698646)

[8 CONCLUSÃO 21](#_Toc167698647)

[9 BIBLIOGRAFIA 22](#_Toc167698648)

1 INTRODUÇÃO

No ritmo acelerado da vida moderna, encontrar profissionais confiáveis e qualificados para realizar tarefas domésticas ou de manutenção pode ser uma tarefa desafiadora. Seja para consertar um vazamento, formatar um computador ou simplesmente pintar uma parede, a busca por especialistas capacitados pode consumir tempo e energia preciosos.

Para simplificar esse processo e proporcionar uma solução abrangente e conveniente, apresentamos o "Ecoar serviços". Trata-se de uma plataforma inovadora e acessível que conecta clientes a uma variedade de profissionais habilidosos em diversas áreas, prontos para atender às necessidades específicas de cada solicitação.

Nossa missão é facilitar a vida das pessoas, proporcionando um meio eficiente de encontrar e contratar serviços de manutenção domiciliar. Com uma ampla gama de especialidades disponíveis, desde manutenção de TI até trabalhos de jardinagem, encanamento, pintura e elétrica, o "Ecoar serviços" se destaca como a solução completa para todas as demandas de serviço doméstico.

Nossa plataforma foi projetada com foco na facilidade de uso e na segurança dos usuários. Clientes podem explorar perfis de profissionais, avaliações de outros clientes e solicitar agendamentos com apenas alguns cliques. Por outro lado, os profissionais têm a oportunidade de expandir sua base de clientes e aumentar sua visibilidade no mercado, tudo através de uma plataforma centralizada e intuitiva.

Ao unir a conveniência da tecnologia digital com a habilidade artesanal dos profissionais, o "Ecoar serviços" se posiciona como um facilitador essencial para aqueles que buscam serviços de qualidade e confiáveis em suas casas. Estamos comprometidos em tornar a experiência de contratação de serviços domiciliares mais eficientes, transparente e satisfatória para todos os envolvidos.

2 ESCOPO

2.1 DESENVOLVIMENTOS Web e App mobile

Site responsivo.

2.2 SISTEMAS de Gerenciamento de Conteúdo (CMS)

Facilitar a gestão de conteúdo na plataforma, permiti que atualize facilmente informações sobre os profissionais, serviços oferecidos, avaliações dos clientes, etc.

2.3 BANCO DE DADOS

MySQL

2.4 APIs de Geolocalização

APIs de geolocalização para facilitar a busca de profissionais próximos à localização do cliente, tornando o processo de seleção mais conveniente e eficiente.

2.5 Sistema de Avaliação e Feedback

2.6 Autenticação e Segurança

O Auth, para garantir a segurança dos dados dos usuários.

2.7 Notificações em Tempo Real

Integre um sistema de notificações em tempo real para manter os usuários informados sobre o status dos agendamentos, atualizações nos perfis dos profissionais, etc.

2.8 Chat ou Sistema de Mensagens

2.9 INTEGRAÇÕES com Redes Sociais

Permita que os usuários compartilhem suas experiências na plataforma em redes sociais, além de oferecer a opção de login através de contas em redes sociais, o que pode facilitar o processo de cadastro e login.

3 REQUISITOS FUNCIONAIS

|  |  |
| --- | --- |
| RF001 | Cadastro de Usuário |
|  | Descrição: Permitir que clientes e ajudantes de aluguel se cadastrem na Plataforma. |
| Restrições: |
| Saídas: |

|  |  |
| --- | --- |
| RF002 | Busca o profissional |
|  | Descrição: Oferecer aos clientes a capacidade de pesquisar e filtrar. |
| Restrições: |
| Saídas: |

|  |  |
| --- | --- |
| RF003 | Agendamento de serviços |
|  | Descrição: Permitir que os clientes agendem serviços. |
| Restrições: |
| Saídas: |

|  |  |
| --- | --- |
| RF004 | Alterar perfil |
|  | Descrição: Permitir que clientes e ajudantes de aluguel atualizem e gerenciem seus perfis. |
| Restrições: |
| Saídas: |

|  |  |
| --- | --- |
| RF005 | Desativar perfil |
|  | Descrição: Permitir que clientes e ajudantes de aluguel atualizem e gerenciem seus perfis. |
| Restrições: |
| Saídas: |

|  |  |
| --- | --- |
| RF006 | Realizar login |
|  | Descrição: Permitir que clientes e ajudantes de aluguel atualizem e gerenciem seus perfis. |
| Restrições: |
| Saídas: |

|  |  |
| --- | --- |
| RF007 | Avaliar cliente/profissional |
|  | Descrição: Permitir que os clientes avaliem e comentem sobre os serviços prestados. |
| Restrições: |
| Saídas: |

|  |  |
| --- | --- |
| RF008 | Mensagens |
|  | Descrição: Oferecer um sistema seguro de pagamento online. |
| Restrições: |
| Saídas: |

|  |  |
| --- | --- |
| RF009 | Notificações |
|  | Descrição: Enviar notificações por e-mail ou mensagem de texto. |
| Restrições: |
| Saídas: |

|  |  |
| --- | --- |
| RF010 | Exibir Relatório de Vendas |
|  | Descrição: |
| Restrições: |
| Saídas: |

|  |  |
| --- | --- |
| RF011 | Solicitar Saque |
|  | Descrição: |
| Restrições: |
| Saídas: |

|  |  |
| --- | --- |
| RF012 | Visualizar solicitações de saque |
|  | Descrição: |
| Restrições: |
| Saídas: |

|  |  |
| --- | --- |
| RF013 | Gerar QrCode Pix |
|  | Descrição: |
| Restrições: |
| Saídas: |

|  |  |
| --- | --- |
| RF014 | Confirmar Pagamento |
|  | Descrição: |
| Restrições: |
| Saídas: Atualizar o saldo do profissional |

|  |  |
| --- | --- |
| RF015 | Realizar pagamento cliente/empresa |
|  | Descrição: |
| Restrições: |
| Saídas: |

|  |  |
| --- | --- |
| RF016 | Solicitar Suporte |
|  | Descrição: |
| Restrições: |
| Saídas: |

|  |  |
| --- | --- |
| RF017 | FeedBack cliente/profissional |
|  | Descrição: |
| Restrições: |
| Saídas: |

4 PRIORIZAÇÃO DOS REQUISITOS

|  |  |
| --- | --- |
| RF001 | Prioridade: Essencial |

|  |  |
| --- | --- |
| RF002 | Prioridade: Essencial |

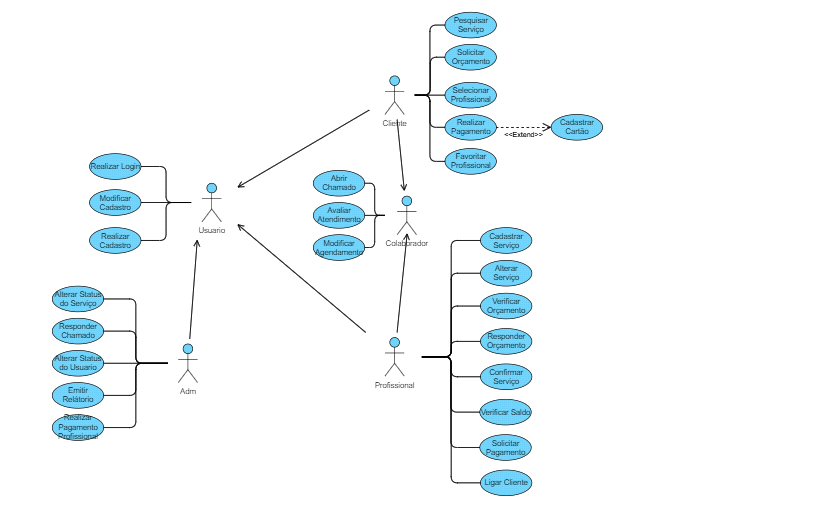
|  |  |
| --- | --- |
| RF003 | Prioridade: Importante |

|  |  |
| --- | --- |
| RF004 | Prioridade: Desejável |

|  |  |
| --- | --- |
| RF005 | Prioridade: Essencial |

|  |  |
| --- | --- |
| RF006 | Prioridade: Desejável |

5 DIAGRAMA DE CASO DE USO



|  |  |
| --- | --- |
| Cod. | CSU001 |
| Tipo | Primário |
| Atores | Profissional/Cliente/Admin |
| Descrição | Realizar login: Entrar na plataforma |

|  |  |
| --- | --- |
| Cod. | CSU002 |
| Tipo | Primário |
| Atores | Profissional/Cliente/Admin |
| Descrição | Modificar cadastro: alterar informações |

|  |  |
| --- | --- |
| Cod. | CSU003 |
| Tipo | Primário |
| Atores | Profissional/Cliente/Admin |
| Descrição | Realizar cadastro: cadastrar usuário |

|  |  |
| --- | --- |
| Cod. | CSU004 |
| Tipo | Primário |
| Atores | Admin |
| Descrição | Alterar status do serviço |

|  |  |
| --- | --- |
| Cod. | CSU005 |
| Tipo | Primário |
| Atores | Admin |
| Descrição | Responder chamado: Ser o suporte para dúvidas ou problemas que ocorra. |

|  |  |
| --- | --- |
| Cod. | CSU006 |
| Tipo | Primário |
| Atores | Admin |
| Descrição | Alterar status do usuário |

|  |  |
| --- | --- |
| Cod. | CSU007 |
| Tipo | Primário |
| Atores | Admin |
| Descrição | Emitir relatório: para garantir transparência, prestação de contas, avaliação de desempenho e comunicação eficaz. |

|  |  |
| --- | --- |
| Cod. | CSU008 |
| Tipo | Primário |
| Atores | Admin |
| Descrição | Realizar pagamento do profissional: pagar pelo serviço prestado. |

|  |  |
| --- | --- |
| Cod. | CSU009 |
| Tipo | Primário |
| Atores | Profissional/Cliente |
| Descrição | Abrir chamado: entrar em contato com o suporte |

|  |  |
| --- | --- |
| Cod. | CSU0010 |
| Tipo | Primário |
| Atores | Profissional/Cliente |
| Descrição | Avaliar atendimento: mostrar a satisfação do serviço. |

|  |  |
| --- | --- |
| Cod. | CSU011 |
| Tipo | Primário |
| Atores | Profissional/Cliente |
| Descrição | Modificar agendamento: Se ocorre um imprevisto informar. |

|  |  |
| --- | --- |
| Cod. | CSU012 |
| Tipo | Primário |
| Atores | Cliente |
| Descrição | Pesquisar serviço: responsável em buscar o serviço desejado. |

|  |  |
| --- | --- |
| Cod. | CSU013 |
| Tipo | Primário |
| Atores | Cliente |
| Descrição | Solicitar orçamento: procurar saber o valor cobrado pelo serviço. |

|  |  |
| --- | --- |
| Cod. | CSU014 |
| Tipo | Primário |
| Atores | Cliente |
| Descrição | Selecionar profissional: escolher o melhor profissional e melhor custo. |

|  |  |
| --- | --- |
| Cod. | CSU015 |
| Tipo | Primário |
| Atores | Cliente |
| Descrição | Realizar pagamento: efetuar pagamento na plataforma. |

|  |  |
| --- | --- |
| Cod. | CSU016 |
| Tipo | Extends |
| Atores | Cliente |
| Descrição | Cadastrar cartão: Se pagamento for via cartão. |

|  |  |
| --- | --- |
| Cod. | CSU017 |
| Tipo | Primário |
| Atores | Cliente |
| Descrição | Favoritar profissional: Escolher um profissional favorito. |

|  |  |
| --- | --- |
| Cod. | CSU018 |
| Tipo | Primário |
| Atores | Profissional |
| Descrição | Cadastrar serviço: disponibilizará sua experiência e habilidades. |

|  |  |
| --- | --- |
| Cod. | CSU019 |
| Tipo | Primário |
| Atores | Profissional |
| Descrição | Alterar serviço: acrescentar habilidades adquiridas. |

|  |  |
| --- | --- |
| Cod. | CSU020 |
| Tipo | Primário |
| Atores | Profissional |
| Descrição | Verificar orçamento: Ver o serviço solicitado pelo cliente. |

|  |  |
| --- | --- |
| Cod. | CSU021 |
| Tipo | Primário |
| Atores | Profissional |
| Descrição | Responder orçamento: Disponibilizará valor, o dia e as horas que o serviço pode ser executado. |

|  |  |
| --- | --- |
| Cod. | CSU022 |
| Tipo | Primário |
| Atores | Profissional |
| Descrição | Confirmar serviço: aceitar o serviço. |

|  |  |
| --- | --- |
| Cod. | CSU023 |
| Tipo | Primário |
| Atores | Profissional |
| Descrição | Verificar saldo: Ver se o pagamento entrou na conta. |

|  |  |
| --- | --- |
| Cod. | CSU024 |
| Tipo | Primário |
| Atores | Profissional |
| Descrição | Solicitar pagamento |

|  |  |
| --- | --- |
| Cod. | CSU025 |
| Tipo | Primário |
| Atores | Profissional |
| Descrição | Ligar cliente: entrar em contato |

6 RESTRIÇÕES E LIMITAÇÕES

|  |  |
| --- | --- |
| RF001 | Cadastro de Usuário |
| Restrições | Deve ser verificada a autenticidade das informações fornecidas durante o cadastro. |
| Limitações | A plataforma deve garantir a segurança dos dados pessoais dos usuários, conforme regulamentos de privacidade |

|  |  |
| --- | --- |
| RF002 | Buscar o Profissional |
| Restrições | A busca deve ser restrita a profissionais cadastrados na plataforma. |
| Limitações | A plataforma deve garantir que apenas os perfis dos profissionais que concordaram em ser listados sejam exibidos na busca |

|  |  |
| --- | --- |
| RF003 | Agendamento de serviços |
| Restrições | Os clientes só devem poder agendar serviços dentro dos horários disponíveis dos profissionais. |
| Limitações | O sistema deve garantir que não ocorram conflitos de horários entre os agendamentos dos clientes e a disponibilidade dos profissionais. |

|  |  |
| --- | --- |
| RF004 | Alterar Perfil |
| Restrições | Os usuários só devem poder alterar informações específicas do perfil, como contato e áreas de atuação. |
| Limitações | O sistema deve garantir que as informações críticas do perfil não sejam alteradas por usuários não autorizados. |

|  |  |
| --- | --- |
| RF005 | Desativar Perfil |
| Restrições | A desativação do perfil deve ser reversível, permitindo que o usuário restaure seu perfil posteriormente, se desejar. |
| Limitações | O sistema deve garantir que as informações do perfil desativado não sejam acessíveis ou visíveis para outros usuários da plataforma. |

|  |  |
| --- | --- |
| RF006 | Realizar Login |
| Restrições | Apenas usuários cadastrados devem poder realizar login na plataforma. |
| Limitações | O sistema deve proteger contra tentativas de login não autorizadas, como tentativas de força bruta ou ataques de phishing. |

|  |  |
| --- | --- |
| RF007 | Avaliar cliente/profissional |
| Restrições | As avaliações devem ser baseadas em experiências reais e relevantes para os serviços prestados |
| Limitações | O sistema deve filtrar conteúdo impróprio ou inadequado nas avaliações, protegendo a integridade do sistema de avaliação. |

|  |  |
| --- | --- |
| RF008 | Mensagens |
| Restrições | O sistema de pagamento online deve cumprir padrões de segurança rigorosos para proteger as transações dos usuários. |
| Limitações | O sistema deve garantir que as informações de pagamento dos usuários sejam protegidas por criptografia e outras medidas de segurança. |

|  |  |
| --- | --- |
| RF009 | Notificações |
| Restrições | As notificações devem ser enviadas apenas para os destinatários relevantes e autorizados. |
| Limitações | O sistema deve garantir que as notificações sejam entregues de forma confiável e oportuna, sem sobrecarregar os usuários com mensagens desnecessárias. |

|  |  |
| --- | --- |
| RF010 | Exibir Relatório de Vendas |
| Restrições | O acesso ao relatório de vendas deve ser restrito a usuários autorizados, como administradores da plataforma. |
| Limitações | O sistema deve garantir a precisão e a confiabilidade dos dados apresentados no relatório de vendas, evitando informações incorretas ou inconsistentes. |

|  |  |
| --- | --- |
| RF011 | Solicitar Saque |
| Restrições | Os usuários só devem poder solicitar saques se atenderem a requisitos específicos, como um saldo mínimo ou um período de carência. |
| Limitações | O sistema deve processar as solicitações de saque de forma eficiente e precisa, garantindo que os usuários recebam seus pagamentos dentro do prazo especificado. |

|  |  |
| --- | --- |
| RF012 | Visualizar solicitações de saque |
| Restrições | O acesso às solicitações de saque deve ser restrito a usuários autorizados, como administradores da plataforma ou os próprios usuários que fizeram a solicitação. |
| Limitações | O sistema deve fornecer informações detalhadas sobre as solicitações de saque, incluindo o status atual e o histórico de transações relacionadas. |

|  |  |
| --- | --- |
| RF013 | Gerar QrCode Pix |
| Restrições | A geração de QR Code Pix deve seguir os padrões e protocolos estabelecidos pelo sistema de pagamentos Pix. |
| Limitações | O sistema deve garantir que os códigos QR gerados sejam válidos e possam ser escaneados corretamente por aplicativos de pagamento compatíveis com o Pix. |

|  |  |
| --- | --- |
| RF014 | Confirmar pagamento |
| Restrições | A confirmação de pagamento deve ser segura e precisa, garantindo que apenas transações válidas sejam registradas. |
| Limitações | O sistema deve atualizar os saldos dos profissionais de forma precisa e imediata após a confirmação do pagamento, refletindo as transações realizadas com precisão. |

|  |  |
| --- | --- |
| RF015 | Realizar pagamento/empresa |
| Restrições | Os pagamentos devem ser processados com segurança e eficiência, seguindo os protocolos de segurança estabelecidos pelo sistema de pagamento online. |
| Limitações | O sistema deve garantir que as transações financeiras sejam realizadas com precisão e que os fundos sejam transferidos para as contas dos destinatários de forma oportuna e confiável. |

|  |  |
| --- | --- |
| RF016 | Solicitar Suporte |
| Restrições | O acesso ao suporte técnico deve ser limitado a usuários autorizados, como clientes e profissionais registrados na plataforma |
| Limitações | O sistema deve fornecer um canal de suporte eficiente e responsivo para resolver problemas e responder a perguntas dos usuários de forma rápida e eficaz. |

7 REQUISITOS NÃO FUNCIONAIS

|  |  |
| --- | --- |
| RNF001 | RNF Segurança |
| TIPO | Segurança |
|  | Descrição: Garantir que os dados dos usuários sejam protegidos por meio de medidas de segurança como criptografia de dados, autenticação segura, etc. |

|  |  |
| --- | --- |
| RNF002 | RNF Desempenho |
| TIPO | Desempenho |
|  | Descrição: Manter tempos de carregamento rápidos e desempenho ágil da plataforma, mesmo durante períodos de alta carga de tráfego. |

|  |  |
| --- | --- |
| RNF003 | RNF Usabilidade |
| TIPO | Usabilidade |
|  | Descrição: Criar uma interface intuitiva e fácil de usar, com navegação simplificada e design responsivo para garantir uma boa experiência do usuário em dispositivos móveis e desktops. |

|  |  |
| --- | --- |
| RNF004 | RNF Disponibilidade |
| TIPO | Disponibilidade |
|  | Descrição: Garantir que a plataforma esteja disponível e acessível para os usuários durante a maior parte do tempo, minimizando o tempo de inatividade planejado e não planejado. |

|  |  |
| --- | --- |
| RNF005 | RNF Compatibilidade |
| TIPO | Compatibilidade |
|  | Descrição: Assegurar que a plataforma seja compatível com uma variedade de navegadores web e dispositivos para garantir uma ampla acessibilidade aos usuários. |

|  |  |
| --- | --- |
| RNF006 | RNF Escalabilidade |
| TIPO | Compatibilidade |
|  | Descrição: Projetar a plataforma de forma a permitir escalabilidade fácil e eficiente, para lidar com um aumento no número de usuários e estágios listados. |

|  |  |
| --- | --- |
| RNF007 | RNF Legalidade e Conformidade |
| TIPO | Legalidade e Conformidade |
|  | Descrição: Garantir que a plataforma esteja em conformidade com as leis e regulamentos locais relacionados à privacidade dos dados, igualdade de oportunidades, entre outros. |

8 CONCLUSÃO

O projeto "Ecoar Serviços" é uma solução abrangente e conveniente para a busca e contratação de serviços domésticos e de manutenção. Através dessa plataforma, os clientes podem encontrar profissionais qualificados em diversas áreas, enquanto os profissionais têm a oportunidade de expandir sua base de clientes e aumentar sua visibilidade no mercado.

A plataforma foi desenvolvida com foco na facilidade de uso, segurança e eficiência. Os clientes podem navegar pelos perfis dos profissionais, ler avaliações de outros clientes e agendar serviços de forma rápida e simples. Por sua vez, os profissionais podem gerenciar seus perfis, receber notificações em tempo real e expandir sua clientela de maneira organizada.

Em resumo, o "Ecoar Serviços" é uma ferramenta essencial para quem busca serviços de qualidade e confiáveis em suas casas, proporcionando uma experiência transparente, segura e satisfatória para todos os envolvidos.

9 BIBLIOGRAFIA

* <https://chat.openai.com/https://chat.openai.com/>
* <https://www.canva.com/projects>
* <https://online.visual-paradigm.com/pt/diagrams/features/use-case-diagram-software/>
* <https://blog.casadodesenvolvedor.com.br/requisitos-funcionais-e-nao-funcionais/>