

Universidade de São Paulo
Escola de Artes, Ciências e Humanidades - EACH - USP

Nomes: Camila Faria de Castro
Hector Gabriel Louzada
Leonardo de Melo Fontes
N. USP: 9019341
9019358
9019390
Professor: Marcelo Eler
Data: 24-08-2017
Engenharia de Sistemas de Informação - Turma 94

Projeto da disciplina
Entrega I – Estórias de usuário

Como projeto semestral da disciplina de Engenharia de Sistemas de Informação, o grupo demandante, constituído por André Carrenho Lopes, Fernando Fujimoto Inoue e Vinícius Chaim, solicitou o desenvolvimento de uma plataforma online para contratação de serviços direcionados a animais, como por exemplo, veterinário, banho e tosa, entre outros. A ideia é que os donos dos animais possam, através da plataforma, encontrar prestadores de serviço (petshops e profissionais autônomos) e agendar requisições.

O objetivo deste documento é apresentar a documentação das estórias de usuário, levantadas junto à equipe demandante em entrevistas, para direcionamento do desenvolvimento do trabalho considerando-se as funcionalidades requisitadas pelos usuários (que, neste contexto, poderão ser prestadores de serviço ou donos de animais).

I. Prestadores de serviço

Título: Cadastro de pet shop	
Quem? Como dono de um pet shop	
O que? Quero anunciar meu estabelecimento em uma plataforma online, com a criação de um perfil da minha loja, listando-se dados tais como nome da loja, logotipo, endereço e telefone de contato	
Por que? Para conseguir mais clientes e uma divulgação mais ampla dos serviços	
Prioridade: 1	Complexidade: 6

**Título: Cadastro de profissional autônomo****Quem?**

Como um profissional autônomo

O que?

Quero anunciar meu trabalho com animais domésticos em uma plataforma online, com a criação de um perfil, listando-se dados tais como nome completo, endereço, telefone de contato, tempo de atuação e experiência com animais

Por que?

Para conseguir oferecer meus serviços e ganhar dinheiro fazendo algo que gosto

Prioridade:1**Complexidade: 5****Título: Autenticação de pet shop****Quem?**

Como dono de um pet shop / profissional autônomo

O que?

Quero poder me autenticar em uma plataforma online de prestação de serviços a animais usando um e-mail e senha

Por que?

Para cadastrar os serviços oferecidos em meu estabelecimento e gerenciar requisições de clientes

Prioridade: 1**Complexidade: 4****Título: Cadastrar serviços****Quem?**

Como dono de um pet shop / profissional autônomo

O que?

Quero anunciar em uma plataforma online os serviços oferecidos por meu estabelecimento, como por exemplo, veterinário, babá, hotel de animais, dog walker e banho e tosa, sejam eles no domicílio do cliente ou em meu local de atendimento, com seus respectivos preços

Por que?

Para que clientes possam visualizar os serviços oferecidos e seus respectivos preços

Prioridade: 1**Complexidade: 10**

**Título: Retirada de animais em domicílio****Quem?**

Como dono de um pet shop / profissional autônomo

O que?

Quero oferecer ao meu cliente a possibilidade de buscar e levar o animal em seu domicílio para todo e qualquer serviço oferecido em meu estabelecimento, desde que informada a localização do cliente e a data/horário

Por que?

Para oferecer maior comodidade aos meus clientes quando da prestação de serviços para seus animais

Prioridade: 3**Complexidade: 5****Título: Cadastro de horários livres para prestação de serviços****Quem?**

Como dono de um pet shop / profissional autônomo

O que?

Quero cadastrar os horários livres para prestação de meus serviços em uma agenda virtual

Por que?

Para facilitar o agendamento de serviços por parte dos clientes, de modo que estes façam suas requisições de serviço já informando o horário desejado dentre os livres disponíveis

Prioridade: 2**Complexidade: 7****Título: Gerenciamento de requisições de serviço****Quem?**

Como dono de um pet shop / profissional autônomo

O que?

Quero gerenciar as requisições de clientes para prestação de um ou mais serviços oferecidos

Por que?

Para ter um melhor controle da minha agenda e otimizar o meu atendimento

Prioridade: 2**Complexidade: 5**

**Título: Confirmação ou cancelamento de agendamento****Quem?**

Como dono de um pet shop / profissional autônomo

O que?

Quero poder confirmar ou cancelar as requisições de serviço enviadas pelos clientes

Por que?

Para responder ao cliente quanto à realização ou não do serviço

Prioridade: 2**Complexidade: 2****Título: Avaliação de clientes após o atendimento****Quem?**

Como dono de um pet shop / profissional autônomo

O que?

Quero avaliar os clientes que utilizaram os serviços do meu estabelecimento

Por que?

Para manter uma relação duradoura com clientes fidelizados e alertar outros estabelecimentos quanto a aspectos negativos sobre estes (de caráter exploratório e aproveitador)

Prioridade: 3**Complexidade: 7****Título: Resposta a comentários no perfil do estabelecimento****Quem?**

Como dono de um pet shop / profissional autônomo

O que?

Quero poder responder comentários realizados no meu perfil

Por que?

Para manter uma relação mais próxima com meu cliente, tirar dúvidas e esclarecer outras questões

Prioridade: 3**Complexidade: 5**



II. Dono de animais

Título: Busca por prestadores de serviço

Quem?

Como dono de animais

O que?

Quero usar uma plataforma online para encontrar prestadores de serviço (petshops e profissionais autônomos) que atendam em minha cidade com base em categorias como:

- Cidade
- Preço
- Tipo de serviços prestados
- Qualidade (avaliação)
- Número de pedidos

Por que?

Para poder visualizar e escolher as melhores opções de serviços para meus animais

Prioridade: 1

Complexidade: 16

Título: Busca por prestadores de serviço via geolocalização

Quem?

Como dono de animais

O que?

Quero encontrar prestadores de serviço que atendam em regiões mais próximas à minha casa utilizando geolocalização

Por que?

Para poder escolher quem oferece os melhores serviços para meus animais

Prioridade: 3

Complexidade: 8

Título: Visualizar perfil de prestadores de serviços

Quem?

Como dono de animais

O que?

Quero poder visualizar o perfil de prestadores de serviço, com os dados sobre sua localização e contato, além dos comentários e avaliações feitos por outros usuários

Por que?

Para conhecer melhor o trabalho oferecido e acompanhar as avaliações do público que foi atendido

Prioridade: 1

Complexidade: 3

**Título: Cadastrar o perfil do animal****Quem?**

Como dono de animais

O que?

Quero poder cadastrar um perfil para meu animal em uma plataforma online para serviços a animais, colocando dados tais como nome, raça, sexo, peso e altura, detalhes médicos e, é claro, algumas fotos!

Por que?

Para fazer requisições de serviços a prestadores de serviço a animais

Prioridade: 1**Complexidade: 4****Título: Autenticação de usuário****Quem?**

Como dono de animais

O que?

Quero poder me autenticar em uma plataforma online de prestação de serviços a animais usando um e-mail e senha

Por que?

Para fazer requisições de serviços a prestadores de serviço a animais

Prioridade: 1**Complexidade: 4****Título: Fazer requisições de serviços****Quem?**

Como dono de animais

O que?

Quero agendar serviços como veterinário, babá, hotel de animais, dog walker e banho e tosa para meu animal em uma plataforma online, já selecionando o dia e horário do atendimento

Por que?

Para ter uma maior praticidade e conforto no agendamento de serviços para meu animal

Prioridade: 2**Complexidade: 14**

**Título: Visualizar agenda de prestadores de serviço****Quem?**

Como dono de animais

O que?

Quero ver os horários disponíveis na agenda dos prestadores de serviço a animais antes de contratar serviços

Por que?

Para poder ter um melhor planejamento das minhas ações e selecionar o horário mais adequado para mim

Prioridade: 2**Complexidade: 7****Título: Visualizar serviços agendados para meu animal****Quem?**

Como dono de animais

O que?

Quero visualizar os serviços que agendei para meu animal com cada prestador de serviços na plataforma

Por que?

Para ter um controle das minhas requisições

Prioridade: 2**Complexidade: 3****Título: Cancelamento de agendamento****Quem?**

Como dono de animais

O que?

Quero poder cancelar serviços que agendei na plataforma

Por que?

Para avisar ao prestador de serviços caso surja algum imprevisto que impossibilite o atendimento a meu animal

Prioridade: 2**Complexidade: 5**

**Título: Avaliação pública de prestadores de serviço****Quem?**

Como dono de animais

O que?

Quero poder avaliar prestadores de serviço com estrelas de 1 a 5

Por que?

Para classificar a minha experiência com o serviço

Prioridade: 1**Complexidade: 5****Título: Publicação de comentários no perfil do prestador de serviços****Quem?**

Como dono de animais

O que?

Quero publicar comentários no perfil do prestador de serviços

Por que?

Para expor de forma clara e pública a minha experiência, além de tirar dúvidas

Prioridade: 3**Complexidade: 6**