



Universidade do Minho

Mestrado em Engenharia Informática

Projeto em Engenharia Informática

Servicify

Fábio Senra A82108
Jaime Leite A80757
João Freitas A74814
João Pimentel A80874
Nuno Rei A81918
Paulo Barbosa A82886
Paulo Bento A81139
Pedro Gonçalves A82313

11 de novembro de 2020

Resumo

Trabalho em curso: a ser escrito...

Conteúdo

1	Introdução	1
1.1	Contexto	1
1.2	Motivação e Objetivos	1
1.3	Estrutura do Relatório	1
2	Análise e Especificação	2
2.1	Descrição do Projeto	2
2.2	Proposta de Valor	2
2.3	Análise Estratégica	3
2.4	Modelo de Negócio	4
2.4.1	Sumário Executivo	4
2.4.2	Equipa	4
2.4.3	Mercado e Concorrência	4
2.4.4	Projeções Financeiras	4
2.5	Levantamento de Requisitos	4
2.5.1	Requisitos comuns aos diferentes utilizadores	5
2.5.2	Requisitos dos solicitadores de serviços	6
2.5.3	Requisitos dos prestadores de serviços	8
2.5.4	Gestão do processo de negociação do orçamento	9
2.5.5	Requisitos de administração	10
2.5.6	Aspeto e sentimentos	11
2.5.7	Usabilidade	12
2.5.8	Performance	13
2.5.9	Operacional	13
2.5.10	Manutenção e suporte	14
2.5.11	Segurança	14
2.5.12	Cultural	15
2.5.13	Legalidade	15
3	Concepção da Resolução	16
3.1	Modelação do Sistema	16
3.1.1	Diagrama de <i>Use Cases</i>	16
3.1.2	Diagrama de Estados	16
3.1.3	Diagrama de Arquitetura do Sistema	19
3.1.4	Diagrama de Autenticação de Sistema	19
3.1.5	<i>Mockups</i> da Aplicação	20
3.2	Implementação do Sistema	22
3.2.1	Arquitetura da Plataforma	22
3.2.2	Modelos de Dados	22
3.2.3	<i>Back-end</i>	22
3.2.4	<i>Front-end</i>	22
3.2.5	<i>Deployment</i>	22
4	Gestão de Recursos	23
5	Conclusões e Trabalho Futuro	24
5.1	Conclusão	24
5.2	Trabalho Futuro	24
6	Anexos	25
6.1	Formulário Utilizado no Levantamento de Requisitos	25

Lista de Figuras

1	Proposta de valor da plataforma	3
2	Análise estratégica da plataforma	4
3	Diagrama de <i>Use Cases</i> da plataforma	16
4	Visão geral do sistema	17
5	Diagrama de estados referente aos prestadores de serviços	17
6	Diagrama de estados referente à edição de perfil de prestadores	18
7	Diagrama de estados referente aos solicitadores de serviços	18
8	Diagrama de arquitetura de sistema da plataforma	19
9	Diagrama de autenticação no Sistema	20
10	<i>Mockup</i> da página inicial da plataforma	21
11	<i>Mockup</i> da página de autenticação na plataforma	21
12	<i>Mockup</i> da página de perfil na plataforma	21
13	<i>Mockup</i> da página de listagem de categorias na plataforma	22
14	Número total de respostas obtidas ao questionário e gráfico de idades dos inquiridos	25
15	Gráficos de respostas do formulário sobre necessidade de serviço e necessidade de aplicação	25
16	Gráficos de respostas do formulário sobre adesão de prestadores e funcionalidades principais	26
17	Gráficos de respostas do formulário sobre tipos e métodos de pagamentos	26
18	Gráfico de respostas do formulário sobre taxa de utilização da aplicação	26

1 Introdução

Ao longo deste capítulo será apresentado o contexto do projeto, a sua motivação e os objetivos. Além disso, será, também, apresentada a estrutura dos restantes capítulos deste relatório.

1.1 Contexto

A prestação de serviços sempre foi uma variável contínua na história da humanidade. No entanto, ainda é algo que ocorre, maioritariamente, na sua forma mais pura, ou seja, sem uma ferramenta tecnológica para facilitar a sua requisição. Assim, vivendo num mundo que se torna mais dependente de tecnologia a cada dia que passa, facilitar este processo de fornecimento e requisição de serviços torna-se uma necessidade óbvia. A título de exemplo, imagine que pretende limpar a chaminé de sua casa, porém, não tem as ferramentas, nem as capacidades para o fazer. Assim, sem conhecer algum destes prestadores, perguntar a pessoas da sua zona, ou pesquisar online, a tarefa torna-se bastante complexa. Note-se, ainda, que este processo nem sempre funciona. Dito isto, a possibilidade de pesquisar diretamente numa plataforma onde existem vários prestadores para um determinado serviço permite reduzir exponencialmente o tempo de pesquisa, bem como garantir que o cliente pagará um preço justo com base no mercado. Além disso, poderá escolher o melhor prestador, tendo por base as avaliações dos seus trabalhos anteriores e, até mesmo, a localização de ambos. Quanto à perspetiva dos prestadores, o seu leque de clientes aumenta consideravelmente, devido à maior exposição proveniente do uso da plataforma, deixando de estarem dependentes apenas de quem já os conhece e usa os seus serviços.

1.2 Motivação e Objetivos

Em termos de objetivos da implementação desta plataforma, a ideia passa por permitir que os clientes tenham acesso aos serviços que necessitam, de forma simples e rápida, com base em avaliações dos vários prestadores qualificados, localização, preço de serviço, entre muitos outros fatores. Quanto aos prestadores em si, pretende-se que estes possam expor os seus serviços a uma maior população, de modo a aumentar os seus lucros e adquirir mais clientes. Note-se que, de modo a permitir a melhor experiência quer aos prestadores, quer às pessoas a quem é prestado o serviço, a aplicação exigirá uma avaliação de ambas as partes. Desta forma, torna-se possível expor situações menos positivas quer por parte dos clientes, quer por parte dos prestadores. Além disso, permite que, em caso de o serviço ser efetuado de forma positiva, o *score* do cliente ou do prestador possa subir, melhorando as suas chances de encontrar mais serviços.

Em jeito de resumo, o grande objetivo deste projeto passa por superar o estado da arte nesta temática, ou seja, desenvolver uma plataforma que se destaque dos concorrentes pelas suas funcionalidades. É, também, crucial que a plataforma permita simplificar a requisição de serviços, melhorando a qualidade de vida de solicitadores e prestadores.

1.3 Estrutura do Relatório

Este relatório está dividido em cinco capítulos principais. O presente capítulo introduz a motivação, contexto e o principal objetivo do projeto. No Capítulo 2 é apresentada a proposta de valor, modelo de negócio e requisitos do projeto. O Capítulo 3 descreve os vários passos de implementação da plataforma, desde a sua modelação até ao seu *deployment*. Posteriormente, no Capítulo 4, são apresentados os métodos de gestão de recursos utilizados no decorrer do projeto. Por fim, o Capítulo 5 descreve as conclusões principais e trabalho futuro.

2 Análise e Especificação

Neste capítulo será descrito, em maior detalhe, o projeto, nomeadamente, a proposta de valor do mesmo, a análise estratégica para promover a plataforma e o modelo de negócio.

2.1 Descrição do Projeto

Atualmente, o aparecimento de cada vez mais plataformas para efetuar processos bastante comuns no quotidiano das pessoas tem se tornado uma constante. Desta forma, a plataforma *Servicify* trata-se de um produto para facilitar a requisição e prestação de serviços, reduzindo o tempo despendido na procura dos melhores prestadores com base na categoria do serviço a realizar.

Assim, a plataforma foca-se tanto em melhorar a experiência de quem requer os serviços, como de quem os presta. Quanto aos primeiros, é possível facilitar a procura de profissionais, de forma otimizada e simples, sem ser necessário estar dependente de conhecidos de terceiros, pesquisas *online*, entre outros aspetos. No que toca aos segundos, estes têm a possibilidade de aumentar, facilmente, a sua rede de clientes, bem como utilizar apenas um ambiente para se darem a conhecer ao mercado.

É, também, importante destacar a forma como a qualidade dos utilizadores é avaliada. Esta avaliação é feita através de um sistema de avaliações ponto a ponto, ou seja, o cliente avalia o prestador e, ao mesmo tempo, é avaliado pelo último. Tal permite que os serviços prestados com qualidade sejam premiados e mais expostos em pesquisas futuras, além de que permite verificar, em certa medida, a veracidade das avaliações. Ademais, permite que um prestador possa recusar um serviço com base no comportamento passado de um determinado cliente.

2.2 Proposta de Valor

Como mencionado anteriormente, os consumidores da plataforma serão tanto os prestadores de serviços, como os solicitadores dos mesmos. Deste modo, como se pode observar na Figura 1, o valor de uma plataforma deste tipo recai na poupança temporal e monetária. Isto permite, através da facilidade na procura e comparação de prestadores, garantias de qualidade com base em avaliações e alargamento de visibilidade dos prestadores.

Apesar da existência de algumas opções no mercado, plataformas desta natureza não são frequentemente utilizadas no quotidiano das pessoas. De modo a evitar este problema, contrariamente aos concorrentes, o projeto em questão permite uma utilização grátis e contacto entre clientes e prestadores, com possibilidade de negociação diretamente na plataforma. É, também, crucial destacar que a plataforma não terá limite de categorias de serviços, ou seja, uma categoria não existente até então pode ser adicionada, após verificação, permitindo um aumento no público alvo da plataforma. Além disso, contrariamente a todos os concorrentes, a *Servicify* possui um sistema de avaliações *end-to-end*, permitindo não só verificar a realização de um serviço, mas também criar um histórico comportamental dos solicitadores, característica essencial para que um prestador possa aceitar ou recusar a realização do serviço, com base nos seus ideais.

É, ainda, importante destacar a tendência de futuro de uma plataforma como esta, numa realidade cada vez mais direcionada à tecnologia.

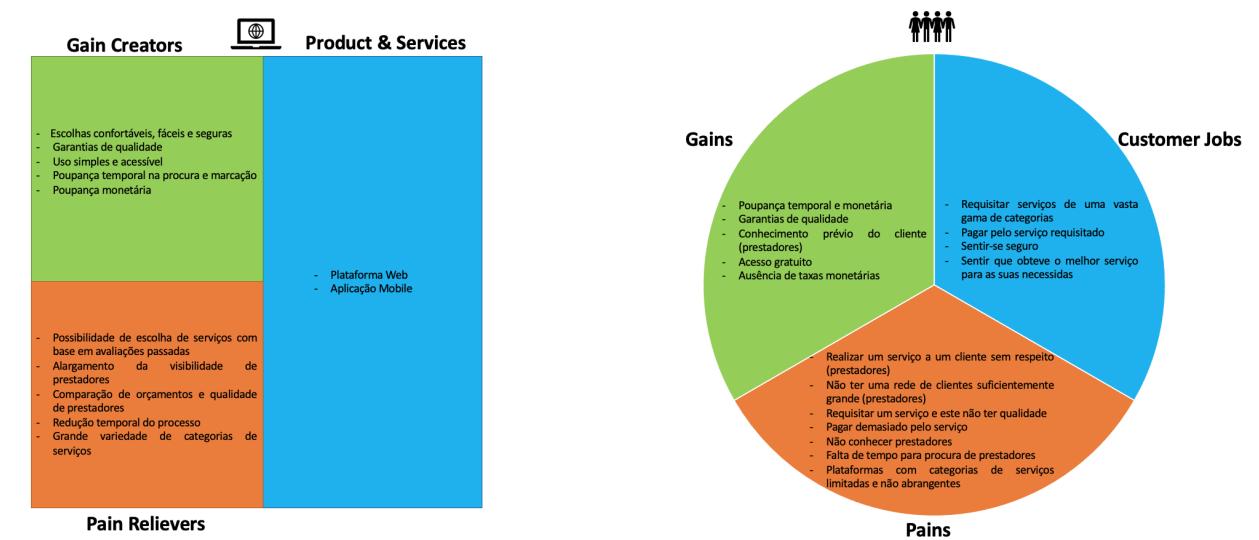


Figura 1 – Proposta de valor da plataforma.

2.3 Análise Estratégica

Como mencionado anteriormente, a grande missão da plataforma é permitir a requisição de serviços de forma simples, independentemente da categoria do serviço em questão. Além disso, é crucial garantir que os solicitadores possam escolher o prestador com base em vários parâmetros, como valor do serviço, qualidade do prestador (baseado em avaliações), localização, entre outros fatores que possam ser importantes.

Apesar de este tipo de plataformas não ser do conhecimento geral, existem concorrentes tal como referido anteriormente. Destes, podem ser destacados a plataforma *Olx* e *Craigslist*, ambos ambientes de partilha de anúncios, não direcionados a facilitar a realização de serviços. No entanto, plataformas como *Get Ninjas*, atuante do mercado brasileiro e mexicano, *Zaask* e *Fixando* foram construídas com a mesma base deste projeto. Todavia, nenhuma destas plataformas possui uma quantidade elevada de categorias de serviços, contrariamente ao *Servicify*, onde categorias podem ser adicionadas em qualquer momento, após validação. Além disso, é comum os prestadores terem que pagar para terem acesso e avaliarem os pedidos dos clientes, uma abordagem que pode facilmente baixar a taxa de aderência à plataforma. Ademais, as avaliações nestas plataformas apenas são efetuadas pelos clientes aos prestadores, perdendo-se a possibilidade de recusa de serviços por parte dos prestadores caso o cliente tenha demonstrado um perfil negativo anteriormente. De destacar, ainda, que estas avaliações não passam de texto e uma cotação entre 0 e 5, nem sempre ajudando a perceber, realmente, a qualidade dos envolvidos.

No que toca à estratégia da plataforma, a ideia passa por adquirir uma base de utilizadores considerável, permitindo aumentar a visibilidade da aplicação a curto prazo. Desta forma, os prestadores poderão, facilmente, aumentar a sua rede de negócio e os clientes terão acesso a cada vez mais opções. De modo a garantir uma maior adesão à plataforma, não podem ser implementadas táticas que possam afugentar os prestadores, como a necessidade de pagar para responder a clientes.

Assim, com base no *feedback* que pode ser obtido pela análise dos principais concorrentes, uma plataforma amigável aos seus utilizadores é a grande força deste projeto. A plataforma possui as bases para o sucesso uma vez que permite que os prestadores tenham conhecimento prévio do indivíduo a quem estão a realizar o serviço, e que possam orçar e negociar o valor do mesmo. Além destes aspetos, a existência de avaliações multi-campo e a facilitação da pesquisa de profissionais mais aptos para os interesses do cliente são fatores que poderão contribuir para o sucesso da mesma.

É, também, importante destacar que nenhuma das plataformas em comparação se estende a um território considerável, ou seja, todas elas se focam em um ou dois países, algo que o *Servicify* pretende globalizar, com o aumento da sua visibilidade e aderência. Apesar disso, a existência de plataformas semelhantes no mercado pode tornar-se um problema, tendo estas já uma base de utilizadores e não sendo universalmente utilizadas. Consequentemente, poderá haver alguma resistência de adesão quer de prestadores, quer de solicitadores.

Desta forma, a Figura 2 representa o *canvas* da análise estratégica da plataforma, retratando,

de forma sumariada, os aspetos mencionados ao longo desta secção.

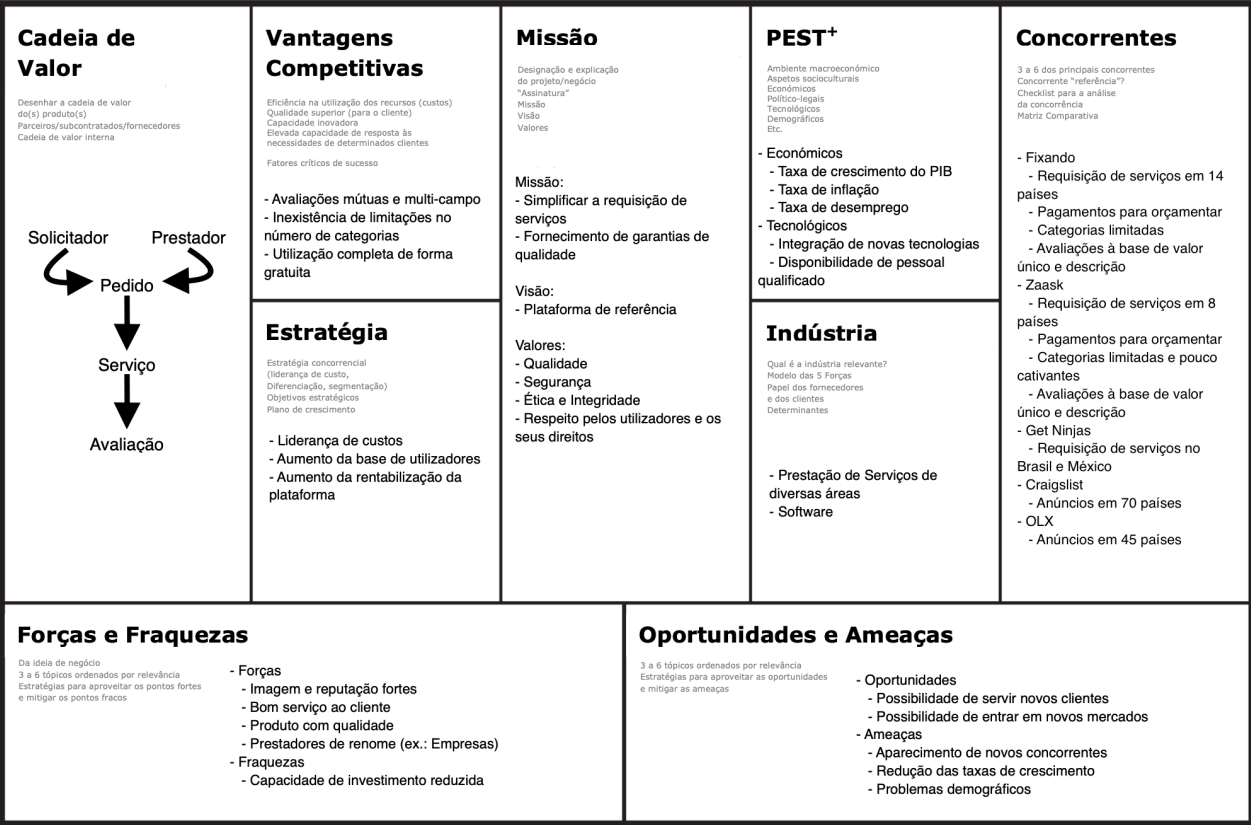


Figura 2 – Análise estratégica da plataforma.

2.4 Modelo de Negócio

Trabalho em curso: a ser escrito...

2.4.1 Sumário Executivo

Trabalho em curso: a ser escrito...

2.4.2 Equipa

Trabalho em curso: a ser escrito...

2.4.3 Mercado e Concorrência

Trabalho em curso: a ser escrito...

2.4.4 Projeções Financeiras

Trabalho em curso: a ser escrito...

2.5 Levantamento de Requisitos

Uma das etapas essenciais no desenvolvimento de peças de *software* é a etapa de levantamento de requisitos, fornecendo informações valiosas sobre aspetos a implementar na plataforma a ser desenvolvida. Para tal, além de *brainstorming* e discussões entre elementos, a equipa disponibilizou um formulário com questões pertinentes para auxiliar o processo, podendo este ser analisado na secção 6.1. No que respeita aos requisitos em si, estes podem ser divididos em dois grandes grupos: requisitos funcionais e requisitos não-funcionais. Quanto aos últimos, estes podem, ainda, ser subdivididos em diversas categorias.

Nesta sub-secção, começam por ser apresentados os requisitos funcionais em formato de cartão *Volere* simplificado, isto é, apresentando apenas os campos considerados mais relevantes. Desta forma, tornando cada cartão menos extenso, a leitura dos mesmos torna-se mais dinâmica. Em seguida, são, também, apresentados os requisitos não-funcionais.

No que toca à estrutura de cada cartão, esta é composta pelos seguintes campos:

- ID: identificador do requisito;
- Tipo: tipo do requisito consoante a divisão de *Volere*;
- Descrição: apresentação clara, concisa e objetiva do requisito;
- Justificação: esclarecimento do porquê do requisito existir;
- Critério de ajuste: quantificação do objetivo que se pretende alcançar com o requisito;
- Origem: forma/local de obtenção do requisito;
- Prioridade: importância da implementação deste requisito no projeto, seguindo o método de *MoSCoW* que divide os requisitos em 4 grupos:
 1. **Must:** Requisitos têm de ser obrigatoriamente implementados;
 2. **Should:** Requisitos que devem ser implementados;
 3. **Could:** Requisitos que poderiam ser implementados;
 4. **Won't:** Requisitos cuja implementação não está prevista dentro do espaço temporal do projeto.

Além disso, como principais *stakeholders* foram identificados os utilizadores que procuram alguém que lhes realize um dado serviço (solicitadores) e os utilizadores que prestam serviços (prestadores). Desta forma, o sistema é composto por, pelo menos, dois grupos de intervenientes alvo.

Em seguida apresentam-se os principais requisitos levantados, começando pelos que são comuns aos dois tipos de utilizadores alvo, seguidos pelos requisitos associados a cada entidade individual.

2.5.1 Requisitos comuns aos diferentes utilizadores

Os seguintes requisitos incidem essencialmente nas contas de cada utilizador, isto é, qualquer utilizador pode criar conta e alterar as características do seu perfil.

Id: 1	Tipo: Funcional
Descrição: Como utilizador geral devo conseguir criar conta.	
Justificação: Ter acesso às funcionalidades da aplicação.	
Critério de ajuste: O utilizador tem acesso a 100% das funcionalidades disponibilizadas.	
Origem: Introspeção.	
Prioridade: Must	

Id: 2	Tipo: Funcional
Descrição: Como utilizador geral devo conseguir editar o meu perfil.	
Justificação: O utilizador pode querer alterar o perfil para, por exemplo, mudar a sua palavra-chave.	
Origem: Introspeção.	
Prioridade: Should	

Para além de alterações na sua conta, existem funcionalidades que se revelam comuns, tanto para os solicitadores de serviços, como para quem os presta. Essas funcionalidades são: indicar o fim de serviços, cancelamento de serviços e, finalmente, a avaliação de serviços conforme indicam os requisitos abaixo indicados.

Id: 3	Tipo: Funcional
Descrição: Como utilizador geral devo conseguir indicar o término do serviço.	
Justificação: As duas partes do serviço indicam o fim para que o serviço seja validado como terminado.	
Origem: Introspeção.	
Prioridade: Must	

Id: 4	Tipo: Funcional
Descrição: Como utilizador geral devo conseguir cancelar um serviço.	
Justificação: Indisponibilidade de um utilizador para realização do serviço.	
Critério de ajuste: O cancelamento deve ser indicado, no mínimo, com 1 dia de antecedência.	
Origem: Introspeção.	
Prioridade: Must	

Id: 5	Tipo: Funcional
Descrição: Como utilizador geral devo conseguir avaliar o serviço.	
Justificação: O utilizador pretende dar <i>feedback</i> do serviço realizado.	
Origem: Questionário.	
Prioridade: Must	

Através do inquérito realizado, foi possível constatar que a possibilidade de visualizar faturas associadas aos vários serviços de cada utilizador se mostrou um aspeto importante. Desta forma, ao verem as informações de um serviço realizado, os utilizadores podem ver, caso exista, a fatura do mesmo.

Id: 6	Tipo: Funcional
Descrição: Como utilizador geral devo conseguir visualizar as faturas a mim associadas.	
Justificação: O utilizador pretende ver as faturas associadas ao seu nome.	
Origem: Questionário.	
Prioridade: Should	

2.5.2 Requisitos dos solicitadores de serviços

Como se pode observar pelo requisito número 7, de modo a dar início ao processo de requisição de um serviço, é necessário que o solicitador de serviço comece por escolher a categoria onde pretender ver a sua necessidade suprimida.

Id: 7**Tipo:** Funcional**Descrição:** Como solicitador de serviço devo conseguir escolher a categoria do serviço.**Justificação:** O utilizador pretende ver os prestadores de serviços apenas de uma determinada categoria.**Prioridade:** Must

Finita a escolha da categoria, devem ser apresentados os prestadores associados ao solicitador os prestadores mais indicados para o trabalho.

Id: 8**Tipo:** Funcional**Descrição:** Como solicitador de serviço devo conseguir ver os prestadores de serviço.**Justificação:** O utilizador pretende escolher um prestador de serviço.**Prioridade:** Must

Continuando o processo, ou seja, quando apresentada a lista de prestadores de serviço, é necessário que o solicitador do mesmo analise a lista da forma que melhor lhe convém, para isto, é necessário fornecer mecanismos de filtragem da lista por diversos aspetos.

Id: 9**Tipo:** Funcional**Descrição:** Como solicitador de serviço devo conseguir filtrar os prestadores de serviço.**Justificação:** O utilizador pode querer ver os prestadores de serviços ordenados, por exemplo, por melhor classificação.**Prioridade:** Should

Depois da análise à lista de prestadores de serviços, o solicitador deve escolher o prestador que deseja e, em seguimento, enviar o pedido de serviço.

Id: 10**Tipo:** Funcional**Descrição:** Como solicitador de serviço devo conseguir enviar um pedido de serviço para um prestador.**Justificação:** O utilizador pretende descrever o serviço que pretende ver realizado.**Prioridade:** Must

Nem sempre o solicitador encontrará exatamente o prestador de serviço que pretende e, desta forma, poderá pretender fazer um pedido urgente de serviço inserido numa determinada categoria.

Id: 11**Tipo:** Funcional**Descrição:** Como solicitador de serviço devo conseguir criar um pedido urgente de serviço.**Justificação:** O utilizador não consegue encontrar um prestador de serviço para a sua necessidade urgente.**Prioridade:** Could

Numa fase posterior da construção do sistema e quando já existir uma base consistente de utilizadores, é visto como uma vantagem a introdução de pagamentos *online* para que este se torne mais rentável e amigável aos utilizadores. Como numa fase prematura da aplicação, a angariação de

utilizadores é fulcral para que esta tenha uma boa visibilidade, a introdução de pagamentos nesta fase poderia repelir alguns utilizadores, como foi possível constatar pela realização de um questionário.

Id: 12	Tipo: Funcional
Descrição: Como solicitador de serviço devo conseguir pagar <i>online</i> .	
Justificação: O utilizador pretende realizar o pagamento de forma mais cómoda.	
Prioridade: Won't	

2.5.3 Requisitos dos prestadores de serviços

No que toca às contas dos prestadores, estes podem, ainda, fazer um *upgrade* à sua conta para uma conta *premium*. Desta forma, o seu perfil passa a ser mais visível para os utilizadores da aplicação.

Id: 13	Tipo: Funcional
Descrição: Como prestador de serviço devo conseguir atualizar a minha conta para <i>premium</i> .	
Justificação: O utilizador pretende receber benefícios <i>premium</i> .	
Prioridade: Should	

De forma a tornar a aplicação o mais abrangente possível, todas as categorias são bem-vindas e, por isso, os prestadores podem sugerir novas categorias que considerem que se encaixem melhor no seu serviço. De modo a garantir qualidade na plataforma, este pedido de inserção está sujeito a confirmação posterior de um administrador da aplicação.

Id: 14	Tipo: Funcional
Descrição: Como prestador de serviços devo conseguir realizar pedido para adição de nova categoria.	
Justificação: O utilizador não encontra a categoria onde se encaixa.	
Prioridade: Should	

Para dar seguimento ao pedido de serviço enviado pelo solicitador é necessário que o prestador aceite ou recuse esse pedido, como se pode ver pelo requisito 15.

Id: 15	Tipo: Funcional
Descrição: Como prestador de serviço devo conseguir aceitar um pedido de serviço.	
Justificação: O utilizador pretende realizar esse serviço.	
Prioridade: Must	

Id: 16	Tipo: Funcional
Descrição: Como prestador de serviço devo conseguir recusar um pedido de serviço.	
Justificação: O utilizador não quer realizar esse serviço.	
Prioridade: Must	

Após a aceitação de um serviço, o prestador de serviço dá início ao processo de orçamentação, enviando um primeiro valor, tendo em conta a descrição anteriormente enviada no pedido de serviço.

Id: 17**Tipo:** Funcional**Descrição:** Como prestador de serviço devo conseguir indicar o orçamento do serviço.**Justificação:** O utilizador pretende indicar o valor que prevê para o serviço.**Prioridade:** Should

No seguimento da possibilidade de visualização de uma fatura de um serviço, o prestador deve ter a possibilidade de associar o documento referente à mesma ao serviço em questão. Desta forma, a plataforma passa a ser uma ferramenta ainda mais útil para os seus utilizadores, possuindo documentos em formato digital, não sendo necessário manter registos em papel de faturas.

Id: 18**Tipo:** Funcional**Descrição:** Como prestador de serviço devo poder associar uma fatura a um serviço realizado.**Justificação:** O utilizador pretende facilitar o processo de fornecimento de faturas ao solicitador.**Origem:** Questionário**Prioridade:** Should

Além disso, já com todos os pormenores acertados sobre os serviços a serem realizados, o prestador de serviço deve poder aceder a todos os serviços por realizar e realizados.

Id: 19**Tipo:** Funcional**Descrição:** Como prestador de serviço devo conseguir visualizar serviços realizados e a realizar.**Justificação:** O utilizador pretende gerir as suas marcações.**Origem:** *Brainstorming***Prioridade:** Should

2.5.4 Gestão do processo de negociação do orçamento

No que toca ao processo de orçamento, após o prestador de serviços indicar o valor do orçamento podem ocorrer vários cenários:

- Solicitador de serviço aceita imediatamente o orçamento.
- Solicitador de serviço decide negociar o orçamento, ficando sujeito a posterior aceitação/negociação/recusa por parte do prestador de serviço.
- Solicitador de serviço recusa imediatamente o orçamento

Desta forma é possível reparar que tanto o prestador de serviço, como quem o solicita, pode aceitar, recusar ou negociar o orçamento. Por consequência os seguintes requisitos são comuns aos dois tipos de intervenientes.

Id: 20**Tipo:** Funcional**Descrição:** Como utilizador geral devo conseguir aceitar orçamento do serviço.**Prioridade:** Must

Id: 21	Tipo: Funcional
Descrição: Como utilizador geral devo conseguir recusar orçamento do serviço.	
Prioridade: Must	

Id: 22	Tipo: Funcional
Descrição: Como utilizador geral devo conseguir negociar orçamento do serviço.	
Justificação: O utilizador pretende ajustar o valor do serviço.	
Prioridade: Could	

De realçar que neste processo está ainda implícita a negociação da data, hora e tempo estimado para realização do serviço.

2.5.5 Requisitos de administração

Como já foi supracitado, existe a possibilidade de adição de novas categorias, mas nem todos os pedidos poderão ser atendidos. Assim, existe a necessidade de garantir que nem todos esses pedidos geram novas categorias e desta forma passam pela decisão de um administrador do sistema.

Id: 23	Tipo: Funcional
Descrição: Como administrador do sistema devo conseguir resolver os pedidos de adição de categorias.	
Justificação: Um administrador pretende melhorar o sistema para que chegue a mais utilizadores.	
Origem: <i>Brainstorming</i>	
Prioridade: Should	

Outro aspeto importante para a administração de qualquer sistema é a possibilidade de visualização das métricas, de forma a ter uma visão mais detalhada dos vários componentes do sistema.

Id: 24	Tipo: Funcional
Descrição: Como administrador do sistema devo conseguir aceder às métricas da plataforma.	
Justificação: Um administrador pretende saber quais as funcionalidades que são mais acedidas.	
Origem: <i>Brainstorming</i>	
Prioridade: Should	

Por fim, por forma a garantir que a plataforma contém um ambiente seguro e amigável a qualquer pessoa, bem como sempre atualizado, os administradores devem ter acesso a todas as funcionalidades do sistema. Assim, podem apagar, desativar e alterar níveis de acesso a utilizadores.

Id: 25	Tipo: Funcional
Descrição: Como administrador do sistema devo conseguir apagar, desativar e/ou alterar os níveis de acesso de utilizadores.	
Justificação: O administrador pretende gerir os utilizadores da aplicação para manter a segurança.	
Origem: <i>Brainstorming</i>	
Prioridade: Should	

2.5.6 Aspeto e sentimentos

No desenvolvimento de aplicações, pensar de antemão no aspeto do sistema permite poupar muito tempo, bem como garantir um certo nível de associação da paleta de cores à própria marca.

Id: 26	Tipo: Não funcional
Descrição: Toda a aplicação deve estar em tons de azul e branco.	
Justificação: As cores devem estar em concordância com o logótipo.	
Origem: <i>Brainstorming</i>	
Prioridade: Must	

No seguimento da definição de cores, também a presença do logótipo deve estar sempre presente. Desta forma, os utilizadores têm sempre em mente a marca associada à ferramenta em uso.

Id: 27	Tipo: Não funcional
Descrição: O logótipo deve estar sempre presente na aplicação.	
Justificação: Dar visibilidade à marca.	
Critério de ajuste: O logótipo deverá aparecer em todas as páginas da aplicação.	
Origem: <i>Brainstorming</i>	
Prioridade: Must	

Com base na grande variedade de plataformas atualmente, ter garantias de qualidade e fiabilidade torna-se fulcral. Assim, a grande maioria dos utilizadores da aplicação devem considerar a mesma como segura.

Id: 28	Tipo: Não funcional
Descrição: A aplicação deve parecer fiável para os seus utilizadores.	
Critério de ajuste: Depois de ter contacto com a aplicação, 70% dos seus utilizadores devem concordar que a aplicação é fiável.	
Origem: <i>Brainstorming</i>	
Prioridade: Must	

2.5.7 Usabilidade

De forma a garantir uma aderência elevada ao sistema, há uma necessidade de as funcionalidades da plataforma serem intuitivas para os seus utilizadores.

Id: 29	Tipo: Não funcional
Descrição: A aplicação deve ser intuitiva para um utilizador com idade entre os 20 anos e os 50 anos.	
Critério de ajuste: Um utilizador deve conseguir utilizar 90% das funcionalidades após 20 minutos de utilização.	
Origem: Introspeção	
Prioridade: Should	

Eventualmente, aquando da expansão da plataforma a várias regiões, torna-se necessário ter uma grande diversidade de línguas. No entanto, numa fase inicial é mais importante criar uma boa base de utilizadores, podendo a plataforma estar só em funcionamento numa língua que englobe um elevado número de possíveis usuários.

Id: 30	Tipo: Não funcional
Descrição: A aplicação deve permitir a escolha do idioma.	
Justificação: A aplicação deve estar disponível em Português, Inglês, Espanhol, Francês, Alemão.	
Origem: Brainstorming	
Prioridade: Won't	

Ainda no seguimento de garantir uma utilização simples, qualquer tarefa deve ser realizada em menos de 5 minutos. Além disso, a aplicação deve estar escrita de forma simples, permitindo que qualquer utilizador com um nível de escolaridade relativamente baixo consiga compreender todos os processos.

Id: 31	Tipo: Não funcional
Descrição: A aplicação deve necessitar de poucos passos para utilizar a maioria das funcionalidades.	
Critério de ajuste: Depois de utilizar a aplicação durante duas semanas, qualquer tarefa deve ser realizada em 4/5 minutos.	
Origem: Introspeção	
Prioridade: Should	

Id: 32	Tipo: Não funcional
Descrição: A aplicação deve estar escrita numa linguagem comum para os seus utilizadores.	
Critério de ajuste: Qualquer pessoa com 6º ano de escolaridade ou superior deve perceber qualquer palavra ou ícone presente na aplicação.	
Origem: Introspeção	
Prioridade: Must	

2.5.8 Performance

Tendo em conta a elevada dependência associada a este tipo de plataformas, é necessário que os pedidos efetuados à mesma sejam respondidos de forma rápida e durante a grande maioria do ano.

Id: 33	Tipo: Não funcional
Descrição: A aplicação deve ser rápida.	
Critério de ajuste: Nenhum pedido à aplicação deve exceder os 5 segundos.	
Origem: <i>Brainstorming</i>	
Prioridade: Should	

Id: 34	Tipo: Não funcional
Descrição: A aplicação deve estar disponível 361 dias no ano.	
Critério de ajuste: A aplicação deve estar disponível 99% do tempo.	
Origem: <i>Brainstorming</i>	
Prioridade: Must	

2.5.9 Operacional

Tratando-se de uma aplicação *web*, garantir que esta funciona nos principais *browsers* é extremamente importante, uma vez que qualquer dispositivo tem acesso a, pelo menos, um destes motores de busca. Além disso, a plataforma deve manter-se em funcionamento após cada atualização.

Id: 35	Tipo: Não funcional
Descrição: A aplicação deve funcionar nos 4 principais <i>browsers</i> .	
Critério de ajuste: A aplicação deve funcionar em <i>Google Chrome</i> , <i>Firefox</i> , <i>Safari</i> e <i>Microsoft Edge</i> .	
Origem: Introspeção	
Prioridade: Could	

Id: 36	Tipo: Não funcional
Descrição: A aplicação deve continuar a funcionar após cada atualização.	
Justificação: As funcionalidades anteriores à atualização devem continuar a funcionar.	
Origem: <i>Brainstorming</i>	
Prioridade: Must	

Numa fase posterior, permitir o acesso à plataforma deverá ser possível através de uma aplicação *mobile*. Assim, para os utilizadores que acedam com regularidade ao sistema nos seus telemóveis, deixa de ser necessário utilizar um motor de busca. No entanto, como mencionado anteriormente, todos os sistemas têm acesso a *browsers*, pelo que esta funcionalidade não se torna fulcral nesta fase.

Id: 37**Tipo:** Não funcional**Descrição:** A aplicação deverá poder ser acedida via aplicação *mobile IOS* ou *Android*.**Justificação:** Tornar o acesso à aplicação mais confortável.**Origem:** *Brainstorming***Prioridade:** Won't

2.5.10 Manutenção e suporte

Mais uma vez, tendo em conta a natureza do sistema, é crucial que este funcione como esperado, desde que o dispositivo tenha acesso à *internet* e a um motor de busca.

Id: 38**Tipo:** Não funcional**Descrição:** A aplicação deve funcionar em qualquer sistema operativo.**Justificação:** A aplicação deve funcionar desde que haja um *browser* com acesso à *internet*.**Origem:** *Brainstorming***Prioridade:** Must

2.5.11 Segurança

Assumindo a existência de legislação para proteção de dados individuais, os utilizadores devem ter a possibilidade de permitir ou recusar a revelação de algumas das suas informações a outros membros da plataforma.

Id: 39**Tipo:** Não funcional**Descrição:** A aplicação deve dar ao utilizador a possibilidade de revelar ou não os seus dados como nome, morada, número de telemóvel.**Justificação:** O utilizador decide se quer ou não revelar os seus dados.**Origem:** *Brainstorming***Prioridade:** Must

Aquando da adição de pagamentos na plataforma, a informação bancária de cada utilizador deve estar devidamente protegida. Porém, não se tratando de uma das funcionalidades fulcrais nesta fase, não é um dos requisitos a implementar.

Id: 40**Tipo:** Não funcional**Descrição:** A aplicação mantém as contas bancárias dos utilizadores secretas.**Justificação:** Apenas o utilizador tem acesso às informações da sua conta bancária.**Origem:** *Brainstorming***Prioridade:** Won't

2.5.12 Cultural

Em termos culturais, não deve existir qualquer tipo de conteúdo ofensivo ou discriminatório com base em religiões ou etnias.

Id: 41	Tipo: Não funcional
Descrição: A aplicação não deve ser ofensiva para religiões ou etnias.	
Origem: Introspeção	
Prioridade: Must	

2.5.13 Legalidade

Seguindo as boas práticas de qualquer plataforma com utilizadores, estes devem ter acesso às políticas de funcionamento e possíveis alterações nas mesmas.

Id: 42	Tipo: Não funcional
Descrição: A aplicação deve informar os seus utilizadores sobre a sua política de funcionamento.	
Justificação: Todos os utilizadores devem conhecer os termos de funcionamento da aplicação.	
Origem: Introspeção	
Prioridade: Should	

Id: 43	Tipo: Não funcional
Descrição: A aplicação deve informar sobre alterações na política de funcionamento.	
Justificação: Todos os utilizadores devem conhecer a nova política de funcionamento da aplicação.	
Origem: Introspeção	
Prioridade: Should	

3 Conceção da Resolução

No presente capítulo será descrita, em maior detalhe, a solução concebida para o projeto, ou seja, será explicado como o projeto vai ficar estruturado e, recorrendo a alguns diagramas, como será o funcionamento do mesmo.

3.1 Modelação do Sistema

Ao longo deste capítulo são apresentados detalhadamente os vários passos da modelação efetuada para simplificar o processo de implementação. Desta forma, foram modelados os diagramas de *Use Case*, arquitetura do sistema, máquinas de estado principais, entre outros.

3.1.1 Diagrama de *Use Cases*

Após terminado o processo de recolha dos requisitos funcionais, estando estes descritos no capítulo 2.5, torna-se possível elaborar um diagrama de *Use Cases*, de forma a representar as principais funcionalidades da aplicação de forma mais esclarecedora. Assim, observando a Figura 3, podem-se visualizar as diversas funções possíveis de efetuar por cada tipo de utilizador. A título de exemplo, os administradores de sistema podem adicionar novas categorias de serviços, visualizar métricas da plataforma, entre outras. Também é importante destacar que existem funcionalidades associadas a requerentes e prestadores, podendo estas ser vistas na categoria de *utilizador geral*.

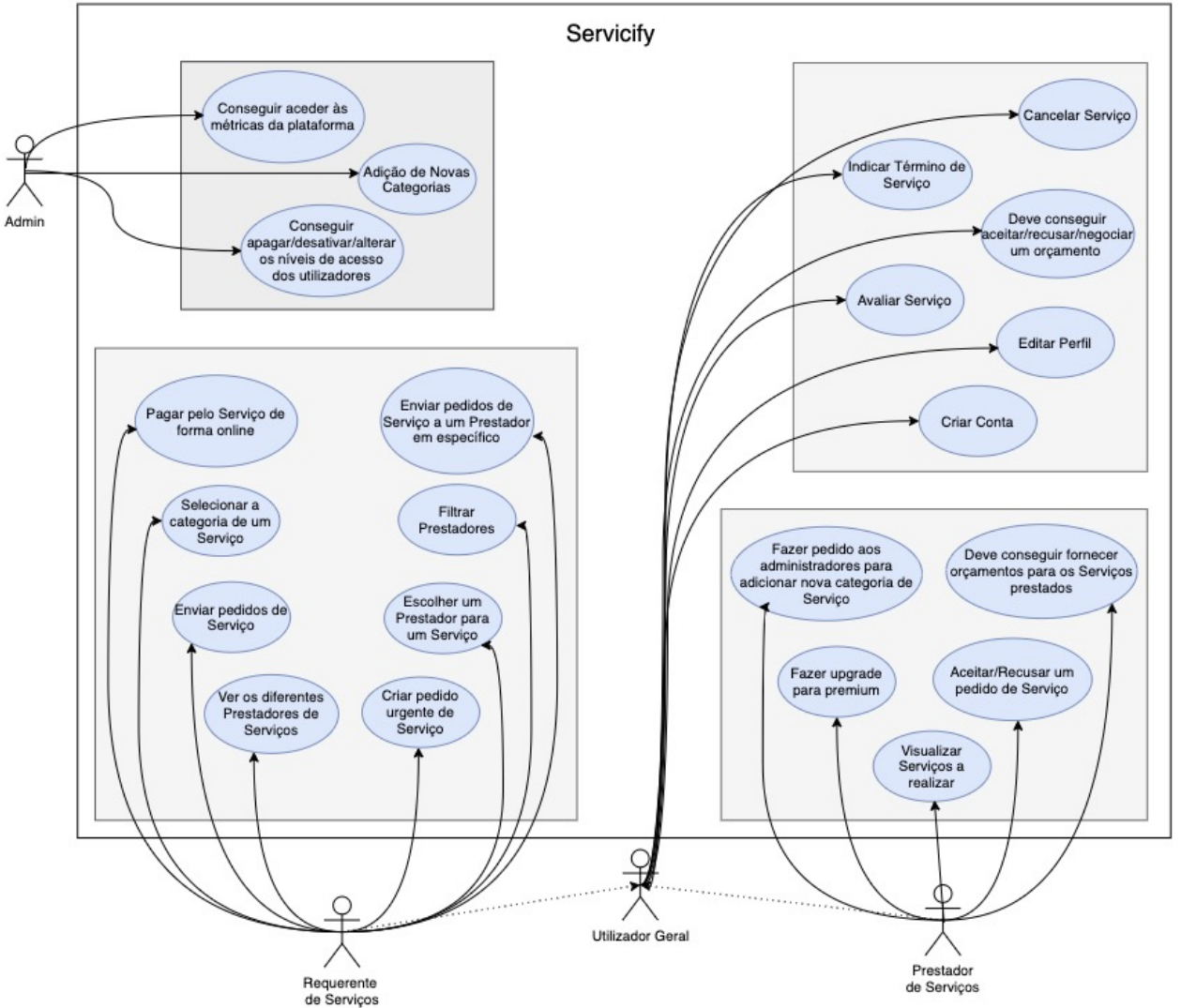


Figura 3 – Diagrama de *Use Cases* da plataforma.

3.1.2 Diagrama de Estados

Em seguida são apresentados alguns dos diagramas de estado mais importantes do sistema. Visto que sistema é composto por dois grandes tipos utilizadores, prestadores e solicitadores de serviços, são necessários diagramas de estado para cada um destes tipos, como pode ser observado na Figura 4, onde está representada uma visão bastante geral da plataforma.

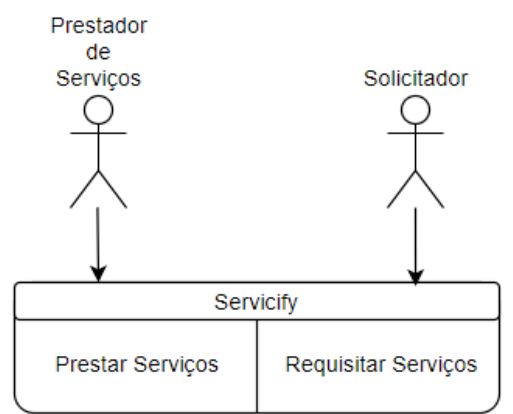


Figura 4 – Visão geral do sistema.

Começando pelos prestadores, estes apenas podem utilizar o serviço caso tenham uma conta já criada. Assim, após a criação da mesma, funcionalidades como editar o seu perfil, visualizar os seus serviços por realizar (agenda) e aceitar propostas de serviço feitas por solicitadores ficam disponíveis, como se vê na Figura 5.

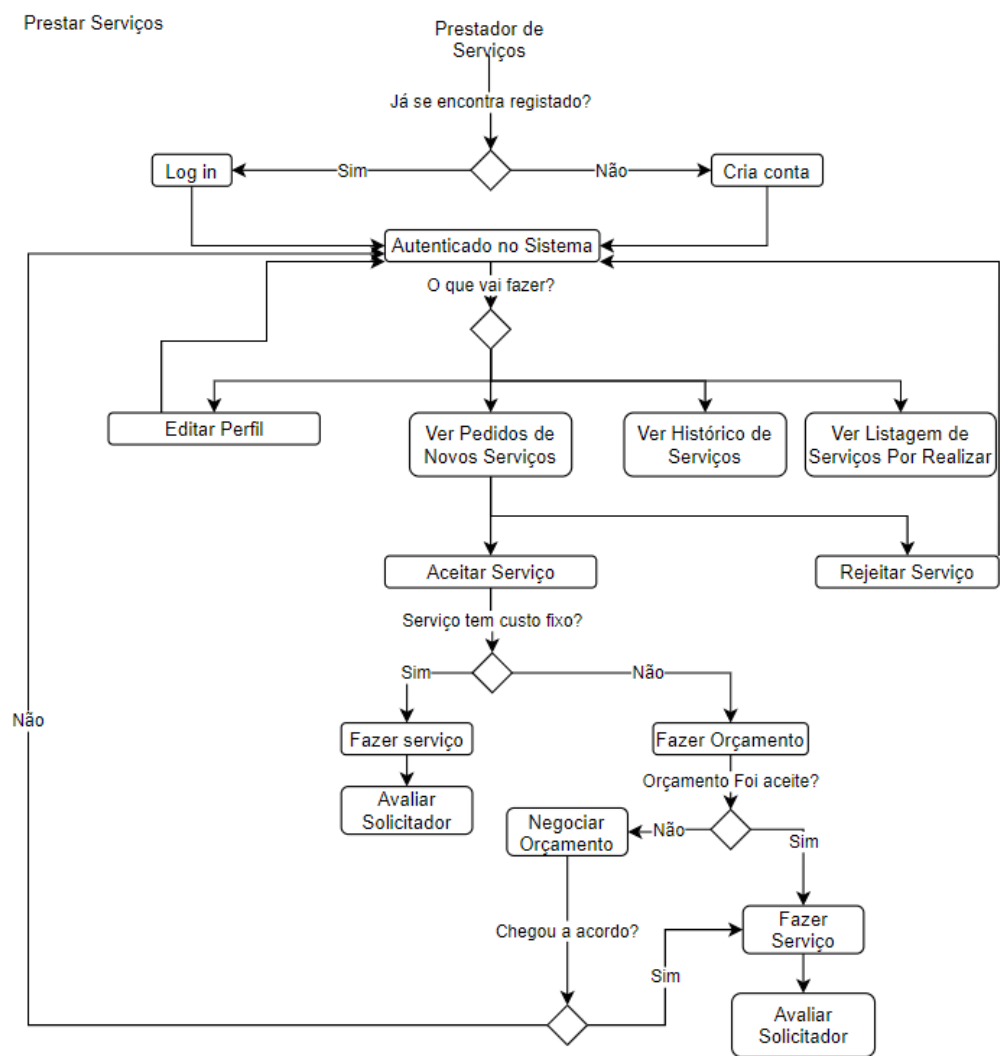


Figura 5 – Diagrama de estados referente aos prestadores de serviços.

Quanto à edição de perfil, esta é, maioritariamente, relacionada com a edição das categorias de serviços, uma vez que é uma característica exclusiva dos prestadores. Note-se que, caso alguma categoria não se encontre no sistema, o utilizador pode fazer um pedido de adição de categoria, devendo ser validado ou recusado pela administração, como se pode observar pela Figura 6. É, ainda, importante destacar o fluxo referente à negociação de um orçamento, onde, após aceitar um serviço, o prestador entra num estado de negociação do valor. Nesta situação, o prestador indica o seu valor inicial, podendo ser negociado pelo solicitador até que um dos intervenientes aceite ou recuse completamente o serviço. Finita esta etapa, efetua-se o serviço, ficando a faltar a avaliação mútua das partes, como forma de verificação e avaliação.

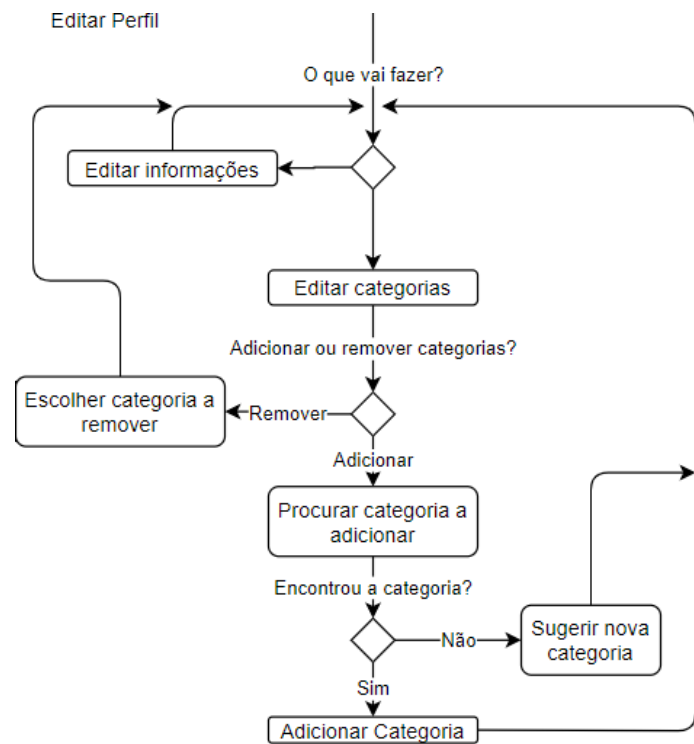


Figura 6 – Diagrama de estados referente à edição de perfil de prestadores.

No que toca aos solicitadores, estes podem consultar o sistema mesmo não estando autenticados. No entanto, para interagirem com os diversos utilizadores, ou seja, de modo a requisitarem serviços devem possuir uma conta. Desta forma, como se vê na Figura 7, após autenticados no sistema, os solicitadores podem procurar serviços com base em categorias e outros filtros pertinentes. Encontrando um prestador que esteja de acordo com as suas necessidades, podem ser encontrados dois cenários: existir um custo fixo ou ser necessário um pedido de orçamento. No primeiro caso, apenas é enviado um pedido de serviço, ficando dependente de aceitação do prestador. No segundo caso, é inicializado um processo de negociação até que se encontre um valor de acordo ou cancelamento do pedido. Finalmente, tal como no caso dos prestadores, após a realização do serviço, é efetuada uma avaliação mútua.

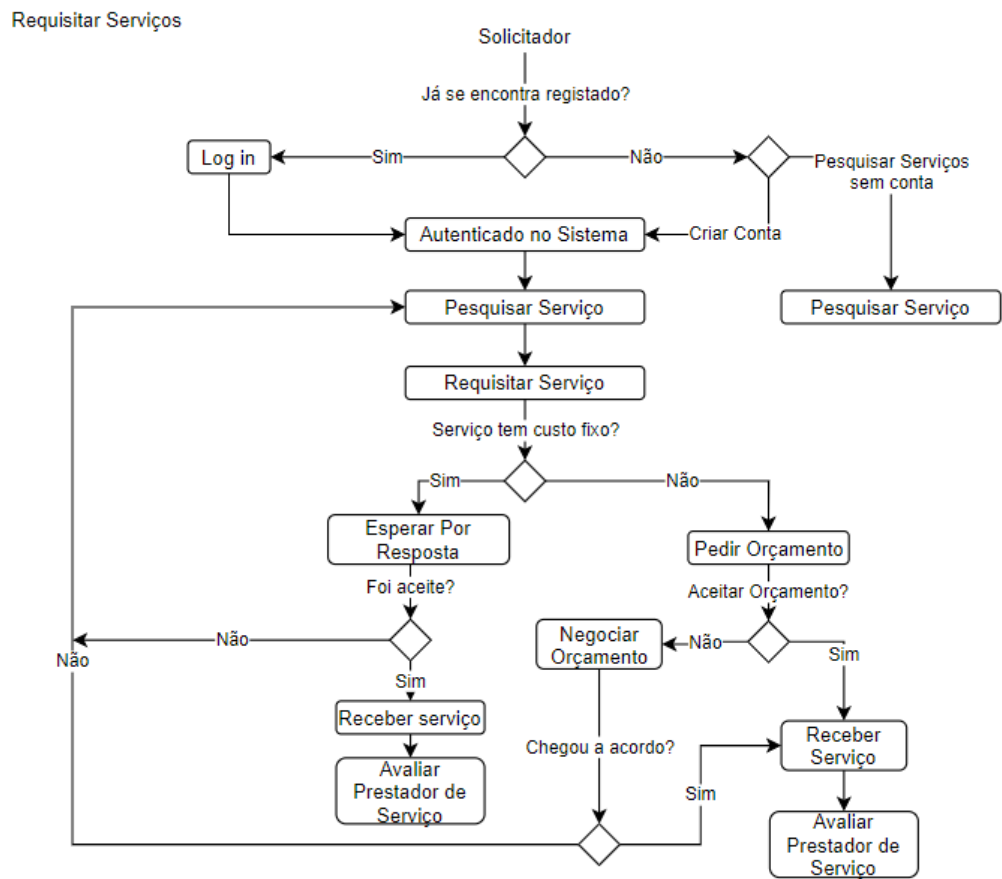


Figura 7 – Diagrama de estados referente aos solicitadores de serviços.

Além disso, é importante destacar que, tal como no caso dos prestadores, os solicitadores podem editar os seus perfis, nomeadamente as suas informações pessoais. Porém, de modo a manter o diagrama simples e focado nas funcionalidades que destacam a aplicação de uma plataforma genérica, este tipo de estados foi omitido.

3.1.3 Diagrama de Arquitetura do Sistema

De modo a compreender as interações dos utilizadores com o sistema, foi desenhado um diagrama de arquitetura de sistema, como se vê na Figura 8. Neste é possível observar que um utilizador pode aceder à plataforma via interface ou diretamente via *API* de dados. No caso do acesso ser feito pela interface, este funciona de forma bastante simples, onde a lógica e variáveis como *tokens* são controlados por uma aplicação escrita em *VueJS*. Desta forma, existe uma interação entre os dois servidores do sistema, sendo que o utilizador apenas lida com a interface. Porém, tendo em conta a existência de uma *API REST*, é possível fazer pedidos diretos a esta. Para tal, o utilizador necessita de utilizar o seu *token* ou chave de *API* nos pedidos, de forma a estar autenticado no sistema. Além disso, é importante destacar que, devido à sua facilidade e grande adesão por parte da comunidade de *developers*, o *backend* foi desenvolvido em *NodeJS* juntamente com *Express*. Por fim, graças à sua *performance* no que toca a conjuntos de dados de dimensão elevada, todos os dados são armazenados numa base de dados *NoSQL*, mais concretamente, *MongoDB*.

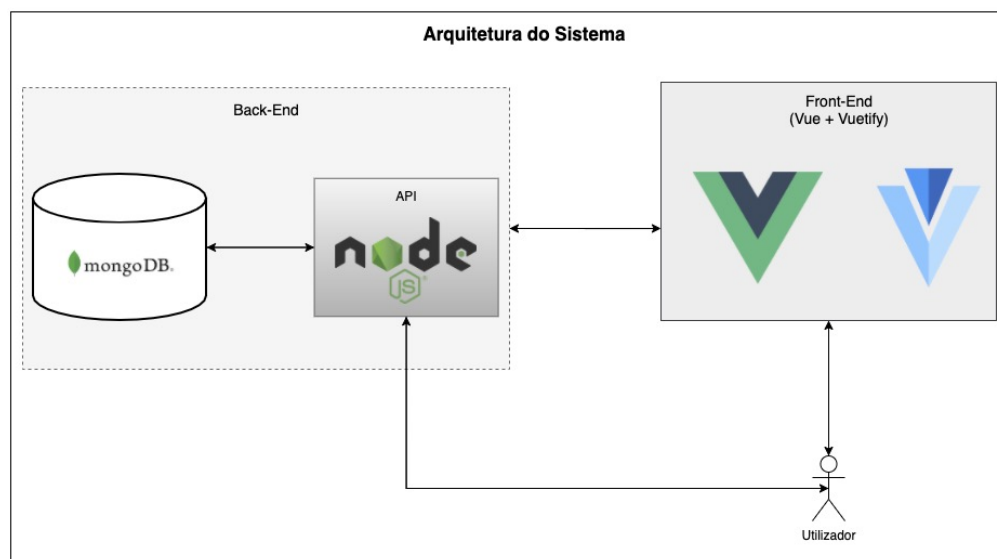


Figura 8 – Diagrama de arquitetura de sistema da plataforma.

3.1.4 Diagrama de Autenticação de Sistema

De modo a garantir uma implementação a ter em conta os vários métodos de autenticação no sistema, foi elaborado um diagrama referente a este processo, como se pode observar pela Figura 9. Nesta pode-se observar que as várias rotas da *API* de dados têm diferentes níveis de acesso a si associadas, pelo que estes devem ser sempre verificados. Além disso, as rotas podem ser acedidas quer com chaves, quer com *tokens* de utilizadores, tendo ambos um certo nível de acesso associado. É, ainda, importante destacar que no caso de os dados não conseguirem ser acedidos com base no nível possuído, um estado de erro é enviado ao utilizador. Ademais, tanto os *tokens*, como as chaves têm um tempo de vida a si associados, pelo que necessitam de estar válidos para serem utilizados.

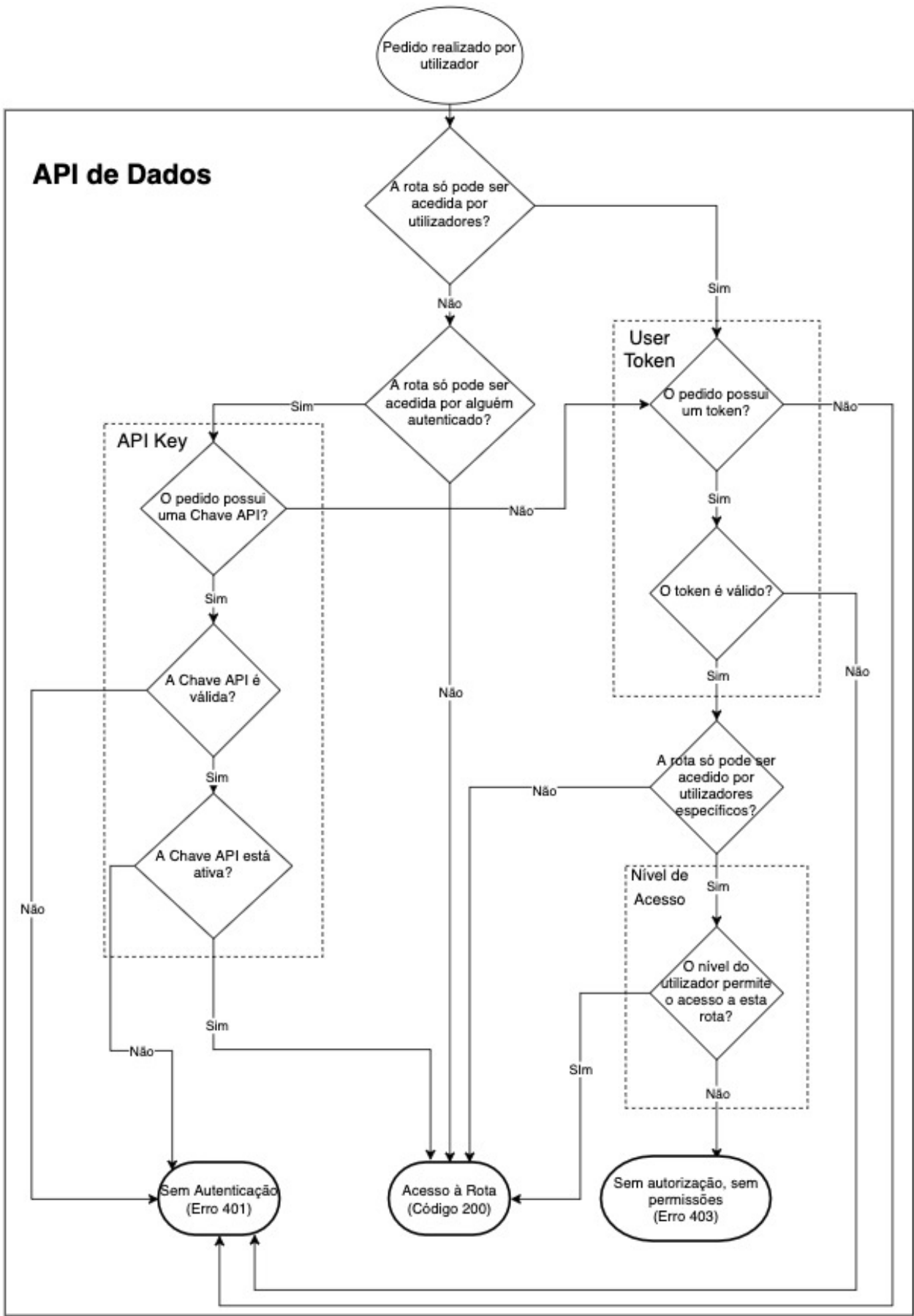


Figura 9 – Diagrama de autenticação no sistema.

3.1.5 Mockups da Aplicação

De modo a permitir uma implementação coesa da interface da plataforma, foram desenhados alguns *mockups*, retratando algumas das páginas principais. Assim, tendo por base os requisitos previamente levantados, a página inicial foi desenhada, tendo as cores e logótipo da aplicação presentes e em destaque, como se pode ver pela Figura 10.



Figura 10 – Mockup da página inicial da plataforma.

Seguindo a mesma ideia, na página de autenticação no sistema, visível na Figura 11, os utilizadores devem indicar o seu *email* e a sua palavra-passe.

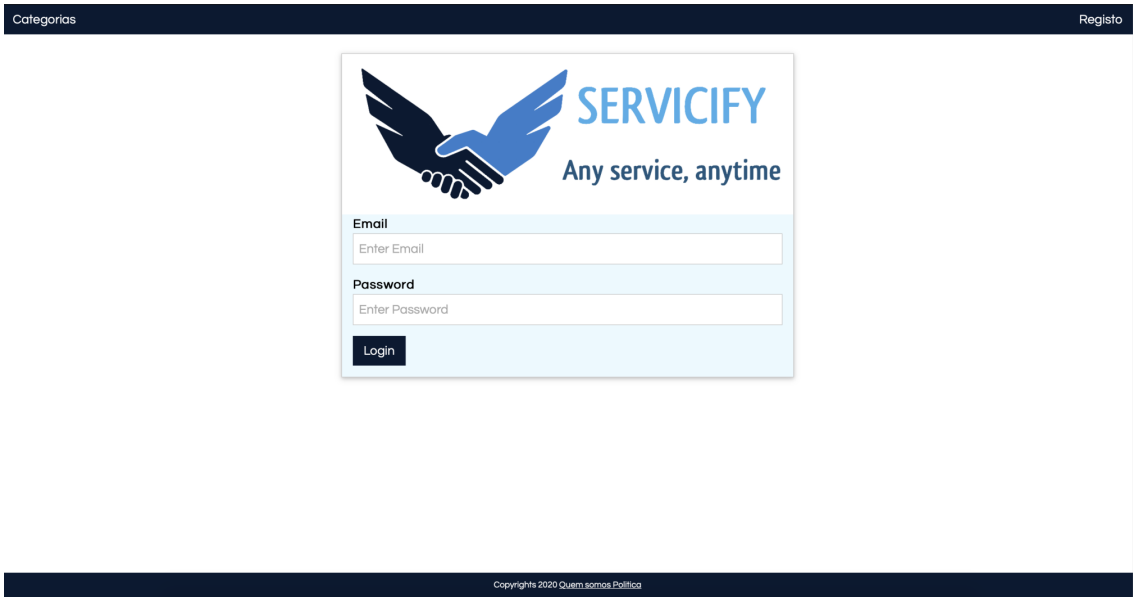


Figura 11 – Mockup da página de autenticação na plataforma.

Outro aspeto importante a modelar é a página de perfil de utilizadores, tendo esta a listagem dos vários serviços associados ao mesmo, como se vê na Figura 12.

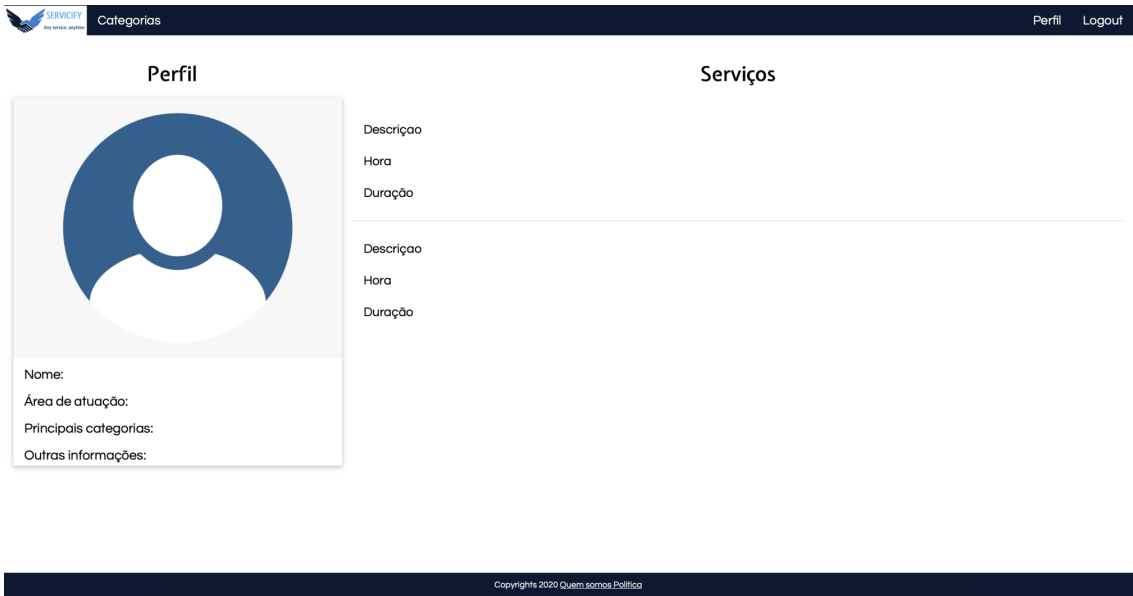


Figura 12 – Mockup da página de perfil na plataforma.

Por fim, é importante a existência de uma página para procurar categorias, como se pode observar pela Figura 13, mantendo-se um estilo constante por toda a aplicação.



Figura 13 – *Mockup* da página de listagem de categorias na plataforma.

3.2 Implementação do Sistema

Trabalho em curso: a ser escrito...

3.2.1 Arquitetura da Plataforma

Trabalho em curso: a ser escrito...

3.2.2 Modelos de Dados

Trabalho em curso: a ser escrito...

3.2.3 *Back-end*

Trabalho em curso: a ser escrito...

3.2.4 *Front-end*

Trabalho em curso: a ser escrito...

3.2.5 *Deployment*

Trabalho em curso: a ser escrito...

4 **Gestão de Recursos**

Trabalho em curso: a ser escrito...

5 Conclusões e Trabalho Futuro

Trabalho em curso: a ser escrito...

5.1 Conclusão

Trabalho em curso: a ser escrito...

5.2 Trabalho Futuro

Trabalho em curso: a ser escrito...

6 Anexos

6.1 Formulário Utilizado no Levantamento de Requisitos

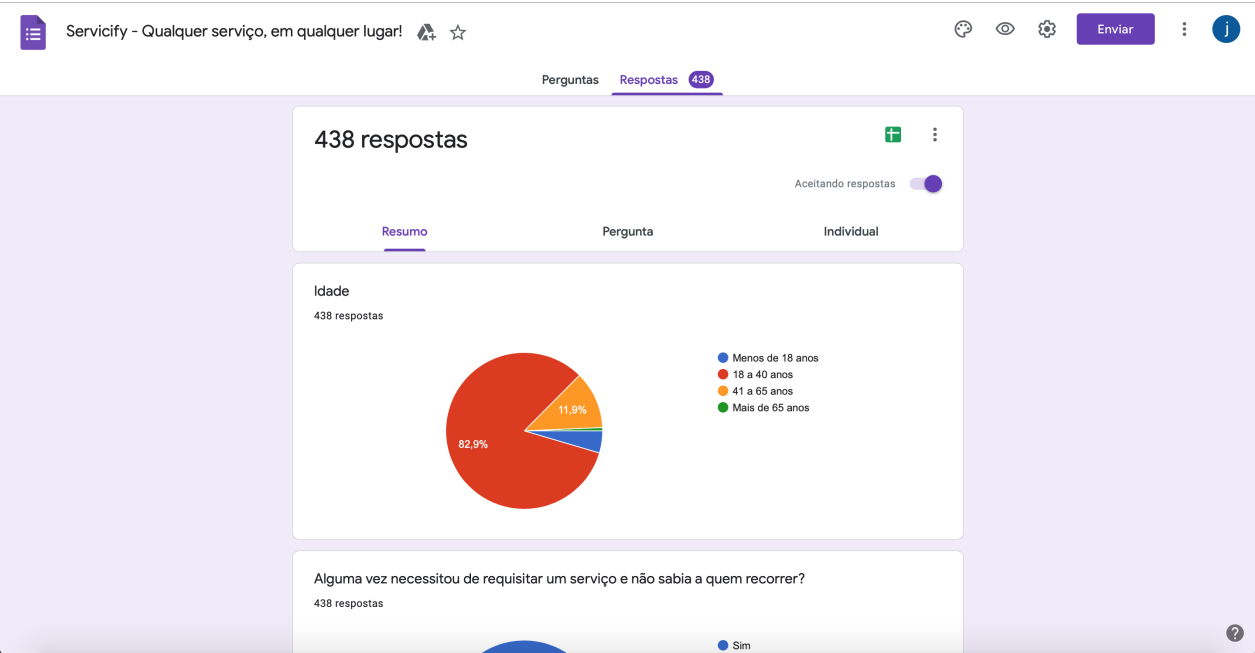


Figura 14 – Número total de respostas obtidas ao questionário e gráfico de idades dos inquiridos.

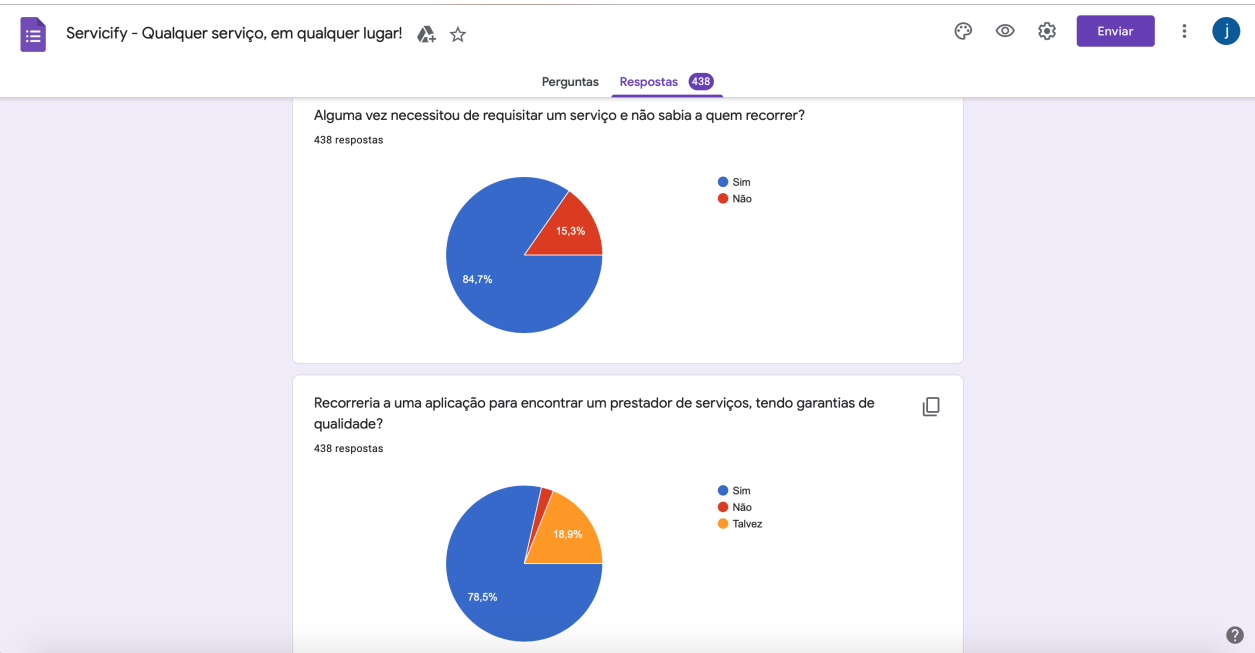


Figura 15 – Gráficos de respostas do formulário sobre necessidade de serviço e necessidade de aplicação.

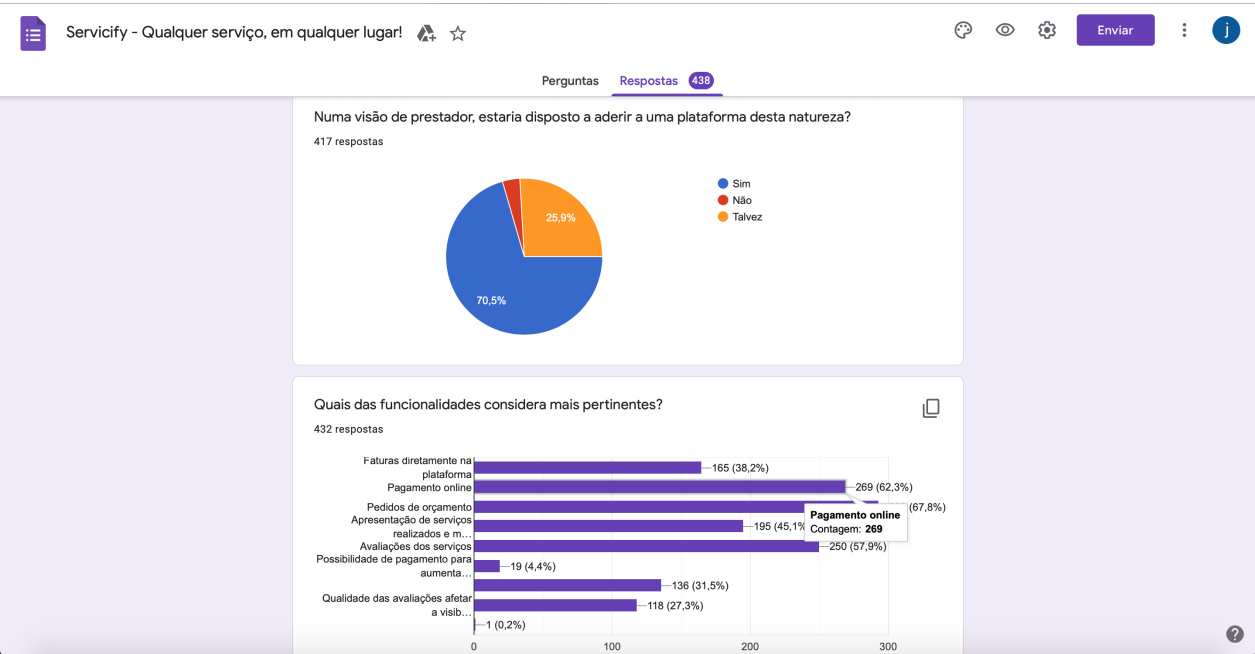


Figura 16 – Gráficos de respostas do formulário sobre adesão de prestadores e funcionalidades principais.

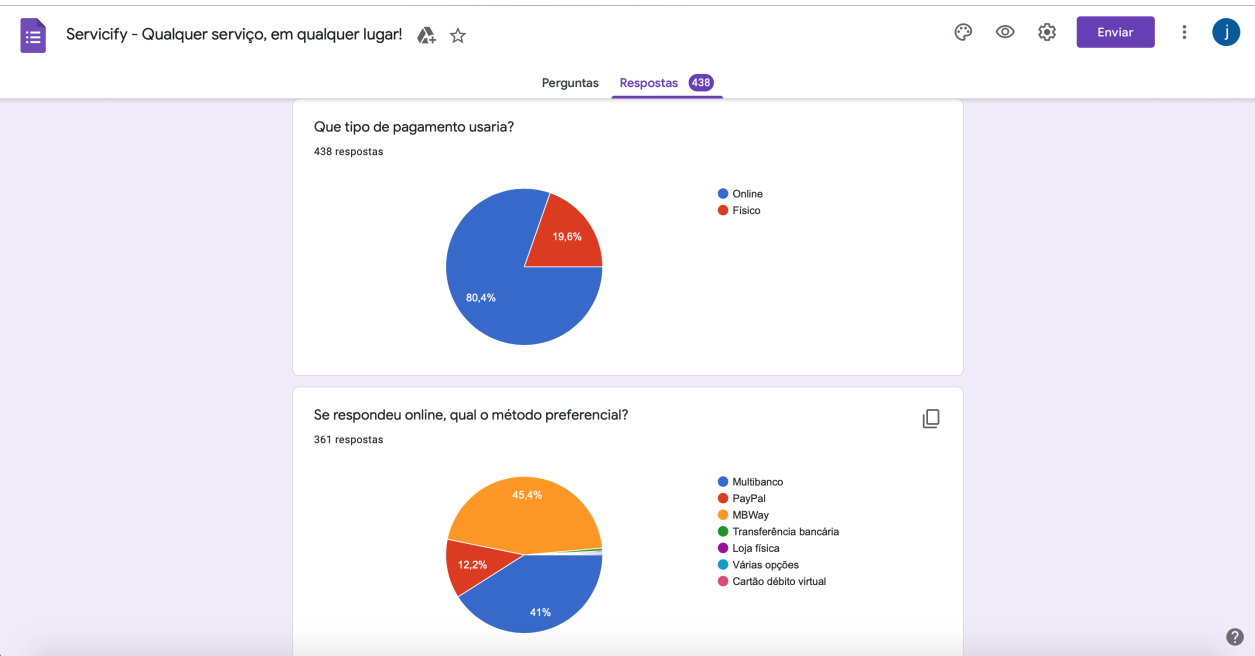


Figura 17 – Gráficos de respostas do formulário sobre tipos e métodos de pagamentos.

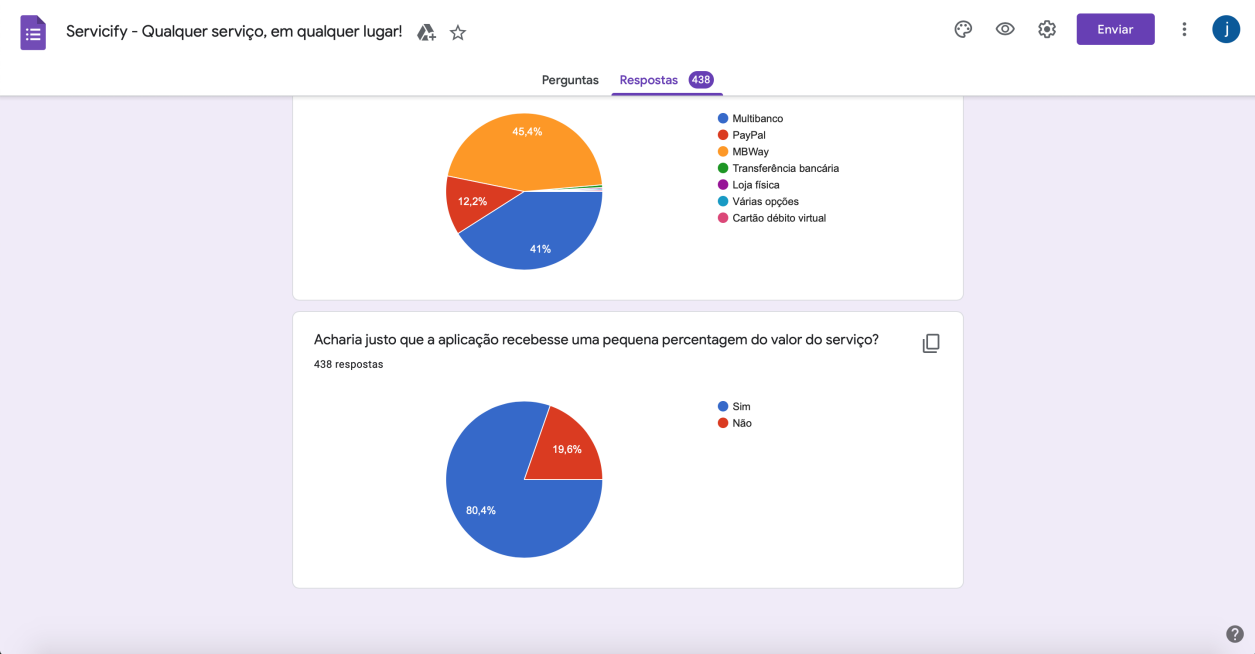


Figura 18 – Gráfico de respostas do formulário sobre taxa de utilização da aplicação.