

## **ANÁLISE E DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS**

### **Escola de TI**

5º.semestre - Noturno

Eduardo Aguiar  
R.A 23000417-2

Isaac Arantes  
R.A 23106516-2

Lucas Foppa  
R.A 23213637-2

Matheus Nunes  
R.A 23044221-2

Matheus Souza  
R.A 23371012-2

Nathan Schiavon  
R.A 23017929-2

**Socio Tech**  
**Dou Um Help!**

**Maringá**  
**2025**

## Sumário

TERMO DE ABERTURA DE PROJETO	6
	8
PLANO DE GERENCIAMENTO DE PROJETO	12
1. Introdução	12
1.1. Descrição do Projeto	12
1.2. Justificativa	12
1.3. Benefícios	13
A conclusão do Dou Um Help! trará benefícios significativos tanto para os usuários quanto para a organização. Para os usuários, o principal benefício será a autonomia no gerenciamento de problemas cotidianos, reduzindo a dependência de prestadores de serviços e otimizando o tempo gasto em soluções. Além disso, a plataforma oferecerá acesso a uma rede confiável de profissionais, garantindo que os usuários possam contratar serviços com segurança e transparência, ao mesmo tempo que terão um custo mais acessível.	
1.4. Objetivos	13
2. Gerenciamento da Integração	13
2.1. Estratégia de Condução do Projeto	13
Iniciação	14
Planejamento	14
Execução	14
Monitoramento e Controle	14
Encerramento	14
3. Gerenciamento do Escopo	15
3.1. Estratégia de Condução	15
Definição e Delimitação do Escopo	15
Gerenciamento de Alterações de Escopo	15
Validação das Entregas	16
3.2. Estrutura Analítica do Projeto (EAP)	16
3.3. Documentos de apoio	
Dicionário EAP - Link para mais informações do Dicionário da Estrutura Analítica do Projeto (EAP) – DoUmHelp!	16
4. Gerenciamento do Tempo	16
4.1. Estratégia de Condução	17
Planejamento do Cronograma	17
Monitoramento e Controle do Tempo	17
Replanejamento e Correção	17
4.2. Cronograma de Marcos	18
4.3. Cronograma do Projeto	18
Detalhes Adicionais:	19
5. Gerenciamento do Custo	19
5.1. Estratégia de Condução	19
Planejamento e Orçamentação	19
Monitoramento e Controle dos Custos	20

Correção de Desvios	20
6. Gerenciamento da Qualidade	20
6.1. Estratégia de Condução	20
Garantia da Qualidade	20
6.2. Indicadores de Qualidade	20
Controle da Qualidade	20
Impactos da Não-Conformidade	21
7. Gerenciamento das Aquisições	21
7.1. Estratégia de Condução	21
Processo de Aquisições	21
Acompanhamento e Controle	22
8. Gerenciamento de Recursos Humanos	22
8.1. Estratégia de Condução	22
Planejamento de Recursos Humanos	22
Treinamento e Desenvolvimento	22
Gestão de Conflitos e Motivação	22
Acompanhamento de Resultados	23
8.2. Papéis e responsabilidades	23
9. Gerenciamento de Riscos	23
9.1. Estratégia de Condução	23
10. Gerenciamento das Comunicações	24
10.1. Estratégia de Condução	24
Plano de Comunicação	24
Monitoramento e Ajuste	25
11. Gerenciamento das Partes Interessadas	25
11.1. Estratégia de Condução	25
Identificação e Mapeamento das Partes Interessadas	26
Gestão de Relacionamento	26
Execução do Plano de Comunicação	26
Monitoramento Contínuo	26
<b>1. INTRODUÇÃO</b>	<b>27</b>
<b>2. JUSTIFICATIVA</b>	<b>27</b>
<b>3. OBJETIVO</b>	<b>28</b>
3.1 OBJETIVO GERAL	28
3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	28
. Desenvolver uma interface intuitiva para facilitar a navegação e a contratação de serviços	28
2. Implementar um sistema de avaliação e feedback de prestadores de serviço	29
3. Garantir a segurança nas transações financeiras e proteção de dados pessoais	29
4. Criar um processo de verificação e qualificação dos prestadores de serviço	29
5. Estabelecer um suporte ao cliente eficiente e acessível	29
<b>4. DESENVOLVIMENTO</b>	<b>30</b>
4.1 ANÁLISE DE MERCADO	30
1. Handy	30

2. FazFácil	31
3. UrbanClap (Urban Company)	31
4.2 DOUBLE DIAMOND	32
4.3 ANÁLISE SWOT	34
4.4. REQUISITOS FUNCIONAIS	36
Requisitos Funcionais	36
4.5. REQUISITOS NÃO FUNCIONAIS	37
Requisitos de Sistema	37
4.6. DIAGRAMA DE CASO DE USO - Link Diagrama	39
4.7. DIAGRAMA DE ATIVIDADE	3
	46
4.9. NÃO ESCOPO	47
Esse não escopo é fundamental para delimitar claramente as funcionalidades que não fazem parte do projeto inicial, evitando ambiguidades e garantindo um foco eficiente no desenvolvimento da plataforma.	48
5.0. BUSINESS MODEL CANVAS	48
5.1 PERSONAS	49
Persona 1: Carla Souza	49
Persona 2: Fernanda Lima	49
<b>5.2 MAPA DE EMPATIA</b>	<b>50</b>
<b>5.3 PROTÓTIPO E TELAS</b>	<b>52</b>
<b>5.4 IDENTIDADE DE MARCA</b>	<b>57</b>
Identidade da Marca: Dou um Help	57
1. Propósito da Marca	57
2. Visão	57
3. Missão	57
4. Valores	58
5. Personalidade da Marca	58
6. Público-Alvo	58
7. Posicionamento	58
8. Identidade Visual	58
Distribuição por mês:	59
<b>5.5 FLUXO DE TRABALHO</b>	<b>67</b>
Metodologia Híbrida: Scrum + Kanban	67
Principais práticas adotadas:	67
Divisão de Papeis e Responsabilidades	68
Ciclo de Trabalho por Sprint	68
Boas Práticas do Time	69
<b>5.6 ESTADO ATUAL DO MVP (21/04/2025)</b>	<b>70</b>
Aplicativo Mobile – Cliente	70
Plataforma Web – Prestador de Serviços	70
<b>5.7 METAS PARA SEGUNDA ENTREGA</b>	<b>71</b>
1. Integração de Pagamento Segura e Automatizada	71
2. Módulo de Chat Interno	71

3. Sistema de Notificações em Tempo Real	72
4. Histórico de Atividades	72
5. Filtragem de Serviços por Localização	72
7. Aprimoramento do Cadastro de Prestador	72
8. Tela “Meu Perfil” – Cliente	73
9. Refatoração da Home do Prestador	73
10. Módulo de Carteira do Prestador	73
Funcionalidades Complementares Sugeridas para Inclusão	73
a) Sistema de Suporte Integrado	73
b) Sistema de Recompensas e Engajamento	74
c) Modo Escuro no App	74
d) Agendamento Inteligente	74
Considerações Finais	74
<b>5.8 METAS FUTURAS</b>	<b>75</b>
1. Expansão para Outras Plataformas	75
2. Sistema de Assinaturas ou Pacotes de Serviços	75
3. Módulo de Fidelidade e Recompensas	75
4. Funcionalidades de Agenda Avançada	75
5. Expansão de Perfis e Segmentação	76
6. Funcionalidade de Geolocalização em Tempo Real	76
7. Sistema de Mediação de Conflitos	76
8. Dashboard Administrativo Avançado	76
9. Sistema de Publicidade Interna	76
10. Gamificação da Experiência	77
11. Integração com Ferramentas Externas	77
Considerações	77
<b>5.9 CONCLUSÕES - PRIMEIRA ENTREGA</b>	<b>77</b>
Aprendizados Técnicos	77
Aprendizados de Gestão e Organização	78
Bagagens para o Futuro	78
<b>6.0 CONCLUSÃO</b>	<b>79</b>
<b>6.5 MÉTRICAS DE SOFTWARE</b>	<b>79</b>
<b>7.0 REFERÊNCIAS</b>	<b>80</b>

## TERMO DE ABERTURA DE PROJETO

Título do Projeto: Dou Um Help!

Termo de Abertura do Projeto

### 1 Detalhes do Projeto

#### Necessidade de Negócio / Objetivos do Projeto:

- Atender a necessidade de conseguir profissionais freelancers que possam resolver problemas domésticos e profissionais;
- Atender a necessidade de conseguir trabalhos jogado ao nível doméstico e profissional de forma prática e eficiente;
- O aplicativo conecta profissionais de serviços gerais, como troca de chuveiro e encanamento, a clientes que precisam de ajuda, incluindo instalação de equipamentos.
- Criar um aplicativo intuitivo e de fácil navegação para usuários e prestadores de serviços.
- Implementar um sistema de avaliação e recomendação dos prestadores.
- Garantir meios de pagamento seguros e confiáveis.
- Contribuir para a geração de renda individual de profissionais.
- Garantir confiança para o consumidor.

#### Requisitos do Projeto:

Os requisitos são: Cadastro com e-mail, telefone, senha e localização; Perfil de clientes com agendamento de serviços; Perfil de prestadores com nome, descrição, serviços, preços e localização; Criação e edição de serviços; Verificação de identidade de usuários e prestadores; Sistema de solicitação por serviços, categorias e localização; Chat interno para comunicação entre clientes e prestadores; Pagamento via Pix; Avaliações por estrelas e comentários sobre prestadores.

#### Descrição do Produto / Entregas:

O *Dou um Help* será uma plataforma digital composta por um aplicativo e um site, focado na intermediação de serviços domésticos. O produto permitirá que clientes encontrem prestadores de serviços de confiança, realizem agendamentos, efetuem pagamentos e deixem avaliações. O desenvolvimento do produto está dividido em várias entregas essenciais:

##### Entregas Principais:

1. **Aplicativo Mobile (Android):**
  - Interface amigável para usuários.
  - Funcionalidade de geolocalização para encontrar o cliente.

- Sistema de avaliação dos prestadores baseado em feedback dos clientes.
- Integração com métodos de pagamento seguros.
- Chat para comunicação com prestadores.
- Pagamento de Serviços.
- 2. **Painel Administrativo (Web):**
  - Ferramenta para gerenciar a base de prestadores e clientes.
  - Ambiente de registro de prestadores.
  - Visualização de métricas e relatórios sobre atividades na plataforma.
- 3. **Sistema de Notificações:**
  - Notificações em tempo real sobre agendamentos, confirmações e atualizações.
- 4. **Documentação Técnica:**
  - Manual de operação e manutenção do sistema.
  - Relatórios de desempenho e feedback de usuários após o lançamento.
- 5. **Site de Apresentação(Web):**
  - Apresentação da Ideia Dou Um Help.
  - Conhecimento da marca e equipe desenvolvedora.
  - Meio de iniciar o cadastro de prestador.

## O Projeto Não Inclui:

O aplicativo não terá integração com redes sociais, como login ou compartilhamento; não haverá gestão de produtos físicos ou entrega de mercadorias; o suporte será limitado a um idioma, sem tradução; não haverá integração com sistemas de gestão empresarial (ERP/CRM); o foco será em versões recentes de Android, sem suporte a dispositivos antigos; não haverá funcionalidades de gestão interna de equipes; a gestão de contratos ou documentos legais entre clientes e prestadores não será realizada; suporte será limitado a FAQs e e-mail, sem atendimento em tempo real.

## Recursos Alocados:

O projeto *Dou um Help* contará com a alocação de recursos humanos e tecnológicos essenciais para seu desenvolvimento e sucesso. Abaixo estão os principais recursos destinados ao projeto:

### Recursos Humanos:

1. **Equipe de Desenvolvimento:**
  - Desenvolvedores Front-End.
  - Desenvolvedores Back-End.
  - Desenvolvedores FullStack.
  - Especialista em Teste.
2. **Equipe de Design:**
  - Designer de Interface de Usuário para criação de uma interface intuitiva.
  - Designer Gráfico para identidade visual do aplicativo e site.
3. **Gerente de Projeto:**
  - Responsável pela coordenação do projeto, prazos e entregas.
4. **Equipe de Marketing:**
  - Profissionais de marketing digital para divulgação da plataforma.

### Recursos Tecnológicos:

1. **Plataforma de Desenvolvimento:**
  - Ferramentas e ambientes de desenvolvimento (IDE's, frameworks, bibliotecas, etc.).
2. **Servidores e Infraestrutura:**
  - Serviços de hospedagem em nuvem para garantir escalabilidade e segurança.
3. **Sistema de Gestão de Projetos:**
  - Ferramentas para gestão de tarefas e acompanhamento (Trello, Gsuite, Clockfy).
4. **Ferramentas de Comunicação:**
  - Plataformas para comunicação entre as equipes (Whatsapp, Discord).
5. **Ambientes de Teste e Simulação:**
  - Infraestrutura para testes de usabilidade, performance e segurança.

**2**

## Lista de Partes Interessadas

Nome	Função
<b>Clientes Finais</b>	Pessoas que necessitam de serviços domésticos e profissionais; Prestadores que desejam captar mais clientes
<b>Prestadores de Serviços</b>	Profissionais autônomos especializados em serviços gerais.
<b>Equipe de Desenvolvimento</b>	Desenvolvedores, designers e profissionais de TI responsáveis pelo desenvolvimento da plataforma.
<b>Equipe de Marketing</b>	Responsável por divulgar o aplicativo e atrair novos usuários.
<b>Equipe de Suporte ao Cliente</b>	Prestará assistência aos usuários e prestadores via email.



3

## Cronograma de Marcos do Projeto

<b>Etapa 1: Planejamento</b>  Data: Agosto a Outubro - Mês 1-3	Nesta fase, serão definidos os requisitos funcionais e não funcionais da plataforma. A equipe realizará sessões de brainstorming, análise de concorrentes, definição do escopo, e criação do cronograma detalhado. O planejamento financeiro também será realizado, incluindo a alocação de recursos, definição de prazos e metas. Além disso, será desenvolvido o Termo de Abertura do Projeto e o cronograma geral.
<b>Etapa 2: Prototipação</b>  Data: Novembro a Dezembro - Mês 4-5	Desenvolvimento de um protótipo interativo que simula a experiência do usuário (UX) e a interface (UI). O protótipo incluirá telas principais, navegação e funcionalidades básicas. Serão realizados testes iniciais de usabilidade com um grupo de usuários-alvo, bem como ajustes com base no feedback. Também será elaborado um documento com as sugestões de melhorias e correções para a próxima fase.
<b>Etapa 3: Desenvolvimento</b>  Data: Janeiro a Abril - Mês 6-9	Implementação da plataforma completa, com integração das principais funcionalidades, como cadastro de usuários, busca e filtragem de serviços, sistema de agendamento, e gateway de pagamento. As equipes de front-end e back-end trabalharão em paralelo, garantindo a conexão entre as interfaces do usuário e os serviços no servidor. Serão feitas reuniões semanais para garantir que as entregas estão dentro do prazo e escopo definidos.
<b>Etapa 4: Teste</b>  Data: Maio - Mês 10	Execução de testes funcionais, de segurança e de desempenho para garantir que a plataforma funciona conforme esperado. Serão realizados testes de carga para avaliar o desempenho sob alto tráfego, além de auditorias de segurança para proteger os dados dos usuários. A equipe também realizará testes de usabilidade e ajustes finais baseados no feedback de usuários reais em um ambiente de pré-lançamento. Todos os erros e bugs serão corrigidos antes do lançamento.
<b>Etapa 5: Lançamento</b>  Data: Junho - Mês 11	O lançamento oficial será feito durante a apresentação final da escola de TI, com uma campanha de marketing e suporte inicial para usuários. A equipe acompanhará o desempenho da plataforma e estará preparada para ajustes e suporte pós-lançamento.

## 4

## Considerações do Projeto

### Riscos em Alto Nível:

**Atraso no Cronograma:** O não cumprimento das fases do projeto dentro dos prazos estabelecidos pode impactar o lançamento e a operação da plataforma.

**Mudanças de Escopo:** Solicitações não planejadas para adicionar ou modificar funcionalidades podem comprometer o prazo e o orçamento, gerando retrabalho.

**Dificuldade na Atração de Prestadores:** Se não houver um número suficiente de prestadores de serviços qualificados, a plataforma poderá ter uma oferta limitada, prejudicando a experiência do usuário.

**Problemas Técnicos:** Questões inesperadas com a tecnologia ou integração de sistemas podem causar atrasos significativos e necessidade de ajustes.

**Falta de Adoção pelos Usuários:** Baixa adesão por parte dos usuários (clientes e prestadores) pode impactar a viabilidade do projeto, exigindo campanhas de marketing mais robustas.

**Problemas de Comunicação:** Falhas na comunicação entre a equipe podem resultar em mal-entendidos e atrasos nas entregas.

**Gerenciamento de Expectativas:** Se as expectativas dos stakeholders não forem gerenciadas adequadamente, isso pode levar a insatisfação e conflito.

**Dependência de Fornecedores:** Problemas com fornecedores de tecnologia ou serviços que impactem o desenvolvimento ou manutenção da plataforma podem atrasar o projeto.

**Mudanças no Mercado:** Alterações nas necessidades do mercado ou concorrência intensa podem afetar a aceitação do produto.

## Premissa:

- A equipe entrará em um processo de preparação técnica para garantir que todos os
- O orçamento total alocado para o projeto será de **R\$1200,00**, limitando as despesas a este valor.
- A divisão das tarefas será efetuada através da plataforma **Trello**, garantindo um gerenciamento visual e colaborativo das atividades.
- O projeto deverá ser concluído com um mínimo de **7 dias de antecedência** em relação à data final estabelecida, permitindo um buffer para revisões finais.
- Todos os membros da equipe deverão cumprir rigorosamente as horas de trabalho acordadas, assegurando o comprometimento com o projeto.
- Todos devem informar as horas trabalhadas de forma precisa, facilitando o acompanhamento do progresso.
- Toda a equipe deve estar ciente do ocorrido no projeto, promovendo a transparência e a comunicação eficaz entre os membros.
- O empenho deve ser igual e eficiente para todos, garantindo que cada membro contribua de forma equitativa para o sucesso do projeto.

## Restrições:

**Prazo de Entrega:** O projeto deve ser concluído até a data final estabelecida. Não serão permitidos atrasos significativos que comprometam o cronograma geral, e qualquer ajuste de prazo deverá ser devidamente justificado e aprovado pelos stakeholders.

**Tamanho da Equipe:** A equipe de desenvolvimento será composta de **4 a 6 colaboradores**, a limitação no número de integrantes visa manter a coesão do time e garantir a eficiência durante o desenvolvimento.

**Tecnologias Pré-definidas:** As tecnologias a serem usadas no projeto foram previamente definidas e não poderão ser alteradas sem uma justificativa técnica sólida e aprovação da gerência. Manter as ferramentas e linguagens acordadas é essencial para cumprir o prazo e orçamento.


**Orçamento:** O orçamento total alocado para o desenvolvimento do projeto é de **R\$1.200,00**, cobrindo custos com infraestrutura, ferramentas, e outros recursos operacionais. Qualquer despesa adicional deverá ser discutida e aprovada previamente.

**Reuniões Semanais:** Reuniões semanais de acompanhamento do projeto serão realizadas para discutir o progresso, revisar as atas e garantir o alinhamento entre todos os envolvidos. As atas de cada reunião serão documentadas e enviadas para os participantes.

**Padrão de Documentação:** Toda a documentação do projeto deverá seguir o modelo previamente estabelecido, garantindo que esteja organizada e clara para todos os stakeholders. Qualquer desvio no padrão deverá ser ajustado para atender às expectativas e necessidades do projeto.

**Revisão do Gerente de Projetos:** Todas as etapas do projeto, desde o planejamento até o desenvolvimento e testes, deverão passar pela revisão e aprovação do **gerente de projeto**, além de toda a **gestão da equipe**. Essa medida é fundamental para garantir o alinhamento com os objetivos e o cumprimento dos padrões estabelecidos.

## PLANO DE GERENCIAMENTO DE PROJETO

	<b>Plano de Gerenciamento do Projeto</b>		Data: 01/08/2024
	Objetivo Estratégico: Tornar-se a principal plataforma de conexão para serviços domésticos		
	ID: 05	Nome do Projeto: Dou Um Help!	
	CC: Ter Espaço no Mercado	Cliente: Socio Tech	
Patrocinador: Socio Tech		Gerente do Projeto: Eduardo Aguiar	

### 1. Introdução

#### 1.1. Descrição do Projeto

O projeto Dou Um Help! visa desenvolver uma plataforma de conexão entre usuários e prestadores de serviços domésticos. A plataforma permitirá que os usuários solicitem ajuda para problemas domésticos, como eletricidade, encanamento, reparos diversos, entre outros. O projeto será lançado inicialmente como uma aplicação mobile, com foco na experiência do usuário e em soluções simples e rápidas.

#### 1.2. Justificativa

A criação do **Dou Um Help!** É motivada pela crescente demanda por soluções rápidas e acessíveis para problemas cotidianos, especialmente em um contexto onde a autonomia e a praticidade se tornaram essenciais. Atualmente, muitos consumidores enfrentam dificuldades em encontrar prestadores de serviços para resolver questões simples e urgentes no ambiente doméstico. Isso gera frustração e aumento dos custos, uma vez que dependem de intermediários e serviços caros. O **Dou Um Help!** visa preencher essa lacuna, oferecendo uma plataforma que conecta os usuários diretamente a prestadores de serviços qualificados, além de proporcionar uma maneira intuitiva de resolver problemas de maneira autônoma, através de orientações passo a passo. Dessa forma, o projeto tem como objetivo melhorar a experiência dos usuários, tornando o processo mais ágil e eficiente, ao mesmo tempo em que contribui para a economia de tempo e dinheiro.

#### 1.3. Benefícios

A conclusão do Dou Um Help! trará benefícios significativos tanto para os usuários quanto para a organização. Para os usuários, o principal benefício será a autonomia no gerenciamento de problemas cotidianos, reduzindo a dependência de prestadores de serviços e otimizando o tempo gasto em soluções. Além disso, a plataforma oferecerá acesso a uma rede confiável de profissionais, garantindo que os usuários possam contratar serviços com segurança e transparência, ao mesmo tempo que terão um custo mais acessível.

Para a organização, o projeto representa uma oportunidade de se posicionar como líder no mercado de soluções rápidas e acessíveis para problemas domésticos, gerando engajamento contínuo com os

usuários e estabelecendo uma base de dados valiosa para aprimorar os serviços oferecidos. Com um modelo de negócio escalável, o **Dou Um Help!** permitirá que a organização expanda seus serviços a novas regiões e nichos de mercado, além de gerar **novas fontes de receita** através de comissões sobre transações realizadas entre os usuários e prestadores de serviços. O sucesso do projeto também consolidará a marca como uma referência em **inovação e praticidade**, ampliando sua presença no mercado.

## 1.4. Objetivos

**Objetivo Geral:** Desenvolver uma aplicação mobile que permita aos usuários resolver problemas domésticos de forma prática e eficiente, conectando-os diretamente com prestadores de serviços especializados.

**Objetivos Específicos:**

- Desenvolver as funcionalidades de cadastro e autenticação de usuários.
- Implementar a funcionalidade de busca e conexão com prestadores de serviços.
- Criar um sistema de pagamentos e agendamento de serviços.
- Criar um meio de comunicação.
- Garantir uma interface simples, intuitiva e acessível para o público-alvo.

## 2. Gerenciamento da Integração

---

### 2.1. Estratégia de Condução do Projeto

O projeto **Dou Um Help!** será conduzido de maneira estruturada, com foco em boas práticas de gerenciamento de projetos, garantindo o sucesso em todas as fases do ciclo de vida do projeto: Iniciação, Planejamento, Execução, Monitoramento e Controle, e Encerramento. O gerenciamento de mudanças será um processo contínuo, garantindo que ajustes sejam feitos de forma eficaz e alinhada com os objetivos do projeto.

#### **Iniciação**

A fase de Iniciação é essencial para definir o escopo, os objetivos e os recursos necessários para o projeto. Durante essa fase, o projeto será formalmente autorizado, e o documento de **Termo de Abertura do Projeto (TOP)** será elaborado. Isso inclui a definição clara da missão do projeto, as expectativas do cliente (usuário) e a identificação dos stakeholders. Também será estabelecido o comitê de governança e as ferramentas de comunicação a serem usadas. Nesta fase, também será revisado o **PMBOK** (Project Management Body of Knowledge), o qual é o principal guia utilizado pela organização, para garantir que as práticas adotadas estão alinhadas com as diretrizes da empresa.

#### **Planejamento**

Na fase de Planejamento, será desenvolvido um plano detalhado que guiará a execução do projeto. Os requisitos do projeto serão documentados, e o cronograma será estabelecido com marcos e prazos claros. Também serão realizados workshops com a equipe para garantir que todos os recursos

estejam alocados corretamente, identificando riscos e desenvolvendo planos de mitigação. O planejamento também inclui o controle de qualidade e o estabelecimento de KPIs (Key Performance Indicators). Processos como **Análise SWOT** e **Business Model Canvas** serão aplicados para garantir a viabilidade do projeto e o alinhamento com as expectativas do mercado. Durante essa fase, será definido um **Controle Integrado de Mudanças (CIM)**, onde qualquer alteração no escopo, cronograma ou orçamento será formalmente registrada e analisada antes de ser aprovada.

### **Execução**

Na fase de Execução, as atividades do projeto serão implementadas conforme o planejamento. O desenvolvimento do aplicativo **Dou Um Help!** será iniciado, com a equipe dividida entre as funções de design, programação e testes. Durante esta fase, a comunicação será contínua, com reuniões semanais para revisão do progresso, alocação de novos recursos, e ajustes necessários. A gestão da qualidade será acompanhada de perto para garantir que os entregáveis atendam aos requisitos estabelecidos. As ferramentas de **gestão de projetos** (como o **Trello** ou **Asana**) serão usadas para monitorar o andamento das atividades e garantir que os marcos do projeto sejam cumpridos.

### **Monitoramento e Controle**

A fase de Monitoramento e Controle garante que o projeto permaneça no caminho certo em relação aos prazos, orçamento e qualidade. Durante essa fase, será feito o acompanhamento contínuo dos KPIs e do progresso do projeto, com a realização de relatórios de status e a comunicação constante entre os stakeholders. O **Controle Integrado de Mudanças (CIM)** será aplicado sempre que houver uma alteração no escopo ou cronograma, para garantir que a mudança não impacte negativamente os resultados do projeto. A identificação de riscos será feita de forma contínua, e o plano de mitigação será executado sempre que necessário. Caso sejam identificados desvios, ações corretivas serão tomadas imediatamente.

### **Encerramento**

A fase de Encerramento é onde o projeto será finalizado. A equipe irá revisar todas as entregas, garantir que todos os requisitos do projeto foram cumpridos, e realizar uma **análise pós-projeto** para identificar lições aprendidas e oportunidades de melhoria. O **produto final** será entregue ao cliente, que validará os resultados e confirmará a aceitação do projeto. Também será feito o **desmontagem da equipe** e o encerramento dos contratos com fornecedores, caso necessário. Durante essa fase, serão documentadas as conclusões do projeto, e as métricas de sucesso serão avaliadas. As informações coletadas serão úteis para projetos futuros, garantindo que o aprendizado seja disseminado dentro da organização.

Essa abordagem garantirá que o **Dou Um Help!** seja desenvolvido de forma eficiente, com um controle rigoroso sobre mudanças e entregas, minimizando riscos e maximizando os benefícios para os stakeholders. O uso de processos conhecidos e validados pela organização garante que o projeto esteja alinhado com as melhores práticas de gerenciamento de projetos.

### 3. Gerenciamento do Escopo

---

#### 3.1. Estratégia de Condução

*O gerenciamento do escopo no projeto **Dou Um Help!** será conduzido com base em uma abordagem estruturada e formalizada para garantir que todas as entregas estejam alinhadas com os objetivos do projeto e as expectativas do cliente.*

##### **Definição e Delimitação do Escopo**

*A delimitação do escopo será realizada por meio da **Declaração de Escopo**, que detalhará claramente os produtos, serviços e resultados a serem entregues. Esse documento será elaborado com base nos requisitos identificados durante a fase de Iniciação e Planejamento e será revisado e aprovado formalmente pelo cliente.*

*Essa etapa é fundamental para evitar ambiguidades, definir os limites do projeto e estabelecer expectativas claras sobre o que será entregue. Para maior controle, um **EAP (Estrutura Analítica do Projeto)** será desenvolvido, dividindo o escopo em pacotes de trabalho gerenciáveis.*

##### **Gerenciamento de Alterações de Escopo**

*Caso haja alterações de escopo ao longo do projeto, será aplicado o **Controle Integrado de Mudanças (CIM)**. As solicitações de mudança deverão ser registradas em um **Formulário de Solicitação de Mudança**, que incluirá a descrição da alteração, os impactos potenciais no prazo, custo e qualidade, e as justificativas para sua implementação. Essas solicitações serão avaliadas pelo Comitê de Controle de Mudanças (CCM) antes de serem aprovadas ou rejeitadas.*

*Após a aprovação de uma mudança, o cronograma e o orçamento do projeto serão ajustados, e uma nova linha de base será estabelecida, garantindo transparência e alinhamento com o cliente.*

##### **Validação das Entregas**

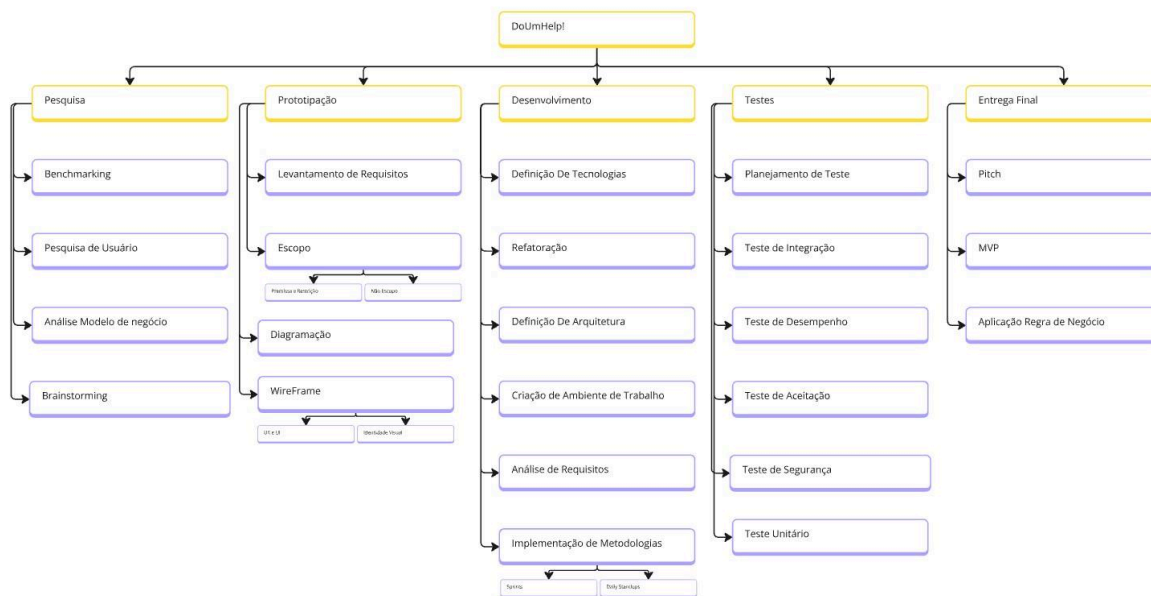
*Cada entrega será submetida à validação pelo cliente, que verificará se os critérios de aceitação estabelecidos foram atendidos. Esse processo será documentado em um **Termo de Aceite**, formalizando a aprovação das entregas e garantindo que o projeto avance para as próximas etapas com base em entregas confirmadas.*

*Com esse gerenciamento rigoroso, será possível minimizar os riscos de desvios, alinhar expectativas e assegurar o sucesso do projeto.*



### 3.2. Estrutura Analítica do Projeto (EAP)

[Link para visualização da EAP](#)



### 3.3. Documentos de apoio

[Dicionário EAP](#) - Link para mais informações do Dicionário da Estrutura Analítica do Projeto (EAP) – DoUmHelp!

## 4. Gerenciamento do Tempo

### 4.1. Estratégia de Condução

*O gerenciamento do tempo no projeto **Dou Um Help!** será conduzido de forma a garantir o cumprimento dos prazos estabelecidos e a entrega eficiente dos resultados. A abordagem inclui o planejamento detalhado das atividades, o monitoramento contínuo do progresso e a adoção de medidas corretivas para minimizar atrasos.*

#### **Planejamento do Cronograma**

*O cronograma do projeto será desenvolvido utilizando ferramentas como o **Microsoft Project** ou equivalentes, garantindo a estruturação detalhada das atividades. As tarefas serão divididas em etapas específicas, seguindo a **EAP (Estrutura Analítica do Projeto)**, e cada atividade será vinculada a prazos, recursos e dependências.*

*Os principais marcos do projeto, como Planejamento, Protótipo, Desenvolvimento, Teste e Lançamento, terão prazos definidos com base em uma estimativa realista, e o cronograma será apresentado ao cliente e à equipe para aprovação.*

#### **Monitoramento e Controle do Tempo**



O progresso das atividades será monitorado diariamente, com atualizações regulares no cronograma para registrar os percentuais de execução e identificar possíveis desvios.

Caso sejam detectados atrasos, será avaliado se o impacto ultrapassa o limite das **KPIs (Indicadores de Desempenho)** definidas para o prazo. Caso o limite seja atingido, será aplicado o **Controle Integrado de Mudanças (CIM)**, com análise do impacto em todo o projeto e ajustes necessários na linha de base. Se o impacto for considerado menor, o desvio será documentado no **Relatório de Status**, com os motivos e um plano de correção detalhado.

### Replanejamento e Correção

Para evitar atrasos acumulativos, qualquer alteração significativa no cronograma será submetida à validação por meio do CIM, e as novas datas serão aprovadas pelo cliente. Soluções como redistribuição de recursos ou ajustes de prioridade nas atividades poderão ser aplicadas para manter o projeto nos trilhos.

Com essa estratégia, o gerenciamento do tempo será dinâmico, garantindo visibilidade contínua sobre o andamento das atividades e maior previsibilidade na entrega dos resultados.

## 4.2. Cronograma de Marcos



## 4.3. Cronograma do Projeto

Etapa	Descrição	Data	Marcos
<b>Etapa 1: Planejamento</b>	Definição de requisitos funcionais e não funcionais, sessões de brainstorming, análise de concorrentes, elaboração do escopo, planejamento financeiro e criação do cronograma geral. Desenvolvimento do Termo de Abertura do Projeto.	<b>Agosto a Outubro</b> (Mês 1-3)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Requisitos definidos</li> <li>- Termo de Abertura concluído</li> </ul>

<b>Etapa 2: Prototipação</b>	Criação de protótipo interativo com funcionalidades básicas e design UX/UI. Realização de testes de usabilidade e elaboração de relatório com melhorias sugeridas para o desenvolvimento.	<b>Novembro a Dezembro (Mês 4-5)</b>	- Protótipo interativo concluído  - Relatório de feedback elaborado
<b>Etapa 3: Desenvolvimento</b>	Desenvolvimento completo da plataforma com integração de funcionalidades principais (cadastro, busca, agendamento, pagamentos). Trabalho colaborativo entre front-end e back-end. Revisões semanais para manter o alinhamento com o cronograma.	<b>Janeiro a Abril (Mês 6-9)</b>	- Funcionalidades implementadas  - Integração concluída
<b>Etapa 4: Teste</b>	Realização de testes funcionais, de segurança e desempenho. Correção de bugs e ajustes com base no feedback. Garantia de que a plataforma esteja estável para o lançamento.	<b>Maior (Mês 10)</b>	- Testes concluídos  - Plataforma aprovada para lançamento
<b>Etapa 5: Lançamento</b>	Apresentação oficial na escola de TI com campanha de marketing. Acompanhamento do desempenho inicial e suporte aos usuários.	<b>Junho (Mês 11)</b>	- Lançamento oficial  - Campanha inicial concluída

---

### Detalhes Adicionais:

- **Fase 1: Planejamento:** Um cronograma detalhado será entregue no final desta etapa para orientar todas as próximas fases. Os riscos e possíveis contratempos também serão previstos nesta fase.
- **Fase 2: Prototipação:** O foco será em feedback direto dos usuários-alvo, ajustando funcionalidades essenciais antes do desenvolvimento completo.
- **Fase 3: Desenvolvimento:** A implementação seguirá a priorização de funcionalidades críticas, com foco em garantir que todas estejam alinhadas às necessidades do público-alvo.
- **Fase 4: Teste:** O ambiente de pré-lançamento será configurado para simular o uso real. Os relatórios de teste serão revisados por toda a equipe antes do aval final.
- **Fase 5: Lançamento:** A equipe estará disponível para suporte durante os primeiros 30 dias após o lançamento, garantindo a resolução rápida de possíveis problemas.

## 5. Gerenciamento do Custo

---

### 5.1. Estratégia de Condução

*O gerenciamento dos custos do projeto **Dou Um Help!** será conduzido de forma rigorosa para garantir o equilíbrio financeiro e a eficiência no uso dos recursos, desde o planejamento inicial até o encerramento do projeto.*

#### **Planejamento e Orçamentação**

*Os custos serão planejados detalhadamente e organizados em uma **Planilha de Custos**, que incluirá todas as despesas previstas, como recursos humanos, materiais, tecnologia, ferramentas e outros insumos necessários. A orçamentação será baseada em estimativas realistas, considerando margem de segurança para eventuais imprevistos.*

*Os custos de recursos humanos e materiais serão calculados no **Microsoft Project**, com base nas atividades previstas no cronograma. Este orçamento será apresentado e aprovado pela equipe e stakeholders antes da execução do projeto.*

#### **Monitoramento e Controle dos Custos**

*Durante a execução do projeto, os custos serão monitorados diariamente. Todos os pagamentos realizados serão registrados na Planilha de Custos, e as variações serão avaliadas para identificar possíveis desvios em relação ao orçamento planejado.*

*Será gerado semanalmente um **Relatório de EVA (Earned Value Analysis)**, permitindo a análise integrada de escopo, tempo e custos. Caso sejam detectadas variações que impactem significativamente o orçamento, será acionado o **Controle Integrado de Mudanças (CIM)** para avaliar os ajustes necessários.*

#### **Correção de Desvios**

*Em caso de desvios financeiros, serão adotadas medidas corretivas, como renegociação com fornecedores, redistribuição de recursos ou replanejamento de atividades. Toda alteração no orçamento será submetida à aprovação da equipe e stakeholders, e o orçamento atualizado será incluído como nova linha de base.*

*Com essa abordagem, o gerenciamento de custos garantirá o controle contínuo das despesas, evitando ultrapassagens significativas e assegurando a saúde financeira do projeto.*

## 6. Gerenciamento da Qualidade

---

### 6.1. Estratégia de Condução

*O gerenciamento da qualidade no projeto **Dou Um Help!** será orientado para garantir que todos os entregáveis atendam aos critérios estabelecidos, promovendo a satisfação dos usuários e a eficiência operacional do aplicativo.*

### **Garantia da Qualidade**

*A qualidade será assegurada por meio de ações planejadas no cronograma, com base na mitigação de riscos relacionados à qualidade identificados na fase de planejamento. As entregas intermediárias e finais serão submetidas a revisões que verificarão a conformidade com os **Requisitos de Qualidade**.*

*Os critérios de aceitação serão definidos em conjunto com as partes interessadas e formalizados no documento de escopo. A equipe de desenvolvimento será instruída a seguir as melhores práticas, padrões de codificação e diretrizes de design, garantindo um alinhamento com os objetivos do projeto.*

## **6.2. Indicadores de Qualidade**

### **Controle da Qualidade**

O controle da qualidade será executado em cada etapa do projeto, utilizando métricas e indicadores específicos para medir o desempenho dos entregáveis:

- **Indicadores de Qualidade:**
  - Taxa de bugs detectados por módulo.
  - Tempo médio para resolução de falhas.
  - Conformidade com os requisitos funcionais e de design.
- **Requisitos de Qualidade:**
  - **Parâmetro:** Funcionalidade estável, design intuitivo e desempenho otimizado.
  - **Tolerância:** Máximo de 2 bugs críticos por release.
  - **Medição:** Testes manuais e automatizados.

### **Impactos da Não-Conformidade**

Caso os entregáveis não atendam aos critérios estabelecidos, será exigida uma reavaliação do processo de desenvolvimento e a aplicação de ajustes antes da aceitação final. A não-conformidade pode resultar em atrasos no cronograma, aumento nos custos e insatisfação do cliente, sendo tratada como prioridade para correção imediata.

Com essa abordagem, o gerenciamento da qualidade garantirá um produto final robusto e confiável, capaz de atender às expectativas dos usuários e gerar impacto positivo no mercado.

## **7. Gerenciamento das Aquisições**

---

### **7.1. Estratégia de Condução**

O gerenciamento das aquisições no projeto **Dou Um Help!** será conduzido de forma estruturada, garantindo a obtenção eficiente de recursos, serviços e materiais necessários para a execução do projeto.

### **Processo de Aquisições**

O processo de aquisições incluirá as seguintes etapas principais:

1. **Identificação de Necessidades:**

Durante o planejamento, serão identificados os materiais, serviços ou recursos externos indispensáveis para o desenvolvimento do aplicativo e atividades correlacionadas.

2. **Elaboração de Solicitações de Proposta (RFPs):**

Serão criados documentos formais detalhando requisitos técnicos, critérios de seleção e expectativas de entrega para fornecedores e subcontratados.

3. **Análise de Propostas:**

Após o recebimento das propostas, será feita uma avaliação baseada em critérios como custo-benefício, experiência do fornecedor, prazo e qualidade.

4. **Contratação:**

Os contratos serão firmados com os fornecedores selecionados, definindo claramente os escopos, condições de pagamento e cronogramas de entrega.

5. **Monitoramento:**

A execução das aquisições será acompanhada de perto, garantindo que as entregas atendam às especificações definidas e os prazos acordados.

**Acompanhamento e Controle**

- **Riscos:** Possíveis atrasos na entrega ou produtos fora das especificações serão tratados com planos de mitigação, incluindo fornecedores de backup e cláusulas contratuais de garantia.
- **Pagamentos:** Somente serão realizados após a validação de que os produtos ou serviços estão conformes com os requisitos acordados.
- **Relatórios:** Atualizações regulares sobre o status das aquisições serão fornecidas à equipe do projeto, assegurando alinhamento entre as partes envolvidas.

Com essa abordagem, o gerenciamento das aquisições garantirá que o projeto disponha de recursos confiáveis e de qualidade para atender aos objetivos e prazos estabelecidos.

## 8. Gerenciamento de Recursos Humanos

---

### 8.1. Estratégia de Condução

*O gerenciamento de Recursos Humanos no projeto **Dou Um Help!** será baseado no aproveitamento das competências individuais e no alinhamento das habilidades da equipe aos objetivos do projeto. O foco será no desenvolvimento, engajamento e produtividade, garantindo uma execução eficiente em todas as fases.*

#### **Planejamento de Recursos Humanos**

- **Identificação de Competências:**  
*Serão mapeadas as habilidades, conhecimentos e experiências dos membros da equipe para alocar tarefas de acordo com suas áreas de especialização.*
- **Definição de Papéis e Responsabilidades:**  
*Cada membro terá papéis claramente definidos e entregáveis atribuídos, alinhados ao cronograma e ao escopo do projeto.*

### **Treinamento e Desenvolvimento**

- **Capacitação Técnica:**  
*Caso sejam identificadas lacunas de conhecimento, serão realizadas seções de treinamento, especialmente nas áreas de desenvolvimento de software, gestão de projetos e UX/UI design.*
- **Acompanhamento e Feedback:**  
*O desempenho será monitorado regularmente por meio de reuniões de status, permitindo ajustes e suporte contínuo.*

### **Gestão de Conflitos e Motivação**

- **Resolução de Conflitos:**  
*Conflitos serão tratados rapidamente em reuniões específicas, priorizando a comunicação transparente e soluções colaborativas.*
- **Engajamento:**  
*Iniciativas como premiações por entregas dentro do prazo e sessões de integração serão realizadas para manter o moral elevado.*

### **Acompanhamento de Resultados**

- **Monitoramento de Desempenho:**  
*Indicadores de produtividade e qualidade serão utilizados para avaliar o progresso individual e coletivo.*
- **Revisão de Atividades:**  
*Shadowing (observação prática) e peer reviews (revisões por pares) serão implementados para melhorar os resultados e aumentar a colaboração entre a equipe.*

*Com essa abordagem, o gerenciamento de Recursos Humanos garantirá que todos os membros da equipe trabalhem de forma eficiente, alinhados aos objetivos e prazos do projeto.*

## **8.2. Papéis e responsabilidades**

#	Nome	Departamento	Papel	Responsabilidade
	EDUARDO AGUIAR	GESTÃO	LIDERAR A EQUIPE	GARANTIR A ENTREGA E CUMPRIMENTO DOS REQUISITOS DO PROJETO
	MATHEUS SOUZA	DESENVOLVIMENTO E TESTE	GARANTIR A FUNCIONALIDADE FRONT-END E TESTES DO APP	GARANTIR QUE O FRONT-END ESTEJA DE ACORDO COM O ESPERADO PELAS PARTES INTERESSADAS
	NATHAN	DESENVOLVIMENTO	GARANTIR A FUNCIONALIDADE DA INTEGRAÇÃO BACK E FRONT	GARANTIR QUE O FRONT FUNCIONE DE MANEIRA EXPONENCIAL E SUPRA AS NECESSIDADES DO SISTEMA

	ISAAC ARANTES	DESENVOLVIMENTO E BACKEND	GARANTIR AS FUNÇÕES BACKEND COM BANCO DE DADOS	GARANTIR QUE AS FUNÇÕES DO APP FUNCIONE DE MANEIRA CORRETA E INTEGRADA AO BANCO DE DADOS
	MATHEUS NUNES	DESENVOLVIMENTO	GARANTIR AS VALIDAÇÕES FRONT-END	GARANTIR QUE O FRONT END RESPONDA DE MANEIRA CORRETA ÀS FUNÇÕES E NECESSIDADES DO APP
	LUCAS FOPPA	DESENVOLVIMENTO	GARANTIR O FUNCIONAMENTO DOS MÉTODOS BACKEND	DESENVOLVER FUNÇÕES BACK-END

## 9. Gerenciamento de Riscos

### 9.1. Estratégia de Condução

O gerenciamento de riscos no projeto **Dou Um Help!** será conduzido de forma sistemática, abrangente e contínua, com o objetivo de identificar, analisar e mitigar possíveis eventos que possam comprometer o sucesso do projeto. Todo o processo começará com a identificação de riscos por meio de técnicas como brainstorming com a equipe, consultas às partes interessadas e utilização de checklists baseados em projetos similares e nas melhores práticas do setor. Esses riscos serão registrados na Planilha de Riscos, categorizados de acordo com sua origem e avaliados quanto à probabilidade de ocorrência e impacto potencial em áreas como tempo, custo e qualidade.

A análise de riscos será realizada em duas etapas complementares. A análise qualitativa permitirá priorizar os riscos com base em critérios como gravidade e frequência, enquanto a análise quantitativa utilizará métodos como o Valor Monetário Esperado (VME) para estimar financeiramente os impactos e determinar as prioridades de alocação de recursos. Para facilitar a visualização, será criada uma matriz de riscos que classificará cada evento em alta, média ou baixa prioridade, possibilitando um direcionamento mais eficaz das ações corretivas.

Todos os riscos serão organizados em uma Estrutura Analítica de Riscos, agrupando-os por categorias como operacionais, financeiros, técnicos e ambientais. Essa estrutura hierárquica permitirá um tratamento mais detalhado e focado. Para cada risco, serão definidos planos de resposta, incluindo estratégias de mitigação, contingência, evitamento ou aceitação. Medidas de mitigação serão aplicadas para reduzir a probabilidade ou impacto do risco, enquanto os planos de contingência estarão preparados para responder de forma eficiente caso o evento ocorra. Riscos secundários, decorrentes de ações de mitigação, serão igualmente monitorados e avaliados.

Os gatilhos que indicam a possibilidade de um risco se concretizar serão identificados e documentados. Ao serem detectados, esses gatilhos ativarão os planos de resposta previamente definidos, minimizando atrasos na implementação das ações. Além disso, será mantida uma reserva de contingência, alocada para responder a eventos críticos não previstos inicialmente, sem comprometer os recursos do projeto.

A gestão dos riscos será monitorada semanalmente, com reuniões para atualização do status e avaliação da eficácia das ações tomadas. Relatórios detalhados serão elaborados e compartilhados com a equipe e os stakeholders, garantindo transparência e alinhamento sobre os riscos e as estratégias em andamento. Em situações críticas, a periodicidade das análises será reduzida para permitir uma resposta mais rápida e eficaz.

Por fim, todo o histórico dos riscos identificados, ações tomadas e resultados será documentado no Registro de Riscos, servindo como base para aprendizado em futuros projetos. Esse processo robusto garantirá que o projeto se mantenha resiliente a imprevistos, protegendo seus objetivos e assegurando a entrega dentro dos parâmetros estabelecidos.

## 10. Gerenciamento das Comunicações

---

### 10.1. Estratégia de Condução

O gerenciamento das comunicações no projeto **Dou Um Help!** será conduzido com base em um plano de comunicação estruturado, garantindo o fluxo eficiente de informações entre todas as partes interessadas. A comunicação eficaz é fundamental para o alinhamento das expectativas e para o sucesso das entregas.

#### **Plano de Comunicação**

##### **1. Identificação das Partes Interessadas:**

- Serão listadas todas as partes interessadas, como membros da equipe, patrocinadores, clientes e stakeholders externos.
- Suas expectativas, necessidades de informação e preferências de comunicação serão analisadas para personalizar o plano.

##### **2. Definição do Conteúdo:**

- **Relatórios de Status:** Informações sobre o progresso do projeto, incluindo cronograma, escopo, custo e qualidade.
- **Reporte de Riscos:** Atualizações sobre riscos identificados, suas análises e as ações mitigadoras implementadas.
- **Reporte do Portfólio:** Relatórios periódicos para stakeholders estratégicos sobre como o projeto se alinha aos objetivos organizacionais.

##### **3. Canais e Frequência de Comunicação:**

- **Reuniões de Equipe:** Semanais, para discutir status, desafios e próximos passos.
- **Relatórios Digitais:** Enviados quinzenalmente por e-mail, com resumos do progresso e relatórios técnicos.
- **Plataformas Online:** Uso de ferramentas como Slack ou Microsoft Teams para comunicação diária e atualizações rápidas.
- **Apresentações Formais:** Mensais, para a equipe gestora e stakeholders principais.

##### **4. Responsabilidades de Comunicação:**

- **Gestor do Projeto:** Responsável por consolidar informações e compartilhar relatórios de progresso.
- **Líderes de Equipe:** Responsáveis por fornecer feedback sobre suas áreas e reportar quaisquer obstáculos.

#### **Monitoramento e Ajuste**

- O plano de comunicação será revisado regularmente para garantir sua eficácia, considerando o feedback das partes interessadas.



- *Caso ocorram mudanças significativas no escopo ou nos objetivos, o plano será ajustado para refletir as novas demandas.*

*Com essa abordagem, o gerenciamento das comunicações assegurará que todos os envolvidos estejam bem informados e alinhados aos objetivos do projeto, promovendo transparência e colaboração.*

## 11. Gerenciamento das Partes Interessadas

---

### 11.1. Estratégia de Condução

*O gerenciamento das comunicações no projeto **Dou Um Help!** será baseado na identificação e análise detalhada das partes interessadas, garantindo o alinhamento de expectativas e o engajamento de todos os envolvidos. Essa abordagem visa criar uma relação de confiança e promover um fluxo contínuo e eficiente de informações.*

#### **Identificação e Mapeamento das Partes Interessadas**

- *Serão identificados todos os stakeholders, incluindo membros da equipe, patrocinadores, fornecedores e clientes finais.*
- *A análise envolverá o levantamento de suas expectativas, necessidades, preocupações e interesses específicos.*

#### **Gestão de Relacionamento**

- **Ações Proativas:** *Desenvolver estratégias que antecipem possíveis demandas e problemas, garantindo que sejam tratados com transparência e agilidade.*
- **Gestão de Expectativas:** *Promover reuniões regulares para alinhar objetivos, resolver conflitos e reforçar o comprometimento com o sucesso do projeto.*

#### **Execução do Plano de Comunicação**

- **Canais:** *Serão utilizados canais específicos, como reuniões presenciais, ferramentas digitais e e-mails, para atender às preferências das partes interessadas.*
- **Conteúdo Personalizado:** *A comunicação será adaptada de acordo com o público-alvo, garantindo clareza e relevância das mensagens.*

#### **Monitoramento Contínuo**

- *Feedback será coletado periodicamente para avaliar a eficácia das comunicações.*
- *Ações corretivas serão implementadas sempre que houver desvio entre a percepção dos stakeholders e os objetivos do projeto.*

*Essa estratégia assegura que as comunicações sejam direcionadas, eficazes e alinhadas às necessidades de todas as partes, fortalecendo a colaboração e a confiança durante toda a execução do projeto.*



## 1. INTRODUÇÃO

Dou um Help! é uma plataforma de intermediação de serviços domésticos que conecta clientes a profissionais qualificados de maneira simples, rápida e segura. Nosso objetivo é facilitar o acesso a diversos tipos de serviços, como limpeza, manutenção, reparos e outros serviços residenciais, oferecendo uma experiência otimizada tanto para quem busca ajuda quanto para quem oferece suas habilidades.

Com a crescente demanda por serviços sob demanda, o Dou um Help! visa criar uma solução moderna e eficiente, permitindo que os usuários encontrem profissionais confiáveis de forma intuitiva e acessível, tudo ao alcance de alguns cliques. Além disso, o aplicativo também proporciona aos freelancers de serviços domésticos a oportunidade de expandirem sua clientela, gerindo seus trabalhos com mais praticidade e autonomia.

Ao priorizarmos a segurança, a facilidade de uso e a confiabilidade, buscamos transformar a maneira como as pessoas encontram e contratam serviços essenciais para o dia a dia, promovendo uma rede de suporte local com base na confiança e eficiência.

## 2. JUSTIFICATIVA

A busca por conveniência e praticidade no cotidiano tem impulsionado o crescimento de plataformas que conectam profissionais autônomos a clientes de forma rápida e eficiente. Com o aumento da demanda por serviços domésticos, como limpeza, manutenção e reparos, observamos a necessidade de um sistema ágil e confiável que facilite essa intermediação.

Dou um Help! surge para suprir essa lacuna, atendendo a uma demanda crescente por serviços domésticos sob demanda, ao mesmo tempo em que oferece uma solução acessível para trabalhadores autônomos que buscam ampliar sua clientela e obter maior autonomia em suas atividades. Atualmente, muitas plataformas existentes são excessivamente complexas, cobram altas taxas ou não oferecem um nível adequado de confiança entre contratantes e prestadores. Isso gera uma necessidade clara de uma alternativa que seja tanto eficiente quanto transparente.

Além disso, há um aumento na procura por formas flexíveis de trabalho, especialmente em setores menos formais, como o de serviços domésticos. O Dou um Help! visa não apenas atender a essa necessidade, mas também proporcionar uma forma de inclusão digital e social para profissionais que frequentemente não possuem acesso a uma plataforma adequada para promover seus serviços.

Em um contexto onde tempo e confiança são fatores cruciais, o Dou um Help! justifica-se como uma solução inovadora e essencial para conectar de maneira simples, segura e eficiente clientes a prestadores de serviços domésticos, melhorando a experiência de ambas as partes envolvidas.

### 3. OBJETIVO

O principal objetivo do **Dou um Help!** É oferecer uma plataforma eficiente e confiável para a contratação de serviços domésticos, conectando clientes a profissionais qualificados de forma rápida, segura e acessível.

A plataforma busca facilitar o processo de busca, contratação e gerenciamento de serviços domésticos, proporcionando uma experiência simplificada para o usuário, seja ele cliente ou prestador de serviço. Ao oferecer um ambiente digital que favorece a comunicação direta, a avaliação de profissionais e a segurança nas transações, o **Dou um Help!** almeja:

1. **Para os clientes:** Garantir acesso rápido e seguro a uma ampla variedade de serviços domésticos, com profissionais bem avaliados, de forma transparente e com controle sobre o processo de contratação.
2. **Para os prestadores de serviço:** Criar uma plataforma que permita maior autonomia, flexibilidade e visibilidade para profissionais autônomos, possibilitando o crescimento de sua base de clientes e a gestão eficiente de sua rotina de trabalho.

Em última instância, o **Dou um Help!** visa promover uma solução que simplifique a interação entre as partes, melhorando a qualidade de vida dos usuários e fomentando o empreendedorismo no setor de serviços domésticos.

#### 3.1 OBJETIVO GERAL

O objetivo geral do **Dou um Help!** é desenvolver uma plataforma digital que conecte de forma eficiente, segura e prática clientes que necessitam de serviços domésticos a profissionais qualificados, promovendo uma solução acessível e inclusiva que facilita a contratação e a prestação de serviços no setor doméstico

#### 3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

##### . Desenvolver uma interface intuitiva para facilitar a navegação e a contratação de serviços

- **Processos necessários:**
  - Realizar testes de usabilidade com o público-alvo para garantir que a plataforma seja fácil de usar.
  - Implementar um design limpo e responsivo que funcione em dispositivos móveis e desktops.
  - Facilitar a navegação por categorias de serviços para garantir rapidez na contratação.

## **2. Implementar um sistema de avaliação e feedback de prestadores de serviço**

- **Processos necessários:**
  - Criar um mecanismo de avaliação e comentários, permitindo que os clientes avaliem a qualidade dos serviços recebidos.
  - Desenvolver um sistema de classificação baseado em avaliações para destacar prestadores bem qualificados.
  - Monitorar e atualizar continuamente o sistema de feedback para garantir a transparência e confiabilidade dos prestadores.

## **3. Garantir a segurança nas transações financeiras e proteção de dados pessoais**

- **Processos necessários:**
  - Implementar gateways de pagamento seguros e confiáveis que garantam a integridade das transações.
  - Adotar protocolos de segurança, como criptografia de dados e autenticação de dois fatores, para proteger as informações dos usuários.
  - Estabelecer políticas de privacidade e conformidade com as leis de proteção de dados, como a LGPD.

## **4. Criar um processo de verificação e qualificação dos prestadores de serviço**

- **Processos necessários:**
  - Desenvolver um sistema de cadastro que exija a verificação de documentos e certificações dos prestadores de serviço.
  - Implementar um processo de aprovação manual ou automático para garantir que apenas profissionais qualificados ofereçam seus serviços na plataforma.
  - Oferecer treinamentos e orientações para elevar o padrão dos prestadores disponíveis no aplicativo.

## **5. Estabelecer um suporte ao cliente eficiente e acessível**

- **Processos necessários:**
  - Criar uma central de ajuda com perguntas frequentes e tutoriais para orientar os usuários.
  - Implementar múltiplos canais de suporte, como e-mail e chat, para responder às dúvidas dos usuários.
  - Monitorar o atendimento ao cliente, buscando sempre melhorar a qualidade e a rapidez das respostas.

## 4. DESENVOLVIMENTO

### 4.1 ANÁLISE DE MERCADO

#### BENCHMARK

Benchmark é um processo sistemático de comparação e análise de produtos, serviços ou processos em relação a padrões reconhecidos de excelência ou a concorrentes diretos no mercado. O objetivo do benchmark é identificar melhores práticas, avaliar o desempenho e descobrir oportunidades de melhoria.

Esse processo pode envolver a coleta de dados sobre várias métricas, como qualidade, eficiência, custo e satisfação do cliente. Ao compreender como outras organizações se destacam, uma empresa pode adaptar suas estratégias, otimizar seus recursos e, conseqüentemente, melhorar sua competitividade e inovação. O benchmark é uma ferramenta valiosa para planejamento estratégico e tomada de decisão, ajudando as empresas a se manterem atualizadas em um ambiente de negócios em constante mudança.

#### 1. [Handy](#)

**Descrição:** Handy é uma plataforma que conecta usuários a profissionais de limpeza e reparo, principalmente nos Estados Unidos e no Canadá.

##### Funcionalidades:

- **Agendamento Flexível:** Permite agendar serviços de limpeza e reparos em horários convenientes.
- **Avaliações e Comentários:** Usuários podem avaliar prestadores de serviços, ajudando outros a tomar decisões informadas.
- **Pagamentos Seguros:** O pagamento é feito pelo aplicativo, oferecendo segurança e comodidade.
- **Garantia de Satisfação:** Se o usuário não estiver satisfeito, há uma política de garantia que permite reembolsos.

**Público-Alvo:** Principalmente residentes urbanos que buscam serviços de limpeza e manutenção para suas casas.

**Modelo de Negócio:** Comissões sobre os serviços prestados; os prestadores de serviços são contratados como freelancers.

##### Diferenciais:

- Foco em serviços de limpeza com uma base sólida de usuários e prestadores.
- Interface amigável e fácil de usar, com um processo de agendamento simplificado.

#### 2. [FazFácil](#)

**Descrição:** FazFácil é um aplicativo brasileiro que conecta clientes a profissionais autônomos para diversos serviços, como limpeza, jardinagem e pequenos reparos.

**Funcionalidades:**

- **Catálogo de Serviços:** Diversas categorias de serviços disponíveis para contratação.
- **Busca Localizada:** Os usuários podem buscar profissionais em sua região.
- **Avaliações e Comentários:** Os usuários podem avaliar os prestadores, garantindo mais transparência.
- **Chat Interno:** Facilita a comunicação entre clientes e prestadores para esclarecer dúvidas e alinhar detalhes.

**Público-Alvo:** Residentes brasileiros que precisam de serviços autônomos para suas casas.

**Modelo de Negócio:** Taxas de serviço cobradas sobre as transações; os prestadores de serviços são freelancers.

**Diferenciais:**

- Foco em um mercado local, o que pode oferecer uma conexão mais próxima entre prestadores e clientes.
- Interface em português, adaptada para o público brasileiro.

### 3. [UrbanClap](#) (Urban Company)

**Descrição:** Urban Clap, agora chamado Urban Company, é uma plataforma indiana que conecta usuários a prestadores de serviços para uma variedade de necessidades, desde limpeza a cuidados pessoais.

**Funcionalidades:**

- **Diversidade de Serviços:** Oferece uma ampla gama de serviços, incluindo beleza, reparos, limpeza e assistência técnica.
- **Verificação de Profissionais:** Todos os prestadores são verificados antes de serem aceitos na plataforma, aumentando a confiança dos usuários.
- **Agendamento e Pagamento:** Processos de agendamento e pagamento simplificados diretamente pelo aplicativo.
- **Suporte ao Cliente:** Disponibiliza suporte ao cliente em tempo real para resolver problemas e dúvidas.

**Público-Alvo:** Residentes urbanos na Índia que buscam serviços variados, incluindo cuidados pessoais e manutenção da casa.

**Modelo de Negócio:** Taxas cobradas sobre os serviços prestados e comissões dos prestadores.

**Diferenciais:**

- Ampla variedade de serviços, não se limitando apenas a manutenção doméstica.
- Modelo de verificação rigoroso, que promove segurança e confiabilidade.

ASPECTOS	1 - HANDY	2 - FAZFÁCIL	3 - URBANCLAP
Região	EUA e Canadá	Brasil	Índia
Serviços Oferecidos	Limpeza e reparos	Vários (limpeza, jardinagem, etc.)	Ampla gama (beleza, reparos, etc.)
Modelo de Negócio	Comissões sobre serviços	Taxas sobre transações	Taxas e comissões
Avaliações	4,25	4,05	4,62
Verificação de Profissionais	Não necessariamente	Sim	Sim
Comunicação	Limitada a comentários	Chat interno	Suporte ao cliente

O benchmark realizado sobre as plataformas **Handy**, **FazFácil** e **UrbanClap (Urban Company)** revela importantes insights sobre a intermediação de serviços domésticos. Cada aplicativo apresenta características únicas que atendem a diferentes mercados e necessidades dos usuários. O **Handy**, focado principalmente na América do Norte, se destaca pela sua simplicidade e pela garantia de satisfação, enquanto o **FazFácil** atende ao mercado brasileiro com uma interface adaptada e comunicação interna facilitada entre clientes e prestadores. Por outro lado, o **UrbanClap** oferece uma ampla gama de serviços, incluindo cuidados pessoais, e adota um rigoroso processo de verificação de profissionais, promovendo maior confiança aos usuários. Esse comparativo evidencia a diversidade de abordagens na conexão entre clientes e prestadores, proporcionando uma base valiosa para o desenvolvimento do **Dou um Help!**, que pode se inspirar nas melhores práticas de cada plataforma para atender às necessidades do mercado de serviços domésticos.

## 4.2 DOUBLE DIAMOND

A importância do duplo diamante reside no fato de que ele permite uma abordagem colaborativa, centrada no usuário e baseada em evidências, resultando em produtos e serviços mais relevantes, eficazes e inovadores. Além disso, o modelo ajuda a evitar soluções prematuras e a promover uma mentalidade de aprendizado contínuo, possibilitando que as equipes se adaptem e melhorem suas ideias ao longo do processo de design.

[link do Duplo Diamante](#)



A imagem apresenta um diagrama dividido em duas fases principais: "Descobrir" e "Definir", que são etapas fundamentais no processo de desenvolvimento de produtos, como um aplicativo (APP). A fase de **Descobrir** envolve uma série de atividades destinadas a entender o mercado, os usuários e o cenário competitivo. Nesta etapa, é feita uma **pesquisa de mercado** para identificar tendências e compreender as necessidades dos consumidores. A análise de dados também é um elemento essencial, ajudando a interpretar informações obtidas de diferentes fontes. Além disso, entrevistas com usuários e prestadores de serviço são realizadas para obter insights mais profundos sobre suas expectativas e desafios. A observação de outros aplicativos e a identificação de **possíveis concorrentes** também fazem parte dessa fase, com o objetivo de avaliar soluções já existentes e identificar oportunidades de melhoria ou inovação. A viabilidade do aplicativo é analisada, assim como a **confiabilidade** da solução, sendo esse um fator crítico para o sucesso.

Na fase de **Definir**, o foco é mais detalhado e direcionado para a estruturação do produto e sua experiência de uso. Aspectos como o **custo para o cliente e o prestador**, a **praticidade de uso** e a **facilidade de acesso** são considerados, visando garantir que o produto seja funcional e acessível. Outro ponto importante é a confiança que os usuários depositarão no prestador do serviço, sendo esse um fator chave para a adoção e uso contínuo da plataforma. A **tecnologia utilizada** também é uma decisão estratégica, influenciando a performance e a escalabilidade do APP. Além disso, a fase de definição

inclui o desenvolvimento de **personas**, que representam os tipos de usuários que o aplicativo pretende atender, ajudando a guiar decisões sobre funcionalidades e design. Por fim, é levado em consideração que as pessoas dificilmente manterão o aplicativo instalado se ele não oferecer uma proposta de valor clara e fácil de ser acessada. Todos esses pontos convergem para garantir que o produto atenda às necessidades do mercado com **credibilidade** e eficiência.

### 4.3 ANÁLISE SWOT

Uma análise SWOT é uma técnica usada para identificar forças, oportunidades, fraquezas e ameaças para empresas ou até para um projeto específico. Embora seja principalmente usada por organizações desde pequenas empresas e organizações sem fins lucrativos até grandes indústrias, a análise SWOT pode ser usada tanto para fins próprios quanto profissionais.

Figura - Análise SWOT



Tomar decisões estratégicas é um dos maiores desafios enfrentados por empresas de todos os tamanhos e segmentos. Isso porque, decisões erradas podem comprometer o crescimento e a sustentabilidade de um negócio, enquanto decisões bem fundamentadas podem abrir portas para novas oportunidades e fortalezas. Nesse contexto, a análise SWOT surge como uma ferramenta crucial, porque proporciona uma visão clara das forças e fraquezas internas, bem como das oportunidades e ameaças externas que impactam a organização.

Para realizar a análise SWOT do nosso aplicativo, começamos identificando os pontos fortes do app, como sua capacidade de conectar freelancers locais com clientes em potencial, o que proporciona uma vantagem competitiva ao oferecer um serviço mais personalizado e próximo da comunidade. Analisamos também o crescimento do trabalho autônomo no mundo atual, que nos proporciona mais prestadores de serviço a fim de divulgar o próprio negócio. Outros pontos fortes incluem a possibilidade de desenvolver parcerias com empresas locais e a flexibilidade para se adaptar rapidamente às demandas do mercado regional.

Em seguida, examinamos as fraquezas do aplicativo, que podem incluir a limitação geográfica da sua atuação, o que pode restringir o número de usuários e a diversidade de oportunidades de trabalho. A falta de reconhecimento nacional ou internacional pode ser uma desvantagem competitiva, especialmente se comparado a plataformas maiores e mais consolidadas. Também é importante considerar aspectos como a dependência de uma base de usuários local para gerar tração e a necessidade de manutenção contínua para resolver problemas técnicos e melhorar a experiência do usuário. A análise SWOT ajuda a identificar esses desafios e a criar estratégias para mitigar riscos e explorar oportunidades de crescimento e inovação.

A análise SWOT do projeto revela um panorama promissor, destacando várias oportunidades que indicam boas perspectivas para o projeto. Os pontos fortes identificados, como a conexão personalizada entre freelancers e clientes locais e a interface intuitiva, são fundamentais para construir uma base sólida de usuários e promover a adesão ao serviço. As oportunidades de crescimento, como a expansão para novas áreas e a integração de novos recursos, ampliam ainda mais o potencial do app para se destacar no mercado regional.

Embora existam desafios e ameaças, como a concorrência com plataformas maiores e questões de segurança, a análise mostrou que essas questões podem ser gerenciadas com estratégias adequadas e inovação contínua. Em resumo, o projeto apresenta boas expectativas de sucesso, com a capacidade de explorar as oportunidades de mercado e neutralizar suas fraquezas. Com um planejamento estratégico bem definido e uma abordagem adaptável, o aplicativo tem todas as condições para se estabelecer como uma solução eficaz e valorizada no cenário de freelancing local.

#### **4.4. REQUISITOS FUNCIONAIS**

##### **Requisitos Funcionais**

###### **1. Cadastro de Usuários**

- **E-mail:** Os usuários devem fornecer um endereço de e-mail para registro.
  - **Telefone:** O cadastro deve incluir um número de telefone para contato.
  - **Senha:** Os usuários devem criar uma senha segura para autenticação.
  - **Localização Atual:** O sistema deve capturar e armazenar a localização atual do usuário no momento do cadastro.
2. **Perfil de Clientes**
- **Informações Básicas:** O perfil deve incluir informações como nome, e-mail e telefone.
  - **Agendamento de Serviços:** Os clientes devem ter a capacidade de agendar serviços oferecidos pelos prestadores.
3. **Perfil de Prestadores de Serviço**
- **Nome Completo:** O perfil deve exibir o nome completo do prestador de serviço.
  - **Foto de Perfil:** Os prestadores devem fornecer uma foto para identificação.
  - **Descrição Pessoal:** O perfil deve incluir uma breve descrição pessoal do prestador.
  - **Serviços Oferecidos:** O prestador deve listar os serviços que oferece.
  - **Preços dos Serviços:** Os preços dos serviços devem ser especificados no perfil.
  - **Localização de Atendimento:** A localização onde os serviços são oferecidos deve ser informada.
4. **Criação e Gerenciamento de Anúncios**
- **Criar Novos Anúncios:** Usuários e prestadores devem ser capazes de criar novos anúncios de serviços.
  - **Editar e Excluir Anúncios Existentes:** Deve ser possível editar e excluir anúncios já criados.
5. **Verificação de Identidade**
- **Processo de Autenticação:** Implementar um processo de autenticação para assegurar a autenticidade de usuários e prestadores de serviço.
6. **Sistema de Pesquisa**
- **Pesquisa por Serviços:** Os usuários devem poder buscar por serviços específicos.
  - **Filtragem por Categorias:** A pesquisa deve permitir a filtragem de serviços por categorias.
  - **Pesquisa por Localização:** Deve ser possível realizar pesquisas com base na localização.
7. **Recomendações Personalizadas**
- **Recomendações Baseadas em Preferências:** O sistema deve oferecer recomendações personalizadas com base nas preferências e no histórico de uso dos usuários.
8. **Deteção Automática da Localização**
- **Identificação e Atualização da Localização:** O aplicativo deve identificar e atualizar automaticamente a localização do usuário.
9. **Chat Interno**
- **Comunicação Direta:** Deve ser possível para clientes e prestadores de serviço se comunicarem diretamente e de forma segura através de um sistema de chat interno.
10. **Integração com Sistemas de Pagamento**

- **Pagamento por Cartão de Crédito:** O sistema deve suportar pagamentos via cartão de crédito.
- **Pagamento por Débito:** Deve ser possível realizar pagamentos por meio de débito.
- **Pagamento via Pix:** A funcionalidade para pagamento via Pix deve ser incluída.

#### 11. Sistema de Avaliações e Comentários

- **Avaliações por Estrelas:** Os usuários devem poder avaliar prestadores de serviço por meio de estrelas.
- **Comentários Detalhados:** Deve ser possível adicionar comentários detalhados sobre os prestadores de serviço.

### 4.5. REQUISITOS NÃO FUNCIONAIS

#### Requisitos de Sistema

##### 1. Desempenho

- **Tempo de Resposta:** O aplicativo deve carregar a tela inicial em menos de 2 segundos e realizar buscas e navegação em menos de 1 segundo.
- **Escalabilidade:** O sistema deve ser capaz de suportar um aumento gradual no número de usuários e anúncios sem comprometer o desempenho, com a capacidade de escalar horizontalmente quando necessário.

##### 2. Segurança

- **Proteção de Dados:** Todos os dados dos usuários, incluindo informações pessoais e detalhes de pagamento, devem ser criptografados tanto em trânsito quanto em repouso.
- **Autenticação e Autorização:** Deve ser implementada a autenticação de dois fatores (2FA) para verificação de identidade, assegurando que apenas usuários autorizados possam acessar informações sensíveis.

##### 3. Usabilidade

- **Interface Intuitiva:** A interface do usuário deve ser intuitiva e fácil de navegar, com design responsivo que se adapte a diferentes tamanhos de tela e dispositivos.
- **Acessibilidade:** O aplicativo deve seguir as diretrizes de acessibilidade, garantindo que seja utilizável por pessoas com deficiências, incluindo suporte para leitores de tela e navegação por teclado.

##### 4. Disponibilidade

- **Tempo de Atividade:** O aplicativo deve assegurar um tempo de atividade de 99,5% ao longo do ano, garantindo alta disponibilidade e reduzindo o tempo de inatividade ao mínimo.
- **Backup e Recuperação:** Deve haver um processo de backup regular dos dados do sistema e um plano de recuperação de desastres para restaurar dados em caso de falhas.

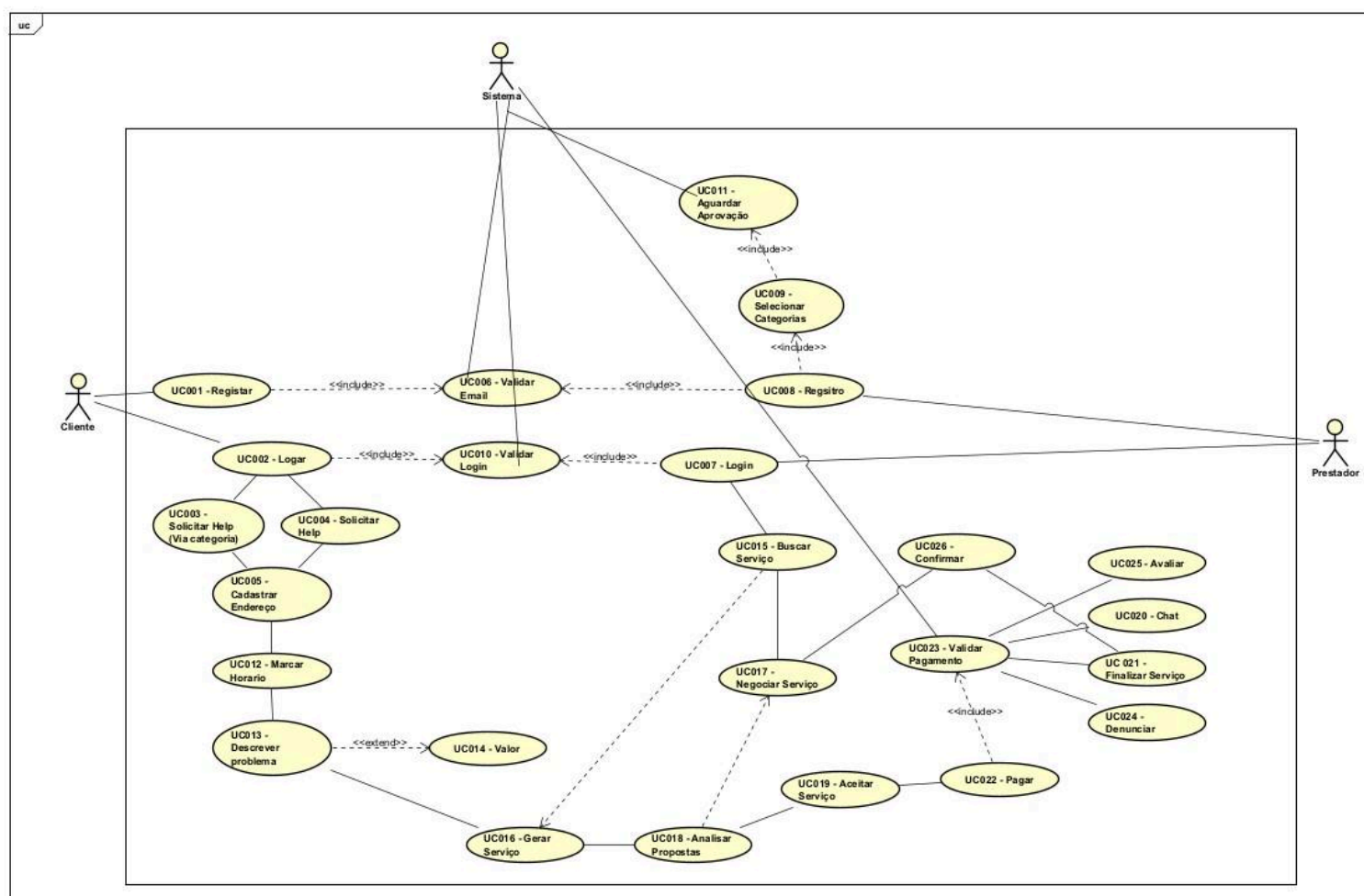
##### 5. Manutenibilidade

- **Documentação:** O código-fonte deve ser adequadamente documentado e comentado, incluindo documentação de APIs e processos de desenvolvimento, para facilitar a manutenção e futuras atualizações.
  - **Modularidade:** O sistema deve ser desenvolvido de forma modular, facilitando a adição de novos recursos e a correção de erros com o menor impacto possível nas partes existentes do aplicativo.
6. **Compatibilidade**
- **Multi-Plataforma:** O aplicativo deve ser compatível com as principais plataformas móveis, incluindo iOS e Android, bem como com navegadores web modernos.
  - **Integrações:** Deve suportar integrações com APIs de pagamento e serviços de localização de terceiros, mantendo a compatibilidade com suas atualizações.
7. **Eficiência**
- **Uso de Recursos:** O aplicativo deve utilizar de maneira eficiente os recursos do dispositivo, como CPU e memória, garantindo um desempenho fluido e minimizando o impacto na duração da bateria dos dispositivos móveis.
8. **Privacidade**
- **Conformidade com Regulamentações:** O aplicativo deve estar em conformidade com as regulamentações de proteção de dados, como o GDPR e a LGPD, assegurando que a coleta e o processamento de dados pessoais sejam realizados de forma transparente e com o consentimento dos usuários.
9. **Experiência do Usuário**
- **Feedback e Melhoria Contínua:** O aplicativo deve incorporar mecanismos para coletar feedback dos usuários e utilizar essas informações para promover melhorias contínuas e otimização da experiência do usuário.
10. **Robustez**
- **Tolerância a Falhas:** O sistema deve ser capaz de lidar com falhas e erros sem interromper a funcionalidade principal, oferecendo mensagens de erro claras e mecanismos de recuperação para os usuários.
11. **Linguagem de Programação**
- **Back-End:** O desenvolvimento do back-end será realizado utilizando React, escolhido pela sua robustez, escalabilidade e suporte a frameworks modernos.
  - **Front-End:** A aplicação móvel será desenvolvida em ReactNative adaptada para a criação de interfaces responsivas e interativas em dispositivos Android.
12. **Banco de Dados**
- **Tipo:** O sistema utilizará um banco de dados Não Relacional, escolhido pela sua capacidade de gerenciar dados estruturados de maneira eficiente e oferecer suporte a operações de leitura e escrita de alta performance.
  - **Tecnologia:** O banco de dados será MongoDB, reconhecido por sua confiabilidade, escalabilidade e suporte a operações transacionais.
13. **Aplicação Android**
- **Plataforma:** A aplicação será desenvolvida para o sistema operacional Android, utilizando as melhores práticas e ferramentas recomendadas pela Google para garantir uma experiência de usuário de alta qualidade.

- **Frameworks e Ferramentas:** O desenvolvimento utilizará Frameworks e Ferramentas, através da sua compatibilidade com o ambiente Android e por oferecer suporte a funcionalidades avançadas necessárias para o aplicativo.

Se precisar de informações mais específicas sobre as linguagens de programação, banco de dados ou ferramentas a serem usadas, sintá-se à vontade para ajustar os nomes conforme a tecnologia escolhida.

#### 4.6. DIAGRAMA DE CASO DE USO - Link [Diagrama](#)



O diagrama mostra como **clientes e prestadores interagem com o sistema**, desde o cadastro até a finalização e avaliação do serviço.

Atores

**Ator**      **Papel**

**Cliente**      Usuário que solicita serviços domésticos.



**Prestador** Profissional autônomo que atende os pedidos.  
**or**

**Sistema** Atores automatizados (ex: validações e aprovações).

Casos de Uso por Ator

## CLIENTE

### UC001 – Registrar

- Cliente preenche nome, e-mail, senha, CPF, etc.
- <<include>> UC006 para **validar o e-mail**.

### UC002 – Logar

- Autenticação com e-mail/senha.
- <<include>> UC010 para validação de login.

### UC003 – Solicitar Help (Via Categoria)

- Atalho para solicitar serviço diretamente de uma categoria pré-selecionada.
- <<include>> UC004.

### UC004 – Solicitar Help

- Fluxo principal de solicitação de serviço.
- Engloba:
  - UC005 – Cadastrar Endereço
  - UC012 – Marcar Horário
  - UC013 – Descrever Problema (<<extend>>)
  - UC014 – Informar Valor desejado



### **UC005 – Cadastrar Endereço**

- Cliente informa ou escolhe local para execução do serviço.

### **UC012 – Marcar Horário**

- Cliente define dia/hora para o serviço.

### **UC013 – Descrever Problema**

- Campo de texto ou mídia (imagem, áudio) com detalhes.
- Caso opcional: <<extend>>.

### **UC014 – Valor**

- Informa o valor que espera pagar (faixa orçamentária).

### **UC016 – Gerar Serviço**

- Formaliza a solicitação de serviço com os dados preenchidos.
- <<extend>> UC018 – sistema analisa propostas automaticamente.

## **PRESTADOR**

### **UC008 – Registro**

- Prestador realiza seu cadastro com dados pessoais e profissionais.
- <<include>> UC009 – Selecionar Categorias de atuação.
- <<include>> UC011 – Sistema aguarda aprovação documental.

### **UC007 – Login**

- Acesso à plataforma (com <<include>> UC010).

### **UC015 – Buscar Serviço**

- Lista os serviços em aberto nas categorias que o prestador atende.

#### **UC017 – Negociar Serviço**

- Permite interação com cliente antes da aceitação (negociação via UC020 – Chat).

#### **UC019 – Aceitar Serviço**

- Após negociação, prestador aceita o serviço (gera vínculo).

#### **UC021 – Finalizar Serviço**

- Prestador indica que o serviço foi concluído.

#### **UC025 – Avaliar**

- Avaliação do cliente após o serviço prestado.

#### **UC024 – Denunciar**

- Permite relatar comportamento inadequado ou irregularidades.

### **SISTEMA (Semi-Automatizado)**

#### **UC006 – Validar Email**

- Envio de link/código para verificação.

#### **UC010 – Validar Login**

- Verifica credenciais (senha, autenticação).

#### **UC009 – Selecionar Categorias**

- Prestador escolhe as áreas de atuação.

#### **UC011 – Aguardar Aprovação**

- Sistema bloqueia o acesso do prestador até que sua documentação seja analisada.

### UC018 – Analisar Propostas

- Quando um serviço é criado, o sistema avalia e lista propostas recebidas para o cliente comparar.

### UC020 – Chat

- Canal de comunicação entre cliente e prestador (negociação e alinhamento de expectativas).

### UC022 – Pagar

- Cliente realiza o pagamento.

### UC023 – Validar Pagamento

- Sistema verifica se o pagamento foi realizado com sucesso.
- <<include>> UC022.

### UC026 – Confirmar

- Sistema (ou cliente) confirma que o pagamento foi validado para prosseguir com o serviço.

### Relações UML

Tipo de Relação	Significado
<<include>> (tracejado com seta)	O caso de uso é <b>obrigatoriamente executado</b> como parte de outro.
<<extend>>	O caso de uso <b>pode ou não ocorrer</b> , dependendo de condições.
Linha sólida (associação)	Atores interagem diretamente com os casos de uso.

### Fluxo Completo do Cliente

1. Cadastro e validação de e-mail (UC001 → UC006)
2. Login (UC002 → UC010)
3. Escolha direta por categoria (UC003) ou solicitação completa (UC004)
4. Endereço → Horário → Problema (opcional) → Valor
5. Geração do serviço (UC016)
6. Acompanhar propostas → negociar (UC020) → aceitar (UC019)
7. Realizar pagamento (UC022) → Validar (UC023)
8. Aguardar conclusão (UC021)
9. Avaliar (UC025) ou denunciar (UC024)

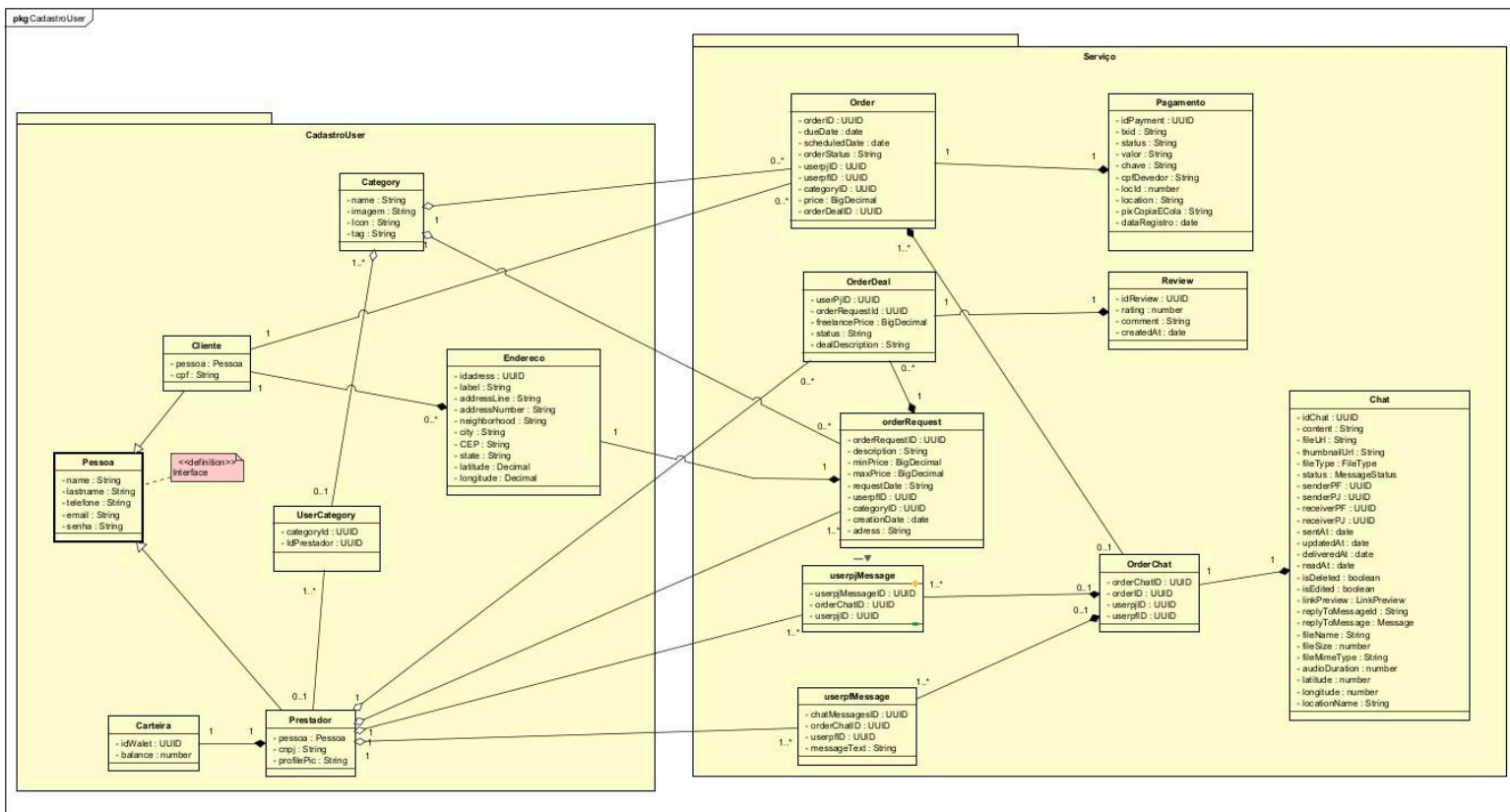
#### Fluxo Completo do Prestador

1. Cadastro (UC008 → UC009 → UC011)
2. Login (UC007 → UC010)
3. Visualização de serviços (UC015)
4. Negociação (UC017 → UC020)
5. Aceitar serviço (UC019)
6. Finalizar após execução (UC021)
7. Avaliação (UC025) ou denúncia (UC024)

#### Conclusão

Esse diagrama define claramente **todo o ciclo de vida da solicitação de serviço**, desde o cadastro dos usuários até a execução e avaliação da prestação.

## 4.8. DIAGRAMA DE CLASSES - Link [Diagrama](#)



O sistema está dividido em dois pacotes principais:

### 1. CadastroUser

Responsável pelas **entidades relacionadas ao usuário**, como cliente, prestador, categorias, carteira e endereço.

### 2. Serviço

Abrange todo o fluxo de **pedido de serviço, negociação, ordem final, pagamento, chat e avaliação**.

CadastroUser

#### ► Pessoa

- Classe **base** para Cliente e Prestador.
- Campos: name, lastname, telefone, email, senha.

#### ► Cliente

- Agregação com Pessoa.
- Atributo extra: cpf.

#### ► Prestador

- Agregação com Pessoa.
- Campos: cnpj, profilePic.
- Relações:
  - Um prestador pode atuar em **múltiplas categorias** (UserCategory).
  - Um prestador possui uma **Carteira (Wallet)**.

#### ► Carteira

- idWallet, balance.
- Cada **prestador** tem uma **carteira única** vinculada ao seu perfil.

#### ► Category

- Representa as **categorias de serviço** (ex: Elétrica, Limpeza, etc).
- Campos: name, image, icon, tag.
- Relacionamento com UserCategory (associação M:N com prestadores).

#### ► UserCategory

- Tabela intermediária (join table) entre Prestador e Category.

#### ► Endereco

- Armazena dados de endereço.

- Campos: label, addressLine, CEP, city, latitude, longitude etc.
- Relacionamento com Cliente (1:N).

## Serviço

### ► **orderRequest (Solicitação de Serviço)**

- Criada pelo cliente.
- Campos: description, minPrice, maxPrice, categoryID, userID, date, status.

### ► **orderDeal (Proposta do Prestador)**

- Ligada a um orderRequest.
- Campos: freelancePrice, dealDescription, status, userPrID (prestador).
- Permite que vários prestadores respondam a um único pedido.

### ► **Order (Ordem Formal)**

- Criada quando uma proposta (orderDeal) é aceita.
- Campos: scheduleDate, price, userID, expertID, categoryID, orderDealID, status.

### ► **Pagamento**

- Associado a um Order.
- Campos: valor, status, chave (Pix), pixCopiacola, dataRegistro.

### ► **Review**

- Avaliação após finalização.
- Campos: rating, comment, createAt.

## Chat

## ► Chat

- Entidade robusta com vários campos:
  - idChat, content, fileUrl, fileType, messageStatus, senderPJ, receiverPF, audioDuration, latitude, etc.
- Permite envio de:
  - Texto
  - Áudio
  - Imagem
  - Arquivo
  - Localização

## ► userPJMessage & userPFMessage

- Representam mensagens enviadas por prestadores e clientes, respectivamente.
- Associadas ao chat via orderChatID.

## ► OrderChat

- Liga o Chat a um Order.
- Atributos: orderChatID, orderID, userPFID, userPJID.
- Um pedido possui no máximo 1 chat.

## Cardinalidades Importantes

Associação	Tipo
Pessoa → Cliente / Prestador	1:1 (herança)
Cliente → Endereco	1:N



Prestador → Carteira	1:1	
Prestador ↔ Categoria	N:M	(via UserCategory)
Cliente → orderRequest	1:N	
orderRequest → orderDeal	1:N	
orderDeal → Order	1:0..1	
Order → Pagamento	1:1	
Order → Review	1:1	
Order → OrderChat	1:0..1	
OrderChat → userMessage	1:N	

#### Considerações Técnicas

- **UUID** como identificador principal → excelente escolha para apps escaláveis.
- **BigDecimal** para valores → ideal para cálculos financeiros em bancos relacionais.
- Arquitetura bem separada: usuários em um lado, operações de serviço no outro.
- Apoio total a funcionalidades como: **geolocalização**, **chat com mídia**, **avaliação**, **negociação flexível** e **carteira digital**.

#### Conclusão

Esse diagrama representa uma modelagem **completa, robusta e realista** para o projeto *Dou Um Help!*.

Ele cobre:

- Cadastro e perfil dos usuários
- Fluxo de solicitação e aceitação de serviços

- Negociação via chat
- Gestão financeira com carteira e pagamentos
- Avaliações pós-serviço

#### 4.9. NÃO ESCOPO

Este documento define as funcionalidades e áreas que não serão abordadas na versão inicial do aplicativo Dou um Help!, a fim de alinhar expectativas e focar no core business da plataforma. Abaixo estão as exclusões identificadas:

##### Funcionalidades de Redes Sociais

- O aplicativo não incluirá integração com redes sociais, como login via Facebook ou compartilhamento de anúncios em plataformas sociais.

##### Serviços Físicos

- O aplicativo não gerenciará estoques de produtos físicos, nem coordenará a entrega de mercadorias. O foco será exclusivamente na intermediação de serviços prestados por profissionais.

##### Suporte a Vários Idiomas

- A versão inicial do aplicativo não contará com suporte para múltiplos idiomas. O lançamento será feito em apenas um idioma, sem funcionalidades de tradução ou localização.

##### Integração com Sistemas de Gestão Empresarial

- O aplicativo não será integrado a sistemas de gestão empresarial, como ERP ou CRM, mantendo-se restrito às funcionalidades específicas do ambiente de freelancer.

##### Suporte a Dispositivos e Plataformas Específicos

- O aplicativo não garantirá suporte para dispositivos desatualizados ou versões antigas de sistemas operacionais. O foco será no suporte às versões mais recentes de iOS e Android.

##### Funcionalidades de Gestão Interna de Equipes

- O aplicativo não oferecerá funcionalidades de gerenciamento de equipes internas, como atribuição de tarefas ou controle de desempenho dos prestadores de serviços.

##### Gestão de Contratos e Documentos Legais

- O aplicativo não realizará a gestão de contratos ou documentos legais entre clientes e prestadores de serviços. Toda a responsabilidade sobre acordos formais será das partes envolvidas.

##### Funcionalidades de Marketing e Publicidade

- O aplicativo não fornecerá ferramentas para a criação ou gestão de campanhas publicitárias ou promoções para prestadores de serviços.

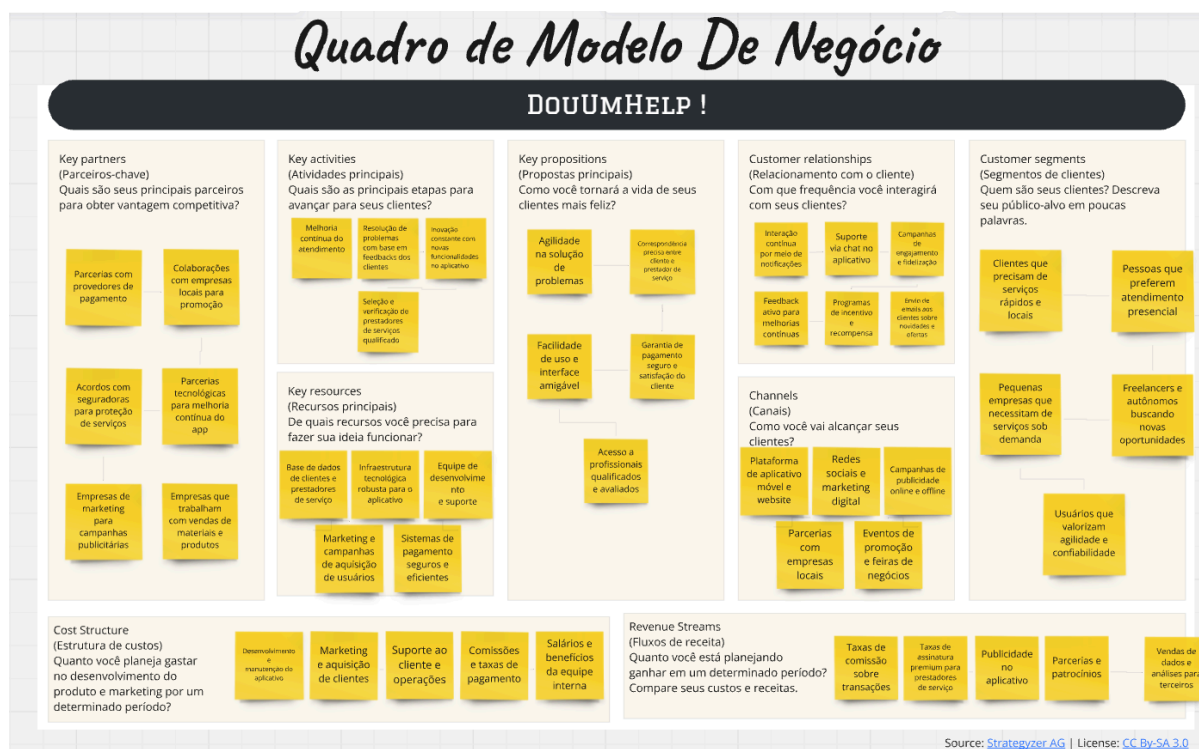
## Suporte ao Cliente

- O aplicativo não oferecerá suporte ao cliente em tempo real ou atendimento personalizado. O suporte será limitado a FAQs, materiais de ajuda e suporte via e-mail.

Esse não escopo é fundamental para delimitar claramente as funcionalidades que não fazem parte do projeto inicial, evitando ambiguidades e garantindo um foco eficiente no desenvolvimento da plataforma.

## 5.0. BUSINESS MODEL CANVAS

A seguir, apresentamos a estrutura do nosso **Business Model Canvas**, contendo os pilares essenciais para o sucesso do aplicativo, organizados de maneira clara e objetiva para facilitar a leitura e o entendimento de todas as partes envolvidas no projeto.



Essa estrutura proporciona uma visão clara das áreas que impactam diretamente o desenvolvimento e o sucesso do aplicativo, facilitando a adaptação e a implementação de estratégias de crescimento. A utilização do Quadro de Modelo de Negócio nos permite enxergar de forma ampla e prática as potencialidades e desafios do projeto, auxiliando na tomada de decisões estratégicas.

**Link para o Quadro do Business Model Canvas No Miro:** <https://miro.com/DoUmHelp>

## 5.1 PERSONAS

### Persona 1: Carla Souza

**Nome:** Carla Souza

**Idade:** 38 anos

**Localização:** Sarandi - PR, Brasil

**Ocupação:** Eletricista

**Nível de Escolaridade:** Técnico em Eletricidade

#### Motivações e Necessidades:

- Deseja expandir sua base de clientes e encontrar mais oportunidades de trabalho em serviços elétricos residenciais.
- Procura uma plataforma que permita mostrar suas habilidades e qualificações, além de facilitar a comunicação com clientes.
- Valoriza um sistema que permite gerenciar agendamentos e pagamentos de forma eficiente.

#### Desafios e Problemas:

- Dificuldade em encontrar novos clientes e oportunidades de trabalho de forma consistente.
- Necessidade de uma plataforma que destaque seu portfólio e avaliações de clientes anteriores.
- Deseja uma ferramenta que facilite o agendamento de serviços e a comunicação com clientes.

#### Comportamentos:

- Usa plataformas de freelancing para encontrar novos projetos e clientes na área de eletricidade.
- Prefere plataformas que oferecem um bom sistema de avaliação e feedback para construir uma reputação sólida.
- Valoriza a possibilidade de gerenciar suas tarefas e pagamentos diretamente pelo aplicativo.

**Cenário:** Carla está procurando uma maneira de expandir sua clientela e encontrar mais trabalho como eletricista. Ela se inscreve no aplicativo para listar seus serviços e habilidades, com o objetivo de ser encontrada por pessoas que precisam de ajuda com problemas elétricos em suas casas.

### Persona 2: Fernanda Lima

**Nome:** Fernanda Lima

**Idade:** 34 anos

**Localização:** Maringá - PR, Brasil

**Ocupação:** Professora

**Nível de Escolaridade:** Graduação em Letras

### Motivações e Necessidades:

- Precisa de assistência com problemas elétricos em sua casa, como substituição de tomadas e reparos em fiações.
- Busca um profissional confiável e qualificado para garantir que o trabalho seja feito com segurança e eficiência.
- Quer uma solução rápida e acessível para resolver os problemas sem a necessidade de procurar múltiplos prestadores de serviço.

### Desafios e Problemas:

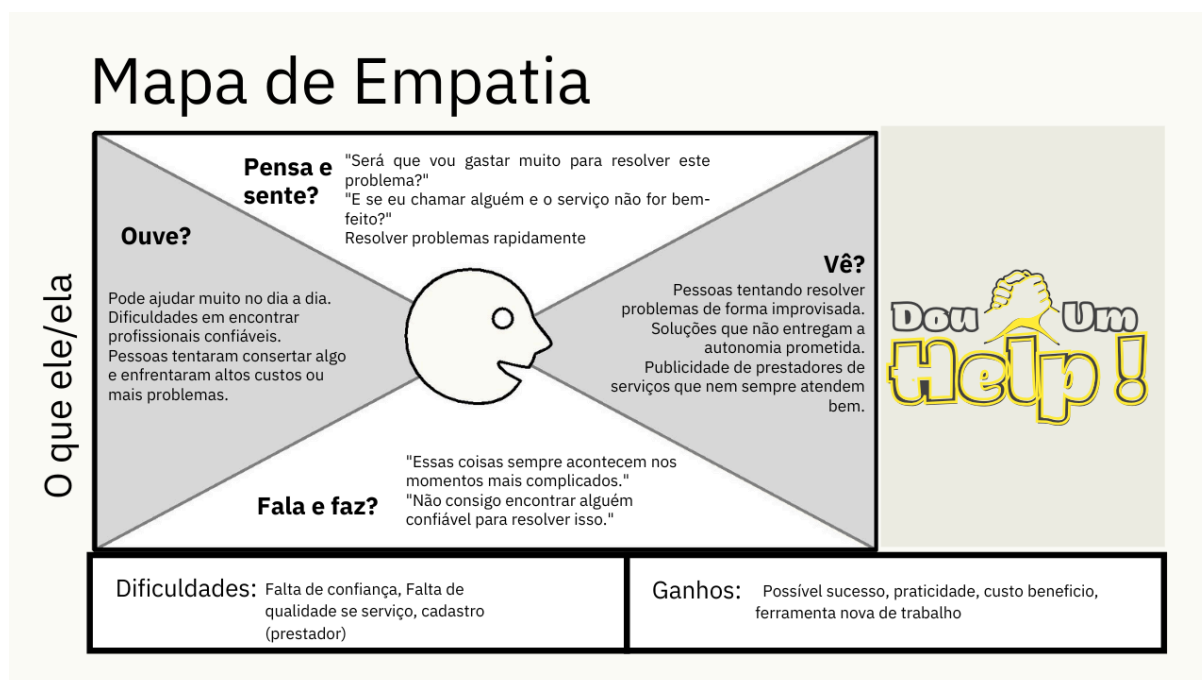
- Não tem conhecimento técnico suficiente para lidar com problemas elétricos sozinha.
- Tem dificuldade em encontrar profissionais disponíveis e com boas referências.
- Precisa de uma forma prática e confiável para encontrar e contratar um eletricista.

### Comportamentos:

- Usa aplicativos de freelancing para buscar profissionais qualificados e verificar avaliações de outros clientes.
- Prefere plataformas que ofereçam um sistema de pagamento seguro e comunicação direta com os prestadores de serviço.
- Valoriza a rapidez na resolução dos problemas e a facilidade na contratação de serviços.

**Cenário:** Fernanda está enfrentando problemas com a fiação elétrica em sua casa e precisa de um eletricista para realizar os reparos necessários. Ela acessa o aplicativo para encontrar um profissional qualificado que possa ajudar com esses problemas de forma eficiente e confiável.

## 5.2 MAPA DE EMPATIA



O **Mapa de Empatia** é uma ferramenta que permite compreender profundamente o público-alvo ao explorar seus sentimentos, pensamentos, percepções e comportamentos. Ele ajuda a criar soluções mais alinhadas às necessidades e expectativas dos usuários.

No contexto do **Dou um Help!**, o mapa destaca que os usuários enfrentam desafios como altos custos de serviços, falta de autonomia para resolver problemas domésticos e dificuldade em encontrar profissionais confiáveis. Eles desejam economizar tempo e dinheiro, ganhar autossuficiência e sentir-se confiantes ao resolver situações cotidianas. O mapa também revela que os usuários frequentemente recorrem a tutoriais online, compartilham experiências com conhecidos e buscam serviços apenas quando necessário.

Ao mapear o que os usuários **veem, ouvem, pensam, sentem, falam, fazem**, suas **dores e ganhos**, o mapa de empatia direciona o desenvolvimento do projeto para atender às reais necessidades do público, promovendo a autonomia e reduzindo frustrações no processo.

### 5.3 PROTÓTIPO E TELAS

Temos nossa landing page que pode ser acessada em: [www.douumhelp.com](http://www.douumhelp.com)

- O prestador pode fazer login na seguinte tela :<https://prestador.douumhelp.com/>



**Dou Um Help!**

**Conecte-se**

E-mail

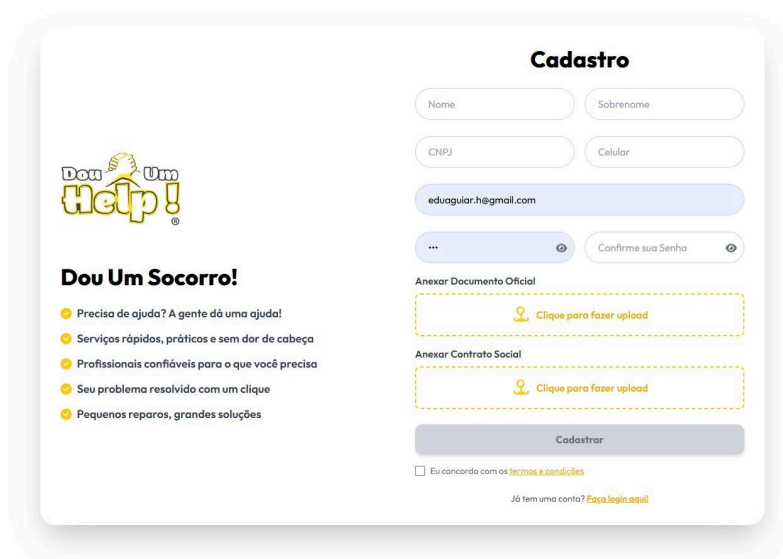
Senha

[Esqueceu sua senha?](#)

**Conecte-se**

Você ainda não tem uma conta no Dou Um Help?  
Não perca tempo, [Cadastre-se agora!](#)

- Caso contrário o prestador poderá se cadastrar



**Dou Um Socorro!**

- Precisa de ajuda? A gente dá uma ajuda!
- Serviços rápidos, práticos e sem dor de cabeça
- Profissionais confiáveis para o que você precisa
- Seu problema resolvido com um clique
- Pequenos reparos, grandes soluções

**Cadastro**

Nome

Sobrenome

CNPJ

Celular

[eduaguar.h@gmail.com](mailto:eduaguar.h@gmail.com)

...

Confirme sua Senha

Anexar Documento Oficial

[Clique para fazer upload](#)

Anexar Contrato Social

[Clique para fazer upload](#)

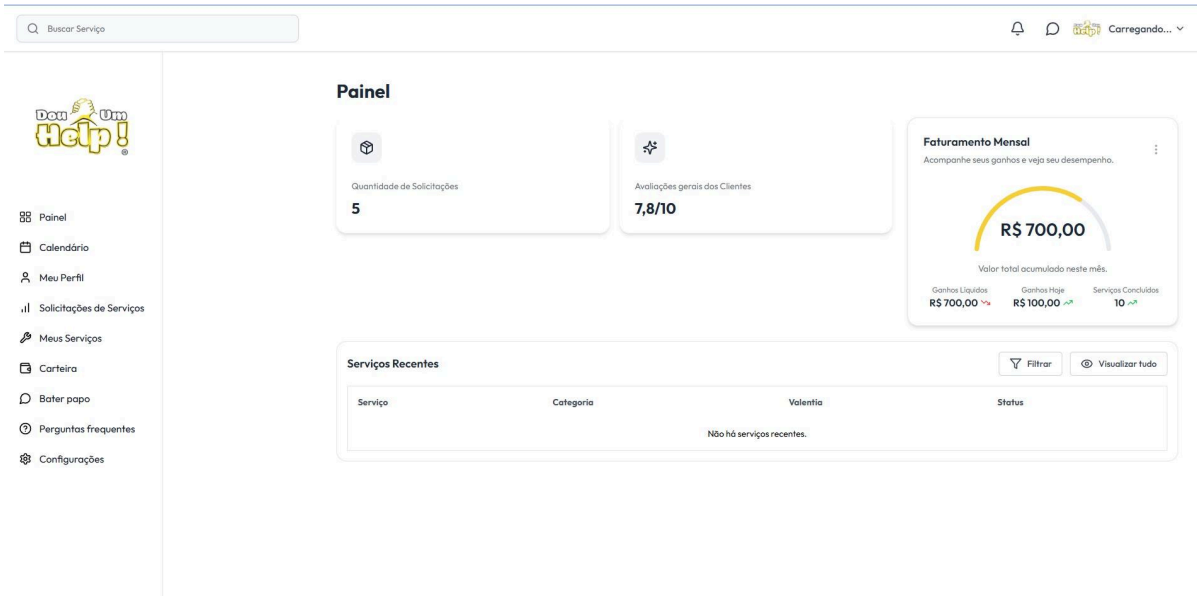
**Cadastrar**

☐ Eu concordo com os [termos e condições](#)

Já tem uma conta? [Faça login aqui!](#)



- Após Login o Prestador encontrará a tela home:

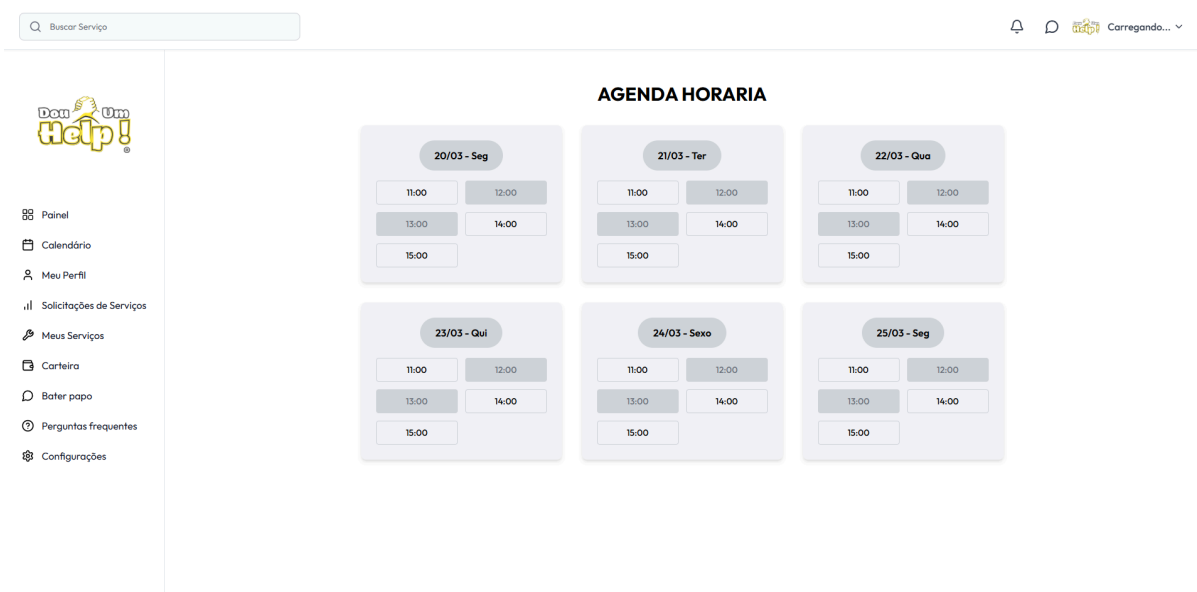


The dashboard (Painel) displays the following information:

- Search Bar:** "Buscar Serviço"
- Left Sidebar:**
  - Painel
  - Calendário
  - Meu Perfil
  - Solicitações de Serviços
  - Meus Serviços
  - Carteira
  - Bater papo
  - Perguntas frequentes
  - Configurações
- Main Content Area:**
  - Painel Summary:**
    - Quantidade de Solicitações: **5**
    - Avaliações gerais dos Clientes: **7,8/10**
  - Faturamento Mensal:**
    - Valor total acumulado neste mês: **R\$ 700,00**
    - Ganhos Líquidos: **R\$ 700,00**
    - Ganhos Hje: **R\$ 100,00**
    - Serviços Concluídos: **10**
  - Serviços Recentes:**

Serviço	Categoria	Valor	Status
Não há serviços recentes.			

- Como opção ele poderá acessar sua agenda:




The agenda (AGENDA HORARIA) displays the following information:


- Search Bar:** "Buscar Serviço"
- Left Sidebar:** (Same as the dashboard)
- Main Content Area:**
  - AGENDA HORARIA:**
    - 20/03 - Seg:** 11:00, 12:00, 13:00, 14:00, 15:00
    - 21/03 - Ter:** 11:00, 12:00, 13:00, 14:00, 15:00
    - 22/03 - Qua:** 11:00, 12:00, 13:00, 14:00, 15:00
    - 23/03 - Qui:** 11:00, 12:00, 13:00, 14:00, 15:00
    - 24/03 - Sex:** 11:00, 12:00, 13:00, 14:00, 15:00
    - 25/03 - Seg:** 11:00, 12:00, 13:00, 14:00, 15:00


- Como opção no Menu, poderá acessar seus serviços e solicitações, que são exibidos de forma dinâmica:

Q


Buscar Serviço











Carregando... ▾





 Painel


 Calendário


 Meu Perfil


 Solicitações de Serviços

 Meus Serviços

 Carteira

 Bater papo

 Perguntas frequentes


 Configurações


**Meus Serviços**


Filtrar por Status ▾

Q


Buscar Serviço











Carregando... ▾





 Painel


 Calendário


 Meu Perfil


 Solicitações de Serviços

 Meus Serviços

 Carteira

 Bater papo

 Perguntas frequentes

 Configurações


**Solicitações de Serviços**

Filtros ▾

- No Aplicativo temos o login e Cadastro:



## Bem-vindo!

Acesse sua conta para continuar e aproveitar todas as funcionalidades. 

Email ou CPF



Senha



**Entrar**

[Esqueceu a sua senha?](#)

[Não tem conta? Crie agora!](#)



## Crie sua conta

Insira seus dados para começar



Já possui uma conta? [Faça login](#)



**Próximo**

- Temos a tela de gestão de endereço, onde o cliente informará o local do serviço




## Meus Endereços


**Rua Adolfo Alves Ferreira, 466**  
apto 102  
Vila Marumby - Maringá/PR  
CEP: 87005250

 Solicitação de Serviço 

**Endereço**



**Categoria**




**Descrição do Serviço**


Rua Adolfo Alves Ferreira, 466 - Vila ...

Meus Endereços

**Data do Serviço**



**Hora do Serviço**



☐ Definir Valores

- No aplicativo já podemos realizar a solicitação de serviços e conferir os serviços solicitados

Rua ADOITO ALVES FERREIRA, ...

**Categoria**  
 Babá

**Descrição do Serviço**  
 teste

**Data do Serviço**  
 Hoje

**Hora do Serviço**  
 5:00

☐ Definir Valores

Agendar Serviço

Meus Serviços

Valor: Indefinido  
há 39 min

**Passeio com Cães**  
 Data: 08/05/2025  
 Hora: 01:00  
 Endereço: ,  
 Valor: Indefinido  
 Pendente  
 há 33 min

**Babá**  
 Data: Data inválida  
 Hora: Data inválida  
 Endereço: ,  
 Valor: R\$ 200.00 até R\$ 600.00  
 Pendente  
 há 28 min

**Corte de Cabelo**  
 Data: 10/05/2025  
 Hora: 02:00  
 Endereço: ,  
 Valor: R\$ 20.00 até R\$ 700.00  
 Pendente  
 há 21 min

## 5.4 IDENTIDADE DE MARCA

### Identidade da Marca: Dou um Help

#### 1. Propósito da Marca

Inspirar confiança e praticidade ao conectar pessoas a profissionais qualificados, resolvendo problemas cotidianos de forma eficiente, acessível e acolhedora.

#### 2. Visão

Ser reconhecido como um símbolo de confiança e excelência na intermediação de serviços, proporcionando experiências tão memoráveis quanto resolutivas.

#### 3. Missão

Criar um ambiente seguro e confiável onde:

- Clientes encontram soluções rápidas e eficientes.

- Prestadores de serviço ampliam suas oportunidades de trabalho.
- Todos os envolvidos vivenciam uma experiência positiva e marcante.

#### 4. Valores

- **Excelência:** Priorizar a qualidade em cada interação, buscando superar expectativas.
- **Confiança:** Garantir segurança e transparência em todas as transações.
- **Conexão Humana:** Promover empatia e valorização dos profissionais.
- **Acessibilidade:** Simplificar o acesso a serviços de qualidade para todos.
- **Impacto Positivo:** Transformar pequenos problemas em oportunidades que fortalecem o dia a dia das pessoas.

#### 5. Personalidade da Marca

A marca **Dou um Help** combina a confiabilidade da Disney com a eficiência de serviços tecnológicos modernos. Seu tom de comunicação é caloroso e profissional, transmitindo segurança, inovação e acolhimento.

#### 6. Público-Alvo

- **Clientes:** Pessoas que precisam de serviços práticos e confiáveis, com a segurança de um atendimento de alta qualidade.
- **Prestadores de Serviço:** Profissionais qualificados em busca de novas oportunidades e reconhecimento.

#### 7. Posicionamento

O **Dou um Help** se posiciona como a escolha número 1 para quem busca solucionar problemas do cotidiano com confiança e simplicidade, promovendo uma experiência que une eficiência e cuidado.

#### 8. Identidade Visual

- **Nome:** Dou um Help
- **Slogan:** *Transformamos pequenos problemas em grandes oportunidades — você merece o poder de resolver.*
- **Cores:**
  - **Azul:** Para transmitir confiança e segurança.
  - **Amarelo ou Dourado:** Para evocar calor, acolhimento e uma experiência memorável.
- **Tipografia:** Suave e legível, com um toque de modernidade.
- **Ícones e Imagens:** Simples, mas elegantes, inspirando acessibilidade e qualidade.

Essa nova identidade reafirma o compromisso da marca com a credibilidade e a excelência, criando uma conexão emocional com os usuários enquanto entrega resultados práticos e confiáveis

### 6.0 MÉTRICAS DE DESENVOLVIMENTO

## 6.1 TEMPO DE TRABALHO NO PROJETO

Até o momento (21/04/2025), a equipe acumulou um total de 603 horas e 7 minutos de trabalho efetivo no projeto Dou Um Help!, conforme registrado no sistema de acompanhamento Clockify.

### Demais Metricas do Projeto (1º Bimestre)

Distribuição por mês:

- Fevereiro: 121 horas
- Março: 342 horas e 14 minutos
- Abril: 139 horas e 53 minutos

*Observação:* O volume crescente de horas em março representa o pico de desenvolvimento, com o início das integrações fullstack e deploys importantes sendo executados. Em abril, a equipe manteve um ritmo consistente, finalizando funcionalidades e refinando a usabilidade.

---

### Tempo rastreado por membro da equipe:

Membro	Função	Tempo Total
Eduardo Aguiar	Gestão	88h 48min
Nathan Schiavon	Backend/Integração	113h 15min
Matheus Souza	Frontend (Web)	94h 44min
Lucas Foppa	Backend	103h 30min
Matheus Nunes	Frontend (Mobile)	101h 50min
Isaac Arantes	Backend/Integração	101h 00min


---

O comprometimento da equipe com o projeto se traduz no volume expressivo de horas trabalhadas e na constância das entregas. A média de tempo por membro ultrapassa 100 horas, demonstrando forte engajamento e dedicação nas diversas frentes (backend, frontend, integração e gestão). O projeto segue com progresso

contínuo, e as ferramentas de controle estão sendo fundamentais para manter o ritmo e a qualidade das entregas.

## 6.2 NÚMERO DE CARDS POR SPRINT

Drive com toda a documentação de horas por Sprint e detalhamento do Clockify -

 Dou Um Help!

- **Sprint 01**

Nesta primeira sprint, os esforços foram voltados à preparação de todos os ambientes de desenvolvimento (web, mobile e backend), definição das principais regras de negócio e estruturação da base técnica do projeto. Foram iniciadas as telas de autenticação (Login e Cadastro) tanto no frontend quanto no backend, e a estrutura de gestão foi organizada para acompanhamento e distribuição das próximas sprints. A comunicação entre os membros foi fundamental para alinhar os objetivos e garantir que todos os módulos começassem de forma sincronizada.

Área	Atividades	Horas	Desenvolvedores / Gestor	Resumo
Backend	17	42 h 30 min	Nathan, Isaac, Lucas	Ambientes prontos, regras de negócio definidas, início das telas de Login/Cadastro e modelagem do banco.
Front Mobile + Web	14	39 h 30 min	Matheus Nunes, Matheus Souza	Ambientes configurados e telas iniciais de autenticação implementadas.
Gestão	6	15 h	Eduardo Aguiar	Estrutura de gestão montada, alinhamento das equipes e distribuição das sprints.
Total da Sprint	37	97 h	—	—



- **Sprint 02**

Durante a Sprint, a gestão do projeto esteve focada na organização estrutural e no alinhamento entre as equipes. Foram realizadas reuniões com os times de frontend para alinhar a prototipação, seguidas pela elaboração da tabela de categorias e definição dos tipos de serviço. A Sprint foi planejada com a criação do board de tarefas, e também foi desenvolvido o diagrama do sistema com definição dos componentes principais. Houve alinhamentos importantes com backend e frontend para reorganizar ideias e garantir uma visão unificada do projeto. Por fim, iniciou-se a construção da tela Home e a atualização das categorias dentro do sistema.

Área	Atividades	Horas	Desenvolvedores / Gestor	Resumo
Backend + Integração	22	60 h 30 min	Nathan, Isaac, Lucas	Estruturação dos módulos Order/OrderRequest, ajustes em entidades, login com CPF/email, host dinâmico, integração de cadastro e geração automática de ordens. Alinhamentos entre módulos garantiram coesão funcional.
Front Mobile + Web	15	53 h 54 min	Matheus Nunes, Matheus Souza	Telas de Requisição, Perfil, FAB e rotas dinâmicas (mobile); Login, Cadastro e Home com responsividade (web). Implementado sistema de notificações e alinhamento visual entre os times.
Gestão	7	11 h 40 min	Eduardo Aguiar	Criação da tabela de categorias, planejamento da Sprint, prototipação da Home e estruturação do diagrama do sistema. Alinhamentos com todas as equipes garantiram coesão organizacional.
Total da Sprint	44	126 h 4 min	—	—

- **Sprint 03**

A Sprint 03 representou um marco na integração entre backend e frontend, com foco especial no módulo Order Deal e no desenvolvimento do sistema de comunicação em tempo real via WebSocket. As estruturas foram implementadas com arquitetura limpa, validações robustas e testes práticos, fortalecendo a estabilidade do sistema. O frontend acompanhou com entregas funcionais que ampliaram a usabilidade e conectividade da aplicação. O fluxo de autenticação, requisição de serviços e exibição de dados passou a ser dinâmico e mais alinhado entre as frentes. A sinergia entre os times foi consolidada em reuniões de alinhamento durante a sprint.

Área	Atividades	Horas	Desenvolvedores / Gestor	Resumo
Backend + Integração	25	62 h 20 min	Nathan, Isaac, Lucas	Desenvolvimento completo do módulo OrderDeal com integrações, testes e validações. Estruturação do WebSocket com arquitetura clean e testes no Postman. Ajustes em categorias, JSON e refinamento do fluxo OrderRequest.
Front Mobile + Web	6	15 h 30 min	Matheus Nunes, Matheus Souza	Telas de Menu, Configurações e Créditos no mobile. Implementação de serviço V2 da API. No web, dashboards, módulo de chat e modal de notificações, melhorando a integração e experiência do usuário.
Gestão	—	—	—	—
Total da Sprint	31	77 h 50 min	—	—

## • Sprint 04

A Sprint 04 teve como principal objetivo a consolidação do fluxo completo de agendamento de serviços, contemplando tanto o backend quanto a experiência do usuário final. Foram implementadas funcionalidades críticas como a criação automática de ordens a partir do aceite de deals, ajustes finos nas regras de horários com suporte a repetições, além da integração de categorias e otimizações de performance no banco de dados. O frontend mobile avançou no módulo de chat com envio de imagens em tempo real, finalizando o fluxo com tratamento de erros e refinamento visual. A gestão focou-se em análises estratégicas, acompanhamento da equipe e preparação de novos módulos como a integração de pagamento, garantindo continuidade e organização no ciclo de desenvolvimento.

Área	Atividades	Horas	Desenvolvedores / Gestor	Resumo
Backend + Integração	22	47 h 20 min	Nathan, Isaac, Lucas	Conclusão do fluxo de agendamento com criação automática de ordens, refinamento de horários, integração de categorias, instrumentação com Prometheus/OpenTelemetry e integração visual com frontend.
Front Mobile + Web	7	21 h 0 min	Matheus Nunes, Matheus Souza	Implementação do módulo de chat com envio de imagens (mobile), integração com socket, ajustes de payload, além de prototipação e alinhamento visual na web.
Gestão	8	14 h 0 min	Eduardo Aguiar	Acompanhamento da equipe, análise de métricas, revisão de planejamento e configuração de ferramentas (Clockify, Workspace). Início de pesquisa sobre Mercado Pago.
Total da Sprint	37	82 h 20 min	—	—

- **Sprint 05**

A Sprint 05 foi marcada por avanços sólidos em infraestrutura e integração entre os módulos. O backend implementou melhorias como testes unitários com Jest, refinamento de arquitetura e transição segura para HTTPS. A documentação da API foi formalizada via Swagger, fortalecendo a manutenção do sistema. O frontend evoluiu no fluxo de interação entre cliente e prestador, com destaque para melhorias no chat, envio de propostas e gerenciamento de serviços. A gestão apoiou ativamente as validações, organizou a documentação e garantiu estabilidade nos processos de integração, além de preparar o terreno para as próximas entregas da Sprint 06.

Área	Atividades	Horas	Desenvolvedores / Gestor	Resumo
Backend + Integração	17	47 h 40 min	Nathan, Isaac, Lucas	Criação de rota para listar ordens por PJ, testes com Jest, arquitetura clean, documentação com Swagger, migração para HTTPS e integração da tela de “Meus Serviços”. Alinhamentos garantiram o fluxo entre OrderRequest e Deal.
Front Mobile + Web	9	25 h 0 min	Matheus Nunes, Matheus Souza	Ajustes no chat para anexos, telas de propostas e melhorias no fluxo de solicitar ajuda (mobile). No web, foram finalizadas telas essenciais como Meus Serviços, Aceite e Seleção de Horários.
Gestão	6	12 h 0 min	Eduardo Aguiar	Suporte à integração backend + Flutter, testes de usabilidade, projeção da Sprint 6, organização no Clockify, validação do processo de deploy e documentação revisada.
Total da Sprint	32	84 h 40 min	—	—

## • Sprint 06

Na Sprint 06, o projeto avançou para uma fase de consolidação técnica e visual. O backend finalizou o ambiente de produção com deploy no Railway, testes automatizados e melhorias de performance. A integração foi intensificada, garantindo que as requisições e exibições funcionassem em conjunto com as novas telas implementadas no Flutter. O frontend entregou um conjunto sólido de interfaces com usabilidade e visual refinados, enquanto a gestão ampliou seu papel estratégico, apoiando desde a integração técnica até o planejamento e acompanhamento do time. A Sprint marcou um momento chave na transição da fase de estruturação para a de entregas consolidadas.

Área	Atividades	Horas	Desenvolvedores / Gestor	Resumo
Backend + Integração	11	40 h 0 min	Nathan, Isaac, Lucas	Conclusão e validação da entrega em produção, deploy inicial no Heroku e final no Railway, testes unitários com Jest, otimização de queries, liderança técnica, suporte ao frontend e integração de fluxos.
Front Mobile + Web	10	41 h 40 min	Matheus Nunes, Matheus Souza	Finalização das principais telas no Flutter Web e Mobile, incluindo login, registro, termos, “Meus Serviços”, e home. Refatoração estrutural e ajustes visuais garantiram mais fluidez e organização.
Gestão	13	24 h 20 min	Eduardo Aguiar	Suporte ao desenvolvimento Flutter, integração com API, testes, documentação, organização do projeto, alinhamentos estratégicos e acompanhamento da evolução do time.
Total da Sprint	34	106 h 0 min	—	—

- **Sprint 07**

A Sprint 07 teve como principal objetivo o refinamento e finalização do módulo de perfil do prestador PJ. O backend passou por ajustes estruturais importantes, como validações de dados, implementação de edição de perfil com controle de permissões e inclusão da bio como campo editável e integrado com categorias e serviços. O frontend Web acompanhou com atualizações na interface do perfil, fortalecendo a personalização do usuário. A gestão manteve a organização das métricas, correção de infraestrutura de e-mail e apoio técnico às demais frentes, garantindo um ciclo de entregas coeso e eficiente.

Área	Atividades	Horas	Desenvolvedores / Gestor	Resumo
Backend + Integração	8	15 h 32 min	Nathan, Isaac, Lucas	Refatoração do módulo de usuários PJ, inclusão de campo “bio”, validações (e-mail, CNPJ), edição de perfil com permissões, integração da bio com perfil e serviços, trava de horários múltiplos de 30 min e ajustes no fluxo de cadastro.
Front Mobile + Web	1	1 h 0 min	Nathan	Adição da seção “Meus Serviços” e edição dinâmica da bio na tela de perfil (Web), integrada com o backend.
Gestão	11	17 h 10 min	Eduardo Aguiar	Correção de bug SMTP, controle de horas, organização de tags no Clockify, atualização de categorias/subcategorias, suporte ao Flutter e testes unitários, promovendo estabilidade e padronização visual.
Total da Sprint	20	33 h 42 min	—	—

## 5.5 FLUXO DE TRABALHO

A equipe do projeto *Dou Um Help!* adota uma abordagem ágil e colaborativa para condução das atividades, estruturada a partir da combinação entre os frameworks **Scrum** e **Kanban**, utilizando o **Trello** como principal ferramenta de organização e acompanhamento.

Essa metodologia híbrida visa assegurar a entrega contínua de valor, a transparência no progresso das tarefas e a autonomia dos membros, promovendo uma cultura de colaboração constante e melhoria contínua.

### Metodologia Híbrida: Scrum + Kanban

O time adota práticas de **Scrum** para o planejamento, execução e revisão de ciclos de trabalho (Sprints), enquanto utiliza o **Kanban** como ferramenta visual de acompanhamento em tempo real das atividades.

#### Principais práticas adotadas:

- **Sprints quinzenais**, com planejamento, execução, revisão e retrospectiva.
- **Daily Meetings adaptadas** para atualizações semanais entre os membros.
- **Quadro Kanban no Trello**, com colunas personalizadas para refletir o estado de cada tarefa.
- **Histórico de progresso** registrado diretamente nas tarefas do Trello.

---

#### Estrutura do Quadro no Trello

Coluna	Descrição
<b>Backlog</b>	Lista geral de tarefas priorizadas para futuras sprints.
<b>Gestão   Web Prestador   Mobile Cliente   Backend   Fullstack</b>	Tarefas definidas para execução da Sprint, cada setor receberá as tarefas necessárias para execução
<b>Em Revisão/Teste</b>	Tarefas finalizadas aguardando validação técnica ou testes.
<b>Concluído</b>	Tarefas entregues e aprovadas.

## Divisão de Papeis e Responsabilidades

Integrante	Papel	Responsabilidade
Eduardo Aguiar	Gestor de Projeto	Coordenação geral, planejamento e validação de entregas
Matheus Souza	Frontend Web	Desenvolvimento da interface e testes no painel web
Nathan Schiavon	Backend + Integração	Integração entre frontend e backend
Isaac Arantes	Backend + Integração	Desenvolvimento da API e lógica de negócio
Matheus Nunes	Frontend Mobile	Implementação e testes no app do cliente
Lucas Foppa	Backend	Implementação de funcionalidades e suporte a banco de dados

---

## Ciclo de Trabalho por Sprint

### 1. Planejamento da Sprint

- Reunião inicial para seleção das tarefas do backlog.
- Estimativa de esforço e definição dos responsáveis.
- Atualização do quadro Trello com nova sprint.

### 2. Execução

- Desenvolvimento individual ou colaborativo das tarefas.
- Atualização constante do status das tarefas no quadro.
- Comunicação entre frentes via WhatsApp ou presencial.



### 3. Revisão e Testes

- Validação interna de funcionalidades concluídas.
- Testes manuais (e futuramente automatizados).
- Registro de bugs e ajustes em nova tarefa, se necessário.

### 4. Revisão Final e Documentação

- Revisão técnica e gerencial por Eduardo.
- Atualização do controle de horas (Clockify) de forma individual.

---

## Boas Práticas do Time

- **Commits frequentes com mensagens descritivas.**
- **Pair Programming** em tarefas críticas ou de alto impacto.
- **Organização das horas no Clockify** vinculada às tarefas do Trello.
- **Retrospectivas regulares**, com espaço para feedback e ajustes de processo.
- **Documentação paralela**, com atualização contínua da base técnica do projeto.

## 5.6 ESTADO ATUAL DO MVP (21/04/2025)

O desenvolvimento do MVP (*Minimum Viable Product*) do projeto *Dou Um Help!* encontra-se em estágio funcional, com as principais funcionalidades essenciais já implementadas e testadas em suas respectivas plataformas.

### Aplicativo Mobile – Cliente

A versão mobile, voltada ao público consumidor, contempla as seguintes funcionalidades operacionais:

- **Autenticação de Usuários:** sistema de login e cadastro com validação de dados e integração à base de usuários.
- **Tela Inicial com Categorias de Serviços:** exibição estruturada das categorias de serviços disponíveis, organizadas para facilitar a navegação e a escolha por parte do cliente.
- **Solicitação de Serviços:** funcionalidade ativa para que o cliente selecione o tipo de serviço desejado e formalize a solicitação a prestadores disponíveis.

### Plataforma Web – Prestador de Serviços

A versão web, direcionada aos prestadores cadastrados, possui as seguintes funcionalidades implementadas:

- **Cadastro e Autenticação de Prestadores:** formulário de cadastro e login funcional, com coleta de dados relevantes para o perfil profissional.
- **Dashboard Inicial com Métricas:** visualização de informações básicas de desempenho, solicitações recebidas e status geral da conta.
- **Recebimento e Gerenciamento de Solicitações:** recebimento em tempo real das solicitações enviadas pelos clientes, com possibilidade de aceite e visualização dos detalhes.
- **Perfil do Prestador:** tela de edição e gerenciamento de informações pessoais e profissionais, incluindo dados de contato, descrição e serviços oferecidos.

Este conjunto de funcionalidades representa a base operacional da plataforma, permitindo a validação do modelo de negócio proposto e a realização dos primeiros testes com usuários reais. O MVP está estruturado de forma a permitir iterações incrementais com vistas à adição de novos recursos, tais como: sistema de

avaliação, integração de meios de pagamento, notificações e histórico de serviços prestados e contratados.

## 5.7 METAS PARA SEGUNDA ENTREGA

A segunda entrega do projeto *Dou Um Help!* Marca uma nova etapa no desenvolvimento da plataforma, consolidando a base funcional do MVP e introduzindo uma série de recursos que visam ampliar a usabilidade, a autonomia dos usuários, a confiança nas interações e a gestão financeira dos prestadores.

Essa fase contempla a implementação de funcionalidades críticas para a consolidação do produto como solução escalável e competitiva no mercado de intermediação de serviços domésticos. Além de atender às necessidades previamente identificadas, esta etapa introduz melhorias estruturais e recursos complementares que agregam valor à experiência dos usuários.

### 1. Integração de Pagamento Segura e Automatizada

- Implementação de gateway de pagamento com suporte a **cartão de crédito, débito e Pix**.
- Exibição de resumo de cobrança e confirmação antes da finalização do pagamento.
- Registro de transações com status de pagamento e vínculo com o agendamento.
- Geração de comprovante digital.
- Criação de rotinas de conciliação financeira para administradores da plataforma.

### 2. Módulo de Chat Interno

- Comunicação direta entre cliente e prestador, com histórico de conversas vinculado ao agendamento.
- Integração com notificações push para alertas de novas mensagens.
- Limitações e regras de moderação para preservar a ética e segurança da comunicação.

### 3. Sistema de Notificações em Tempo Real

- Notificações push para eventos críticos: nova solicitação, aceite, cancelamento, confirmação de pagamento, avaliação recebida.
- Painel interno para administração de notificações.
- Preferências de notificação configuráveis pelo usuário.

### 4. Histórico de Atividades

- Registro completo de serviços prestados e recebidos.
- Filtros por data, status, categoria e avaliação.
- Acesso ao histórico de conversas, pagamentos e avaliações.

### 5. Filtragem de Serviços por Localização

- Possibilidade de busca refinada com base em **CEP, raio de distância ou bairros**.
- Exibição de profissionais próximos com base na localização atual do usuário.
- Otimização de performance para evitar sobrecarga em áreas de alta densidade.

### 6. Sistema de Avaliação e Feedback

- Avaliação por estrelas (1 a 5) e campo para comentários descritivos.
- Visualização de avaliações públicas no perfil do prestador.
- Monitoramento e denúncia de avaliações ofensivas ou falsas.

### 7. Aprimoramento do Cadastro de Prestador

- Inclusão de campos complementares: portfólio de imagens, experiência profissional, tempo médio de atendimento, áreas atendidas.

- Validação documental por upload de CNH, RG ou CNPJ.
- Indicação de disponibilidade por dia e horário.

## **8. Tela “Meu Perfil” – Cliente**

- Gerenciamento de informações pessoais.
- Acesso ao histórico de serviços solicitados.
- Preferências salvas (endereços, categorias favoritas, forma de pagamento).

## **9. Refatoração da Home do Prestador**

- Reorganização visual para destacar métricas importantes: número de atendimentos, média de avaliação, saldo acumulado.
- Exibição de agenda do dia e resumo das últimas interações.
- Acesso rápido às solicitações pendentes.

## **10. Módulo de Carteira do Prestador**

- Visão clara dos recebimentos por serviço, com datas e valores.
- Saldo disponível, saldo a liberar e extrato financeiro.
- Solicitação de saque via Pix e acompanhamento de status.
- Integração com sistema de taxas da plataforma (se aplicável).

---

## **Funcionalidades Complementares Sugeridas para Inclusão**

Além das metas estabelecidas, recomenda-se considerar as seguintes melhorias complementares nesta entrega ou em futuras fases:

### **a) Sistema de Suporte Integrado**

- Inclusão de um canal de ajuda com formulário de contato, FAQ contextual e abertura de chamados.
- Integração com ferramenta externa de suporte (como Freshdesk ou Zendesk) opcional.

#### **b) Sistema de Recompensas e Engajamento**

- Pontuação por serviços concluídos, avaliações positivas ou resposta rápida.
- Possibilidade futura de ativação de selos de destaque para prestadores.

#### **c) Modo Escuro no App**

- Alternativa visual para usuários que preferem interfaces mais confortáveis à noite.
- Pode ser ajustado automaticamente pelo sistema operacional.

#### **d) Agendamento Inteligente**

- Sugestão de horários disponíveis com base na agenda do prestador e localização do cliente.
- Visualização do tempo estimado de chegada.

### **Considerações Finais**

A implementação destas funcionalidades permitirá ao *Dou Um Help!* alcançar um novo patamar de qualidade, funcionalidade e escalabilidade. O foco permanece em oferecer uma plataforma robusta, segura e orientada ao usuário, com suporte à expansão futura e aderência às necessidades do mercado atual.

Estas metas foram definidas considerando as diretrizes estratégicas do projeto, as expectativas dos stakeholders e os feedbacks obtidos durante a primeira fase de testes.

## 5.8 METAS FUTURAS

Com o avanço contínuo do projeto *Dou Um Help!* e a consolidação das funcionalidades essenciais, delineiam-se metas futuras voltadas à expansão estratégica da plataforma, à melhoria contínua da experiência do usuário e à ampliação do ecossistema digital. Estas metas representam possibilidades de evolução que poderão ser priorizadas em entregas posteriores, conforme disponibilidade de recursos, maturidade da solução e validação de mercado.

Essas funcionalidades não possuem cronograma ou escopo fechado para desenvolvimento, estando vinculadas à análise de viabilidade técnica e demanda dos usuários.

### 1. Expansão para Outras Plataformas

- **Aplicativo iOS:** desenvolvimento da versão do app para dispositivos Apple, ampliando o público-alvo.
- **Versão Web do Cliente:** portal para clientes realizarem agendamentos, pagamentos e avaliações via navegador.

### 2. Sistema de Assinaturas ou Pacotes de Serviços

- Criação de planos mensais ou trimestrais com benefícios exclusivos para clientes recorrentes.
- Integração com recorrência de pagamento (ex: assinatura mensal com Pix ou cartão).

### 3. Módulo de Fidelidade e Recompensas

- Sistema de pontos ou cashback baseado na frequência de uso ou avaliação.
- Resgate de benefícios (descontos, destaque para prestadores, brindes).

### 4. Funcionalidades de Agenda Avançada

- **Gestão de disponibilidade com bloqueios personalizados** (férias, dias específicos).

- **Sincronização com calendários externos** (Google Calendar ou Apple Calendar).

## 5. Expansão de Perfis e Segmentação

- Permitir **diferenciação entre prestadores individuais e empresas**, com painel de gestão interna.
- Possibilitar **perfil de cliente corporativo**, para contratação em condomínios, escritórios e empresas.

## 6. Funcionalidade de Geolocalização em Tempo Real

- Rastreamento da chegada do prestador após aceite da solicitação.
- Estimativa de tempo de chegada com base em mapas e trânsito (API Google Maps ou Open Route Service).

## 7. Sistema de Mediação de Conflitos

- Canal interno para contestação de avaliações ou problemas com o serviço.
- Ferramenta de gestão de casos com intermediação da administração da plataforma.

## 8. Dashboard Administrativo Avançado

- Gráficos de desempenho, segmentação de usuários e controle de taxas de conversão.
- Exportação de relatórios financeiros, operacionais e de comportamento dos usuários.

## 9. Sistema de Publicidade Interna

- Área para que prestadores possam impulsionar seus perfis por tempo limitado.
- Destaque em categorias específicas mediante pagamento interno controlado.



## 10. Gamificação da Experiência

- Atribuição de conquistas (“badges”) por marcos como número de serviços concluídos, rapidez de resposta, etc.
- Rankings locais de prestadores mais bem avaliados por região ou categoria.

## 11. Integração com Ferramentas Externas

- APIs para verificação de documentos (ex: Serpro ou Receita Federal).
- Webhooks para integração com CRMs ou sistemas de gestão de freelancers parceiros.

## Considerações

As metas futuras do projeto visam garantir a **escalabilidade sustentável da plataforma**, fortalecendo a base tecnológica e estratégica para atuação em **novos nichos de mercado, diferentes perfis de usuário e regiões geográficas ampliadas**.

Tais iniciativas serão avaliadas de acordo com sua **viabilidade técnica, retorno sobre investimento (ROI) e aderência ao feedback dos usuários reais da plataforma**.

## 5.9 CONCLUSÕES - PRIMEIRA ENTREGA

A primeira entrega do projeto *Dou Um Help!* representou mais do que um marco técnico: foi um período de validação de processos, construção de sinergia entre as frentes e consolidação de boas práticas em equipe.

## Aprendizados Técnicos

- **Integração Fullstack:** A equipe dominou os fluxos de comunicação entre backend, frontend (mobile e web) e banco de dados, aprendendo a lidar com cenários de requisições assíncronas, autenticação dinâmica e atualização em tempo real.
- **Ambientes de Produção:** A experiência com deploy em múltiplas plataformas (Heroku, Railway), configuração de HTTPS, e observabilidade com Prometheus/OpenTelemetry ampliou a bagagem técnica para produção profissional de aplicações.

- **Documentação e Testes:** O uso do Swagger para documentar a API e o Jest para testes automatizados trouxe mais segurança e previsibilidade para as entregas.

## Aprendizados de Gestão e Organização

- **Clockify e Trello como pilares da organização:** A estruturação das sprints com base no tempo apontado permitiu melhor visão de carga por membro e controle sobre a evolução do projeto.
- **Alinhamentos constantes:** As reuniões entre gestão, frontend e backend foram fundamentais para manter todos os times em sincronia, principalmente durante a implementação de módulos interdependentes.
- **Distribuição de tarefas:** A divisão de atividades por especialidade (backend, mobile, web, gestão) com controle de progresso via etiquetas, códigos e tarefas contribuiu para a clareza no avanço coletivo.

## Bagagens para o Futuro

- A importância de **começar o projeto com uma estrutura clara de entidades, fluxos e padrões** já ficou evidente. Isso será mantido e reforçado nas próximas fases.
- As **integrações futuras, como pagamentos e notificações**, serão conduzidas com base nos aprendizados desta primeira entrega, evitando retrabalho e problemas de comunicação entre os módulos.
- O time reconhece o valor da **visibilidade das tarefas e da documentação técnica** — práticas que continuarão sendo pilares do projeto.

## 6.0 CONCLUSÃO

**Dou um Help!** propõe uma solução inovadora para a crescente demanda por serviços domésticos, conectando clientes a profissionais qualificados de maneira eficiente, segura e acessível. Com foco na simplicidade de uso e na confiança mútua entre as partes, a plataforma visa transformar a forma como as pessoas contratam e prestam serviços domésticos.

Ao promover inclusão digital e facilitar a gestão autônoma de profissionais do setor, o **Dou um Help!** se posiciona como uma ferramenta essencial para o desenvolvimento da economia local e o fortalecimento de vínculos entre clientes e prestadores de serviços. Por meio de um sistema transparente e prático, buscamos contribuir para uma melhoria significativa na qualidade de vida de nossos usuários e no mercado de trabalho autônomo.

Em suma, o **Dou um Help!** aspira não apenas a simplificar o processo de contratação de serviços domésticos, mas também a fomentar um ecossistema sustentável e de confiança, proporcionando benefícios mútuos para todos os envolvidos.

## 6.5 MÉTRICAS DE SOFTWARE



### **Uso de CPU**

A linha verde no gráfico de “Total CPU Usage” mostra o quanto de tempo de processamento o nosso serviço já gastou. Ela sobe de forma bem tranquila, sem picos repentinos – significa que o sistema vem trabalhando de modo estável, recebendo e respondendo às requisições sem sobrecarregar de repente o processador.

### **Memória e coleta de lixo**

Nos gráficos de RAM e Heap (parte da memória onde o JavaScript roda), vemos que o serviço fica sempre por volta de 145 MB de memória total, sendo cerca de 75 MB só do JavaScript. A cada pouco, o mecanismo interno faz uma “limpeza” automática (chamada de Garbage Collector) em cerca de 40 ms, e isso acontece sempre no mesmo ritmo. Em resumo: a memória usada não cresce sem controle, e o sistema limpa o que não está mais em uso sem travar de verdade.

### **Lag do Event Loop**

O “lag” mede um atraso mínimo que pode acontecer quando o Node.js precisa esperar para rodar tarefas. Aqui, ele fica na faixa de 10–15 ms, o que é baixíssimo. Isso quer dizer que as respostas do nosso serviço chegam rápido, sem engasgos perceptíveis. Mesmo quando dá um pequeno pico, logo volta ao normal.

## 7.0 REFERÊNCIAS

ASANA. SWOT analysis: o que é e como fazer. Disponível em: <https://asana.com/pt/resources/swot-analysis>. Acesso em: 19 set. 2024.

CRIARH. Duplo diamante: design thinking. Disponível em: <https://criarh.com.br/duplo-diamante-design-thinking/>. Acesso em: 19 set. 2024.

CURSOS PM3. Análise SWOT: o que é e como fazer na estratégia de produto. Disponível em: [https://www.cursospm3.com.br/blog/analise-swot-o-que-e-como-fazer-na-estrategia-de-produto/?gad\\_source=1&gclid=Cj0KCQjwwuG1BhCnARIsAFWBUC3TEUdmVSfWsj0WMw0PMxd\\_lw9FGhBkHjQqOfyXpUmNgD1V28HWA54aAvH2EALw\\_wcB](https://www.cursospm3.com.br/blog/analise-swot-o-que-e-como-fazer-na-estrategia-de-produto/?gad_source=1&gclid=Cj0KCQjwwuG1BhCnARIsAFWBUC3TEUdmVSfWsj0WMw0PMxd_lw9FGhBkHjQqOfyXpUmNgD1V28HWA54aAvH2EALw_wcB). Acesso em: 14 set. 2024.

BUZZSUMO. BuzzSumo: content research and social media analytics tool. Disponível em: <https://buzzsumo.com/>. Acesso em: 20 set. 2024.

GOOGLE TRENDS. Google Trends. Disponível em: <https://trends.google.com.br/trends/?geo=BR>. Acesso em: 1 set. 2024.

LUCIDCHART. O que é diagrama de caso de uso? Disponível em: <https://www.lucidchart.com/pages/pt/diagrama-de-caso-de-uso-uml#:~:text=um%20diagrama%20UML-,O%20que%20%C3%A9%20diagrama%20de%20caso%20de%20uso%3F,de%20s%C3%ADmbolos%20e%20conectores%20especializados>. Acesso em: 10 set. 2024.

BEWARE. Coletar requisitos. Disponível em: <https://beware.com.br/academia/artigos/coletar-requisitos/>. Acesso em: 15 set. 2024.

PMKB. Compreendendo o escopo e o não escopo do projeto. Disponível em: <https://pmkb.com.br/compreendendo-o-escopo-e-o-nao-escopo-do-projeto/>. Acesso em: 17 set. 2024.

ASANA. Project risk management process. Disponível em: <https://asana.com/pt/resources/project-risk-management-process>. Acesso em: 22 set. 2024.

TNX BRASIL. 7 métodos e ferramentas para identificação de riscos. Disponível em: <https://tnxbrasil.com.br/7-metodos-e-ferramentas-para-identificacao-de-riscos/>. Acesso em: 17 set. 2024.

AEVO. Premissas e restrições em projetos: o que eu preciso saber? Disponível em: <https://blog.aevo.com.br/premissas-e-restricoes-em-projetos-o-que-eu-preciso-saber/>. Acesso em: 2 set. 2024.