

# Escopo Preliminar do Projeto: App "Lava & Leva em Casa" (Nome Provisório)

## 1. Visão Geral do Projeto

Desenvolvimento de uma plataforma (aplicativos móveis para iOS e Android e um painel administrativo web) que conectará usuários domésticos (clientes) a prestadores de serviço autônomos (principalmente donas de casa ou indivíduos com capacidade para lavar e secar roupas em suas residências) para serviços de lavagem, secagem e dobragem de roupas. O objetivo é oferecer conveniência aos clientes e uma fonte de renda flexível aos prestadores, iniciando a operação na cidade de Santos, SP.

## 2. Objetivos do Projeto

- **Lançar um Produto Mínimo Viável (MVP):** Disponibilizar os aplicativos para iOS e Android e o painel administrativo com as funcionalidades essenciais em até 6-8 meses.
- **Aquisição de Usuários:** Alcançar 500 usuários ativos e 50 prestadores de serviço qualificados e ativos na cidade de Santos, SP, nos primeiros 3 meses após o lançamento do MVP.
- **Volume de Transações:** Processar um volume mínimo de 200 pedidos de lavanderia por mês no primeiro trimestre após o lançamento.
- **Satisfação do Cliente e Prestador:** Manter uma avaliação média de 4.0 estrelas (ou mais) para os serviços prestados e uma taxa de resolução de conflitos inferior a 5% dos pedidos.
- **Geração de Renda:** Capacitar os prestadores de serviço a gerar uma renda média mensal X (a ser definida com base em pesquisa de mercado) através da plataforma.

## 3. Escopo (Inclusões)

### 3.1. Funcionalidades do Aplicativo para Cliente (Usuário Doméstico)

- **Cadastro e Login:** Via e-mail/senha, Google, Facebook.
- **Criação de Perfil:** Nome, endereço(s), telefone.
- **Solicitação de Serviço:**
  - Seleção do tipo de serviço (lavar, secar e dobrar).
  - Indicação de peso/volume aproximado (ex: cesto padrão P/M/G).
  - Seleção de preferência (ex: sabão neutro, amaciante específico - lista predefinida).
  - Escolha de data e janela de horário para retirada e entrega.
  - Campo para observações adicionais.
- **Acompanhamento do Pedido:** Status do pedido (pendente, aceito, em retirada, em lavagem, em entrega, concluído).
- **Pagamento:** Integração com gateway de pagamento (ex: Mercado Pago, Stripe) para cartão de crédito/débito.
- **Histórico de Pedidos:** Visualização de pedidos anteriores.
- **Avaliação e Feedback:** Avaliação do prestador de serviço (estrelas e comentários).
- **Notificações Push:** Atualizações de status do pedido, promoções.
- **Suporte ao Cliente:** Canal de comunicação (chat ou FAQ).

### 3.2. Funcionalidades do Aplicativo para Prestador de Serviço (Dona de Casa)

- **Cadastro e Login:** Via e-mail/senha.
- **Criação de Perfil:** Nome, endereço, comprovante de residência, dados bancários, documentos de identificação (necessário para verificação de segurança).
- **Configuração de Disponibilidade:** Definição de horários e dias da semana para aceitar pedidos.
- **Aceitação/Rejeição de Pedidos:** Visualização de novos pedidos na área de cobertura e opção de aceitar ou rejeitar.
- **Atualização de Status do Pedido:** Botões para indicar etapas (ex: "Coletado", "Em Lavagem", "Pronto para Entrega", "Entregue").
- **Histórico de Ganhos:** Visão detalhada dos valores recebidos e a receber.
- **Avaliação do Cliente:** Avaliação do cliente para o prestador.
- **Suporte ao Cliente:** Canal de comunicação (chat ou FAQ).

### 3.3. Funcionalidades do Painel Administrativo (Web)

- **Gestão de Usuários e Prestadores:** Cadastro, edição, bloqueio/desbloqueio.
- **Gestão de Pedidos:** Acompanhamento de todos os pedidos, histórico, status, detalhes.
- **Gestão de Pagamentos:** Monitoramento de transações, repasses para prestadores, comissões da plataforma.
- **Gestão de Disputas:** Ferramentas para mediar e resolver problemas entre clientes e prestadores (ex: itens perdidos/danificados).
- **Relatórios e Análises:** Dados sobre usuários, pedidos, faturamento, performance de prestadores.
- **Gerenciamento de Conteúdo:** FAQ, termos de uso.
- **Geolocalização:** Visualização de prestadores e pedidos no mapa (Santos, SP).

### 3.4. Processos Chave Inclusos

- **Onboarding de Prestadores:** Processo de verificação de documentos e residência, breve treinamento/diretrizes de qualidade.
- **Modelo de Precificação:** Definição clara da tabela de preços e comissionamento.
- **Logística Inicial:** Retirada e entrega a serem realizadas pelos próprios prestadores de serviço. (A plataforma fará a ponte, mas não fornecerá a frota/equipe de entrega própria nesta fase).

## 4. Fora do Escopo (Exclusões para o MVP)

- **Serviços de Lavanderia Especializada:** Lavagem a seco, couro, tapetes, itens delicados que exijam máquinas ou produtos específicos (foco em roupas do dia a dia).
- **Serviços de Passadoria Exclusivos:** Enquanto o serviço de "dobrar" está incluído, a passadoria de roupa peça a peça pode ser uma funcionalidade futura, não para o MVP.
- **Frota de Entrega Própria da Plataforma:** A logística de retirada e entrega será inicialmente de responsabilidade do prestador.
- **Integração com Sistemas de Fidelidade Complexos:** Programas de pontos ou cupons complexos (apenas promoções simples).
- **Inteligência Artificial/Machine Learning Avançada:** Previsão de demanda, otimização de rotas complexas (será considerado em fases futuras).

- **Expansão para Outras Cidades/Regiões:** O MVP será focado exclusivamente em Santos, SP.
- **Suporte 24/7:** O suporte será em horário comercial.
- **Seguro Abrangente para Danos/Perdas:** A plataforma terá uma política de responsabilidade básica, mas não um seguro abrangente para todos os tipos de danos ou perdas de alto valor (será definido em detalhes na política de uso).

## 5. Partes Interessadas (Stakeholders)

- **Fundadores / Idealizadores do Projeto:** Tomadores de decisão e visão estratégica.
- **Equipe de Desenvolvimento:** Responsáveis pela construção da plataforma.
- **Prestadores de Serviço:** Donas de casa e outros indivíduos que oferecerão o serviço.
- **Usuários Finais / Clientes:** Indivíduos e famílias que utilizarão o serviço de lavanderia.
- **Parceiro de Gateway de Pagamento:** Empresa responsável pelo processamento financeiro.
- **Consultoria Jurídica/Contábil:** Para garantir conformidade legal e fiscal.
- **Potenciais Investidores (futuro):** Para expansão.

## 6. Premissas

- Existe demanda suficiente para serviços de lavanderia sob demanda em Santos, SP.
- Há um número adequado de indivíduos dispostos e capazes de atuar como prestadores de serviço nesta modalidade.
- A precificação definida pela plataforma será competitiva e atraente para ambos os lados.
- A tecnologia de desenvolvimento será estável e escalável para o volume inicial.
- O ambiente regulatório e legal em Santos e no Brasil permite a operação desse modelo de negócio.

## 7. Restrições

- **Orçamento:** O desenvolvimento do MVP será limitado a um orçamento X (a ser definido), impactando recursos e funcionalidades.
- **Prazo:** Lançamento do MVP em até 6-8 meses a partir do início do desenvolvimento.
- **Recursos Humanos:** Equipe de desenvolvimento e operação inicial limitada.
- **Legislação Local:** Necessidade de adaptação a leis e regulamentos de Santos, SP, e do Brasil.

## 8. Critérios de Sucesso (Medidas do Sucesso)

- **Lançamento:** MVP em ambas as plataformas (iOS e Android) disponível nas lojas de aplicativos até a data alvo.
- **Adesão:** Número de downloads e cadastros de clientes e prestadores (conforme objetivos).
- **Uso:** Volume de pedidos concluídos e pagamentos processados (conforme objetivos).
- **Qualidade:** Média de avaliações dos prestadores de serviço acima de 4 estrelas.
- **Retenção:** Taxa de retenção de clientes e prestadores após 3 meses.

## 9. Entregáveis Principais

- Documento de Requisitos Detalhados.
- Protótipos e Wireframes do Aplicativo.

- Design de Interface do Usuário (UI) e Experiência do Usuário (UX).
- Aplicativo iOS (MVP) funcional.
- Aplicativo Android (MVP) funcional.
- Painel Administrativo Web (MVP) funcional.
- Documentação Técnica (APIs, Banco de Dados).
- Estratégia de Marketing e Lançamento Inicial para Santos, SP.
- Termos de Uso e Política de Privacidade.
- Material de Onboarding/Treinamento para Prestadores.