

RELATÓRIO – *INCEPTION*

Visão e âmbito do produto

Conteúdos

1 Introdução	1
1.1 Sumário executivo	1
1.2 Controlo de versões	2
1.3 Referências e recursos suplementares	2
2 Contexto do negócio e oportunidades	2
2.1 Promotor e áreas de atuação	2
2.2 Impulso para a mudança (oportunidade)	3
2.3 Transformação digital e (novas) formas de geração de valor	3
2.4 Principais objetivos	4
3 Definição do produto	4
3.1 Posicionamento do produto	4
3.2 Funcionalidades principais	5
3.3 Âmbito inicial e incrementos subsequentes	5
3.4 <i>Perfis dos stakeholders</i>	6
3.5 Limites e exclusões	6

1 Introdução

1.1 Sumário executivo

Este relatório apresenta os resultados da fase de *Inception*, adaptada do método OpenUP, em que caracteriza o conceito do produto a desenvolver.

No nosso caso de estudo, o desenvolvimento do novo sistema de informação foi pedido pela Pets Portal em resposta à nova oportunidade de mercado gerada pelo aumento da demanda por serviços de cuidados para animais de estimação de alta qualidade e com urgência. A empresa identificou a oportunidade em casos que o dono do animal de estimação precise de se deslocar rapidamente a algum local e não tenha onde deixar o seu animal, oferecendo uma plataforma tecnológica inovadora que relaciona os donos dos animais de estimação com cuidadores profissionais permitindo tranquilidade aos clientes de saber que os seus animais irão ser entregues a pessoas de confiança e receber bons tratos enquanto ausentes.

A Pets Portal que atua na área de serviço de petsitting visa agora, com o novo sistema, através de um processo ágil, utilizar a tecnologia para facilmente arranjar um cuidador rápido para o utilizador, a tecnologia envolve uma app móvel e uma infraestrutura física colocada em zonas estratégicas que vamos abordar ao longo do documento.

Para isso, a organização identificou necessidade de desenvolver um novo sistema de informação, com capacidades adequadas ao novo posicionamento do negócio, incluindo: maior velocidade, maior facilidade, maior segurança e um produto nunca antes criado, sendo o primeiro.

Para o desenvolvimento deste relatório, o grupo de projeto garantiu que a ideia estava bem acente e pronta para ser analisada com mais detalhe, de seguida dividimos os vários tópicos do relatório pelos elementos mas nunca deixando que alguém fizesse sozinho, para isso fomos nos reunindo regularmente e analisámos os tópicos em conjunto. Para a escrita tivemos em consideração os links fornecidos pelos professores do OpenUp. Durante a execução do relatório também fizemos uma apresentação do produto ao professor e através das críticas melhorámos alguns aspetos do nosso relatório.

1.2 Controlo de versões

Quando?	Responsável	Alterações significativas
04/04	Grupo	Inicialização da escrita do “Sumário Executivo”.
7/04	JG	Realização do ponto 2.2.
09/04	GS	Realização dos pontos 2.4 e 3.1.
09/04	JS	Conclusão do ponto 2.3.
11/04	JS	Realização do ponto 3.2.
11/04	JG	Realização do ponto 3.4.
18/04	JG	Realização do ponto 3.5.
18/04	Grupo	Acertar alguns pontos e conclusão do relatório de visão.

1.3 Referências e recursos suplementares

A maneira como é feita a interação entre o dono de um animal de estimação e um cuidador, foi inspirada pelos serviços da Uber, onde existe também um passageiro e um condutor. Ambos os utilizadores da aplicação irão usufruir da mesma. O dono poderá ter o seu animal bem tratado e o cuidador irá encaixar algum dinheiro. Da mesma forma que na Uber, um indivíduo poderá chegar a um determinado destino e o condutor recebe o pagamento em troca. Entre os dois sistemas, existe também outra relação: a confiança exigida para com um cuidador e um condutor. Nestes cenários, o dono de um animal de estimação terá que assumir que o cuidador é de confiança, assim como o passageiro em relação ao condutor. Através de uma análise ao mercado chegámos à conclusão que não existia nenhum produto que disponibilize dos nossos serviços. Toda a informação deste relatório é exclusiva e não houve utilização de outras fontes nem pedaços de texto retirados de outros documentos.

2 Contexto do negócio e oportunidades

2.1 Promotor e áreas de atuação

Os responsáveis pelo desenvolvimento da ideia e da sua respectiva implementação é o grupo da turma P7 de Análise de Sistemas, composto por Guilherme Santos, João Gaspar, José Silva e Luís Oliveira.

Este sistema será direcionado para utilizadores que pretendam encontrar alguém que possa cuidar dos animais dos respectivos utilizadores, enquanto estes não têm um horário favorável. Os responsáveis que irão prestar serviço serão igualmente utilizadores do sistema, e poderão dar o seu contributo de forma a tratar dos animais que não têm supervisionamento no momento.

Deste modo, os donos dos animais e os cuidadores dos mesmos, poderão usufruir do sistema de forma satisfatória, indo ao encontro dos seus objetivos. Os donos de animais não terão que comprometer os seus planos profissionais e/ou pessoais e terão os seus animais em segurança. Por outro lado, os cuidadores poderão passar tempo com os animais, o que será igualmente positivo para eles porque é uma atividade do qual desfrutam bastante e vão conseguir faturar algum retorno financeiro.

Existem alguns aspetos onde não conseguimos obter garantias, como por exemplo, saber se um determinado indivíduo é de confiança ao ponto de lhe poder ser entregue um animal de um desconhecido para que ele possa tratar.

2.2 Impulso para a mudança (oportunidade)

A empresa identificou uma oportunidade de mercado gerada pelo aumento da demanda de serviços de cuidados para animais de estimação de alta qualidade e urgência. A evolução das tendências do mercado e da tecnologia contribuíram para a necessidade de uma solução inovadora para o cuidado de animais de estimação e a empresa decidiu investir no desenvolvimento de uma plataforma tecnológica.

No contexto interno da organização, a iniciativa de investir no desenvolvimento de novas funcionalidades foi motivada pela busca em se tornar líder no mercado de cuidados para animais de estimação. Além disso, a empresa percebeu que a transformação digital era uma parte crucial da estratégia de negócios, pois permitiria uma maior eficiência operacional, redução de custos e melhorias na experiência do cliente.

No contexto externo, a decisão de investir no desenvolvimento de novas funcionalidades foi influenciada por mudanças no mercado de cuidados para animais de estimação; a crescente consciencialização da importância dos animais de estimação e a busca por serviços de alta qualidade e conveniência criaram uma procura por soluções inovadoras que atendam às necessidades dos clientes. A evolução da tecnologia também permitiu que a empresa criasse uma plataforma tecnológica inovadora para conectar os donos dos animais a cuidadores confiáveis.

A empresa procurou a mudança/transformação digital devido às mudanças no mercado (as pessoas estão cada vez mais preocupadas com a qualidade dos serviços prestados para com os seus animais posto isto procuram soluções práticas e convenientes), à evolução da tecnologia (o aumento significativo da tecnologia fez com que a empresa precisasse de aproveitar essa evolução para melhorar os processos e oferecer soluções inovadoras), à concorrência (o setor dos cuidados dos animais está cada vez mais competitivo e a diferença atrai e retém clientes) e às orientações estratégicas (a empresa entendeu que a transformação digital permitiria uma maior eficiência operacional e melhorias na experiência do cliente).

2.3 Transformação digital e (novas) formas de geração de valor

O conceito principal do produto a ser desenvolvido é assegurar o bom tratamento do animal de estimação o mais rápido possível e de uma forma simples. A principal ideia está na facilidade com que o utilizador conseguirá encontrar alguém que tome bem conta do seu animal de estimação a qualquer hora e qualquer momento. Acreditamos que a agilização do processo de arranjar alguém que assegure a segurança e bem estar do animal por pouco tempo, evitando que o utilizador tenha que ir a casa deixar o seu animal por exemplo, poupando tempo e trabalho, terá um grande valor.

A ideia seria colocar um botão, com um led a piscar que simboliza-se o processo (luz amarela enquanto ninguém aceitava e o utilizador esperava e verde quando alguém confirmava que ia buscar o animal), perto de locais regularmente frequentados por pessoas a passearem os seus animais como por exemplo: jardins, parques próprios para cães, zonas perto das praias entre outros locais. Num caso de urgência, em que o dono do animal precisasse de deixar imediatamente o seu animal com alguém, ou simplesmente porque o utilizador precisava de ir a um sítio e não queria levar o cão nem tinha tempo de o

ir deixar a casa, bastava pressionar o botão mais perto de si, após passar por algumas fases de verificação e pagamento, que iria acionar uma notificação na app móvel das pessoas registadas e aprovadas pela empresa que alguém precisava dos seus serviços urgentemente, podendo estas aceitar o pedido para ir buscar o animal do utilizador ou não. Acreditamos que a implementação do botão acompanhado com o suporte de uma app móvel, onde o utilizador consiga ver e saber quanto tempo é que vai demorar a chegar o cuidador, entre outras features abordadas no tópico 3.2, seja inovadora por ser diferente e prático e por combater métodos menos práticos como hotéis para animais (longo prazo).

Analisando o mercado em que estamos a atuar, acreditamos que por agora ninguém tenha realizado a nossa ideia, sendo única e poderosa, lucrando mais em cidades grandes onde as pessoas requerem de mais esforço para chegar a casa por exemplo monetariamente (transporte público, viagem longa de carro, uber, etc) podendo assim deixar o seu animal por algum tempo com alguém disposto a cuidar dele, sem necessitar de se preocupar em arranjar um lugar para deixar o seu animal, podendo ir buscá-lo depois.

2.4 Principais objetivos

Problema/limitação	Objetivo
A impossibilidade de levar animais a lugares onde estes não sejam permitidos	O Cliente encontra-se com o hospedeiro no local do botão e realizam a troca do animal de estimação
Atribuir por um tempo determinado o animal de estimação a uma pessoa desconhecida	Selecionar as pessoas que se encontram mais aptas para realizarem o trabalho de cuidar do animal de estimação de outra pessoa.
Necessidade de emprego	A empresa abrirá muitas vagas de trabalho para novos cuidadores, permitindo que eles façam lucros.

3 Definição do produto

3.1 Posicionamento do produto

Para o/a:	Clientes que possuem animais de estimação.
Que apresenta:	Necessidade de deixar o animal de estimação com alguém por um determinado período de tempo.
O produto:	Um botão acompanhado por uma app móvel que se encontra localizado em zonas estratégicas já referidas no documento.
Que:	Arranja uma pessoa especializada e de confiança que possa cuidar do animal do Cliente durante esse período de tempo selecionado.
Ao contrário de:	Hotéis para animais
O nosso produto:	Permite um uso rápido e ágil, sem necessidade de deslocamento

3.2 Funcionalidades principais

Este produto tem várias funcionalidades que irão gerar valor para o cliente. Começando pela parte física onde o cliente vai interagir que será um botão colocado num local estratégico, capaz de tratar de um pedido de cada vez, esta infraestrutura estará equipada com um display com um serviço de pagamento por cartão ou digital (MB WAY, Apple Pay, etc), uma entrada para validar que o utilizador é um cliente adulto (+18) através de uma entrada para o cartão de cidadão, semelhante ao mecanismo das máquinas de tabaco, que analisa a idade do cliente antes de desbloquear e poder ser usada, a infraestrutura terá também câmeras e um alarme caso alguém tente danificar e causar estragos. Resumindo a utilização do botão sem muito detalhe teremos: após verificar a idade o botão desbloqueia, após premir o botão irá aparecer no display um programa que irá pedir uma estimativa do tempo que a pessoa vai precisar do cuidador e através desse tempo realiza o cálculo do custo, o cliente prossegue para o pagamento, após o pagamento e a confirmação que algum cuidador aceitou ir buscar o animal, irá ser gerado um código QR no display onde o cliente pode através da app móvel acompanhar o processo com mais detalhe.

Passando agora às principais funcionalidades da app móvel, os utilizadores podem ser cuidadores ou clientes, para serem utilizadores precisam de ser aprovadas pelo departamento responsável por aprovar as pessoas que queiram trabalhar como cuidadores. Os cuidadores quando fazem o login podem ver e editar o seu perfil, ver o histórico de trabalhos que realizou e analisar o dinheiro que lucrou, pode também ativar/desativar o “modo trabalho” que ativará as notificações de pedidos pertos de si, caso aceite, o cuidador terá acesso à localização do cliente até chegar a ele e às configurações do serviço (por exemplo o tempo necessário do seu serviço), após se encontrar com o cliente este deixa de ter acesso à sua localização. respeitando a privacidade do utilizador. Um utilizador com login feito como utilizador pode ver/editar o seu perfil, ver o histórico de pedidos/pagamentos e através do leitor de QR code pode manter-se a par na app móvel do seu pedido, como por exemplo a localização atual do seu cuidador. Como exemplo vamos usar a aplicação Uber, ao chamar um motorista e ele aceitar, o utilizador tem acesso à sua localização atual e só deixa de ter acesso quando o motorista encerrar a viagem, no caso do nosso produto, ambos os utilizadores tinham de terminar o processo para evitar problemas. Assim, ao se encontrarem de novo para efetuar de novo a troca, ambos terminariam o processo nas suas apps móveis.

3.3 Âmbito inicial e incrementos subsequentes

O desenvolvimento de um produto envolve diversas decisões estratégicas para identificar que funcionalidades serão implementadas em cada versão nova do produto. Dentre algumas prioridades para o desenvolvimento do produto destacamos a importância de:

1. Identificar as necessidades dos *stakeholders*, incluindo os utilizadores, as diferentes equipas da empresa e outros envolvidos no projeto;
2. Analisar o mercado e a concorrência de modo a reconhecer oportunidades e tendências pertinente;
3. Definir os objetivos e as metas do produto;
4. Avaliar a viabilidade tecnológica considerando fatores como os recursos disponíveis, custo, tempo e complexidade;
5. Analisar o comportamento dos utilizadores perante a App para melhorar funcionalidades existentes ou definir novas funcionalidades.

Para mapear as funcionalidades em releases, devemos priorizar as funcionalidades mais importantes para o seu bom funcionamento, podendo concluir que:

Na release 1, serão implementadas as funcionalidades essenciais de modo ao funcionamento básico da plataforma. Isto inclui a criação de uma infraestrutura simples que contenha um botão, um leitor de CC (cartão de cidadão) e um leitor de QR code e um serviço de pagamento. Será também criada uma interface

de modo a que os donos dos animais e os cuidadores se registrem na plataforma tendo a capacidade de criar e gerenciar os seus perfis, um modo de trabalho destinado aos cuidadores e um processo de verificação de cuidador referente à aceitação ou não de novos cuidadores.

No 2º e último release previsto até ao momento, as funcionalidades a implementar serão, o Histórico de Serviços na aplicação móvel e uma câmara de segurança instalada na estrutura do botão, caso não tenham sido implementados no release anterior.

3.4 Perfis dos *stakeholders*

Stakeholder	Motivação para o projeto/valor esperado
Donos dos animais de estimação	Acesso a serviços de cuidados de estimação de alta qualidade e com urgência. Facilidade de encontrar cuidadores confiáveis por meio da plataforma tecnológica.
Cuidadores	Oportunidade de oferecer serviços de cuidados para animais de estimação. Facilidade de encontrar clientes a partir da plataforma tecnológica.
Departamento de aprovação de cuidadores	Garantir que os cuidadores aprovados sejam confiáveis e capazes de fornecer cuidados de alta qualidade para os animais de estimação.
Departamento de suporte ao cliente	Oferecer suporte aos donos dos animais e cuidadores em relação à plataforma tecnológica e aos serviços oferecidos.
Desenvolvedores do sistema	Desenvolver e manter o sistema de informação para garantir que o mesmo atenda às necessidades dos proprietários dos animais, cuidadores e ao departamento de aprovação de cuidadores.
Investidores da empresa	Retorno financeiro e crescimento da empresa por meio da exploração de uma nova oportunidade de mercado.
Concorrentes da empresa	Observar e reagir à entrada de uma nova plataforma tecnológica no mercado de serviços de cuidados de animais.

3.5 Limites e exclusões

No processo de desenvolvimento de um novo sistema de informação é comum que alguns *stakeholders* esperem capacidades ou características específicas que, por diversas razões, não são incluídas no produto final ou num protótipo. Posto isto é importante documentar esses “requisitos” excluídos de modo a garantir que todas as partes/pessoas envolvidas estejam cientes das limitações do produto.

Portanto, algumas capacidades/características que os *stakeholders* poderiam esperar, mas que não serão incluídas no produto ou numa versão particular, são:

1. Verificação detalhada dos cuidadores. Embora a empresa tente garantir a confiabilidade dos cuidadores, pode não ser possível realizar uma verificação detalhada de, por exemplo, antecedentes criminais, referências ou outras informações. Posto isto, todos os utilizadores do sistema devem de estar cientes de que a empresa não pode garantir a total confiança de todos os cuidadores;
2. Recursos avançados de monitoramento. Apesar do sistema permitir aos utilizadores encontrar os cuidadores e vice-versa, não será incluído uma implementação completa de recursos de localização geográfica específica em tempo real dos cuidadores ou dos animais de estimação durante o tempo que os mesmos estão responsáveis pelos animais podendo ser uma preocupação para alguns utilizadores que desejam um nível mais avançado de monitoramento;

3. Serviços veterinários. O sistema não incluirá serviços veterinários, como cuidados médicos, tratamentos ou consultas veterinárias. Os utilizadores devem estar conscientes de que a plataforma tem o propósito de relacionar os donos de animais com cuidadores não substituindo a necessidade de serviços veterinários profissionais;
4. Cobertura geográfica limitada. Inicialmente a empresa pode ter uma cobertura geográfica limitada, com a infraestrutura física colocada apenas em zonas estratégicas. Isto significa que nem todos os utilizadores terão acesso aos cuidadores;
5. Limitação de disponibilidade de cuidadores. Embora a plataforma permita aos utilizadores encontrar cuidadores rapidamente, pode haver limitações na disponibilidade de cuidadores em determinados momentos ou locais. Os utilizadores deverão saber que a disponibilidade de cuidadores pode variar e nem sempre será garantida em todas as situações;
6. Suporte em idiomas específicos. Os *stakeholders* podem esperar que a plataforma ofereça suporte em vários idiomas, especialmente se a empresa atuar em mercados internacionais. No entanto, esta característica pode não ser incluída no produto;
7. Suporte ao cliente 24 horas. Os *stakeholders* poderão esperar que o sistema ofereça recursos de suporte ao cliente em tempo real, como por exemplo, chat ao vivo ou suporte telefônico. Porém, devido à disponibilidade da equipa de suporte ou prioridades de desenvolvimento, esses recursos podem não ser incluídos no produto.

É importante documentar estas capacidades/características excluídas do produto para garantir uma compreensão clara das funcionalidades que serão entregues aos *stakeholders* e evitar expectativas não atendidas. Assim, esta documentação pode ajudar a gerenciar as expectativas dos *stakeholders* e a tomar decisões durante o processo de desenvolvimento do produto.