**Software de prestação de serviços**

Histórico de Versões do documento

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Data** | **Versão** | **Descrição** | **Autor** |
| 23/03/2020 | 1.0 | Versão Inicial | Renan Rinaldi |
| 27/03/2020 | 2.0 | Versão Revisada | Natalia / Pedro |
| 10/04/2020 | 3.0 | Versão Revisada | Renan Rinaldi |
| 14/05/2020 | 4.0 | Versão Revisada | Todos |

Sumário

1. **Título** 4
2. **Cenário Atual** 4
   1. **Justificativas**4
   2. **Inovações** 4
3. **Objetivo** 4
4. **Escopo do Produto e Projeto** 5
   1. **Garantia do Produto**5
5. **Requisitos Funcionais** 6
   1. **RF001 - Cadastros de Usuários** 7
   2. **RF002 - RF002– Interface de Login** 7
   3. **RF003 - Cadastro de Serviços**8
   4. **RF004: Cadastro de Certificações/Homologações** 8
   5. **RF005: Cadastro de Atributos por empresa/Serviço** 9
   6. **RF006: Cadastro de Empresas** 9
   7. **RF0007: Cadastro de Serviços por Homologações/Certificações. \*\*** 10
   8. **RF008: Interface de Controle de Valores (precificações). \*\*** 10
   9. **RF009: Interface de Busca por Distância, Seviços e Datas por parte das empresas** 11
   10. **RF010: Cadastro de Busca de Empresas por parte dos prestadores** 11
   11. **RF011: Controle de notificações** 11
   12. **RF012: Upload de Dados de Prestadores** 12
   13. **RF013: Interface de Avaliação dos Serviços. (Gamification)** 12
   14. **RF014: Relatório de Usuários (Prestadores** 13
   15. **RF015: Relatório de Serviços** 13
   16. **RF016: Relatório de emissão de Serviços Realizados** 13
   17. **RF017: Home de utilização do sistema** 13
   18. **RF018: Demonstração de Recursos ou Vendas na interface do projeto. \*\*\*\***14
6. **Requisitos não funcionais** 14
7. **Riscos de restrições** 14
8. **Plano de comunicação** 14
9. **Metodologia aplicada**14
   1. **Fluxo controle de mudança** 14
10. **Garantia da qualidade de software** 14
11. **Suporte à operação e melhorias** 14
12. **Anexos e protótipo**14
13. **Título**  
    Documentação para o desenvolvimento da solução de prestação de serviços.
14. **Cenário Atual**

Quando uma empresa busca prestadores de serviços, nem sempre o processo é rápido em comparação com a necessidade, há um atenuante, que para a realização dos serviços os prestadores devem respeitar um conjunto de regras, sendo a mais importante delas que é de estarem homologados e aptos para determinada tarefa. O que auxilia para minimizar os gaps neste processo são os contatos pré-existentes de outras companhias, mas ainda assim o processo é moroso e não respeita um padrão de qualidade.

* 1. **Justificativas**

Frente ao cenário atual, seguem abaixo justificativas que viabilizam o desenvolvimento de um software para realizar as solicitações de serviços:

• Realizar a gestão das solicitações de serviços, de maneira a reduzir custos e principalmente riscos da contratação de prestadores não homologados;  
• Redução de leadTime da Requisição de Serviços;  
• Inserção do aumento da experiência do usuário (UX);  
• Gestão da qualidade dos Prestadores;  
• Output para ferramentas de Compras; e  
• Envio de notificações automatizadas.

* 1. **Inovações**

Frente ao cenário atual, seguem abaixo as inovações exigidas para o desenvolvimento do aplicativo:

• Aumento da experiência do usuário (UX);  
• Maior confiabilidade nas informações cadastrais;  
• Maior interação entre solicitantes de serviços e os prestadores;  
• Utilização de conceitos visuais de fácil entendimento; e  
• Interoperabilidade com API’s para garantir maior qualidade nas informações

1. **Objetivo**

O objetivo deste projeto é automatizar o elo de ligação entre empresas e prestadores de serviço, acompanhando desde a sua solicitação, aprovações até a conferência dos relatórios do trabalho realizado pela empresa solicitante.

1. **Premissas**

* Assume-se que os Requisitos serão estudados e devidamente entendidos junto ao PO do projeto;
* Assume-se que os Requisitos não funcionais, sejam utilizados de maneira à atender os processos levantados durante a fase de planejamento pela empresa contratada;
* Assume-se que a aplicação seja compatível com os navegadores e celulares de mercado;
* Assume-se que os custos com hospedagem e consumo de rede sejam identificados e a nós endereçados;
* Assume-se que não entendimento de requisitos seja de inteira responsabilidade da empresa contratada, devendo assim utilizar de ferramentas, fluxos e ainda atividades que direcionem para o esclarecimento dos mesmos.
* Assume-se que o sistema contemplará a fácil adaptação ou implementação de um novo projeto, complementar (comercialização e compartilhamento de recursos).
* Assume-se que o presente documento trata da parcialidade dos Requisitos, que deverão ser revisados e reescritos junto à equipe de DEV.
* Assume-se que a robustez do software comporte a quantidade na casa de milhares.

1. **Escopo do Produto e Projeto**

O escopo deste projeto contempla o desenvolvimento de um software para realizar a gestão de solicitação de serviços realizada diariamente por diferentes empresas, com intuito de buscar profissionais homologados.

Solução

Planejamento

Revisão do Plano do Projeto

App/Solução

Controle de Acesso

Upload de Dados

Cadastros

Solicitações

Aprovações

Fechamentos

Relatórios

Dashboards

Qualificações

Implementação

Preparação

Treinamento

Go Live

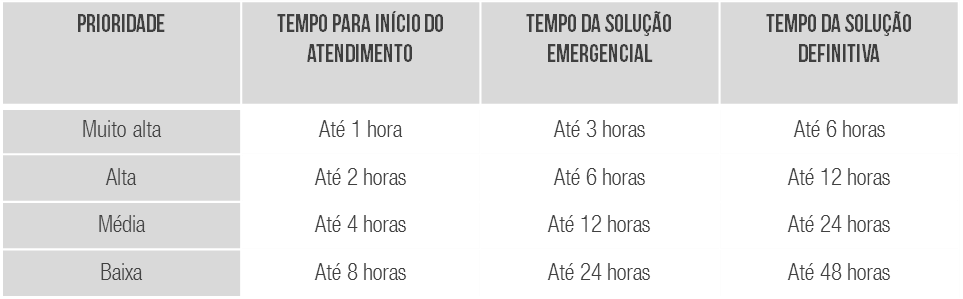
Operação Assistida

# 

# **Figura1- Estrutura Analítica do Projeto**

* 1. **Garantia do Produto**

Garantia por um período **12** meses após a entrega do projeto, por eventuais correções que se façam necessárias nos desenvolvimentos realizados, uma vez que estejam dentro do escopo definidos e documentados.



# Figura 2 – Tempo médio das correções

* **Muito Alta**: Problema grave nos principais processos do sistema que causam sua inutilização ou perda irrecuperável de informações. Há impacto crítico na operação, impossibilita o trabalho de mais da metade dos usuários e não existe contingência que possa ser aplicada
* **Alta**: Problema sério em processos importantes do sistema, que podem impactar os processos principais no decorrer da cadeia de valores. Há risco de parada das atividades secundárias. Todo processo de severidade alta, tem uma contingência. No entanto, a mesma não pode ser aplicada por muito tempo ou em volume operacional alto.
* **Média:** Problema que provoca falhas de aspectos não críticos do sistema, ou para o qual já foi identificada uma solução, ou ainda que, provocando apenas uma ligeira perturbação, o SISTEMA seja utilizável em operação. Há impacto significativo para o negócio, mas que não representa risco para as atividades da empresa, afetando o trabalho de menos de 50% dos usuários.
* **Baixa**: Problema que provoca falhas de aspectos não críticos do sistema, ou para o qual já foi identificada uma solução, ou ainda que, provocando apenas uma ligeira perturbação, o SISTEMA seja utilizável em operação

1. **Requisitos Funcionais**
   1. **RF001 - Cadastros de Usuários.**

**Detalhamento:** O sistema deverá apresentar interface para cadastramento com os seguintes atributos:

* Nome, telefone, endereço, CNPJ, Ramo de atuação, etc. (Validar em tempo de projeto com dev, quais informações poderão ser inseridas).

**Regras de Negócio**:

* Cadastro diferenciado para usina e prestador. No caso da empresa o usuário ADM quem terá acesso ao cadastro.
* Opção de desconto em % ou R$ na próxima cobrança personalizada por GRUPOS de cadastros.
* Opção de cadastro TRIAL para utilização de X dias (com data otimizada em configurações).
* Opção de posição de exibição na lista (Venda de campanhas de Marketing) [. Tínhamos conversado sobre esse assunto na primeira vez que encontrei com o pessoal presencialmente]
* **Envolve as seguintes páginas:** Home e Cadastro e inserção de dados financeiros
* **Envolve os seguintes usuários:** Prestador de serviço e Empresas
* **Envolve a tabela de transações:** Transações de pagamentos de mensalidade.
  1. **RF002– Interface de Login.**

**Detalhamento:** O sistema deverá ter opção de login com e-mail e senha.

**Regras de Negócio:**

* Ter a inteligência de, no login identificar e direcionar para prestador e usina.
* Ter limites configurável de usuários por empresa (por exemplo: 5 usuários por empresa). No caso da empresa o usuário ADM terá acesso a essa interface.
* Verificação de status de pagamento de mensalidade.
* **Envolve as seguintes páginas:** Home e Login.
* **Envolve os seguintes usuários:** Prestador de serviço e Empresas.
  1. **RF003 - Cadastro de Serviços.**

**Detalhamento**: Nesta interface, o prestador irá selecionar as opções de serviços que ele disponibiliza:

1- Categoria: Agrícola/Industrial/Automotivo/Administrativo

2- Subcategorias:

**Agrícola**: Preparo de solo, Plantio, Tratos Culturais, Colheita.

**Industrial**: Caldeira, Difusor, Moenda, fabrica de açúcar, fábrica de etanol, central elétrica, outros (especificar)

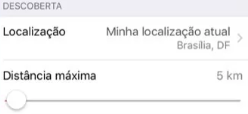
**Automotivo**: Tratores, Colhedoras, Implementos, outros (especificar)

**Administrativo**: Segurança patrimonial, Alimentação, Transporte, Limpeza, outros (especificar)

3- Região:

Flegar a macrorregião e depois escolher o município

4- Raio de atuação:



5- Inserir preço unitário para cada tipo de serviço:

Esse preço poderá ser em reais por hora, reais por Hectare, reais por hora/homem, etc.

Os serviços serão previamente cadastrados? Ou campos serão abertos para a empresa digitar como deseja [Caso seja aberto, vejo 2 problemas: 1 – Não haverá um padrão de nomes 2 – Será mais complicado para realizar filtros gerais]

6- ZAP (Zona de acordo possível): Definir uma faixa de variação de valores negociáveis.

7- Cadastro de datas disponíveis para o serviço (Usina/Prestador): Deverá ter atualizações frequentes.  
8 – Campo para mostrar diferencial ou limitação do serviço pela empresa/usina.

**Observações gerais:**

Inserir comentários gerais sobre o tipo de serviço, especialidade e particularidades sobre o raio de atuação.  
**Este RF Requisito que deverá conter uma gama superior de serviços para diferentes industrias, estudar em tempo de projeto.**

**Regras de Negócio:**

* **Envolve as seguintes páginas:**

**Para o prestador:** Gerenciamento de perfil, Cadastro de serviços e Upload e Homologações de certificações

**Para a empresa:** Gerenciamento de perfil, Cadastro de serviços aceitos e Cadastro de Certificações por serviços

**Para o Administrador Geral:** Configurações de serviços e empresas aceitos na plataforma e Configurações de Tipos de certificações aceitas.

**Envolve os seguintes usuários:** Prestador de serviço, Empresas e Administrador Geral

* 1. **RF004: Cadastro de Certificações/Homologações.**

**Detalhamento:** Esta interface será designada para que o prestador selecione de uma listagem de documentos quais o mesmo possui. [Como funcionará caso a empresa seja de outro segmento sem ser usina, será necessário por segmento específico?]

Exemplo de documentos:

- Contrato social

- Cartão/CNPJ

- Cadesp completa atualizada

- Certidão negativa de débitos receita federal

- Certidão negativa de débitos receita estadual

- Certidão negativa de débitos receita municipal

- Certidão negativa de débitos FGTS

- Certidão negativa de débitos trabalhistas

- Possui Rol de execução

- SSMA: Lista grande de itens a adequar (politica SSMA, Treinamentos NRs, seguro de vida, plano de saúde, licenças operação, etc)  
**(Levantamento outros segmentos- antes do início do projeto** )

**Regras de Negócio:**

* Obrigatoriamente o prestador, deverá inserir/anexar o documento que diz ter homologação.
* Apenas o prestador de serviço poderá cadastrar os documentos de homologação.
* Não permitir flegar sem anexar documento.
* Criar regra com documentos obrigatórios e os “opcionais” sendo que pra ser homologado o prestador deverá inserir mais que 70% dos documentos opcionais além dos obrigatórios. Se for menor que 70% aparecerá ao lado do prestador uma obervação que ele não é homologado.   
  (Analisar em dev as possibilidades de automatizar a validação para este cadastro). \***Desejável (OCR)**
* **Envolve as seguintes páginas:**

**Para o prestador:** Gerenciamento de perfil, Cadastro de serviços e Upload e Homologações de certificações

**Para a empresa:** Gerenciamento de perfil, Cadastro de serviços aceitos e Cadastro de Certificações por serviços

**Para o Administrador Geral:** Configurações de serviços e empresas aceitos na plataforma e Configurações de Tipos de certificações aceitas.

**Envolve os seguintes usuários:** Prestador de serviço, Empresas e Administrador Geral

* 1. **RF005: Cadastro de Atributos por empresa/Serviço.**

**Detalhamento:** Esta interface tem como principal funcionalidade a ligação entre os serviços desejados e a empresa em questão.

**Regras de Negócio:**• Tipos de tributos por região/cidade.

**Envolve as seguintes páginas:**

**Para o prestador:** Gerenciamento de perfil, Cadastro de serviços

**Para a empresa:** Gerenciamento de perfil, Cadastro de serviços aceitos e Cadastro de Certificações por serviços

**Envolve os seguintes usuários:** Prestador de serviço, Empresas

* 1. **RF006: Cadastro de Empresas.**

**Detalhamento:** Esta interface, permite que empresas se cadastrem na ferramenta.

**Regras de Negócio:**

* Deverão cadastrar seus dados tais como: Nome, telefone, endereço, CNPJ, Ramo de atuação, localização.
* Opção de desconto em % ou R$ na próxima cobrança personalizada por GRUPOS de cadastros.
* Opção de cadastro TRIAL para utilização de X dias (com data otimizada em configurações).

**Envolve as seguintes páginas:**

**Para a empresa:** Home e Cadastro de empresas

**Envolve os seguintes usuários:** Empresas

**Envolve a tabela de transações:** Transações de pagamentos de mensalidade.  
**Envolver:** RF Interface de Avaliação dos Serviços

* 1. **RF0007: Cadastro de Serviços por Homologações/Certificações. \*\***

**Detalhamento**: A usina irá filtrar o tipo de serviço que busca (categoria e subcategoria), região e valor disponível a pagar.

- Organização Base para geração dos Filtros.

**Regras de Negócio:** Comprador Usina

**Envolve as seguintes páginas:**

**Para o prestador:** Dashboard de prestador e Cadastro de Serviços prestados

**Para a empresa:** Dashboard Empresas, Gerenciamento de Perfil da empresa e Cadastro de serviços

**Envolve os seguintes usuários:** Empresas e Prestadores

* 1. **RF008: Interface de Controle de Valores (precificações). \*\***

**Detalhamento:** Esta interface fará o controle entre o valor para cada serviço e o valor que a empresa poderá negociar.   
  
**Regras de Negócio:**

* Cada serviço terá um preço unitário cadastrado pelo prestador de serviço além da margem de negociação/acordo aceita por ele (Whatsapp).
* Data de validada da negociação ou até X dias para o fechamento.
* A usina poderá inserir o valor que está disponível a pagar pelo serviço que procura e o site irá cruzar os prestadores que atendem esse valor e região de atuação. A usina poderá visualizar todos os prestadores mesmo os que por ventura não cruzaram o seu filtro de busca.

**Envolve as seguintes páginas:**

**Para a empresa:** Gerenciamento de Assinaturas

**Envolve os seguintes usuários:** Empresas e Prestadores

* 1. **RF009: Interface de Busca por Distância, Seviços e Datas por parte das empresas (Filtros).**

**Detalhamento:** Nesta interface a empresa irá procurar prestadores que atendam sua região visualizando a distância de atuação. Também irão verificar a disponibilidade de datas.

**Regras de Negócio:**

**Envolve as seguintes páginas:**

**Para o prestador:** Agenda e Gerenciamento de Perfil

**Para a empresa:** Dashboard, Resultado de pesquisa, Visualização de prestador e Agendamento

**Envolve os seguintes usuários:** Empresas

* 1. **RF010: Cadastro de Busca de Empresas por parte dos prestadores.**

**Detalhamento:** Esta interface deverá permitir que o prestador enxergue todas as empresas que estão no seu raio de atuação e na mesma categoria cadastradas na plataforma.

**Regras de Negócio:**

**Envolve as seguintes páginas:**

**Para o prestador:** Dashboard de prestador, Resultado de Pesquisa e Visualização empresa

**Para a empresa:** Gerenciamento de Perfil

**Envolve os seguintes usuários:** Prestadores

* 1. **RF011: Controle de notificações (**UX?) **.**

**Detalhamento:** Funcionalidade configurável (Estudar melhor em DEV).

Permitir notificações via aplicativo, via e-mail e via mensagem/WhatsApp [já integrei com SMS, Whatsapp ainda não utilizei de forma automatizada, sei que é possível porem com uma empresa terceira também]. (Levantamento Custo mensal API )

**Regras de Negócio:**

**Envolve as seguintes páginas:**

**Para o prestador:** Gerenciamento de Perfil  
**Para a empresa:** Gerenciamento de Perfil  
**Para o Administrador Geral:** Configuração de notificações da plataforma

**Envolve os seguintes usuários:** Prestadores, Empresas e Administrador Geral

* 1. **RF012: Upload de Dados de Prestadores.**

**Detalhamento:** Padronizar e realizar o Upload. Validar por CNPJ, CPF\*.

**Regras de Negócio:  
• Data de validade dos documentos?  
• Haverá X quantidade de vezes para a tentativa de envio dos mesmos? Caso não sejam aprovados.**

**Envolve as seguintes páginas:**

**Para o prestador:** Cadastro

**Envolve os seguintes usuários:** Prestadores

* 1. **RF013: Interface de Avaliação dos Serviços. (Gamification)**

**Detalhamento:** Esta interface deverá permitir a qualificação da empresa para o prestador, podendo utilizar opções como: Diamante, Ouro, Prata (mapear possibilidades de automatizar em dev)

A Classificação/Homologação qualitativa de acordo com atributos pré-definidos, são:

- Capacidade técnica: planejamento dos serviços, execução serviços;

- Recursos utilizados (mão-de-obra): Qualificação

- Instalações: Canteiro de serviços/Obras (área de vivencia), escritório/oficina, nível de conservação de material em comodato.

- SSMA + Responsabilidade social: Procedimentos de SSMA, TFCA, TFSA, TG, Meio ambiente e responsabilidade social.

- Pontualidade: Cumprimento de prazos e backlog (manutenção industrial)

- Administração da empresa: Gerencia/Supervisão, treinamentos corporativos

- Divergência em notas fiscais: % de notas em divergência, nível de atendimento à área de compras

- Propostas de inovação com geração de ganhos para a contratante: Nível das propostas de inovação

**Regras de Negócio:**

* Cada atributo terá uma classificação de grau de importancia (alta, média, moderada, baixa, não aplicável) e o contratante fará a avaliação (excelente, bom, aceitável e não aceitavel). Cruzando o grau de importância e a avaliação gerará uma nota geral com base nessa nota será classificado como diamante, ouro e prata.
* **Envolve as seguintes páginas:**

**Para o prestador:** Gerenciamento de Perfil e Log de serviço  
**Para a empresa:** Gerenciamento de Perfil, Acompanhamento de agendamento, Avaliação de serviço e Log de serviço

**Envolve os seguintes usuários:** Prestadores e Empresas

* 1. **RF014: Relatório de Usuários (Prestadores).**

**Detalhamento:** Dashboard com gráfico de suas negociações por empresa, por região, por valores, por tipo de serviço, etc (Detalhar em dev)

**Regras de Negócio:**

**Envolve as seguintes páginas:**

**Para o prestador:** Dashboard Prestadores de serviços

**Para a empresa:** Dashboard Prestadores de Empresas

**Envolve os seguintes usuários:** Prestadores e Empresas

* 1. **RF015: Relatório de Serviços.**

**Detalhamento:** Dashboard com Filtros de todos os serviços com valores, por empresa, região, tipo de serviço.

**Regras de Negócio:**

**Envolve as seguintes páginas:**

**Para o prestador:** Dashboard Prestadores de serviços

**Para a empresa:** Dashboard Prestadores de Empresas

**Envolve os seguintes usuários:** Prestadores e Empresas

* 1. **RF016: Relatório de emissão de Serviços Realizados.**

**Detalhamento:** Relatório vinculado à exportação de dados para (SAP).

**Regras de Negócio:**

**Envolve as seguintes páginas:**

**Para o prestador:** Dashboard Prestadores de serviços

**Para a empresa:** Dashboard Prestadores de Empresas

**Envolve os seguintes usuários:** Prestadores e Empresas

* 1. **RF017: Home de utilização do sistema.**

**Detalhamento:** A interface deve exibir a possibilidade de escolha do tipo de acesso/usuário.  
A interface deve conter um resumo “didático” sobre a plataforma.   
Exibir o número total de participantes.   
**Trazer informações do Agro (ex: cotações). \*\*\***  
Saiba Mais, Sobre Nós   
  
Em Dev, sugiro realizar bench com páginas iniciais de empresas referência (Magazine Luíza, Getninjas a etc).

**Regras de Negócio:**

**Envolve as seguintes páginas:**

**Para o prestador:** Home, Login e Cadastro

**Para a empresa:** Home, Login e Cadastro

**Envolve os seguintes usuários:** Prestadores e Empresas

*Neste caso em específico qualquer pessoa ter acesso independente se é cliente ou não.*

* 1. **RF018: Demonstração de Recursos ou Vendas na interface do projeto. \*\*\*\***

**Detalhamento: (Detalhamento em DEV)**

**Regras de Negócio:**

**RF019: Formas de pagamento**

**Detalhamento:**Detalhamento de formas de pagamento/gateway para a cobrança da mensalidade.

**Regras de Negócio:  
• Definir parceiros/Opções de pagamentos.  
• Definir planos de pagamento (mensal, trimestral ou anual)**

1. **Requisitos não funcionais**

**• Uso de SSL (Certificado Digital) no dominio.  
• Cron de verificação de pagamentos por transações.  
• Criptografar informações importante como (Senhas ou outro dado definido em DEV)  
• Contratar um servidor escalavel ( para a garantia e melhor desenpenho da aplicação)  
• SEO básico da interface web.**

1. **Riscos de restrições**

**Seria Ricos e restrições?  
Se for isso que entendi, segue abaixo:  
  
Risco: Falta de disponibilidade do servidor e aprovação do APP nas lojas (Androis e Apple) isso pode levar algumas adequações e pode alterar data de entrega/publicação.  
  
Restrições: Qualquer tipo de inovação no projetos que não esteja no escopo, passará por analise da contratada para um retorno sobre a alteração, como: prazo, entrega da inovação e valor adicional. (Adicionar metodologia de RFC).**

1. **Plano de comunicação**

**Realização de pelo menos uma call por semana. Feedbacks diários no grupo do Whatsapp. Novas requisições enviadas via E-mail para serem analisadas e reorganizar no plano de execução de desenvolvimento.  
(Cronograma)**

1. **Metodologia aplicada**

* 1. **Fluxo controle de mudança**

**Iremos utilizar método Scrum. Separado por etapas/prioridades com entregas definidas com antecedência.**

1. **Garantia da qualidade de software**

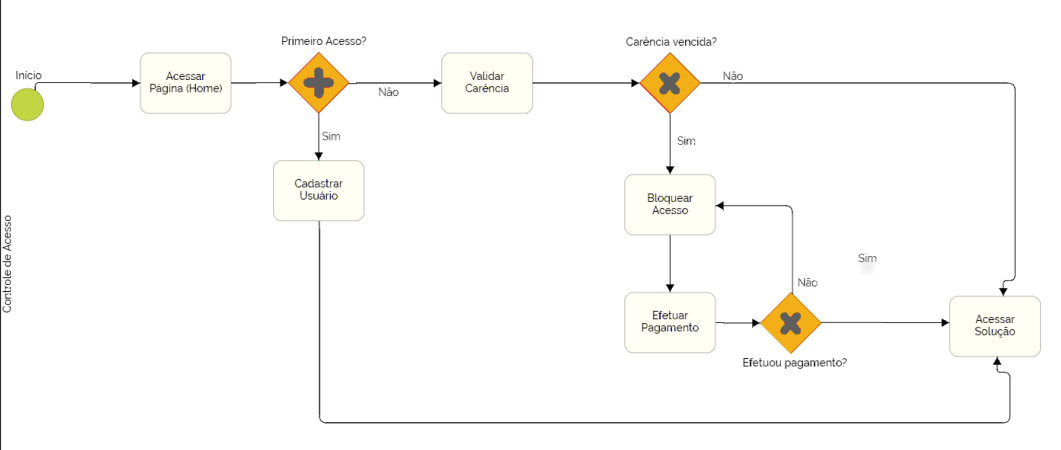
**A garantia que oferecemos para nossos clientes é: Após a entrega final da aplicação, qualquer erro que ocorra em até 12 meses, não haverá nenhum custo.  
Adicionar Ressalvas.**

1. **Suporte à operação e melhorias**

**Suporte durante o horário comercial (abrindo exceções para erros graves ou falta de disponibilizada do serviço, com negociação dependendo de cada ocasião).  
  
É possível a formação de uma equipe para suporte 24/7 com custos negociados ao final do projeto (seguindo valores negociados no contrato).**

1. **Anexos e protótipo**

Exemplo de fluxo: Acesso de Prestador.



Sitemap da Solução

