

**INSTITUTO POLITÉCNICO DE BEJA**

Escola Superior de Tecnologia e Gestão

Engenharia Informática

Engenharia de *Software*

**Uber**

Miguel Raposo, 14355

Miguel Rodrigues, 14356

2015/2016

**Índice**

[1 - Introdução 3](#_Toc453183896)

[2 – Análise 4](#_Toc453183897)

[2.1 – Recolha de informação 4](#_Toc453183898)

[2.1.1 – A marca 4](#_Toc453183899)

[2.1.2 – Entrevistas a utilizadores 5](#_Toc453183900)

[2.1.3 – Utilização da aplicação 8](#_Toc453183901)

[2.2 – Requisitos 13](#_Toc453183902)

[Bibliografia 14](#_Toc453183903)

# 1 - Introdução

# 2 – Análise

## 2.1 – Recolha de informação

Neste ponto pretendia-se recolher toda a informação relevante associada à Uber, bem como aos serviços e modalidades que dispõe e oferece. Para tal, analisaram-se textos, reportagens e artigos sobre a Uber, foram realizadas entrevistas a dois utilizadores dos serviços da marca e testaram-se as várias funcionalidades da aplicação, utilizando-a em tempo real.

Assim, de forma a ser possível analisar a Uber de um ponto de vista comercial e desenvolver um projecto de *software* que descreva os serviços que a marca oferece, é fundamental conhecer alguma da sua história e, sobretudo, os objectivos e premissas a que se propunha no seu surgimento e actualmente. É, igualmente, importante realizar uma, breve, análise da relevância da marca na sociedade, de forma a conhecer as funcionalidades mais utilizadas, bem como a forma como são realizadas, para, na fase seguinte do projecto, se descreverem alguns requisitos funcionais e não funcionais associados à marca.

### 2.1.1 – A marca

A Uber descreve-se como uma “plataforma de tecnologia que liga pessoas” e presta serviços de deslocação a pessoas que os requisitem dentro das grandes cidades. No entanto, o que distingue a empresa dos restantes serviços de transporte são as suas funcionalidades e serviços revolucionários. Possuindo a aplicação da Uber num dispositivo móvel, qualquer pessoa poderá requisitar um transporte, bastando, para isso, ter um registo associado à aplicação, que implica o fornecimento de informações pessoais e a associação de um cartão de crédito.

Através de meios de geolocalização, a aplicação detecta a localização do cliente na cidade, existindo, no entanto, a possibilidade de este alterar o local onde pretende encontrar o motorista. São apresentados os veículos Uber que estão nas proximidades do utilizador, bem como o tempo estimado que demorariam a chegar à localização do cliente. Assim, o utilizador apenas necessita de escolher o local de partida, de destino, consultar a estimativa do custo da viagem, confirmar o processo e aguardar pela chegada do transporte solicitado.

No entanto, este processo simples inclui várias vantagens e hipóteses, de forma a tornar a viagem o mais agradável possível ao utilizador. Este tem a possibilidade de consultar informações sobre o motorista e o carro que irá ao seu encontro, podendo analisar pontuações, numa escala de zero a cindo, atribuídas por outros utilizadores.

No final da viagem, não existe troca de dinheiro entre motorista e utilizador, visto que o custo da mesma é debitado na conta associada ao perfil do utilizador. Motorista e cliente apenas necessitam de avaliar a experiência realizada, através do sistema de pontuações da aplicação.

Se, por algum motivo, o utilizador tiver de cancelar o serviço, pagará o preço de tarifa mínima associada ao serviço requisitado.

Além das possibilidades descritas, a Uber dispõe de várias modalidades, associadas, sobretudo, aos veículos utilizados. A modalidade UberX representa um serviço *low-cost*, enquanto que o UberBlack é considerado o segmento de luxo da marca, na medida em que os serviços oferecidos são realizados em carros de gama alta. O utilizador dispõe ainda de ligação Wi-Fi sem custos, como poderá, ainda, escolher a estação de rádio que pretende ouvir ou activar a sua *playlist* do Spotify.

Relativamente aos motoristas da Uber, são pessoas contratadas por empresas de *rent-a-car*, que estabelecem parcerias com a marca. Caso uma pessoa seja contratada por uma das empresas parceiras da Uber ou seja empresário em nome individual, poderá ser motorista, desde que, para isso, possua formação, habilitação e certificação de motorista.

### 2.1.2 – Entrevistas a utilizadores

De forma a ser possível obter uma amostra, ainda que pequena, do grau de satisfação dos utilizadores com os serviços da Uber, bem como uma descrição de experiências relacionadas com a utilização dos serviços da marca, foram realizadas entrevistas a dois utilizadores da aplicação da Uber.

Relativamente à escolha dos utilizadores a entrevistar, foram escolhidas duas pessoas que estão plenamente identificadas e familiarizadas com os processos a executar na aplicação da Uber, tendo esse sido um critério decisivo na escolha das pessoas a entrevistar. Apesar de ser esse o objectivo inicial, não foi possível entrar em contacto com um motorista associado à Uber, pelo que ambos os utilizadores entrevistados são considerados como clientes da mesma. A entrevista a dois tipos de utilizadores semelhantes permite, também, a comparação de experiências e conhecimentos de ambos.

Estas entrevistas pretendem, além de, como mencionado, analisar a relação que estes utilizadores possuem com a marca (através de testemunhos pessoais), recolher, também, mais informações sobre os serviços prestados pela empresa, sendo, portanto, uma forma determinante no processo de avaliação e obtenção de requisitos funcionais e não funcionais, associados às características da aplicação.

**Utilizador 1 - Pedro Santos, Engenheiro Informático**

**É cliente da Uber? Se sim, quantas vezes já utilizou os seus serviços?**

Sou, já usei várias vezes, talvez umas doze.

**Porque motivo é cliente?**

Devido ao conforto, a forma como tratam os clientes, o preço comparativamente com os táxis e porque posso utilizar a minha conta Spotify no carro.

**Continua a andar de táxi? Se sim, porquê?**

Sim, quando não tenho outra alternativa.

**Já usou os vários serviços que a Uber oferece? Se sim, notou alguma diferença?**

Todos menos o Green. Apenas notei diferenças na qualidade do carro. No UberBlack o carro é melhor, mas o custo é mais elevado.

**Já utilizou os serviços da Uber de dia e de noite? Se sim, notou alguma diferença?**

Já e não notei nenhuma diferença. Nem em relação ao conforto, nem em relação ao preço.

**Pode efectuar uma breve descrição da sua experiência de utilização?**

Na aplicação, selecciona-se o local onde queremos encontrar o motorista e, posteriormente, o destino. É apresentada uma estimativa do preço a pagar e, depois de confirmar o processo, basta esperar pelo carro, sendo que o pagamento é efectuado através da aplicação porque tem o cartão de crédito associado. Não só se avalia o motorista, como se é avaliado como cliente.

**Como e quando se efectua o pagamento?**

O pagamento é efectuado ao chegar ao destino e é debitado automaticamente do cartão de crédito que está associado à aplicação.

**Como é realizado o processo de avaliação do motorista?**

A aplicação detecta quando chegamos ao destino e pede para avaliarmos o motorista com estrelas de 1 a 5.

**Já teve alguma má experiência?**

Não.

**Utilizador 2 - Filipa Pinto, aluna de Mestrado em Gestão**

**É cliente da Uber? Se sim, quantas vezes já utilizou os seus serviços?**

Sou e já andei quatro vezes.

**Porque motivo é cliente?**

O motivo inicial para ter escolhido experimentar o serviço da Uber foi o facto de estar curiosa sobre como se processa e para perceber se seria mais vantajoso do que o serviço fornecido pelos táxis. Depois disso, utilizei por necessidade e porque considero ser mais benéfico para o cliente.

**Continua a andar de táxi? Se sim, porquê?**

Sim. Em certas ocasiões, como à saída de eventos, em que há vários táxis destacados no local, é mais fácil e conveniente andar de táxi, mas, caso contrário, prefiro andar de Uber.

**Já usou os vários serviços que a Uber oferece? Se sim, notou alguma diferença?**

Não, só utilizei o UberX.

**Já utilizou os serviços da Uber de dia e de noite? Se sim, notou alguma diferença?**

Sim, já utilizei, e não notei nenhuma diferença.

**Pode efectuar uma breve descrição da sua experiência de utilização?**

Chamei um carro da Uber juntamente com 3 pessoas com destino a um festival de música. O carro demorou cerca de 8 minutos a chegar ao destino, sendo que pude consultar a localização do veículo quando marquei a viagem, bem como alguns detalhes sobre o motorista e a viagem. O motorista procurou garantir que tínhamos uma experiência positiva e agradável, mantendo, no entanto, uma postura cordial. Perguntou-nos que estação de rádio gostaríamos de ouvir ou se queríamos associar alguma conta de Spotify ao leitor de música do carro. Apesar de alguns problemas devido a alterações no trânsito, em consequência da realização do dito festival, o motorista seguiu as nossas indicações e deixou-nos no local solicitado. No final, o custo da viagem foi o previsto pela aplicação e apenas teve de avaliar o motorista, sendo que não houve trocas de dinheiro, já que o pagamento é efectuado através do cartão de crédito.

**Como e quando se efectua o pagamento?**

Ao terminar a viagem, o custo da viagem é deduzido do cartão de crédito associado ao meu perfil, que é realizado no processo de registo.

**Como é realizado o processo de avaliação do motorista?**

Depois da viagem ser concluída, é enviada uma mensagem através da aplicação para classificar a experiência vivida de 1 a 5 estrelas.

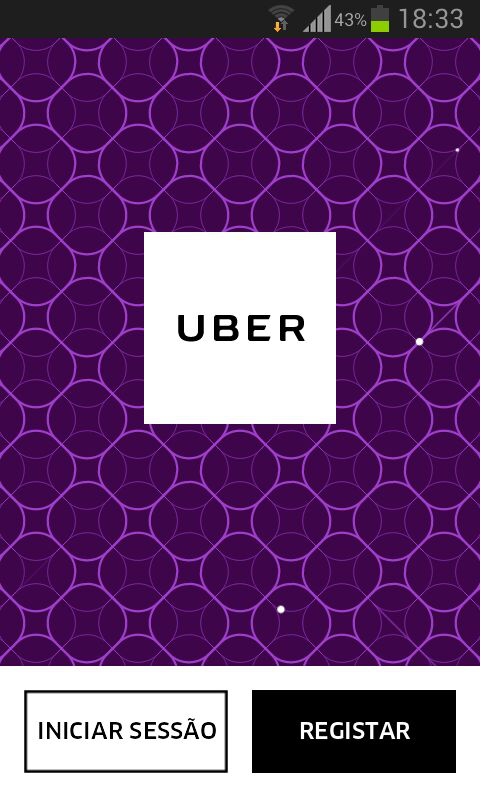
**Já alguma vez teve uma má experiência?**

Não.

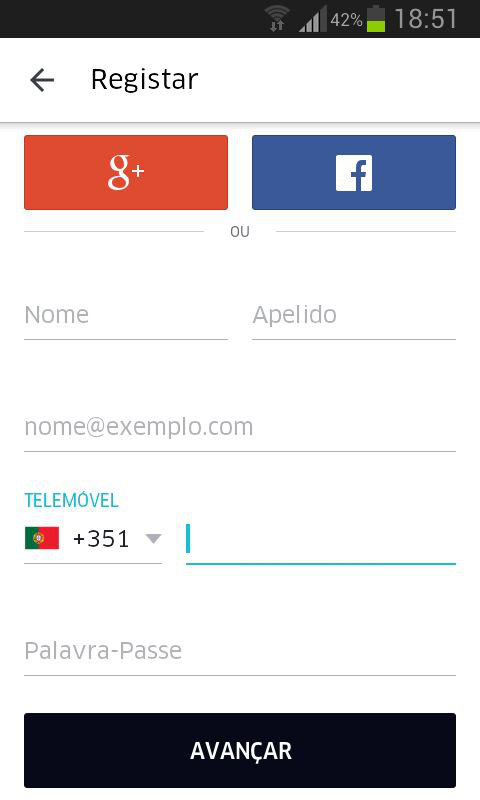
### 2.1.3 – Utilização da aplicação

Para se testarem as funcionalidades descritas e analisadas, foi efectuada uma simulação de uma possível utilização dos serviços enquanto cliente da Uber. Tendo em consideração que a aplicação se encontra disponível para iOS, Android e Windows, foi apenas necessário obtê-la, de forma gratuita, instalando-a num dispositivo móvel.

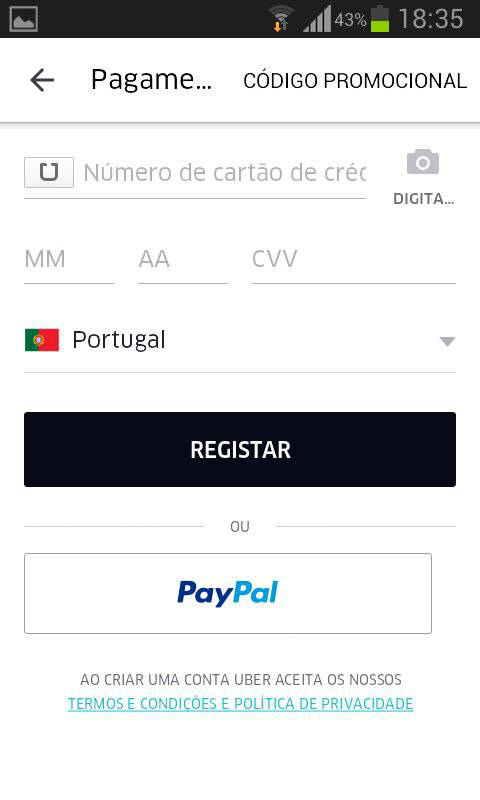
Concluída a instalação, foi necessário introduzir dados pessoais para ficarem guardados num perfil de utilizador. Informações como nome, e-mail, número de telefone, palavra-passe e cartão de crédito são dados obrigatórios de introdução, como é possível constatar através da visualização das imagens seguintes (Figura 1, 2 e 3).



**FIGURA 1 – PÁGINA INICIAL DA APLICAÇÃO**



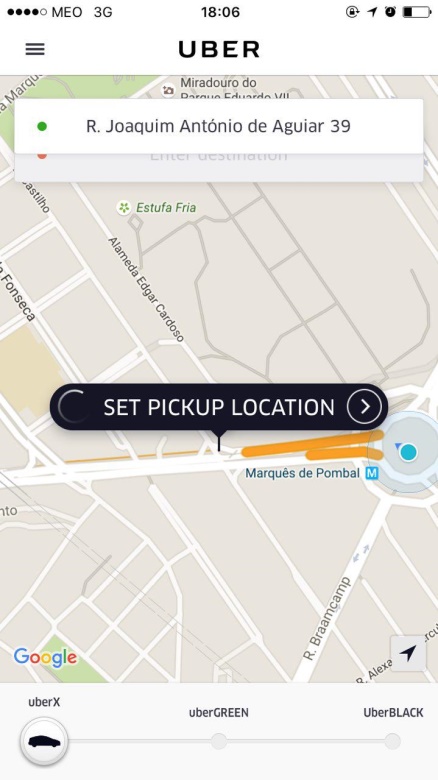
**FIGURA 2 – PÁGINA DE REGISTO**



**FIGURA 3 – PÁGINA DE REGISTO**

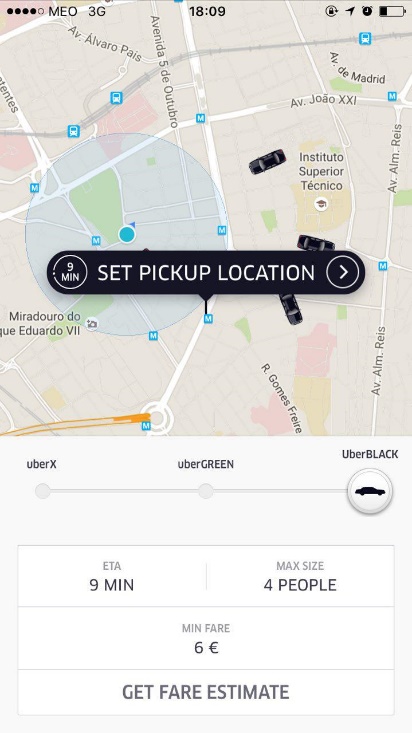
Ao efectuar o registo, a aplicação também solicita a activação dos serviços de localização, bem como o estabelecimento de uma conexão válida a serviços de Internet. Concluindo, com sucesso, este processo, basta confirmar o início de sessão no sistema e todas as funcionalidades da aplicação estão disponíveis para serem utilizadas.

Como descrito no ponto 2.1.1 e confirmado nas entrevistas realizadas aos dois utilizadores, ao se entrar na aplicação da Uber, esta detecta a localização actual do utilizador e apresenta o mapa da zona. Assim, o utilizador pode escolher a localização em que pretende encontrar um motorista da Uber e tem, igualmente, acesso ao tipo de serviço que pretende escolher – UberX, UberGreen ou UberBlack – podendo analisar as localizações dos vários carros Uber que circulam pelas imediações.



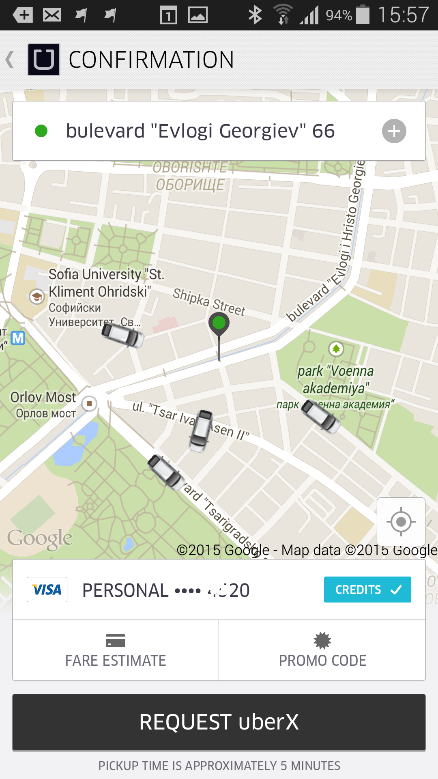
**FIGURA 4 – ESCOLHER LOCAL DE ENCONTRO COM O MOTORISTA**

O utilizador, ao escolher a localização e a modalidade desejada, pode, também, consultar o tempo que um carro da Uber demoraria a chegar ao ponto de encontro marcado, ao número de passageiros que o carro pode transportar e o preço da tarifa mínima.



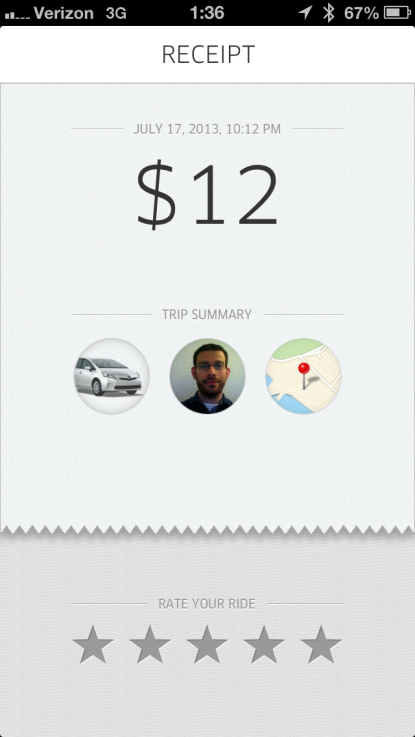
**FIGURA 4 – ESCOLHER LOCAL DE ENCONTRO COM O MOTORISTA E CONSULTAR TARIFA MÍNIMA**

Escolhido o ponto de partida, de destino (que é efectuado da mesma forma que a escolha do ponto de partida) e a modalidade a utilizar, o utilizador pode requisitar um carro da Uber e aguardar que o mesmo chegue ao ponto indicado.



**FIGURA 5 – CONFIRMAÇÃO DO PROCESSO**

No final da viagem, o utilizador tem acesso ao custo total da mesma (valor que será debitado do cartão de crédito associado ao perfil de utilizador) e a um pequeno sumário da viagem, incluindo informações sobre o motorista, o carro e o percurso efectuado. O utilizador, deverá, então, avaliar, entre 1 e 5, a experiência de viagem.

****

**FIGURA 6 – AVALIAÇÃO DA EXPERIÊNCIA DE VIAGEM**

## 2.2 – Requisitos

# Bibliografia

* **QC Veículos. “Uber: O que é e como ser motorista da empresa?”.** <http://qcveiculos.com.br/> **[Online]**

**Available**: <http://qcveiculos.com.br/uber-o-que-e-e-como-ser-motorista-da-empresa/>