

**CENTRO UNIVERSITÁRIO SENAC**

**Disciplina: Projeto Integrador V**

**ANÁLISE DE SOLUÇÕES INTEGRADAS PARA ORGANIZAÇÕES**

**São Paulo**

**2024**

# **CENTRO UNIVERSITÁRIO SENAC**

## **Disciplina: Projeto Integrador V**

Karina Duarte de Oliveira

Mari Cristina de Oliveira

Mariana Dorici

Pedro Luan Dórea Melo

Thales Rocha Tolentino Fernandes

## **ANÁLISE DE SOLUÇÕES INTEGRADAS PARA ORGANIZAÇÕES**

Projeto Integrador V apresentado ao Centro Universitário Senac, como exigência parcial para obtenção de aprovação na disciplina Projeto Integrado V, do curso de Análise e Desenvolvimento de Sistemas.

Orientadora: Profa. Débora Richter

Tutora: Ruth Del Raso Garcia

**São Paulo**

**2024**

## Sumário

<b>1. VISÃO DO PRODUTO PROPOSTO.....</b>	<b>1</b>
1.1 Contextualização e motivação .....	1
1.2 Objetivos.....	1
<b>2. DEFINIÇÃO DAS PARTES INTERESSADAS .....</b>	<b>3</b>
2.1 Descrição das pessoas ou grupo de interesse referente às partes interessadas .....	3
2.2 Relação de forças de influência e poder das partes interessadas .....	4
<b>3. REFERÊNCIAS.....</b>	<b>6</b>

## **1. VISÃO DO PRODUTO PROPOSTO**

### **1.1 Contextualização e motivação**

De acordo com artigo publicado pelo SEBRAE (2017), os serviços sob demanda são aqueles requisitados sob encomenda, com o intuito de atender imediatamente a uma requisição do consumidor, de forma fácil e individual. O poder de escolha possibilita ao cliente optar pelo que, quando, como e onde comprar, somando-se à agilidade de comunicação através de computadores e celulares (SEBRAE, 2017).

As novas expectativas dos clientes em relação ao imediatismo tem tornado esse tipo de serviço uma tendência e inovando o mercado por meio do consumo personalizado que vem mudando como as empresas atendem seus clientes em quase todos os setores. Tsan-Ming et al. (2020) destaca que a economia sob demanda gera receitas consideráveis a cada ano, em 2015 foram gerados cerca de US\$ 26 bilhões de dólares.

Segundo van der Burg et al. (2019) um serviço sob demanda idealizado, passa a ser definido como “um serviço disponível de forma ubíqua, capaz de fornecer instantaneamente a quantidade exata de recursos necessários, pela duração exata exigida, no momento em que são solicitados pelo cliente”.

### **1.2 Objetivos**

O produto proposto tem por objetivo o desenvolvimento de uma aplicação web, capaz de atender às necessidade de uma empresa que fornece serviços de estética automotiva e lavagem de veículos sob demanda aos seus clientes.

Em uma visão geral a aplicação tem por finalidade a otimização do tempo do empreendedor e também do cliente a partir do fornecimento de funcionalidades que permitam o fornecimento online dos serviços prestados, a gestão clientes da empresa, requisição e confirmação da aquisição dos serviços demandados. Ampliando a satisfação do cliente e o retorno lucrativo do empreendedor (Figura 1).



Figura 1: Fluxo de valor do ecossistema

Em um primeiro momento, o projeto focou-se no desenvolvimento de um catálogo de produtos e serviços onde o cliente pudesse acessar sua conta, verificar ofertas e contratar os serviços disponibilizados de forma online e instantânea. Dessa forma os fornecedores do serviço poderiam gastar seu tempo com o que de fato importa, o fornecimento de um serviço de qualidade.

Nessa segunda parte, espera-se que o produto permita ao fornecedor acesso a uma área nova da aplicação, a área administrativa, onde poderá controlar o cadastros, edição, deleção e controle dos serviços que serão oferecidos aos clientes.

O aplicativo pretende, assim, garantir um controle da oferta e demanda facilitando o dia a dia das partes envolvidas e agilizando o processo de consumo dos serviços, buscando estabelecer uma relação sólida e de longo prazo entre as partes interessadas.

## 2. DEFINIÇÃO DAS PARTES INTERESSADAS

### 2.1 Descrição das pessoas ou grupo de interesse referente às partes interessadas

Inicialmente foram identificadas as seguintes partes interessadas (Figura 2):



Figura 2: Stakeholders

- **Time de desenvolvimento:** o time de desenvolvimento é composto por toda a equipe responsável pela entrega da aplicação ao cliente, nesse caso requisitada pelo que nomeamos de fornecedor do serviço. Inclui a equipe de gestão do projeto (ex: *Product Owner*), equipe de agilidade (ex: *Scrum Master*) e equipe técnica (ex: Desenvolvedores). Esse time é responsável por garantir a entrega do produto com agilidade e qualidade seguindo as necessidades de seu cliente que no caso do sistema Justaposto disponibilizará seus serviços a terceiros. Os ganhos são mais que financeiros, garantindo crescimento, experiência e desenvolvimento do time;
- **Fornecedor do serviço:** esse é o grupo de pessoas que representa o usuário primário do sistema, são eles que requisitam o desenvolvimento da aplicação para atendimento das necessidades de sua empresa. Nesse caso, uma empresa de estética automotiva e lavagem de veículos chamada Justaposto. Essa empresa requisita ao time de desenvolvimento um sistema capaz de otimizar o seu tempo de atendimento aos clientes e gestão de serviços oferecidos aos mesmos, fornecendo funcionalidades que permitam a disponibilidade online dos serviços prestados, a gestão de clientes da empresa, requisição e confirmação da aquisição dos serviços demandados. Ampliando a satisfação do cliente e o seu retorno lucrativo. Além disso, os fornecedores poderão

coletar dados de seus cliente, podendo gerar produtos e serviços cada vez mais personalizados que aumentem a fidelidade e satisfação dos mesmos;

- **Cliente:** esse grupo de pessoas é formado pelos usuários finais do sistema, são aqueles que possuem uma necessidade a ser atendida sob demanda, com rapidez, facilidade e comodidade. Quanto maior a qualidade do serviço oferecido maior será sua satisfação e consequentemente mais propensos a disponibilizar seus dados a empresa fornecedora esses clientes estarão. Esse ato é de grande importância as empresas que terão informações que possibilitarão o oferecimento personalizado e de qualidade dos serviços promovendo a inovação e seu crescimento perante o mercado. Os clientes são os usuários finais do produto e sua satisfação é de suma importância para continuidade de todo ciclo de valor envolvido no ecossistema do produto.

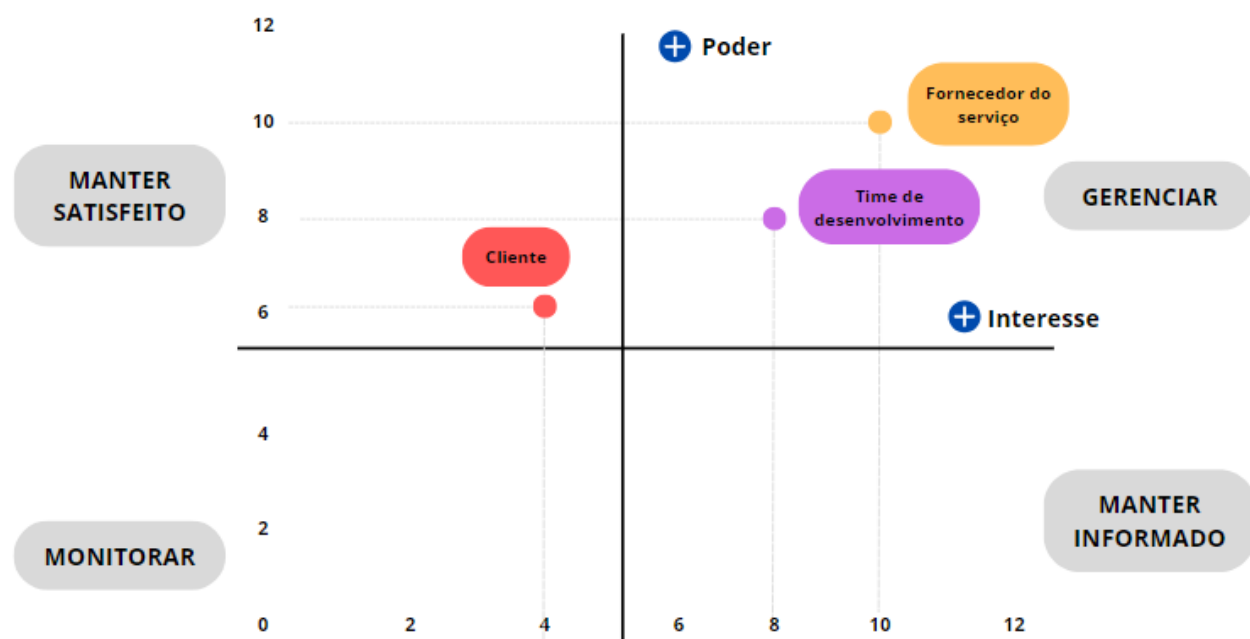
## 2.2 Relação de forças de influência e poder das partes interessadas

A partir da identificação e descrição das principais partes interessadas envolvidas no sistema foram elencadas atitudes positivas e negativas de cada um, mapeando seus graus de poder e de interesse (influência sobre o projeto), conforme tabela e gráfico abaixo (Tabela 1 e Gráfico 1):

Tabela 1: Características e grau de influência dos stakeholders sobre o projeto

Stakeholder	Características Positivas	Características Negativa	Grau de Poder	Grau de interesse	Atitude
<b>Time de desenvolvimento</b>	Agilidade e entregas de qualidade	Embates com os fornecedores	8	8	Gerenciar
<b>Fornecedor do serviço</b>	Apoio financeiro	Pressão para entrega no prazo e por recebimento resultados	10	10	Gerenciar
<b>Cliente</b>	Fidelidade e satisfação. Divulgação do aplicativo	Expectativas e demandas superiores a oferta e disponibilidade de serviços	6	4	Manter satisfeito

Gráfico 1: Resultado do mapeamento dos graus de poder e interesse dos stakeholders





### 3. REFERÊNCIAS

SEBRAE. **Oferta de serviços sob demanda está em alta.** Disponível em: <<https://sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/artigos/oferta-de-servicos-sob-demanda-esta-em-alta,5c091f68c8d20610VgnVCM1000004c00210aRCRD#:~:text=Mas%20o%20que%20s%C3%A3o%2C%20exatamente,de%20forma%20f%C3%A1cil%20e%20individual.>>. Acesso em: 23, mar 2024.

TSAN-MING, C.; SHU, G.; NA, L.; XIUTIAN, S. Optimal pricing in on-demand-service-platform-operations with hired agents and risk-sensitive customers in the blockchain era, **European Journal of Operational Research**, v. 284, n. 3, p. 1031-1042, ago. 2020. Disponível em: <<https://doi.org/10.1016/j.ejor.2020.01.049>>.

VAN DER BURG, R.-J., AHAUS, K., WORTMANN, H. AND HUITEMA, G.B. Investigating the on-demand service characteristics: an empirical study, **Journal of Service Management**, v. 30, n. 6, p. 739-765, 2019. Disponível em: <<https://doi.org/10.1108/JOSM-01-2019-0025>>.