

# Aplicativo para Oferecimento de Serviços (OS-App)

## Documento de Requisitos

Agosto de 2018

### A – VISÃO GERAL DO SISTEMA

O aplicativo para Oferecimento de Serviços (OS-App) tem por objetivo gerenciar o oferecimento de serviços ou outras facilidades. De um lado, pessoas podem querer oferecer um serviço ou outra facilidade que tenham disponíveis. Por outro lado, pessoas podem estar interessadas em usar o serviço ou facilidade. Por exemplo, um encanador ou eletricista pode oferecer seus serviços de consertos e pessoas interessadas podem localizá-lo, via aplicativo, por meio do OS-App. Um estudante pode oferecer vaga em uma república, e outro estudante, interessado na vaga, pode fazer contato por meio do OS-App. Outros exemplos de serviços são: motorista de Van coletiva ou carro particular, manicure a domicílio, dama de companhia para idosos, caronas para determinadas cidades, etc. A idéia é que as pessoas possam oferecer um ou mais serviços, incluindo as informações sobre esses serviços no OS-App, e que outras pessoas, interessadas nesses serviços, possam contar com o apoio do aplicativo para escolher, dentre os oferecimentos, aquele que apresenta mais vantagens, de acordo com suas necessidades.

### B – REQUISITOS FUNCIONAIS

#### **B1 – Serviços oferecidos**

1. O OS-App deve permitir a inclusão, alteração e remoção, via aplicativo, de *usuários* do sistema. Os dados do *usuário* consistem de: nome completo, nome de usuário (nome abreviado para acesso ao sistema), tipo de pessoa (física ou jurídica), endereço, cidade, bairro, estado, telefone fixo, telefone celular, página aplicativo e e-mail. Para cada *usuário* incluído no sistema, deve ser gerada uma senha e enviada ao e-mail do *usuário*, que deverá alterá-la no próximo acesso ao sistema.
2. Um tipo especial de *usuário*, o *administrador*, deve ter acesso à todas as funcionalidades do aplicativo, podendo incluir, alterar ou excluir quaisquer dados do sistema.
3. O OS-App deve permitir a inclusão, alteração e remoção, via aplicativo, dos *tipos de serviço* oferecidos pelos *usuários*. Cada tipo de serviço possui um código e uma descrição. Os *usuários* podem incluir novos tipos de serviços. Já a alteração e remoção são de responsabilidade do *administrador* do sistema.
4. No OS-App, um *usuário oferecedor* é aquele que já ofereceu serviços ou facilidades pelo menos uma vez; um *usuário interessado* é aquele que já se interessou por serviços ou

facilidades pelo menos uma vez; e *usuário* em geral é qualquer um que esteja registrado no sistema, podendo ser *oferecedor* ou interessado ou ambos.

5. O OS-App deve permitir que um *usuário* inclua ou altere, via aplicativo, um *serviço* ou *facilidade* que deseja disponibilizar. Deve-se escolher o *tipo de serviço*, o valor cobrado (opcional), se é um serviço executado à distância ou em local a ser especificado pelo *usuário interessado*, se há taxa de entrega/instalação do serviço, formas de pagamento aceitas (opcional), referências a pessoas que já utilizaram o serviço e data máxima para oferecimento do serviço.
6. Um *usuário* pode oferecer tantos *serviços* quanto desejar.
7. O OS-App deve permitir que o *usuário* remova ou pause, via aplicativo, um *serviço* que tenha incluído anteriormente. Duas opções devem estar disponíveis: remoção permanente do serviço (ou seja, o serviço não será mais oferecido) ou pausa no serviço (nesse caso o serviço fica desabilitado por um período estabelecido pelo usuário oferecedor e haverá uma data para ser reabilitado posteriormente pelo sistema).
8. O OS-App deve automaticamente desabilitar o *serviço* às 0:01 min do dia estabelecido pelo usuário oferecedor como início da pausa e reabilitar o serviço às 23:59min do dia anterior estabelecido como data máxima pelo *usuário oferecedor*.
9. Os *serviços* removidos ou que estejam pausados não farão mais parte da listagem de *serviços* oferecidos.
10. O OS-App deve deixar registrado o histórico de todos os serviços concluídos com a data de término, identificando o *usuário interessado* e o *usuário oferecedor* de cada serviço, sendo que o *usuário interessado* e *usuário oferecedor* devem confirmar o fim da execução do serviço para que ele entre no histórico).
11. O OS-App deve permitir que um *usuário oferecedor* visualize, via aplicativo, uma listagem dos *usuários interessados* em serviços, por *tipo de serviço*. Essa listagem deve conter o nome, histórico dos serviços pedidos, endereço, telefone e e-mail do *usuário interessado*, para que o *usuário oferecedor* possa contactá-lo. Além disso, o *usuário oferecedor* pode visualizar as demais informações referentes ao *usuário interessado*, bastando para isso escolher um *usuário interessado* na listagem oferecida.

## **B2 – Serviços procurados**

12. O OS-App deve permitir ao *usuário interessado* visualizar, via aplicativo, uma listagem dos *serviços* oferecidos para um determinado *tipo de serviço*. Nessa listagem devem ser incluídas informações tais como: o nome do *usuário oferecedor* que disponibilizou o serviço, o preço (se houver), histórico dos serviços oferecidos, o endereço, o e-mail e os telefones do *usuário oferecedor*. O *usuário interessado* pode refinar a busca pelos seguintes parâmetros: cidade, bairro e faixa de preço. Deve ser possível que o *usuário interessado* visualize as demais informações sobre um serviço, bastando para isso escolhê-lo na listagem.

13. O OS-App deve permitir que o *usuário* inclua, via aplicativo, seu *interesse* em um determinado *tipo de serviço*, por exemplo, se nenhum dos serviços oferecidos satisfizer suas necessidades. As informações que o *usuário* deve fornecer são: seu nome, o *tipo de serviço* desejado, se deseja receber e-mail informativo sempre que um *usuário oferecedor* registrar um *serviço* do tipo desejado e uma data máxima para realização do serviço.
14. O OS-App deve permitir que o *usuário interessado* remova, via aplicativo, um *interesse* que tenha incluído anteriormente. Desta forma, ele não receberá mais avisos quando um *usuário oferecedor* incluir o oferecimento de um *interesse* daquele *tipo de serviço*.

### **B3 – Avaliação do Usuário oferecedor**

15. O OS-App deve permitir ao *usuário interessado* emitir sua opinião sobre um *usuário oferecedor*, por meio de uma *avaliação*, via aplicativo, com base em seu conhecimento ganho por meio de *serviços* que tenha utilizado no passado. Nesta *avaliação* o *usuário interessado* deve fornecer o nome do *usuário oferecedor*, o *tipo de serviço* utilizado, a data, uma nota de 0 a 10 pelo serviço e uma observação (opcional) com comentários que considerar pertinentes.
16. O OS-App deve permitir ao *usuário oferecedor* emitir sua opinião sobre um *usuário interessado*, por meio de uma *avaliação*, via aplicativo, com base em sua experiência na prestação de *serviços* anteriores para o *usuário interessado*. Nesta *avaliação* o *usuário fornecedor* deve fornecer o nome do *usuário interessado*, o *tipo de serviço* prestado, a data, uma nota de 0 a 10 para o *usuário interessado* e uma observação (opcional) com comentários que considerar pertinentes.
17. O OS-App deve permitir ao *usuário* visualizar, via aplicativo, uma listagem das *avaliações* realizadas para um determinado *usuário oferecedor*. Essa listagem deve conter todas as *avaliações* realizadas para um *usuário oferecedor* em particular, incluindo o nome do usuário interessado, o tipo de serviço realizado, a data, a nota e a observação.

## **C – REQUISITOS NÃO FUNCIONAIS**

### **C1. Confiabilidade**

18. O sistema deve ter capacidade para recuperar os dados perdidos da última operação que realizou em caso de falha.
19. O sistema deve fornecer facilidades para a realização de *backups* dos arquivos do sistema pelo *administrador*.
20. O sistema deve possuir senhas de acesso e identificação para diferentes tipos de usuários: administrador do sistema e de mais tipos de usuário. Algumas opções devem ficar disponíveis somente para o administrador, conforme definido nos requisitos 1 a 16.

## C2. Eficiência

21. O sistema deve responder a consultas on-line em menos de 2 segundos.
22. O sistema deve iniciar a impressão de relatórios solicitados dentro de no máximo 5 segundos após sua requisição.

## C3. Portabilidade

23. O sistema deve ser executado em navegadores da aplicativo, sendo compatível com sistemas Android ou iOS.
24. O sistema deve ser capaz de armazenar os dados em base de dados relacional com licença livre.

## Glossário

Termo	Descrição
Administrador	Pessoa responsável pela implantação e manutenção do OS-App, com poder para realizar todas as operações disponíveis aos usuários, usuários interessados e usuários oferecedores, além de ter o poder de executar quaisquer outras atividades necessárias para o perfeito funcionamento do sistema.
Avaliação	Procedimento por meio do qual o <i>usuário interessado</i> pode emitir sua opinião sobre <i>usuários oferecedores</i> para os quais tenha utilizado os <i>serviços</i> ou <i>facilidades</i> no passado, e vice-versa ( <i>usuário oferecedores</i> podem emitir suas opinião o <i>usuário interessado</i> para os quais tenha utilizado os <i>serviços</i> ou <i>facilidades</i> no passado, e vice-versa). A avaliação pode ser útil para outros <i>usuários interessados</i> , ao decidirem qual <i>usuário oferecedor</i> melhor atende suas necessidades, bem para que os fornecedores fiquem atentos aos usuários interessados que podem lhes trazer possíveis transtornos.
Backup	Cópia de segurança ou cópia de salvaguarda do sistema
Facilidade	Qualquer tipo de atividade que poderia ser oferecida e compartilhada por outro usuário, como por exemplo, carona, vaga em república, etc.
Interesse	Informações que descrevem as necessidades manifestadas por um <i>usuário interessado</i> em utilizar um <i>tipo de serviço</i> . Essas informações serão disponibilizadas aos <i>usuários oferecedores</i> , que poderão se candidatar a oferecer o <i>serviço</i> desejado.
Serviço	Atividade a ser desempenhada ou <i>facilidade</i> a ser disponibilizada por um <i>usuário oferecedor</i> , que pode atender o <i>interesse</i> de um <i>usuário interessado</i> em determinados <i>tipos de serviço</i> . Exemplos de serviço são: conserto de encanamentos e esgotos, 10,00 por hora; Carona para 3 pessoas para São Paulo na sexta-feira; vaga em república feminina na Rua Tal, no tal, 200,00 por mês; babá para segunda-feira de manhã; etc.
Tipo de serviço	Categorias de <i>serviço</i> ou <i>facilidades</i> possíveis, utilizadas para facilitar a busca pelos <i>usuários interessados</i> em encontrar <i>usuários oferecedores</i> que atendam suas necessidades. Por exemplo, possíveis tipos de serviço/facilidade são: encanador, babá, motorista, carona, vaga em república, pintor, etc.

Usuário	Pessoa que se registra no sistema para fazer consultas, mas que ainda não utilizou os serviços do OS-App, seja manifestando <i>interesse</i> em um <i>serviço</i> , ou oferecendo um <i>serviço</i> ou <i>facilidade</i> .
Usuário Interessado	Pessoa que possui <i>interesse</i> em utilizar um <i>serviço</i> oferecido pelo OS-App
Usuário oferecedor	Pessoa que realiza <i>serviços</i> para um <i>usuário interessado</i> .