Trabalho Prático de IHC: Desenvolvimento de Interface

1. Situação-problema

A empresa “Manutenção do Verdão” atua na prestação de serviços de manutenção residencial, oferecendo serviços de eletricistas, encanadores, pintores e técnicos de manutenção. Atualmente, os clientes solicitam os serviços por telefone ou WhatsApp, informando o problema que precisam resolver e combinando diretamente com os atendentes uma data para a visita do profissional.

Com o crescimento da empresa, esse processo começou a apresentar dificuldades. Os atendentes recebem muitas mensagens diariamente, algumas solicitações ficam sem resposta e os clientes frequentemente precisam entrar em contato novamente para saber quando o profissional chegará.

Outro problema ocorre durante a descrição dos serviços. Alguns clientes não sabem explicar tecnicamente o defeito apresentado, enquanto outros não conseguem informar todos os detalhes necessários para que a empresa compreenda o problema antes da visita.

Os funcionários também enfrentam dificuldades para organizar os agendamentos, identificar os profissionais disponíveis e acompanhar os serviços que ainda estão pendentes. Em determinadas situações, o cliente acredita que o serviço foi confirmado, mas a empresa ainda não concluiu o agendamento.

Diante dessas dificuldades, a “Manutenção do Verdão” decidiu desenvolver um sistema que permita aos clientes solicitar serviços pela internet e acompanhar todas as etapas do atendimento.

O sistema deverá permitir que o cliente escolha o tipo de serviço, descreva o problema, informe o endereço, envie fotografias quando necessário, consulte os horários disponíveis e acompanhe o andamento da solicitação.

A empresa também precisará de uma área administrativa para que seus funcionários analisem os pedidos, organizem a agenda dos profissionais, atualizem o status dos atendimentos e registrem a conclusão dos serviços.

A direção da empresa deseja que o sistema seja simples e intuitivo, inclusive para pessoas que não possuem conhecimentos técnicos sobre manutenção residencial. O sistema deverá funcionar tanto em computadores quanto em celulares.

2. Atividade

Elabore o projeto de uma interface que atenda todos os requisitos. Lembre-se de identificar os tipos de usuários. Cada tipo de usuário pode ter uma tela diferente para gerenciar as mesmas funcionalidades. O projeto de interface pode ser feito em qualquer software.

Sugestão: Excalidraw, Wireframe.cc