



UNIVERSIDADE
LUSÓFONA

MEDICAÇÃO DE SERVIÇOS PARA O TERCEIRO SECTOR

“MARIA, VAI COM AS OUTRAS”

Professor Orientador: Professor Luís Alexandre Gomes

Alunos: Guilherme Baptista Teles Alves e Inês Margarida da Silva Encarnação Lopes

Trabalho Final de Curso | Licenciatura em Informática de Gestão | Data: 17 de
Julho de 2020

Direitos de cópia

Mediação de Serviços para o Terceiro Sector, Copyright de Inês Margarida da Silva Encarnação Lopes e Guilherme Baptista Teles Alves, ULHT.

A Escola de Comunicação, Arquitetura, Artes e Tecnologias da Informação (ECATI) e a Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias (ULHT) têm o direito, perpétuo e sem limites geográficos, de arquivar e publicar esta dissertação através de exemplares impressos reproduzidos em papel ou de forma digital, ou por qualquer outro meio conhecido ou que venha a ser inventado, e de a divulgar através de repositórios científicos e de admitir a sua cópia e distribuição com objetivos educacionais ou de investigação, não comerciais, desde que seja dado crédito ao autor e editor.

Índice

Resumo	6
Abstract	8
1. Identificação do Problema.....	9
2. Levantamento e Análise dos Requisitos	20
3. Viabilidade e Pertinência	21
Sustentabilidade da plataforma	21
Estrutura de custos.....	24
4. Solução Desenvolvida.....	29
Proposta de Valor	29
Intervenientes	30
A Plataforma MVCO.....	30
Desenvolvimento da plataforma MVCO	32
WebSite e Fórum	34
5. <i>Benchmarking</i>	42
Plataformas Existentes.....	42
Plataformas de Crowdsourcing:	42
6. Método e Planeamento.....	47
7. Resultados	48
8. Conclusões e trabalhos futuros.....	55
Dificuldades	55
Recomendações para Trabalhos Futuros	57
Bases de conhecimento pra o desenvolvimento do TFC.....	59
Bibliografia	60
9. Anexos	63

Índice de Figuras e Tabelas

Figura 1 – Indicadores de envelhecimento. Fonte: INE, Estimativas Anuais da População Residente. Extraído de PORDATA a 6 de Novembro de 2019	10
Figura 2 - Percentagem do Índice de Envelhecimento no ano de 1961 e 2018 ..	11
Figura 3 – Esperança de vida à nascença, Portugal, 1970-2016. Fonte: INE, Estimativas Anuais da População Residente. Extraído de PORDATA a 6 de Novembro de 2019.....	12
Figura 4 - Média de idade da esperança de vida em 1970 e 2017.....	12
Figura 5 – Taxa bruta de natalidade, Portugal, 1960-2018 - Fonte: INE, Estimativas de nados vivos. INE, Estimativas Anuais da População Residente. Extraído de PORDATA a 6 de Novembro de 2019.....	13
Figura 6- Taxa bruta de natalidade em % de 1960 e 2018	14
Figura 7 – Saldo migratório, 1961-2018 - Fonte: INE, Estimativas de Nados-vivos. INE, Estimativas de Óbitos. INE, Estimativas Anuais da População Residente. Extraído de PORDATA a 6 de Novembro de 2019.....	15
Figura 8- Saldo migratório.....	15
Figura 9- Cuidadores Informais	17
Figura 10 – Total de Pensões, 1961-2018 - Fonte: INE, Estimativas de Pensionistas de invalidez e velhice do regime geral da Segurança Social com pensões inferiores ao salário mínimo nacional (em euros). INE, Estimativas Anuais da População Residente. Extraído de PORDATA a 6 de Novembro de 2019	17
Figura 11- Valor mínimo mensal de pensões.....	17
Figura 12 – Total de Pensões, 1961-2018 - Fonte: INE, Valor mínimo mensal das pensões do regime geral da Segurança Social: pensões de velhice, invalidez e sobrevivência. INE, Estimativas Anuais da População Residente. Extraído de PORDATA a 6 de Novembro de 2019	18
Figura 13- Logotipo da plataforma.....	31

“MARIA, VAI COM AS OUTRAS”

MEDIAÇÃO DE SERVIÇOS PARA O TERCEIRO SECTOR

Figura 14- Página Inicial.....	34
Figura 15- Página Quem Somos nós	35
Figura 16- Página de Parcerias.....	36
Figura 17- Página de Especialidades medicas	37
Figura 18- Página do Fórum	37
Figura 19- Página de Contactos	38
Figura 20- Fórum: Página Inicial	39
Figura 21- Fórum Login	39
Figura 22- Fórum Criar um post Parte I	40
Figura 23- Fórum Criar um Post Parte II.....	40
Figura 24- FORÚM CRIAR UM POST PARTE iii.....	41
Figura 25-FORÚM CRIAR UM POST PARTE IV.....	41
Figura 26- Tabela de Comparação das Diferentes Plataformas	46
Figura 27- Planeamento do Trabalho de final de Curso	47
Figura 28- Questionário Parte 1	49
Figura 29- Questionário Parte 2	50
Figura 30- Guião	51
Figura 31- Distribuição do sexo dos utilizadores que realizaram os testes	51
Figura 32 - DISTRIBUIÇÃO DAS IDADES DOS UTILIZADORES QUE REALIZARAM OS TESTES.....	52
Figura 33- Frequência de utilização de DISPOSITIVOS COM acesso à internet dos utilizadores dos testes	52
Figura 34- Dificuldade de realização da primeira tarefa	53
Figura 35- Dificuldade de realização da segunda tarefa.....	53
Figura 36- Dificuldade de realização da terceira tarefa.....	54
Figura 37- Feedback dos utilizadores ao site.....	54

Resumo

Nos tempos atuais e antigos houve sempre uma preocupação geral com a proteção social e o bem-estar de cada sujeito. Sendo essa a responsabilidade assumida inicialmente pela iniciativa privada, isto é, por Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS) de carácter não rentável, denominadas por Instituições Sem Fins Lucrativos (ISFL).

Nos finais do Séc. XIX e início do Séc. XX, muito por efeito de eventos históricos, como a industrialização e com a grande depressão, começa a haver um aumento de consciência dos poderes públicos perante o bem-estar e proteção dos cidadãos.

Perante esse aumento de responsabilidade por parte dos Estados, começaram por estabelecer um Estado de Previdência e só depois o aparecimento de Sistemas Públicos de Segurança Social. Sendo que as ISFL passaram a trabalhar em proximidade com os Estados, funcionando estes como reguladores e fonte de financiamento para aquelas, e as ISFL como prestadoras de serviços contratados pelos Estados para os serviços que a estes competem.

Numa economia estável e em crescimento, este tipo de modelo consegue sustentar uma economia de carácter social. Já no caso de um Estado ter uma economia mais deficitária, as ISFL têm de garantir a sua sustentabilidade e viabilidade dos seus propósitos, sem comprometer os seus valores e os seus fins sociais, desta forma interessa às instituições criar diversas soluções inovadoras, mas que sejam eficazes.

No caso de Portugal, um dos fatores que ameaça a economia social resulta do envelhecimento da população e da alteração do equilíbrio geracional.

Este tipo de mudança, resulta da subida da idade média da população e do aumento da esperança média de vida. O que irá afetar a balança demográfica de Portugal, influenciando economia social, sendo a classe mais idosa apresentado uma carência social mais acentuada.

Este trabalho tem por objetivo apresentar um modelo que apresente uma forma de tornar os custos dos serviços o mais acessível possível, de forma a abranger os vários tipos de utentes (principalmente idosos, pessoas com deficiência, jovens com dificuldades financeiras e sociais e populações carenciadas).

Isto é feito através de uma plataforma web que irá efetuar a mediação entre prestadores de serviços, ISFL e utentes. Esta plataforma gera a mediação automaticamente, criando contratos entre as partes conforme as condições pré-definidas

“MARIA, VAI COM AS OUTRAS”

MEDIAÇÃO DE SERVIÇOS PARA O TERCEIRO SECTOR

e aceites pelas mesmas, sem necessidade de intervenção de um utilizador mediador, acelerando todo o processo.

Abstract

In the present and past times there has always been a general concern for the social protection and well-being of each subject. This is the responsibility initially assumed by the private initiative, i.e. by non-profit Private Social Solidarity Institutions - Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS), known as Non-Profit Institutions (NPISHs).

At the end of the nineteenth century and the beginning of the twentieth century, much due to the effect of historical events, such as industrialization and the great depression, there began to be an increase in the awareness of public authorities regarding the well-being and protection of citizens.

Faced with this increase in responsibility on the part of the States, they began by establishing a Welfare State and only then did they create Public Social Security Systems. The ISFLs began to work closely with the States, with the latter acting as regulators and a source of funding for the States, and the ISFLs as providers of services contracted by the States for the services that are their responsibility.

In a stable and growing economy, this type of model is able to sustain a social economy. In the case of a State with a more deficit economy, the NPISHs must guarantee its sustainability and viability of its purposes, without compromising its values and its social purposes, thus it is in the interest of the institutions to create several innovative solutions, but which are effective.

In the case of Portugal, one of the factors threatening the social economy results from the ageing of the population and the change in the generational balance.

This type of change is the result of an increase in the average age of the population and an increase in average life expectancy. This will affect Portugal's demographic balance, influencing the social economy, with the older class showing a more pronounced social deprivation.

This work aims to present a model that presents a way to make the costs of services as accessible as possible, in order to cover the various types of users (mainly the elderly, people with disabilities, young people with financial and social difficulties and needy populations).

This is done through a web platform that will mediate between service providers, ISFLs and users. This platform generates mediation automatically, creating contracts between the parties according to pre-defined conditions accepted by them, without the need for intervention of a mediator user, accelerating the entire process.

1. Identificação do Problema

No âmbito da unidade curricular da Licenciatura de Informática de Gestão da Universidade Lusófona de Humanidade e Tecnologias (ULHT), foi-nos atribuído o tema de Mediação de serviços para o Terceiro Sector, que irá ser orientado pelo Professor Luís Alexandre Gomes.

Neste trabalho, será feita uma breve caracterização da situação demográfica portuguesa, evidenciando as principais tendências que se vêm observando, em particular, no que respeita ao envelhecimento da população, à esperança de vida à nascença, à taxa bruta de natalidade e ao saldo migratório.

De facto, este trabalho aborda um tema muito sensível, que reside no facto de cada vez existe um acréscimo significativo da população idosa, o que implica um esgotamento da capacidade de resposta instalada. Por outro lado, a tecnologia tem tido um papel importante no desenvolvimento de soluções na solicitação de serviços com necessidade de respostas especializadas, nomeadamente a nível de serviços de saúde para utentes com pouco grau de autonomia.

Segundo uma das mais recentes projeções do Instituto Nacional de Estatística (INE, 2017), a população de Portugal poderá passar dos atuais cerca de 10 milhões de habitantes para 7,5 milhões em 2080.

Desta forma e para se perceber melhor este cenário de envelhecimento populacional acentuado que Portugal atravessa, é necessário clarificar a definição do indicador estatístico responsável por espelhar esta realidade. O índice de envelhecimento é um indicador que, segundo o INE (2017), representa “o número de pessoas com 65 ou mais anos de idade por cada 100 pessoas menores de 15 anos”.

Com o objetivo de clarificar o que foi mencionado, é apresentado um gráfico que evidencia a relação entre a população idosa e a população jovem, num período de tempo longo, desde 1961 até ao mais recente ano de 2018 (Figura 1).

“MARIA, VAI COM AS OUTRAS”

MEDIAÇÃO DE SERVIÇOS PARA O TERCEIRO SECTOR

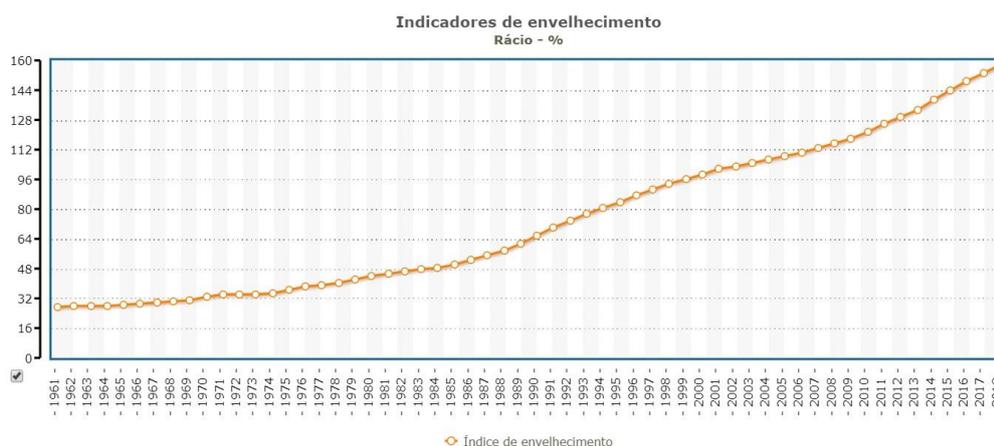


FIGURA 1 – INDICADORES DE ENVELHECIMENTO. FONTE: INE, ESTIMATIVAS ANUAIS DA POPULAÇÃO RESIDENTE. EXTRAÍDO DE PORDATA A 6 DE NOVEMBRO DE 2019

Assim, em Portugal, o índice de envelhecimento apresenta um comportamento acentuadamente crescente. Tendo ainda em conta a definição da variável em análise, pode afirmar-se que um índice com um valor superior a 100 é representativo de uma população que regista um maior número de idosos face ao total de população considerada jovem. Passando então à comparação dos valores registados nas extremidades do gráfico, verifica-se que o índice de envelhecimento em 2018 reflete, aproximadamente, mais 130 pessoas idosas por cada 100 jovens, comparativamente com o que era registado em 1961.

Os dados mais recentes, relativos a 2018, evidenciam um índice de envelhecimento de 157,4.

Desta forma e como se pode verificar com os dados previamente apresentados, é possível concluir que Portugal está a enfrentar um fenómeno de envelhecimento populacional bastante acentuado, sendo que, não só o numerador – população idosa – está a aumentar, como o denominador – população jovem – está a diminuir.

Com isto, torna-se importante e oportuno introduzir-se o conceito de duplo envelhecimento, na medida em que, Portugal não só tem enfrentado um aumento da esperança de vida à nascença, facto que é responsável pelo alargamento do topo da pirâmide etária como, paralelamente, tem registado uma diminuição da natalidade, facto que tem exercido uma acentuada pressão para o estreitar da base desta mesma pirâmide.

Introduzidos estes dois conceitos, procurar-se-á perceber em que medida os dois fenómenos – aumento da esperança de vida à nascença e redução da taxa de natalidade – concorrem para o fenómeno do envelhecimento apresentado.

“MARIA, VAI COM AS OUTRAS”

MEDIAÇÃO DE SERVIÇOS PARA O TERCEIRO SECTOR

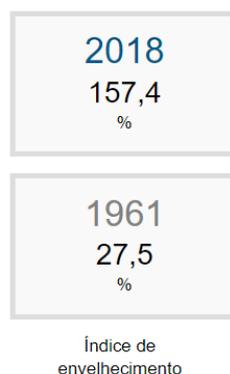


FIGURA 2 - PERCENTAGEM DO ÍNDICE DE ENVELHECIMENTO NO ANO DE 1961 E 2018

Voltando então ao conceito de esperança de vida à nascença e sendo esta variável caracterizada pelo número médio de anos que uma pessoa à nascença pode esperar viver, tendo em conta as taxas de mortalidade por idades observadas no momento da referência (INE, 2017), importa ter presente a ideia de que, devido às tendências de declínio e envelhecimento que se têm vindo a registar na população portuguesa, o país registou nas últimas quatro décadas um forte aumento da esperança de vida à nascença, levando a que o número de jovens com idade inferior a 15 anos decrescesse em termos relativos e atingisse valores apenas iguais ou inferiores ao número de pessoas com mais de 65 anos.

Desta forma, torna-se relevante a introdução de um gráfico que evidencie o comportamento desta variável, começando a análise precisamente em 1970 e terminando no mais recente ano de 2017 (Figura 3).

“MARIA, VAI COM AS OUTRAS”
MEDIAÇÃO DE SERVIÇOS PARA O TERCEIRO SECTOR

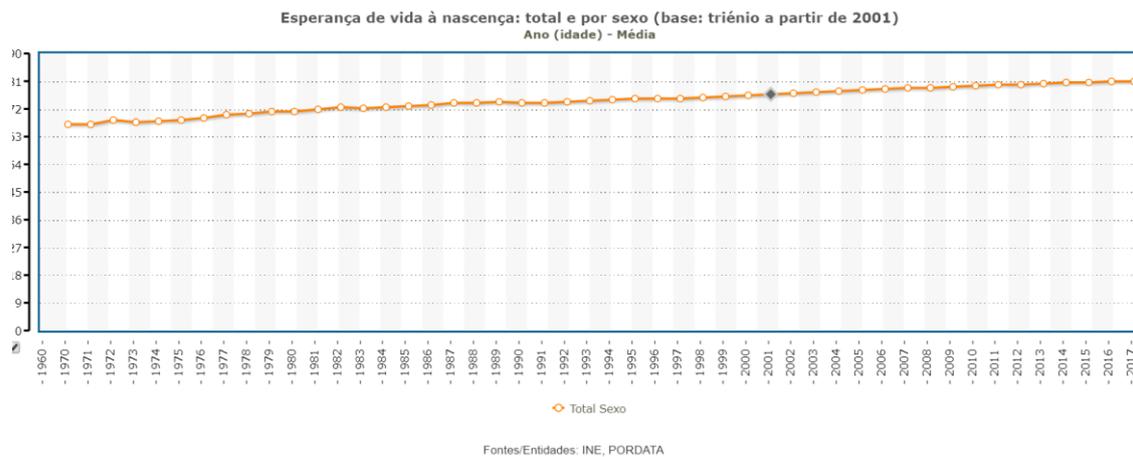


FIGURA 3 – ESPERANÇA DE VIDA À NASCENÇA, PORTUGAL, 1970-2016. FONTE: INE, ESTIMATIVAS ANUAIS DA POPULAÇÃO RESIDENTE. EXTRAÍDO DE PORDATA A 6 DE NOVEMBRO DE 2019

Tendo presente o gráfico relativo ao comportamento da variável que informa sobre os anos que um indivíduo poderá esperar viver aquando do seu nascimento, pode observar-se a tendência maioritariamente crescente da linha representativa desta variável.

Em 1970, a população, ao seu nascimento, poderia esperar viver, aproximadamente, 67 anos de vida; no entanto e comparando este valor com a extremidade do gráfico, em 2017, observa-se que os anos de vida que uma pessoa poderá esperar viver, aquando do seu nascimento, aumentou quase 14 anos, tendo sido registado um valor de quase 81 anos de vida.



FIGURA 4 - MÉDIA DE IDADE DA ESPERANÇA DE VIDA EM 1970 E 2017

“MARIA, VAI COM AS OUTRAS”

MEDIAÇÃO DE SERVIÇOS PARA O TERCEIRO SECTOR

Desta forma e voltando ao que foi referido sobre a responsabilidade desta variável no processo de alargamento do topo da pirâmide etária portuguesa, conclui-se que a tendência para o envelhecimento da população é crescente e sem previsões de abrandamento.

Aparecendo como uma das variáveis mais importantes no processo de evolução demográfica nacional, torna-se relevante proceder a uma análise profunda sobre a natalidade portuguesa.

Assim, como natalidade, entende-se pelo número de nascimentos que ocorrem numa população e num determinado período de tempo previamente estipulado.

Enquanto o complemento ao conceito de natalidade, a taxa bruta de natalidade traduz o número de nados vivos ocorridos durante um determinado período de tempo, normalmente um ano civil, referido à população média desse período (INE, 2017). Habitualmente, este indicador está expresso em número de nados vivos por 1000 habitantes.

Em seguimento deste conceito e para uma explicação mais clara e objetiva do estado da natalidade portuguesa e de como esta se tem comportado ao longo do tempo, é importante observar graficamente esta variável e consequente influência no processo de envelhecimento demográfico português.

Assim sendo, a Figura 5 apresenta o seu comportamento desde 1960 até ao ano de 2018.

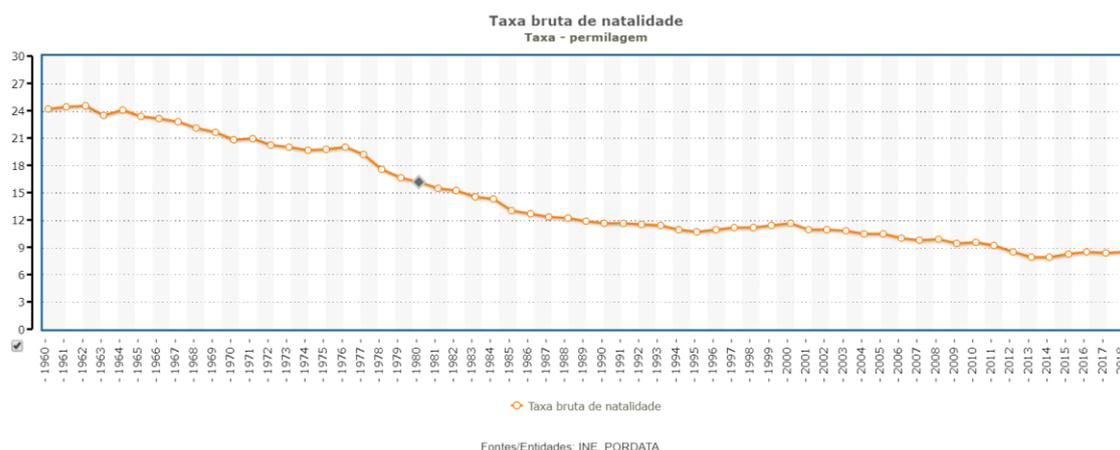


FIGURA 5 – TAXA BRUTA DE NATALIDADE, PORTUGAL, 1960-2018 - FONTE: INE, ESTIMATIVAS DE NADOS VIVOS. INE, ESTIMATIVAS ANUAIS DA POPULAÇÃO RESIDENTE. EXTRAÍDO DE PORDATA A 6 DE NOVEMBRO DE 2019.

“MARIA, VAI COM AS OUTRAS”

MEDIAÇÃO DE SERVIÇOS PARA O TERCEIRO SECTOR

Analisando o gráfico relativo à taxa bruta de natalidade, verifica-se que a tendência do comportamento desta variável é maioritariamente decrescente. Com este efeito, em 1960, a taxa bruta de natalidade correspondia a 24,1 nados vivos por 1000 indivíduos residentes, o que compara com uma taxa bruta de natalidade de 8,5‰, em 2018.

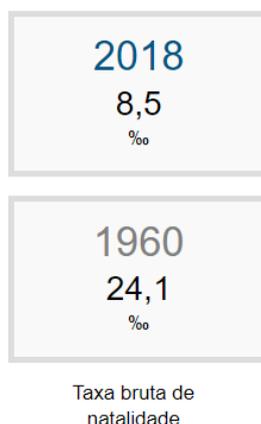


FIGURA 6- TAXA BRUTA DE NATALIDADE EM % DE 1960 E 2018

Isto tem a ver com a mudança de mentalidades e como certas práticas foram abolidas em prol de outras com mais valor acrescentado, tanto para a qualidade de vida, como para o mercado de trabalho. Um exemplo que pode ser referido é a modernização da vida familiar e a tão importante entrada da mulher no mundo do trabalho. O número de divórcios aumentou, houve uma grande e acentuada diversificação da vida conjugal e a natalidade diminuiu em grande escala.

Importa referir, dentro deste tema, que o fenómeno migratório líquido, foi também um movimento migratório que levou a alterações na estrutura etária da população e, como consequência, o aumento do grau de envelhecimento demográfico.

Sendo importante a introdução deste conceito de saldo migratório, devido ao facto destes indicadores serem de difícil cálculo e a sua exatidão muito difícil de ser obtida, o saldo migratório é geralmente calculado com base na diferença entre a variação populacional e o crescimento natural entre dois períodos (saldo migratório ajustado). Por conseguinte, as imprecisões estatísticas nestas duas componentes, em especial na variação populacional, influenciam diretamente as estatísticas sobre o saldo migratório.

Para melhor se esclarecer a relevância do saldo migratório, é apresentada na Figura 7, a sua evolução no período 1961-2018.

“MARIA, VAI COM AS OUTRAS”

MEDIAÇÃO DE SERVIÇOS PARA O TERCEIRO SECTOR

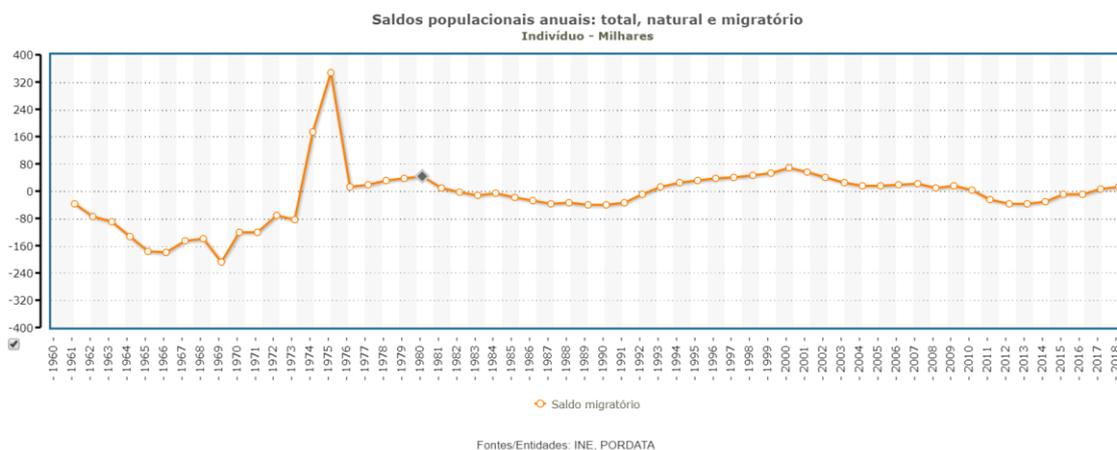


FIGURA 7 – SALDO MIGRATÓRIO, 1961-2018 - FONTE: INE, ESTIMATIVAS DE NADOS-VIVOS. INE, ESTIMATIVAS DE ÓBITOS. INE, ESTIMATIVAS ANUAIS DA POPULAÇÃO RESIDENTE. EXTRAÍDO DE PORDATA A 6 DE NOVEMBRO DE 2019

Antes de se iniciar esta análise, importa ter presente a influência direta das migrações no envelhecimento demográfico, mas também a influência indireta, por via da natalidade. Nos últimos anos, tem sido notória a influência da emigração na natalidade portuguesa, na medida em que este movimento consiste precisamente na saída de pessoas do nosso país que estão em idade de casar e ter filhos, optando por fazê-lo noutra destina. Agravando este cenário, com a crise económico-financeira iniciada em 2007-2008, Portugal conseguiu perder um número de pessoas superior a 100 mil por ano, refletindo sobretudo saídas de pessoas jovens, ativas e com vontade de ter filhos, o que inevitavelmente se vai repercutir na fecundidade e respetiva natalidade do nosso país.

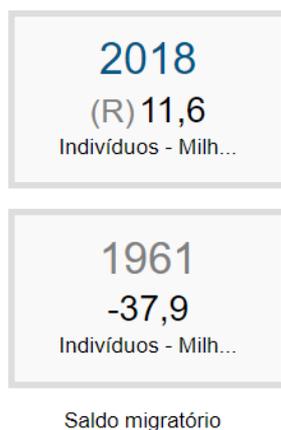


FIGURA 8- SALDO MIGRATÓRIO

“MARIA, VAI COM AS OUTRAS”

MEDIAÇÃO DE SERVIÇOS PARA O TERCEIRO SECTOR

Desta forma, pode observar-se no gráfico apresentado que o saldo migratório em Portugal tem vindo a demonstrar algumas oscilações, desde a década de sessenta até à atualidade, traduzindo-se num comportamento algo irregular ao longo do período de tempo em análise.

Depois dos anos 60 terem sido essencialmente de emigração, importa ressaltar a explosão que esta variável apresentou em 1974/1975, atingindo em 1975 um afluxo de 347 mil indivíduos, em resultado do processo de descolonização, no contexto do qual muita gente foi repentinamente obrigada a abandonar os locais onde vivia, deixando para trás todos os seus ativos financeiros e bens pessoais. Estabilizado este processo, em meados dos anos 80, com a entrada de Portugal na antiga Comunidade Económica Europeia, o saldo migratório volta a atingir valores negativos, tendo permanecido assim até meados de 1993, ano em que esta tendência é novamente invertida, registando-se um saldo migratório positivo até 2010.

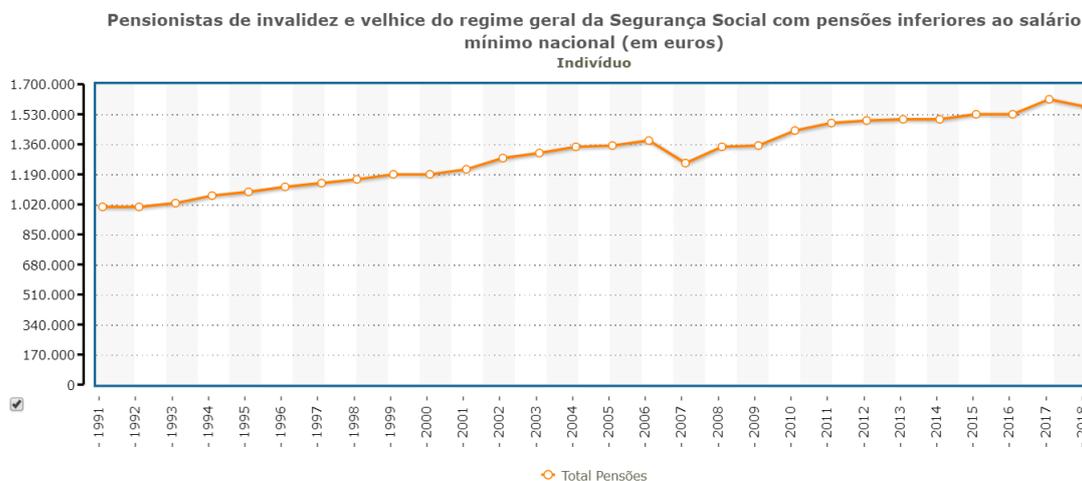
Por fim e seguindo a tendência apresentada, esta variável tem vindo a registar valores negativos desde, aproximadamente, 2011 até 2016. Ainda assim, em 2013, a tendência parece ter começado a inverter-se, atingindo-se em 2017 um saldo migratório positivo de 4,9 mil indivíduos. Em particular, o número de emigrantes diminuiu cerca de 18,5% em 2015 face ao ano anterior. O Instituto Nacional de Estatística estima ainda que, em 2015 e 2016, tenham saído, em cada um dos anos, cerca de 40 mil pessoas para trabalhar e residir no estrangeiro, por um período igual ou superior a um ano. No entanto e equilibrando esta situação, o nosso país tem-se tornado um posto de atração para cada vez mais gente, estimando-se que, em 2015 e 2016, tenham entrado, em cada um dos anos, cerca de 30 mil pessoas (INE, 2017).

Também à que ter em atenção à crise, como já foi referido anteriormente, em particular o desemprego, que alterou as características relativamente ao apoio social, levando desta forma, a um aumento de apoio por parte dos cuidadores informais, familiares ou grupos de afinidade, que por sua vez, recorrem às instituições em tempo útil, para serviços com maior exigência, mas sem transmitir todo o suporte ao atendimento individual. Como se pode confirmar nas figuras a seguir:

“MARIA, VAI COM AS OUTRAS”
MEDIAÇÃO DE SERVIÇOS PARA O TERCEIRO SECTOR



FIGURA 9- CUIDADORES INFORMAIS



Fontes/Entidades: ISS/MTSSS, PORDATA

PENSIONISTAS DE INVALIDEZ E VELHICE DO REGIME GERAL DA SEGURANÇA SOCIAL COM PENSÕES INFERIORES AO SALÁRIO MÍNIMO NACIONAL (EM EUROS). INE, ESTIMATIVAS ANUAIS DA POPULAÇÃO RESIDENTE. EXTRAÍDO DE PORDATA A 6 DE NOVEMBRO DE 2019



FIGURA 11- VALOR MÍNIMO MENSAL DE PENSÕES

“MARIA, VAI COM AS OUTRAS”

MEDIAÇÃO DE SERVIÇOS PARA O TERCEIRO SECTOR

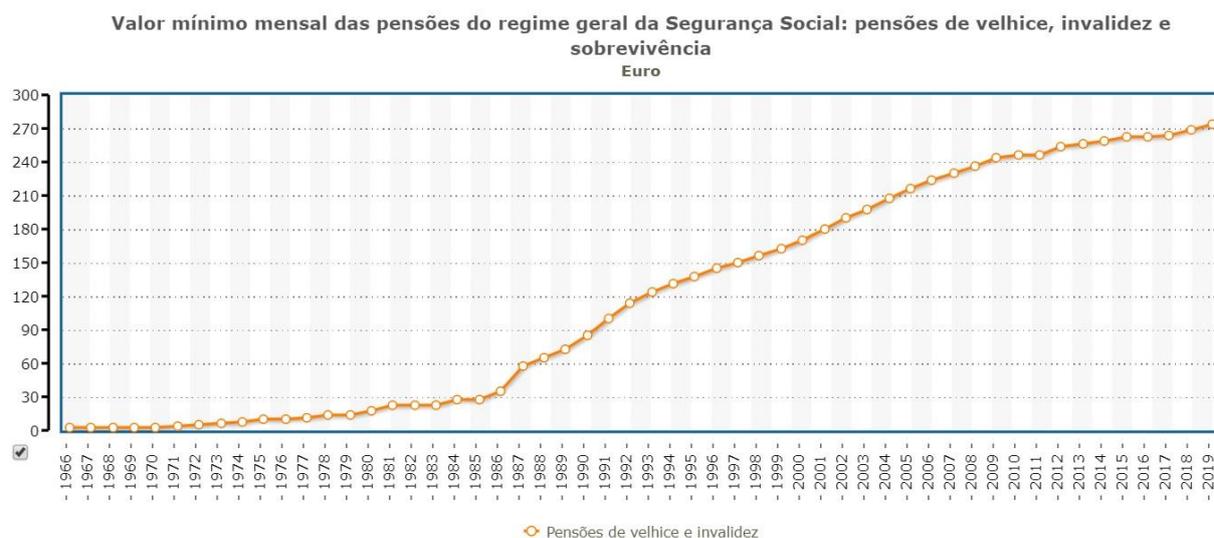


FIGURA 12 – TOTAL DE PENSÕES, 1961-2018 - FONTE: INE, VALOR MÍNIMO MENSAL DAS PENSÕES DO REGIME GERAL DA SEGURANÇA SOCIAL: PENSÕES DE VELHICE, INVALIDEZ E SOBREVIVÊNCIA. INE, ESTIMATIVAS ANUAIS DA POPULAÇÃO RESIDENTE. EXTRAÍDO DE PORDATA A 6 DE NOVEMBRO DE 2019

Para colmatar esta falha em Portugal, as Instituições Sem Fins Lucrativos (ISFL) têm desempenhado um grande papel de suporte essencial a um frágil sistema de apoio, que suporta não só idosos e pessoas com deficiência, mas também jovens com dificuldades financeiras e sociais, populações carenciadas, entre outros similares.

O facto é que há uma tendência de aumento de pedido de serviços, o que tem uma implicação de um aumento com custos operacionais, o que tem por sua vez, um impacto direto nos utilizadores de não suportar o custo desses serviços.

O principal problema da proposta é encontrar maneiras de garantir a sustentabilidade de serviços personalizados por via da limitação do investimento inicial para a implementação de tais serviços e da redução dos custos operacionais, fomentando a partilha de custos ou reaproveitando recursos existentes com baixa rentabilidade, mesmo que externos à instituição.

Neste sentido, numa fase inicial deste projeto irá ser auxiliado a nível tecnológico, através da criação de um *website* e de um fórum, sem qualquer custo, já que tanto o site como o fórum irão ser criados através de duas plataformas que disponibilizam planos gratuitos. Esse plano gratuito, no caso do *website*, tem algumas limitações em termos da construção do que é pretendido. Mais à frente iremos explicar a causa da escolha desse site. Este site desenvolvido tem como objetivo informar a causa e os serviços prestados, com auxílio de um fórum, que irá permitir a mediação entre os prestadores de serviços e entre as ISFL, cuidadores formais, cuidadores informais e utentes.

“MARIA, VAI COM AS OUTRAS”

MEDIAÇÃO DE SERVIÇOS PARA O TERCEIRO SECTOR

Contudo, quando esta causa começar a ter viabilidade, iremos criar uma mediação automática que irá permitir também a definição das condições de subscrição, tanto do lado do prestador de serviços, como do lado do utente e contratante, como por exemplo, um número mínimo de subscritores do serviço para que este seja prestado. Exemplos deste tipo de serviços serão os de saúde, compras, transportes especializados, entre outros.

Esta mediação permitiria a partilha de um mesmo serviço por vários utentes, diluindo assim o respetivo custo.

Por forma a assegurar o autofinanciamento desta causa, no ponto 3, iremos aprofundar dois modelos que se adequam a este tipo de projeto.

Após fazermos uma breve explicação sobre o que consiste este projeto e de como irá arranjar formas de se autossustentar, podemos concluir que a MVCO é um projeto que tem benefícios, não só, para a nossa sociedade, mas também para economia. Como já referido anteriormente, cada vez há mais população idosa que vive em risco de pobreza e sem qualquer capacidade financeira para suportar os seus tratamentos de saúde que necessitam. Por essa mesma razão, esta plataforma tem como objetivo auxiliar esse tipo de população, que necessitem de cuidados médicos. Por outro lado, terá um impacto na criação de novos postos de emprego na área da saúde, mas também ajudar as ISFL, que necessitem de apoio para ajudarem pessoas com carências.

Sendo que inicialmente propusemos a desenvolver uma plataforma *web* em que o seu objetivo era a mediação automática na elaboração de contratos de prestação de serviço às ISFL e utentes. Mas devido à complexidade do desenvolvimento dessa mediação automática, no ponto 4 iremos abordar com mais detalhe o porquê de não nos ter sido possível desenvolver essa mediação, uma vez que teremos que fazer essa mesma mediação de forma manual, mas sem esquecer a partilha do mesmo serviço por vários utentes diluindo os custos relacionados com os mesmos. Por outro lado, também não podemos descorar as condições relacionadas com o número de subscrições, tanto do lado do prestador de serviço como do lado do utente e contratante, como por exemplo, garantir um número mínimo de subscritores para que o serviço possa ser prestado.

2. Levantamento e Análise dos Requisitos

O levantamento de requisitos realizado por nós tenta definir as propriedades ou comportamentos relacionados com os serviços realizados pela plataforma e desta forma tentamos juntar toda as informações fundamentais para a criação desta plataforma e os **Requisitos_MVCO.xlsx** que acompanha este documento. No ficheiro de Excel referido anteriormente encontra-se o levantamento de requisitos mais detalhadamente, mas no quadro seguinte será possível visualizar os requisitos e o seu requisitante.

Requisitos	Requisitante
Registo de Utilizadores	Prestadores de Serviço, Utentes, ISFL, voluntários
Login de Utilizadores	Prestadores de Serviço, Utentes, ISFL, voluntários
Sistema de Gestão da Plataforma MVCO	Administradores do MVCO
Subscrição nos serviços da plataforma MVCO	Utentes e ISFL
Gestão de Bases de Dados	Administradores
Marketing e Publicidade	Administradores
Jurídico	<i>WordPress</i>
Excluir Utilizadores	Administradores
Convite aos Utilizadores	Administradores
Consulta de Utilizadores	Administradores
Conta de utilizadores	Prestadores de Serviço, Utentes e ISFL
Serviços Oferecidos	Prestadores de Serviço
Serviços Prestados	Prestadores de Serviço
Otimização de Resposta dos Serviços	ISFL e Utentes
Conjugação de várias ofertas	Administradores
Duração e limite de subscrições no serviço	Administradores
Acesso a vários perfis	Prestadores de Serviço e ISFL
Consulta dos serviços prestados	Prestadores de Serviço, Utentes e ISFL
Acesso	Administradores
Gestão de Conteúdo	Prestadores de serviço, Utentes, ISFL, voluntários

TABELA 1- QUADRO DOS REQUISITANTES E REQUISITOS ATUALIZADOS

3. Viabilidade e Pertinência

Após conclusão deste TFC, este projeto poderá ter viabilidade, já que, como foi referido anteriormente, temos uma população idosa mais elevada o que tem um impacto negativo na economia. Isto significa que, se cada vez há mais idosos, temos menos jovens para trabalhar. Isto faz com que a balança da sustentabilidade fique desequilibrada. Sendo este tema importante, não só, para diminuir as carências das pessoas idosas, mas também para aumentar a capacidade de resposta para outros tipos de problemas que estejam relacionados com carências económicas em diversos tipos grupos de população e áreas similares.

É importante referir que as organizações de cariz social e as plataformas deste âmbito tem dificuldades em serem autossustentáveis, já que o seu principal objetivo é de apoiar quem mais necessita e não gerarem lucros. De forma a ultrapassar as dificuldades, a nossa plataforma tem como caracter de auxiliar e agilizar os processos entre as instituições e os prestadores de serviços, para que seja possível haver viabilidade económica. Existem dois tipos de modelos de negócio, que iremos referir posteriormente, que podem ser aplicados a este tipo de causa, que são a economia partilhada e o financiamento coletivo, onde se consegue o apoio de organizações, pessoas capazes de ajudarem financeiramente esta causa e instituições com ou sem fins lucrativos que auxiliaram outras instituições com aspetos logísticos.

Sustentabilidade da plataforma

Em relação à forma de manter esta plataforma sustentável, temos de garantir que haja capacidade para sustentar esse tipo de serviço, isto é, que o serviço se possa pagar por si. Para isso, encontramos algumas soluções possíveis, como é o caso da economia partilhada (*Sharing economy*), que consegue com que as instituições partilhem recursos de modo a reduzir os custos dos serviços e assim otimizar a rentabilidade. Isto é, consiste na troca direta de bens, serviços e até de mão de obra que faz uso das possibilidades oferecidas por plataformas online como é o caso da nossa plataforma MVCO e que tem como objetivo conceder mais poder aos indivíduos e redução dos custos de transação. Em Portugal, existem várias empresas que usam este método de autossustento como é o caso da *Airbnb* e *Uber*. Mas não é só através da economia partilhada que podemos conseguir a sustentabilidade da plataforma, mas também através do financiamento coletivo que consiste em a obtenção de capital para iniciativas muito parecidas como as que estamos a elaborar.

“MARIA, VAI COM AS OUTRAS”

MEDIAÇÃO DE SERVIÇOS PARA O TERCEIRO SECTOR

A economia partilhada leva que a base de custo unitários sejam baixos porque existe uma partilha de custos. A base da economia partilha é chegar ao nível mínimo de sustentabilidade, ou seja, é a divisão dos custos de um determinado recurso por vários participantes de modo a este tornasse viável. Sendo que este modo de gerar fundos, o que irá favorecer todos os utilizadores da nossa plataforma por permitir terem uma maior diversidade de serviços. Contudo, este modelo de negócio irá permitir a que nossa plataforma consiga entrar no mercado e se adaptar ao mesmo.

No nosso projeto podemos usar a economia partilhada de forma a partilhar, por exemplo uma sala ou uma área disponível, que esteja a ser utilizada por parte da instituição ou outra identidade, e que estejam então disponíveis a ceder ou partilhar a mesma com outras de forma a minimizar custo e rentabilizar então aquela sala. Na prática o nosso objetivo com isto é fazer com que as instituições partilhem recursos de modo a reduzir os custos indiretos dos serviços e assim otimizar a rentabilidade.

O financiamento coletivo (*Crowdfunding*) é uma forma eficaz de financiar o início de um novo projeto como é nosso caso. É um meio de autossustento muito comum no apoio a causas sociais. Para realizarmos este meio de autossustento necessitamos de expor de forma detalha o quanto é necessário para o financiamento deste projeto e estabelecer um prazo limite para angariação dos fundos.

O financiamento coletivo não serve apenas para angariação de fundos monetários para o projeto, como também o torna com uma maior viabilidade. Pois a divulgação do projeto em sites de financiamento coletivo é também uma boa estratégia da divulgação desta causa.

Tanto o financiamento coletivo como a economia partilhada, são duas formas de autossustento que irão ajudar com que a plataforma se autofinancie, mas também permite que esta tenha uma maior viabilidade junto aos prestadores de serviços, utentes, cuidadores formais, cuidadores informais, instituições sem fins lucrativos ou voluntários. Ao atrair mais utilizadores para a nossa plataforma, iríamos conseguir prestar serviços com o custo cada vez mais reduzido, uma vez que, as ofertas disponíveis iriam ser superiores.

Mas para além disto, poderíamos ter pessoas bastante influentes na sociedade a apoiar esta causa como é o caso dos influenciadores, por terem uma posição bastante forte na sociedade, sendo uma boa via de chegarem às pessoas, de forma a poderem apoiar e contribuir para estas causas sociais. Desta forma, podem pedir aos seus seguidores que possam contribuir com algo (doações ou através do financiamento coletivo), ou então

“MARIA, VAI COM AS OUTRAS”

MEDIAÇÃO DE SERVIÇOS PARA O TERCEIRO SECTOR

fornecer o serviço, para que a nossa plataforma possa crescer e poder financeiramente se suportar e investir noutras plataformas, cujo âmbito seja o mesmo. Temos também a possibilidade de permitir que outras empresas queiram publicitar os seus produtos/serviços nesta plataforma, através de uma taxa ou planos, por cada publicidade que queiram expor.

Outra forma possível para que este projeto se autossustente, propõe-se que seja possível arranjar fundos para que se possa contratar/oferecer serviços de saúde aos seus utentes. Desta forma, analisou-se várias possibilidades, aos quais são:

- *eSolidar* é uma plataforma online onde se pode encontrar instituições sem fins lucrativos é desta forma onde os utilizadores podem realizar um login e registo para que desta forma possam vender produtos que já não usem e desta maneira o valor da sua venda possa reverta desta forma a uma associação escolhida por si. Os utilizadores podem também adquirir ou licitar os produtos que se encontram disponíveis na loja, mas também é possível fazerem donativos as mesmas.

- *AdSense* é uma plataforma onde conseguimos seleccionar o anúncio que queremos colocar no nosso site para o nosso público-alvo.

Além da plataforma poder contratar prestadores de serviço, poderá também ter uma opção relacionada com o voluntariado, ou seja, enfermeiros ou médicos que se queiram disponibilizar para prestar serviços voluntariamente.

Outra possibilidade de autossustento é através de patrocínios de médicos, clínicas médicas, hospitais privados e farmacêuticas. Com estes patrocínios iremos ter acesso não só a profissionais de saúde que iram ser disponibilizados pelas clínicas e hospitais ou até mesmo medicamentos que não estejam a ser utilizados pelas farmacêuticas, mas também permite que tenhamos acesso alguns fundos monetários ao realizarmos publicidade destas empresas no nosso site.

Outras possíveis formas de financiamento são a filantropia, que é donativos a organizações humanitárias, pessoas, comunidades, ou o trabalho para ajudar os demais, direta ou através de organizações não governamentais sem fins lucrativos, assim como trabalho voluntário para apoiar instituições que têm como objetivo ajudar os seres vivos e melhorar as suas vidas, isto é, actos filantrópicos. Também é possível realizar um regime de entidade associativa com sócios pagantes, ou seja, estes sócios iriam ter acesso a descontos em serviços caso estejam então inscritos/convidados na nossa plataforma

Estrutura de custos

No caso, que se queira fazer o *upgrade* para o *WordPress premium*, teremos de ter em atenção aos custos totais que estão associados à manutenção e implementação de uma página *web*, assim bem como os custos que iremos ter nos serviços que irão ser prestados. Para conseguirmos ter acesso aos *plugins* que existem, no mesmo, teremos de ter acesso a um serviço de hospedagem e domínio. Ao ter o serviço de hospedagem, conseguimos usar todas as funcionalidades ou quase todas as funcionalidades que o próprio *Wordpress* tem para oferecer aos seus utilizadores. Existem vários serviços de hospedagem do *Wordpress*, mas o que é recomendado pelo mesmo é o *bluehost*. O *bluehost* tem três planos para uso do *Wordpress* onde é possível qualquer pessoa criar um site em minutos e ter uma instalação automática do mesmo. Os planos existentes têm como nome: *Basic*, *Plus* e *Choice plus*. O plano *Basic* que é normalmente recomendado para iniciantes em *Wordpress* que queiram criar um site simples, de fácil utilização e terem acesso a um site a um custo reduzido. O plano *Plus* oferece já mais ferramentas aos utilizadores sendo que é possível ter mais que um site. Já o plano *Choice Plus*, oferece mais uma ferramenta aos utilizadores que é o *Backup* do site – *CodeGuardBasic*. Posto isto, podemos dizer que de todos os planos presentes no serviço de hospedagem do *bluehost*, o que seria mais viável para ser usado futuramente neste projeto, seria o plano *Choice plus* devido a todos os serviços que nos oferece em relação aos outros, mas também em relação a qualidade/preço.

Todos os negócios sejam eles de causas sociais ou não, têm sempre associado custos fixos e custos variáveis.

Os custos fixos de uma empresa, são todos aqueles que quer uma empresa venda, produza ou realize a prestação de serviços todos os meses são iguais, que no nosso caso todos os meses, caso tenhamos o serviço de hospedagem do *buehost* com o plano *Choice Plus*, temos um custo de 4,89€/ mês. Em relação avença do informático, já que este irá dar apoio 24h/24h, temos um acréscimo de um custo de 650€/ mês (Temos de pagar o serviço quer seja prestado por outro informático ou mesmo por nós). Posto isto, verificamos que no final de cada mês, temos de arranjar pelo menos 654,89€ para manter só a plataforma a funcionar.

Os custos variáveis estão ligados diretamente com a produção ou prestação de serviços, que no nosso caso implica a prestação de serviços, quer por médicos ou por enfermeiros, que prestem serviços de saúde aos utentes / ISFL, que contactaram através

“MARIA, VAI COM AS OUTRAS”

MEDIAÇÃO DE SERVIÇOS PARA O TERCEIRO SECTOR

do nosso site. Por isso, nem todos os meses teremos os mesmos custos ao final do mês, mas para isso, devemos sempre tentar obter as contas equilibradas no caso de ocorrer alguma emergência.

Estimativas de Custos (Plataforma)		
Fornecedor	Domínio + Alojamento/ Ano	Características
https://www.bluehost.com/	31,8 € (2,65€/mês- Plano Basic)	<ul style="list-style-type: none">• 1 Site• Armazenamento SDD de 50 GB• Largura de Banda não medida• Certificação SSL• Bom desempenho• 1 Domínio Incluído• 25 Subdomínios• Endereço Email
https://www.bluehost.com/	58,68€ (4,89€/mês- Plano Choice Plus)	<ul style="list-style-type: none">• Sites ilimitados• Armazenamento SSD ilimitado• Largura de banda não medida• Certificação SSL• Bom desempenho

“MARIA, VAI COM AS OUTRAS”

MEDIÇÃO DE SERVIÇOS PARA O TERCEIRO SECTOR

		<ul style="list-style-type: none"> • Domínios ilimitados • Subdomínios • Especialista em Spam • Privacidade e proteção do domínio • Backup do site – <i>CodeGuardBasic</i> • Endereço e-mail
https://www.hostgator.com/	31,32€ (2,61€/mês)	<ul style="list-style-type: none"> • Domínio Único • Instalações de <i>WordPress</i> • Transferência gratuita de sites <i>WordPress</i> com painel • Largura de banda não medida • Certificado SSL gratuito • Domínio Gratuito (Incluído)
https://www.amen.pt/	34,20€ (2,85€/mês)	<ul style="list-style-type: none"> • <i>WordPress</i> • 1 Domínio grátis • Tráfego mensal ilimitado • 10GB de Espaço em Disco

“MARIA, VAI COM AS OUTRAS”

MEDIAÇÃO DE SERVIÇOS PARA O TERCEIRO SECTOR

		<ul style="list-style-type: none"> • 2 bases de dados MySQL • 5 Contas de E-mail • Cpanel
--	--	--

Tabela 2- Estimativa de custo da plataforma

Estimativa de Custo (Recursos Humanos)	
Tipos de Prestador de Serviços	Preço/hora
Médico Não Especialista (Fonte: https://dre.pt/home/-/dre/114913090/details/maximized)	22€
Médico Especialista (Fonte: https://dre.pt/home/-/dre/114913090/details/maximized)	26€
Enfermeiro Não Especialista (Fonte: https://magg.sapo.pt/atualidade/atualidade-nacional/artigos/quanto-ganham-afinal-os-medicos-e-enfermeiros-em-portugal-muito-pior-do-que-pensa)	7,5€
Enfermeiro Especialista(Fonte: https://magg.sapo.pt/atualidade/atualidade-nacional/artigos/quanto-ganham-afinal-os-medicos-e-enfermeiros-em-portugal-muito-pior-do-que-pensa)	9€
Tipo de Prestador de Serviço	Preço

“MARIA, VAI COM AS OUTRAS”

MEDIAÇÃO DE SERVIÇOS PARA O TERCEIRO SECTOR

Informático (Responsável pela manutenção e assistência ao site)	650€/mês
---	----------

Tabela 3- Estimativa de custo de recursos humanos

4. Solução Desenvolvida

Após identificação do problema, efetuou-se uma análise de mercado com a intenção de verificar a existência de possíveis plataformas e conceitos que possam ser utilizados para esta situação.

Embora não tenham sido encontradas soluções ideais, foi possível obter conhecimento útil para uma nova solução mais adequada às necessidades identificadas.

Desta forma, a solução que se denominou por – Maria Vai Com as Outras – MVCO, surgiu a partir da sugestão de título referida no enunciado base deste trabalho.

Este nome representa uma complementaridade entre prestadores de serviços e/ou utentes, para uma melhor oferta de serviços adicionais e assim conseguir dar resposta a um maior número de necessidades existentes no terceiro setor.

A solução que se propõe é uma plataforma *web* que permita a interligação dos diversos setores de atividade, juntamente com possibilidade de existirem prestadores de serviços profissionais e/ou voluntários, que desenvolvam as suas atividades apenas com o intuito de ajuda social.

Com isto se pretende fazer a ligação entre os diversos *stakeholders* juntamente com os diversos serviços disponibilizados, bem como, com outras entidades que efetuem o mesmo tipo de apoio, por exemplo parceria com outras ISFL, Hospitais e Universidades de especializadas na área da saúde, bem como clínicas médicas.

Proposta de Valor

A nossa solução proposta difere das demais, por ser única no mercado, já que para além desta solução permitir a interligação dos diversos sectores de atividade, que é a partilha de serviços entre profissionais/voluntários, ISFL e utentes, sem que haja intermediários, o que irá permitir que deixei de haver custos adicionais e demora dos serviços. Para isso, a solução que propusemos irá permitir que haja um acerto direto entre os prestadores e os que carecem do serviço. Isto é, a criação da plataforma *web* que irá permitir esta agilidade criando a mediação automática entre os intervenientes.

Esta proposta irá permitir que seja possível a existência de *smart contract* entre aqueles que prestam os serviços com o que o requisitam. Os *smart contract* trazem uma componente de automatização à *blockchain* que irá permitir executar termos de um acordo, ou iniciar relações de transação sem a necessidade de intervenção Humana.

“MARIA, VAI COM AS OUTRAS”

MEDIAÇÃO DE SERVIÇOS PARA O TERCEIRO SECTOR

Intervenientes

- Utentes: Os Utentes (Pessoa com a necessidade).
- O cuidador Formal (Profissional de atividade que auxilia alguém com a necessidade). Ex.: enfermeiro.
 - O cuidador Informal (Pessoa que auxilia alguém com necessidade, mas não é profissional na atividade). Ex.: Familiar ou responsável da pessoa com necessidade;
- Prestadores de serviços: Profissionais e Voluntários;
- ISFL.

A Plataforma MVCO

Para esta plataforma web, identificou-se a necessidade de estar assente em tecnologia que permita a sua implementação e fácil manutenção e atualização futura.

Neste contexto e a título de sugestão, identificaram-se as seguintes necessidades:

- Servidor para alojamento da plataforma online;
- Aplicações Web;
- Interface e *Webdesign*;
- *Website* adaptado a todos os dispositivos;
- Otimização para motores de pesquisa e de redes sociais;
- Interação com base de dados.

“MARIA, VAI COM AS OUTRAS”

MEDIAÇÃO DE SERVIÇOS PARA O TERCEIRO SECTOR

Para este projeto elaborou-se também um logotipo que ajuda a espelhar a interligação de serviços juntamente com tecnologia. O mesmo incorpora a ligação entre os diversos tipos de pessoas que a plataforma poderá incluir, num sentido de tornar todas as pessoas iguais e que tenham acesso a todos serviços.



FIGURA 13- LOGOTIPO DA PLATAFORMA

Com foco na mediação automática da contratação de serviços, os requisitos anteriormente mencionados traduzem-se no seguinte exemplo:

- Tem-se tipicamente uma ou um conjunto de entidades que procuram um serviço e outras que prestam esse mesmo serviço.
- Um utente poderá requisitar serviços existentes ou, caso não exista o que necessita, pode propor um novo. Este ficará visível para que os prestadores possam avaliar a possibilidade de o passar a disponibilizar, podendo-se propor a prestar o mesmo.
- Tanto no caso de um serviço já existente como de um proposto por um utente, existem um conjunto de condições mínimas para que este seja realizado. Só quando ambas as partes ajustam e aceitam as condições é que o serviço pode ser executado. Estas condições são, por exemplo, valor do serviço, número mínimo de utentes, horário, local, entre outras.
- Estes serviços só devem ficar disponíveis após aprovação (automática ou manual) na plataforma web e estes apenas ficam ativos/inativos mediante a disponibilização pelo prestador. Esta mediação automática permite

“MARIA, VAI COM AS OUTRAS”

MEDIAÇÃO DE SERVIÇOS PARA O TERCEIRO SECTOR

utilizar micro serviços numa só plataforma, mas sem agente, tornando o processo mais célere, económico, eficaz e confiável. Tendo assim um custo inferior.

Desenvolvimento da plataforma MVCO

Para desenvolvermos esta plataforma usamos o software *WordPress*, já que após termos realizado uma pesquisa ativa, achamos que esta seria a ferramenta que melhor atendia às nossas necessidades para a solução do problema e para o desenvolvimento da plataforma.

Após a nossa investigação, concluímos que esta ferramenta tinha duas boas vantagens, que é o facto de ser gratuita e de não ser necessário programar muito para a construção do *website*. Também é importante referir que a plataforma *WordPress*, tem disponível o acesso à plataforma via dispositivos móveis e desta forma podemos gerir os conteúdos do nosso site em qualquer lugar.

Exposto o que referimos anteriormente, o *WordPress* apresentou-se ser uma plataforma bastante dinâmica para quem não tem grandes conhecimentos avançados em programação de sites (como era o nosso caso no início deste ano letivo em HTML) que permite ao utilizador dispor de uma ferramenta de fácil utilização.

Por sua vez, *WordPress* disponibiliza planos premium que podem ser úteis para quem quer iniciar um projeto, um simples PoC (*Proof of Concept*) ou até apenas uma forma de validar uma ideia, sem a necessidade de um conhecimento em HTML, PHP, IAX, etc.

Com o plano do *WordPress* que se escolheu, as ferramentas disponibilizadas eram limitadas, o que nos permitiu construir um site com as funcionalidades básicas. Sendo essas o acesso aos nossos contactos, às especialidades de saúde existentes, aos nossos parceiros neste projeto e o acesso ao nosso fórum onde é possível haver comunicação entre os utentes e os prestadores de serviços de saúde.

Mas mesmo assim, optamos por continuar o desenvolvimento em *WordPress* para esta fase inicial do projeto. Já que futuramente será possível obter fundos monetários para conseguir pagar um serviço de hospedagem e ter acesso a todos aos *plugins*, que irão permitir a construção de um site mais apelativo e funcional. Mas para além disso, o

“MARIA, VAI COM AS OUTRAS”

MEDIAÇÃO DE SERVIÇOS PARA O TERCEIRO SECTOR

WordPress fornece ferramentas específicas que ajudam no desenvolvimento da plataforma e ainda permite a mediação automática entre os *smart contract*.

Além dos pontos fortes que já se mencionaram atrás, também se realizou um estudo e se questionaram vários profissionais que se encontram ligados a esta área, onde se obteve um *feedback* bastante positivo, já que a maioria sublinharam que era uma plataforma bastante simples de utilização e com bastante viabilidade para futuro. As organizações estão cada vez a apostar mais nesta plataforma, por ser simples de utilizar e de custos baixos.

Para a criação do fórum usamos *ProBoards*, que é um serviço de quadro de mensagens gratuito e hospedado remotamente que facilita a comunicação online entre as pessoas que criam as suas próprias comunidades *online*. O que nos permite ter um controlo de todos os utilizadores que acessem ao nosso fórum, ou seja, só é permitido acederem ao fórum quem realiza um registo e/ou login no fórum da MVCO. Os registos efetuados na plataforma do fórum, ficam armazenados na base de dados da *cloud* do próprio fórum. Já que para terem acesso ao fórum é preciso estar registado. Quem não cumprir com as normas de utilização, é-lhe removido o acesso e os *posts* efectuados são suspensos. Mas o principal objetivo deste fórum é permitir que os utentes, os prestadores de serviços médicos ou instituições sem fins lucrativos consigam comunicar entre eles.

Com os requisitos realizados e ideias que tivemos de modo a ultrapassar as nossas limitações:

URL disponível:

<https://mariavaicomasoutras329258402.wordpress.com/>

“MARIA, VAI COM AS OUTRAS”

MEDIAÇÃO DE SERVIÇOS PARA O TERCEIRO SECTOR

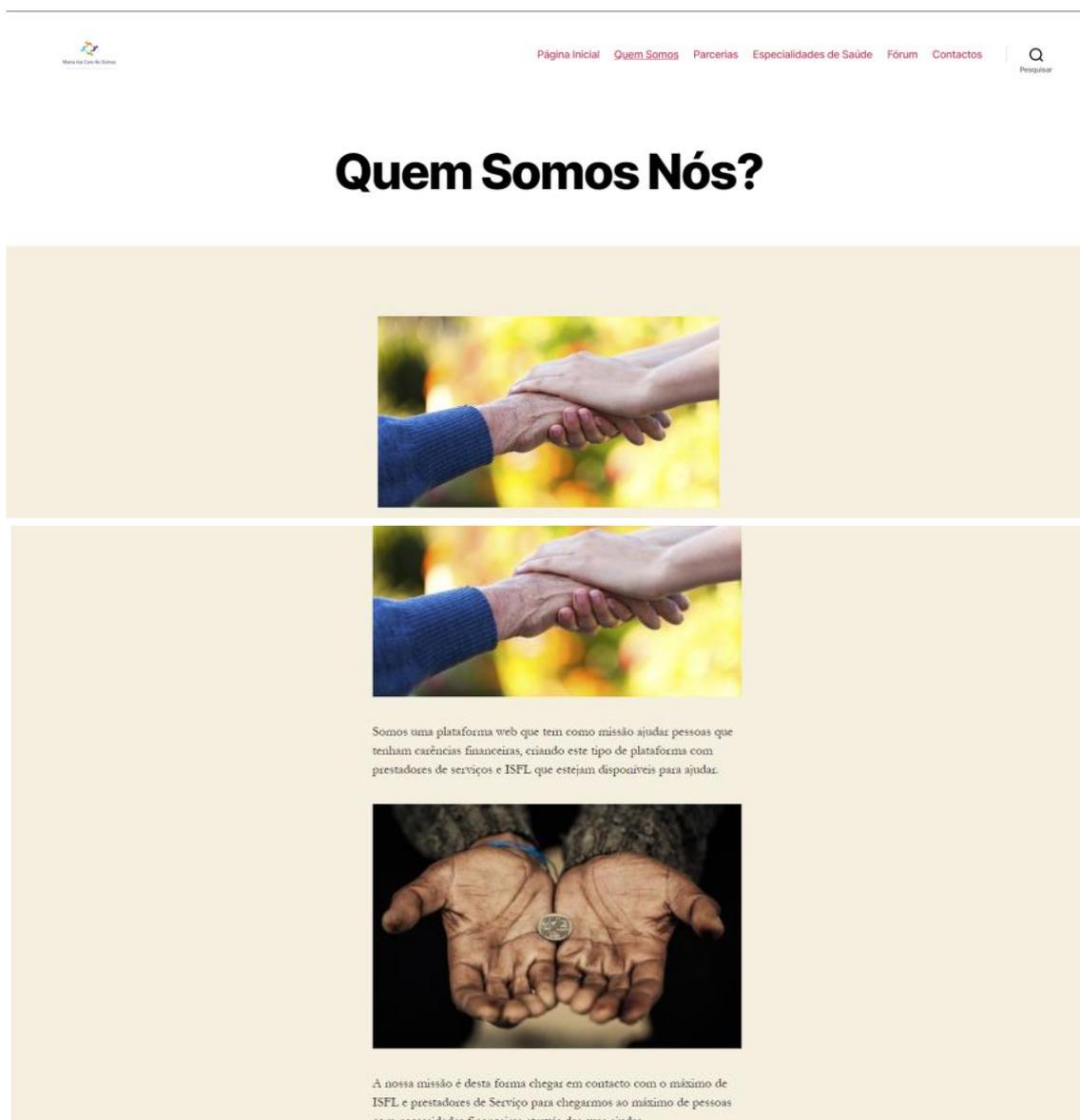
WebSite e Fórum

Página Inicial

- **Página Inicial:** Link para página inicial.
- **Quem somos:** Link para a explicação da nossa causa.
- **Parcerias:** Link para as parcerias existentes com a nossa causa.
- **Especialidade de Saúde:** Link para especialidades existentes nesta causa.
- **Fórum:** Link para o acesso ao nosso fórum.
- **Contactos:** Link de acesso para os utilizadores poderem entrar em contacto connosco.



FIGURA 14- PÁGINA INICIAL



The screenshot shows the top navigation bar with the logo on the left and menu items: [Página Inicial](#), [Quem Somos](#), [Parcerias](#), [Especialidades de Saúde](#), [Fórum](#), and [Contactos](#). A search icon and the word 'Pesquisar' are on the right. The main heading is 'Quem Somos Nós?'. Below it are three images: the top one shows two hands shaking; the middle one is identical to the top one; the bottom one shows two hands holding a coin. Text blocks describe the platform's mission to help people with financial needs by connecting them with service providers and ISFLs.

Página Inicial [Quem Somos](#) [Parcerias](#) [Especialidades de Saúde](#) [Fórum](#) [Contactos](#)

Quem Somos Nós?



Somos uma plataforma web que tem como missão ajudar pessoas que tenham carências financeiras, criando este tipo de plataforma com prestadores de serviços e ISFL que estejam disponíveis para ajudar.



A nossa missão é desta forma chegar em contacto com o máximo de ISFL e prestadores de Serviço para chegarmos ao máximo de pessoas com necessidades financeiras através das suas ajudas.

FIGURA 15- PÁGINA QUEM SOMOS NÓS

“MARIA, VAI COM AS OUTRAS”

MEDIAÇÃO DE SERVIÇOS PARA O TERCEIRO SECTOR

Parcerias



FIGURA 16- PÁGINA DE PARCERIAS

Especialidades de Saúde



“MARIA, VAI COM AS OUTRAS”

MEDIAÇÃO DE SERVIÇOS PARA O TERCEIRO SECTOR



- Cardiologia;
- Medicina Geral;
- Doenças Cardiovasculares;
- Dentista;
- Ginecologia-Obstetrícia;
- Oftalmologia;
- Enfermagem;
- Medicina Interna;
- Auxiliar de Saúde;
- Neurologia;
- Dermatologia;

FIGURA 17- PÁGINA DE ESPECIALIDADES MEDICAS

Fórum



[Página Inicial](#) [Quem Somos](#) [Parcerias](#) [Especialidades de Saúde](#) [Fórum](#) [Contactos](#)



Fórum

Caso esteja interessado em ajudar esta causa ou necessitar de apoio, não hesite em aceder ao nosso fórum para outras questões relacionadas com o âmbito desta causa. Ajude e deixe ajuda-lo!

<https://mrvco.ficeeforums.net/>

FIGURA 18- PÁGINA DO FÓRUM

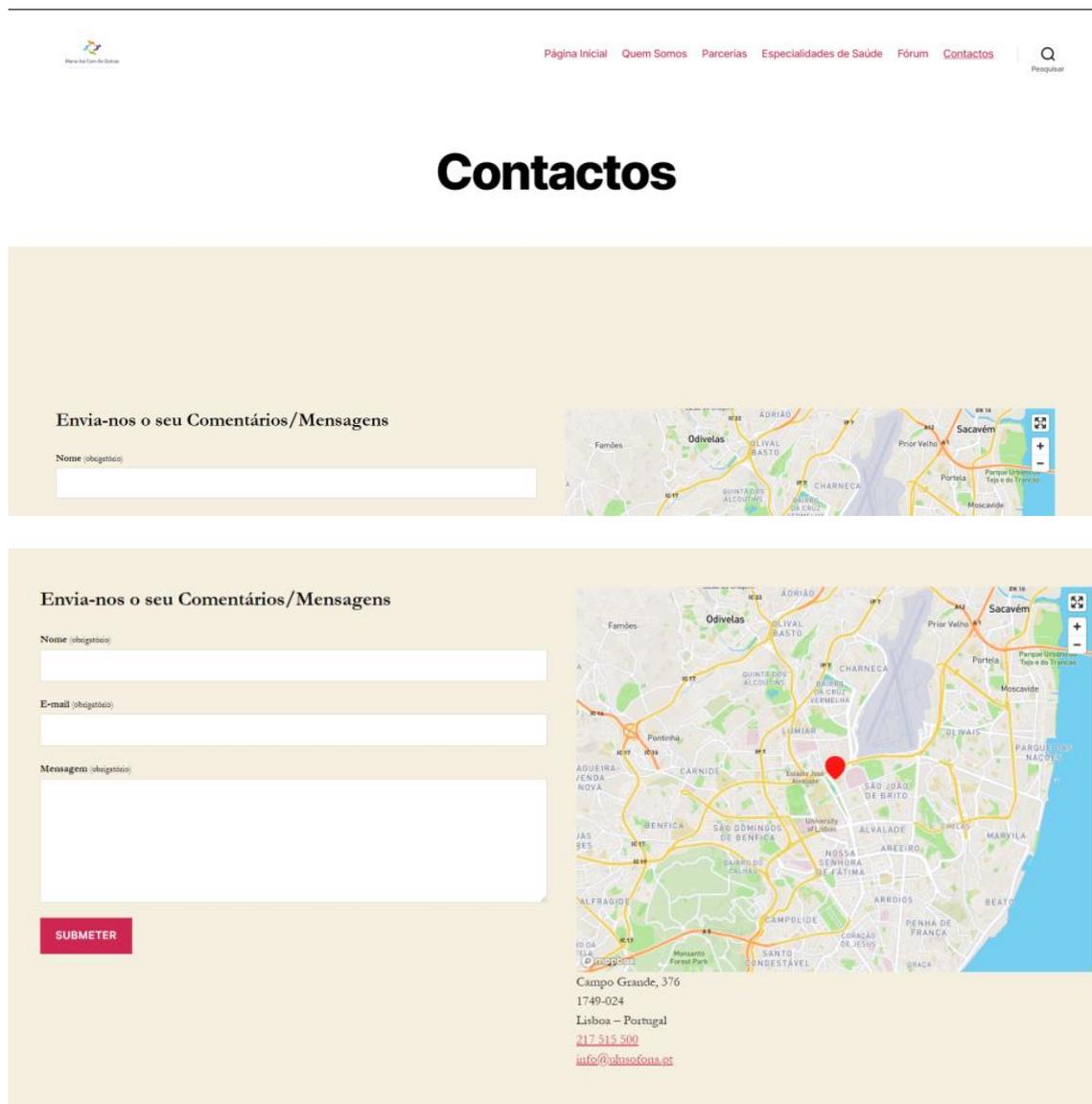


FIGURA 19- PÁGINA DE CONTACTOS

“MARIA, VAI COM AS OUTRAS”

MEDIAÇÃO DE SERVIÇOS PARA O TERCEIRO SECTOR

Fórum: Página Inicial

- **Registo/Login:** Caso seja a primeira vez que esteja a aceder ao nosso fórum, deverá realizar um registo no nosso fórum inserindo o email e uma *password*. Se for já registado basta inserir o email e *password* do registo realizado anteriormente.

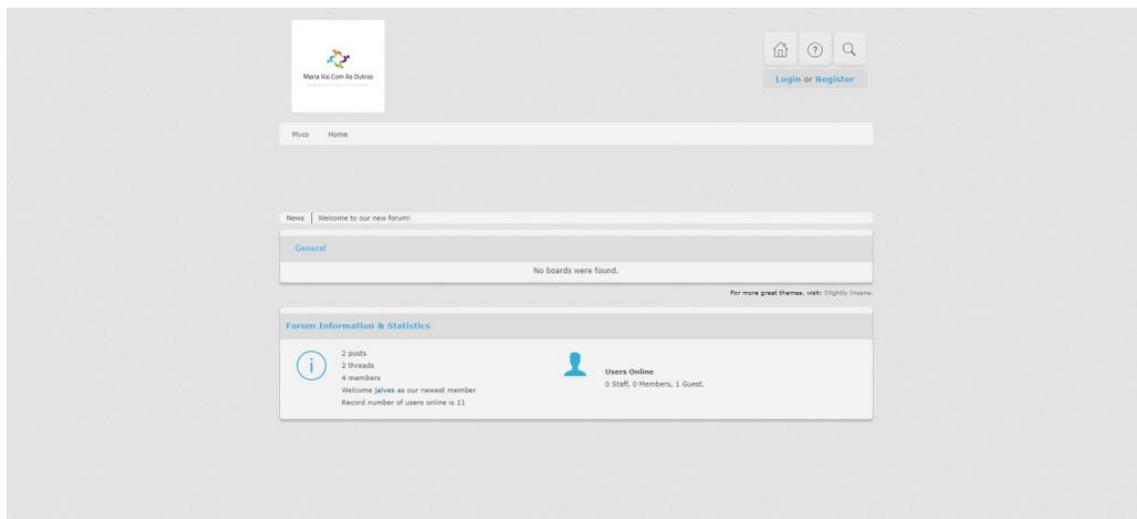


FIGURA 20- FÓRUM: PÁGINA INICIAL

Fórum: Login

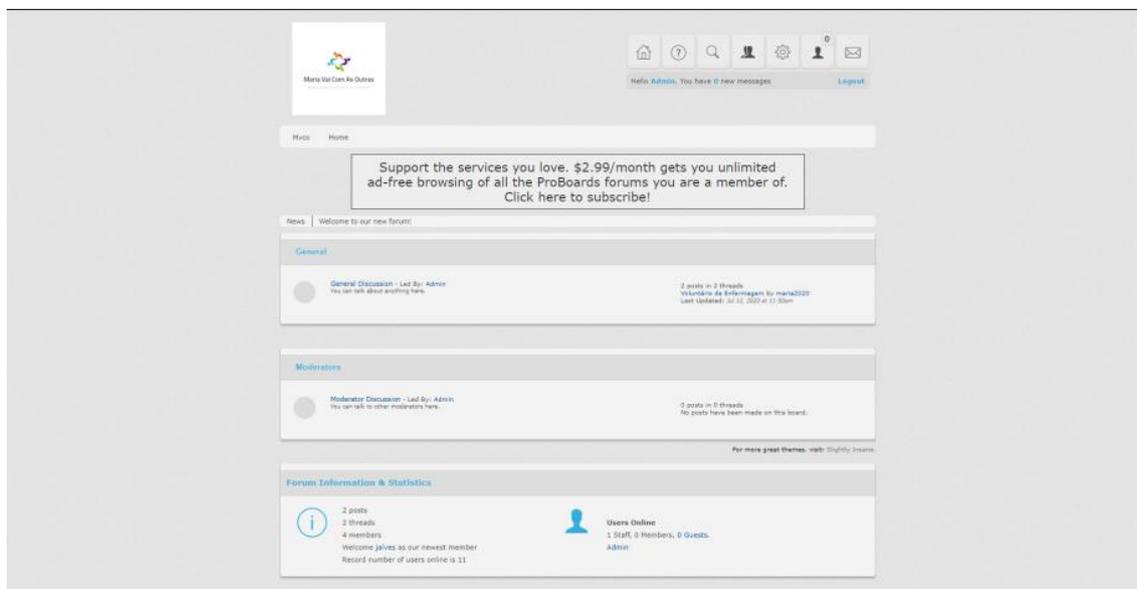


FIGURA 21- FÓRUM LOGIN

“MARIA, VAI COM AS OUTRAS”

MEDIAÇÃO DE SERVIÇOS PARA O TERCEIRO SECTOR

Fórum: Criar *Post*

- **Criar *Post*:** Qualquer utilizador registado poderá criar um *post* desde que cumpra todas as regras impostas.
- **Reponder a um *post* criado:** Qualquer utilizador registado poderá responder a um *post* que esteja dentro do seu interesse.

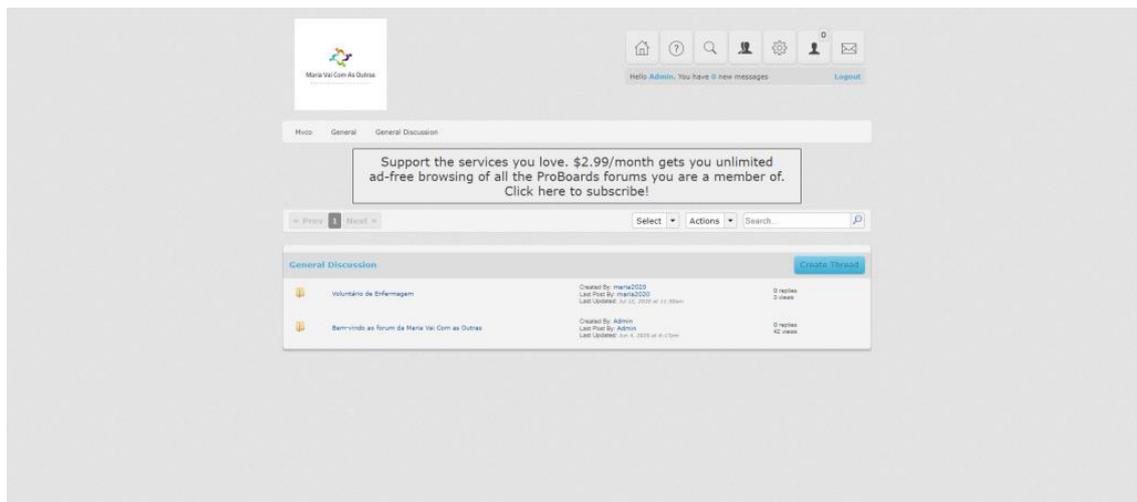


FIGURA 22- FÓRUM CRIAR UM POST PARTE I

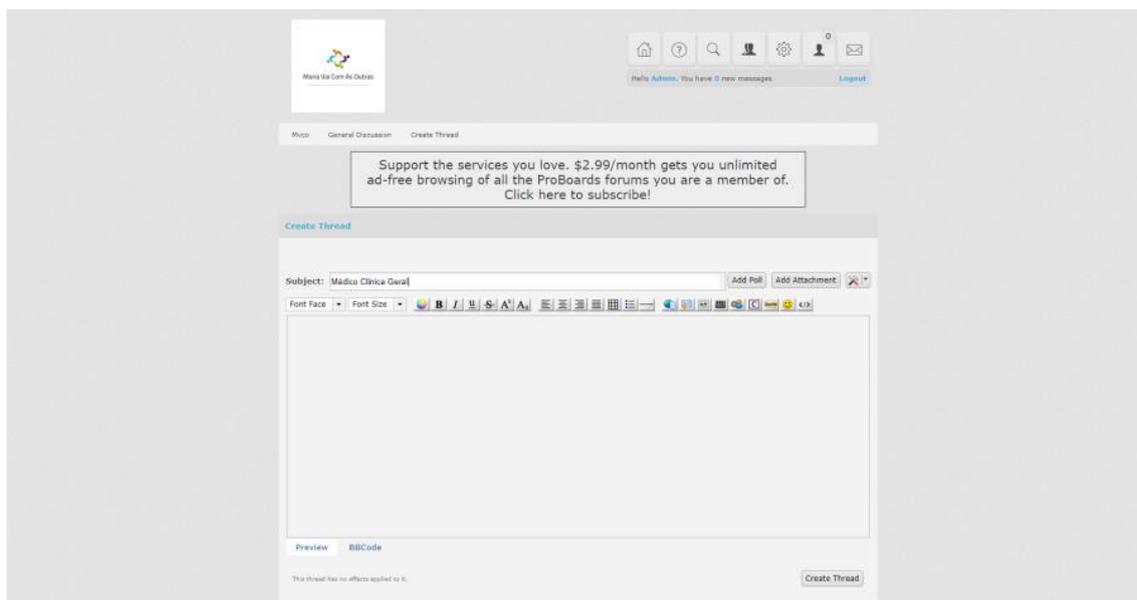


FIGURA 23- FÓRUM CRIAR UM POST PARTE II

“MARIA, VAI COM AS OUTRAS”

MEDIAÇÃO DE SERVIÇOS PARA O TERCEIRO SETOR



FIGURA 24- FORÚM CRIAR UM POST PARTE III

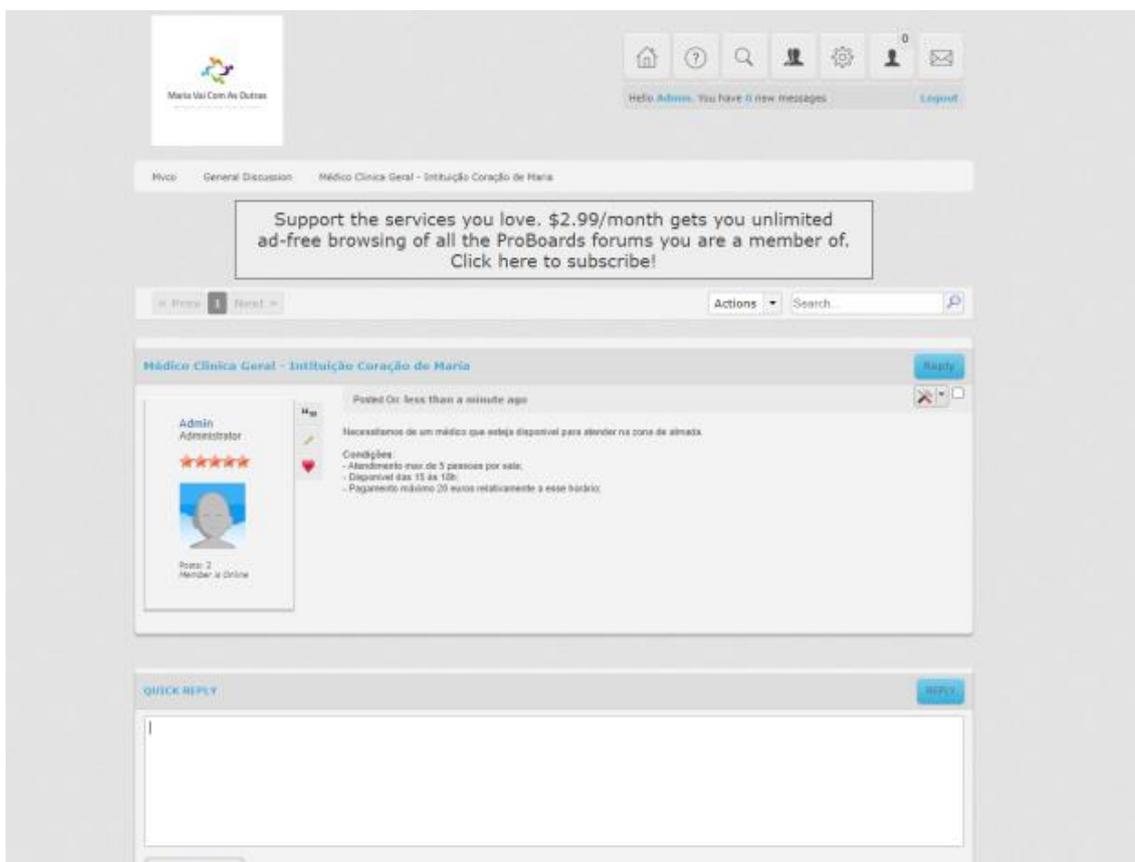


FIGURA 25-FORÚM CRIAR UM POST PARTE IV

5. *Benchmarking*

Plataformas Existentes

Plataformas de *Crowdsourcing*:

A maioria das plataformas de *crowdsourcing* não são concorrentes à solução aqui proposta, uma vez que a sua principal função é alavancar um negócio, produto, ideia ou desenvolvimento a partir da angariação de fundos comunitários, ou micro trabalho online.

Ainda assim, foi útil estudar o respetivo funcionamento e ideologia no que toca à união de recursos para que algo aconteça. Um paralelo de exemplo será na forma como diversos prestadores de serviços se poderão também unir para poderem satisfazer um pedido de uma ISFL ou que vários contratantes se possam unir para sustentar um serviço.

a) **Amazon Mechanical Turk (MTurk)** - Um outro exemplo de *crowdsourcing* e este mais útil para o tipo de solução procurada é a agregação de recursos para trabalhar uma situação complexa/longa. A **MTurk** é um *marketplace* que permite que indivíduos e empresas possam apenas contratar o desempenhar de determinadas tarefas específicas sem que tenham de contratar recursos humanos externos locais. Esta perspetiva é focada no mercado online em que pequenas tarefas (microtasks) são automaticamente distribuídas por uma força de trabalho distribuída pela Internet. Na solução proposta, este tipo de *crowdsourcing* é também útil, mas a **MTurk** não é ideal por se focar em serviços online e ter somente a perspetiva de contratação de recursos por um contratante, não havendo a componente de vários contratantes se juntarem para sustentar um serviço.

b) **Entreajuda** - A Entreajuda é uma associação para o apoio a instituições de solidariedade social e tem como principal objetivo auxiliar as instituições para uma melhor prestação de serviço aos seus utentes. Isto é feito seguindo seis passos:

- 1 – Diagnosticar Problemas e Necessidades;
- 2 – Encontrar Soluções;
- 3 – Mobilizar Parceiros;
- 4 – Mobilizar Voluntários;

“MARIA, VAI COM AS OUTRAS”

MEDIAÇÃO DE SERVIÇOS PARA O TERCEIRO SECTOR

5 – Implementar Soluções;

6 – Avaliar Impactos e Desempenhos.

Tem também outras três associações que compõem este funcionamento, o Banco de Bens Doados, o Banco de Equipamentos e a Bolsa do Voluntariado.

Esta associação dispõe de grandes capacidades para auxiliar instituições individualmente na sua evolução e estabilização, podendo recorrer e coordenar diferentes recursos neste processo. De certa forma, faz o que se pretende a nível de verificação de necessidades e encaminhamento de prestação de serviços, mas requer sempre uma intervenção presencial, agindo como consultora. É um bom exemplo para a solução a criar, no sentido em que a plataforma tecnológica deverá seguir as suas ideologias e funcionamentos.

c) **AirBnb** - *Airbnb* é um serviço que permite que pessoas do mundo inteiro ofereçam suas casas para utilizadores que procuram alojamentos mais em conta em qualquer lugar do mundo. No *Airbnb*, é possível oferecer um apenas um quarto ou a casa completa a outros utilizadores, como também arrendar um espaço, caso seja a sua necessidade ou interesse. Usado por turistas, viajantes e por profissionais, o objetivo deste serviço é os custos mais baixos e na facilidade de uso: arrendar um imóvel sem muita burocracia.

Caso o utilizador precise arrendar um espaço, basta apenas fazer uma procura (tanto no aplicativo como pelo site) para encontrar opções na cidade em que deseja. É possível escolher a partir de preços, observar as datas disponíveis (há casos de utilizadores que oferecem suas casas por curtos períodos e específicos).

Para colocar a arrendar um imóvel, a mecânica é sempre a mesma: é preciso registar o imóvel disponível, especificando informações práticas a seu respeito (se é a casa inteira ou se é apenas um quarto? Qual é período específico, algumas semanas em que vai viajar? O ano inteiro?), deve colocar fotos que mostrem o espaço e descrevê-lo da melhor maneira possível. Detalhes como endereço e localização também são muito importantes.

“MARIA, VAI COM AS OUTRAS”

MEDIAÇÃO DE SERVIÇOS PARA O TERCEIRO SECTOR

O *AirBnb* aceita cartões de crédito, cartões de débito, *PayPal*, etc. É possível usar *Apple Pay*, apenas pelo aplicativo para iOS e há modalidades exclusivas de pagamento oferecidas para alguns países.

Em relação a taxas, o *AirBnb* recebe comissão de 3% de cada reserva e entre 6 a 12% de cada pagamento realizado pelos hóspedes.

d) LinkedIn - O *LinkedIn* é rede social voltada para profissionais, foi lançado oficialmente em maio de 2003 e hoje é uma empresa de capital aberto. A rede conta com 225 milhões de usuários. O *LinkedIn* criou um modelo eficiente para recrutadores e substituiu algumas práticas de seleção tradicionais.

O principal propósito do site é permitir aos utilizadores registados que possam manter uma lista detalhada de contatos de pessoas e que possam ter contacto com várias empresas ou mesmo estar a empregar nelas. As pessoas nessa lista são chamadas de conexões. Os utilizadores podem convidar qualquer um (seja um utilizador do *LinkedIn* ou não) para tornar-se uma conexão. Esta lista de conexões pode então ser usada de várias maneiras:

- Uma rede de contatos acumulada, constituída por ligações diretas, de segundo grau, terceiro e assim por diante, facilita o conhecimento de alguém através de seus contatos mútuos.
- Isso pode ser usado para encontrar trabalhos, pessoas e oportunidades recomendadas por qualquer um na sua rede de contatos.
- Empregadores podem listar trabalhos e procurar por potenciais candidatos.
- Todos os candidatos a emprego podem rever o perfil de contratação e descobrir qual dos seus contatos existentes poderia apresentá-lo aos empregadores.

O modelo de negócios do *LinkedIn* segue o conceito de *Freemium* (gratuito + premium). Isto é, podemos criar uma conta gratuita ou fazer uma assinatura por mês. No caso do premium, as vantagens em tê-lo é a possibilidade de ter recursos adicionais, isto é, enviar mensagens para quem não é seu contato directo ou ver quem viu o seu perfil.

Concorrentes	Vantagens	Desvantagens
Amazon Mechanical Turk (MTurk)	A MTurk é um mercado de crowdsourcing que possibilita que pessoas ou empresas usem inteligência humana para	A MTurk não ser ideal por se focar em serviços online e ter somente a perspectiva de contratação

“MARIA, VAI COM AS OUTRAS”

MEDIÇÃO DE SERVIÇOS PARA O TERCEIRO SECTOR

	poderem realizar tarefas que os computadores não podem realizar atualmente.	de recursos por um contratante, não havendo a componente de vários contratantes se juntarem para sustentar um serviço
Entrajuda	Esta associação dispõe de grandes capacidades para auxiliar instituições individualmente na sua evolução e estabilização podendo recorrer e coordenar diferentes recursos neste processo.	A desvantagens da plataforma Entrajuda é o facto de não conseguir chegar a todo o público-alvo que deseja.
AirBnb	<p>Criação Gratuita do Anúncio - Ao contrário de outras plataformas que exigem o pagamento de uma anuidade, anunciar no Airbnb é grátis. Os anfitriões do Airbnb pagam uma taxa de 3% do valor da reserva. Este valor surge apenas quando uma reserva é confirmada. É muito inferior aos praticados pelos concorrentes que também têm esta modalidade de pagamento.</p> <p>App para iPhone ou Android fácil de usar - Para que o processo de gestão de reservas seja feito de uma forma mais eficaz, o Airbnb lançou uma App que pode ser instalada em iPhone ou Android. Assim, é possível levar o Airbnb para todo o lado e a qualquer momento poderá aceitar pedidos de reserva, responder a mensagens de um hóspede ou receber todo o tipo de alertas relacionados com a administração da sua propriedade. Poderá ainda escolher receber este tipo de notificações, também, por e-mail ou por mensagem escrita. Desta forma não há desculpas para não ter uma excelente taxa de resposta aos seus pedidos de reserva.</p>	Imprevistos - O Airbnb permite que os anfitriões escolham suas políticas de cancelamento e a maioria escolhe a moderada (com 50% de reembolso) ou a rigorosa (sem reembolso). Ou seja, se acontecer imprevistos, o app é inflexível e o cliente acaba por perder a sua reserva, ficando sem lugar para se alojar.

“MARIA, VAI COM AS OUTRAS”

MEDIÇÃO DE SERVIÇOS PARA O TERCEIRO SECTOR

	<p>Interação com pesquisas do Google - Os anúncios do Airbnb são indexados pelo maior motor de pesquisas do mundo: o Google. Isto faz com que um viajante que procure informações genéricas sobre o seu próximo destino de viagem possa encontrar o anúncio do seu imóvel e optar por reservá-lo.</p>	
LinkedIn	<p>Promover a empresa - A instituição é promovida nos mais variados canais em que actua. Ora, o LinkedIn surge como uma poderosa ferramenta para que os produtos e serviços da empresa sejam compartilhados.</p> <p>Conseguir novos clientes - O LinkedIn tem uma grande concentração de profissionais. Depois de definir qual é o tipo do cliente ideal, a empresa poderá procurar por eles, utilizando os recursos presentes na ferramenta, como as procuras avançadas.</p>	<p>Preço de anúncios mais elevado do que outras plataformas; Não é utilizado diariamente, como outras redes sociais.</p>
MVCO	<p>É uma plataforma onde apresenta um sistema de cariz social, de forma auxiliar instituições e utentes. A plataforma está assente numa tecnologia em que a sua implementação é fácil, tal como a sua manutenção.</p> <p>Pode ser utilizado via <i>web</i>, telemóvel e tablet, tanto em sistema Android e iOS.</p>	<p>A principal desvantagem desta plataforma tem haver com o facto de ser dependente financeiramente, pois é um risco bastante elevado, por não haver meios de autossustento, porque as receitas não são constantes. E, desta forma, poderá ser complicado satisfazer as necessidades de todos aqueles que necessitam de cuidados e que procurem os seus serviços.</p>

FIGURA 26- TABELA DE COMPARAÇÃO DAS DIFERENTES PLATAFORMAS

6. Método e Planeamento

O método que realizamos para o desenvolvimento do trabalho final de curso (TFC), foi realizar reuniões presenciais, via *Skype e Zoom* com o nosso orientador, de modo a linear as etapas que seriam esperadas realizar para elaboração deste projeto. As reuniões que foram realizadas, decorreram durante as entregas do relatório entregues ao longo do ano letivo 2019/2020. Nessas reuniões, abordaram-se assuntos como:

- Escolha da ferramenta que se iria utilizar para o desenvolvimento da plataforma;
- Definição dos meios de autossustento da plataforma;
- Elaboração dos requisitos que estariam relacionados com o desenvolvimento da plataforma;
- Implementação e desenvolvimento do *website*.

Em relação ao cumprimento do calendário, conseguimos cumprir no primeiro semestre a tudo o que nos propusemos. Relativamente às entregas realizadas no segundo semestre, não nos foi possível cumprir com tudo o que tínhamos proposto fazer, nem cumprir o calendário como gostaríamos, devido às limitações que encontramos para o desenvolvimento do *site*. É de se referir que, devido à exigência sentida em aulas e trabalhos ao longo deste último semestre, que teve impacto no atraso da entrega do trabalho final de curso.

Elaboração do TFC										
Nome	Status	Data	Data 1	Data 2	Data 3	Data 4	Data 5	Data 6	Data 7	Data 8
Reuniões com o Orientador	Fecho	2019-10-30	2019-11-20	2019-11-24	2019-12-26	2020-01-17	2020-03-11	2020-04-15	2020-04-23	2020-06-06
Implementação e desenvolvimento em Wordpress	Fecho	2019-11-21	2019-12-21	2020-01-16	2020-02-20	2020-05-15	2020-06-18	2020-07-09		
Identificação do Problema	Fecho	2019-10-30	2019-11-15	2019-12-14	2020-01-08	2020-02-06	2020-03-13	2020-04-30		
Viabilidade e Pertinência	Fecho	2019-11-07	2019-12-05	2020-01-02	2020-02-13	2020-03-14	2020-05-08	2020-06-12		
Levantamento e Análise dos Requisitos	Fecho	2019-12-05	2020-01-09	2020-02-29	2020-03-12					
Elaboração do relatório	Fecho	2019-10-24	2020-03-13							
Solução Proposta	Fecho	2019-10-30	2019-11-24	2019-12-13	2020-01-16	2020-02-14	2020-03-14	2020-04-17	2020-05-06	2020-06-12
Desenvolvimento da Plataforma MVCD	Fecho	2019-11-01	2019-12-21	2020-01-24	2020-02-06	2020-03-20	2020-04-16	2020-05-16	2020-06-13	2020-07-12
Sustentabilidade da Plataforma	Fecho	2019-10-25	2019-10-31	2019-11-22	2019-12-13	2020-01-17	2020-02-13	2020-03-13	2020-04-10	2020-05-15
Test Case	Fecho	2020-03-12	2020-04-10							
Arquitetura Proposta	Fecho	2019-10-25	2019-11-22	2019-12-13						
Recomendações para o futuro desenvolvimento	Fecho	2020-03-12	2020-07-12							
Benchmarking	Fecho	2019-11-14	2019-12-12	2020-01-16						
Plataformas Existentes	Fecho	2019-11-04	2019-12-12	2020-01-17	2020-02-13	2020-03-13	2020-04-10	2020-05-14		
Plataformas de Crowdsourcing	Fecho	2020-01-17	2020-02-14	2020-03-13						

FIGURA 27- PLANEAMENTO DO TRABALHO DE FINAL DE CURSO

7. Resultados

Na realização deste trabalho, foi possível fazer uma análise a um tema proposto e levantamento de requisitos. Alguns dos requisitos elaborados por nós são superiores ao âmbito deste TFC, tendo sido definidos por coerência de possíveis evoluções ou sugestões para trabalhos futuros.

Esta análise permitiu, não apenas definir regras para as operações básicas desta plataforma, mas também foi possível propor soluções para os problemas mais críticos de uma solução deste tipo:

- Solução proposta (Ver capítulo 4. Solução desenvolvida);
- Regras/ mecanismos da mediação automática ou semiautomática: Apesar nesta fase inicial do projeto não ser de todo possível realizarmos a mediação de serviços de forma automática, uma vez que será necessário a intervenção humana.
- Sustentabilidade da plataforma: Estimativa de custo presentes numa plataforma deste género e as suas possíveis formas de autossustento.
- Aplicabilidade da solução em casos reais: Presente na estrutura de custos.

Como já referimos anteriormente, desenvolveu-se uma plataforma em *WordPress*, onde tivemos bastantes limitações, e por isso, não nos foi possível desenvolver a mediação automática. Para conseguirmos realizar a mediação automática teríamos que ter acesso aos *plugins* e os mesmos tem um valor acrescentado.

Em relação à realização dos testes com utilizadores ao nosso *website*, utilizámos a ferramenta da google: o *GoogleForms*. O *GoogleForms* é uma ferramenta que permite realizar questionários e formulários. Desta forma, realizamos um questionário que partilhamos com indivíduos que utilizam *internet* no seu dia a dia. Este questionário foi enviado aos participantes através das nossas redes sociais e também a pessoas conhecidas.

Para concretização deste questionário, realizámos um guião para testar o funcionamento do nosso *website*, este guião encontra-se presente na figura 30.

“MARIA, VAI COM AS OUTRAS”

MEDIAÇÃO DE SERVIÇOS PARA O TERCEIRO SECTOR

Questionário Inicial

Idade *

<18

18-24

25-29

30-39

40-49

50-59

>60

Sexo *

Feminino

Masculino

Outro

Com que frequência utiliza dispositivos com acesso à internet? *

Todos os dias

Cerca de uma vez por semana

Cerca de uma vez por mês

Não utilizo

FIGURA 28- QUESTIONÁRIO PARTE 1

“MARIA, VAI COM AS OUTRAS”

MEDIAÇÃO DE SERVIÇOS PARA O TERCEIRO SECTOR

Questionário de Satisfação
Numa escala de 1 a 5, sendo 1 nada confuso e 5 muito confuso, como se sentiu ao completar as seguintes tarefas:

Primeira Tarefa (Aceder aos contactos da MVCO) *

1
 2
 3
 4
 5

Segunda Tarefa (Através do site da MVCO, aceder e criar um post no fórum MVCO) *

1
 2
 3
 4
 5

Terceira Tarefa (Aceder às especialidades de saúde): *

1
 2
 3
 4
 5

No geral, como se sentiu ao utilizar a nossa interface? O que pensa que pode ser melhorado na mesma?

A sua resposta _____

Submeter

FIGURA 29- QUESTIONÁRIO PARTE 2

“MARIA, VAI COM AS OUTRAS”

MEDIAÇÃO DE SERVIÇOS PARA O TERCEIRO SECTOR

Tarefas a realizar
1ª Tarefa 1. Aceder ao website da MCVO, que se encontra acima; 2. Enviar um comentário/mensagem para a MVC0;
2ª Tarefa 1. Aceder ao website da MCVO, que se encontra acima; 2. Aceder ao fórum MVC0; 3. Fazer registo no fórum; 4. Criar um post;
3ª Tarefa 1. Aceder ao website da MCVO, que se encontra acima; 2. Aceder às Especialidades de Saúde;

FIGURA 30- GUIÃO

Após a realização do guião foi pedido aos utilizadores que respondessem a questões e realizem tarefas no nosso site.

Análise dos resultados obtidos através do questionário realizado:

- Em relação à primeira questão que era relacionada com o sexo, tivemos uma distribuição bastante homogénea, mas em relação aos utilizadores que realizaram o teste existem mais utilizadores do sexo masculino.

Sexo
10 responses

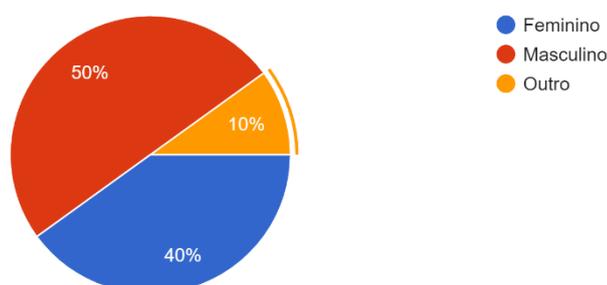


FIGURA 31- DISTRIBUIÇÃO DO SEXO DOS UTILIZADORES QUE REALIZARAM OS TESTES

“MARIA, VAI COM AS OUTRAS”

MEDIAÇÃO DE SERVIÇOS PARA O TERCEIRO SECTOR

- As idades das pessoas que responderam aos questionários, podemos visualizar que grande parte são pessoa jovens adultos com idade idades entre os 18 aos 49 anos.

Idade

10 responses

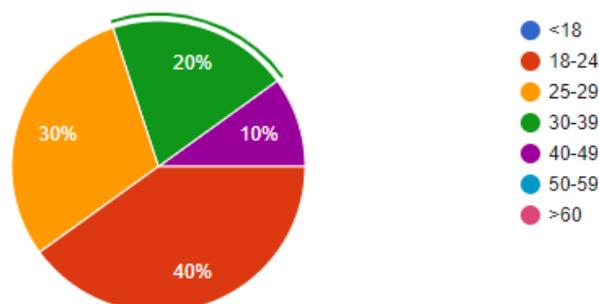


FIGURA 32 - DISTRIBUIÇÃO DAS IDADES DOS UTILIZADORES QUE REALIZARAM OS TESTES

- Todos os utilizadores que realizaram os testes, utilizam dispositivos móveis diariamente.

Com que frequência utiliza dispositivos com acesso à internet?

10 responses

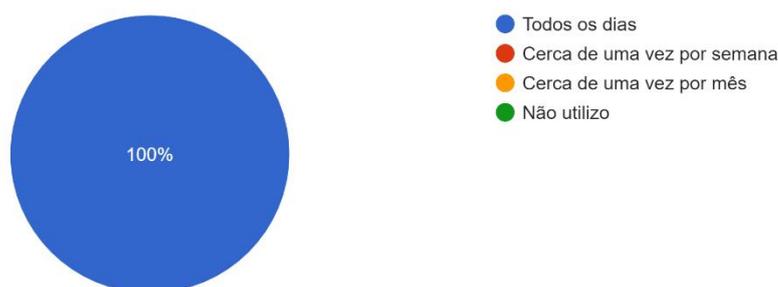


FIGURA 33- FREQUÊNCIA DE UTILIZAÇÃO DE DISPOSITIVOS MÓVEIS COM ACESSO À INTERNET DOS UTILIZADORES DOS TESTES

- Em relação à primeira tarefa que pedimos para os utilizadores realizarem, mais de metade acho que a tarefa era de fácil execução e que estava bastante intuitivo de entender o que era pedido.

“MARIA, VAI COM AS OUTRAS”

MEDIAÇÃO DE SERVIÇOS PARA O TERCEIRO SECTOR

Primeira Tarefa (Aceder aos contactos da MVCO)

10 responses

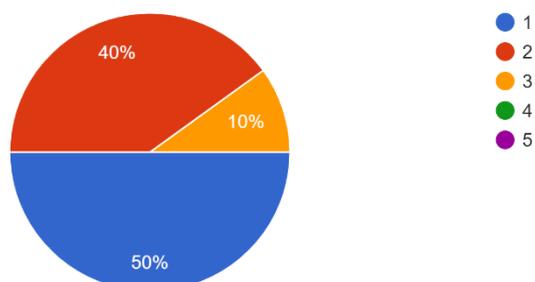


FIGURA 34- DIFICULDADE DE REALIZAÇÃO DA PRIMEIRA TAREFA

- Em relação à segunda tarefa pedida tivemos, uma grande diversidade de respostas, sendo que para alguns foi uma tarefa bastante intuitiva de realizar, mas para outros foi mais complexa.

Segunda Tarefa (Através do site da MVCO, aceder e criar um post no fórum MVCO)

10 responses

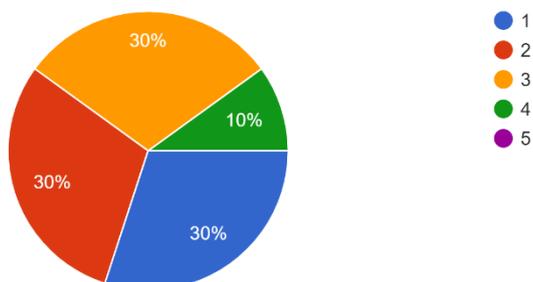


FIGURA 35- DIFICULDADE DE REALIZAÇÃO DA SEGUNDA TAREFA

“MARIA, VAI COM AS OUTRAS”

MEDIAÇÃO DE SERVIÇOS PARA O TERCEIRO SECTOR

- Em relação à terceira e última tarefa pedida a todos os utilizadores, à exceção de um, foi uma tarefa fácil de realizar.

Terceira Tarefa (Aceder às especialidades de saúde);

10 responses

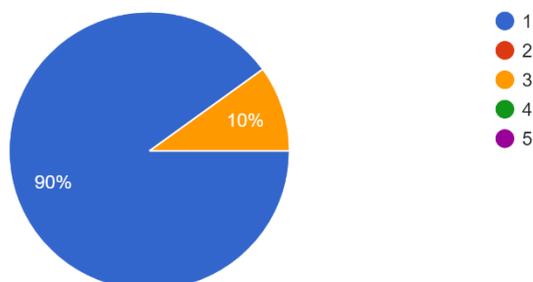


FIGURA 36- DIFICULDADE DE REALIZAÇÃO DA TERCEIRA TAREFA

- Na figura seguinte, é possível visualizar o feedback obtido pelos utilizadores que realizaram os testes.

No geral, como se sentiu ao utilizar a nossa interface? O que pensa que pode ser melhorado na mesma?

6 responses

O site é bastante perceptível e acessível. Apoio a causa!
O site é bastante simples e intuitivo de usar. No entanto tem aspectos a melhorar futuramente.
Em termos gerais está bom. O fórum também
Simples e intuitiva na sua grande parte. O único defeito, na minha opinião, é que certas funcionalidades não estão correctamente catalogadas, como por exemplo, na secção de Contactos pode-se escrever comentários.
Acho a interface muito interativa, de facil utilizacao, e com bom design
Site bastante intuitivo e de fácil manuseamento

FIGURA 37- FEEDBACK DOS UTILIZADORES AO SITE

8. Conclusões e trabalhos futuros

Dificuldades

Podemos concluir, após esta última fase, que o nosso trabalho poderia ser melhorado se tivéssemos tido oportunidade de ter um serviço de hospedagem, se este não tivesse custos associados. Apesar do grupo ter realizado um grande esforço para contornar esta limitação, efetuámos um trabalho de pesquisa bastante exaustivo, por forma a verificar se seria possível encontrar algum serviço de hospedagem que fosse gratuito, ou seja, que nos permitisse ter acesso aos *plugins* necessários para a realização todos os objetivos a que nos propusemos na fase inicial deste projeto.

Como já referimos em pontos anteriores, o serviço de hospedagem que seria mais viável para este projeto seria *Bluehost*, sendo este recomendado pelo próprio *WordPress*. Se tivéssemos tido a oportunidade de utilizar este serviço de hospedagem, não só conseguiríamos implementar os seguintes *plugins*, como iríamos por o site mais funcional e cumprir com todos os nossos requisitos:

- Segurança:
 - *Wordfence*: este *plugins* serve para reforçar a segurança no nosso site. O *wordfence* inclui uma firewall de terminal e um *scannerd malware* que foram criados desde o seu início de forma a proteger o *WordPress*. O *feed* de defesa contra possíveis ameaças fornece ao *Wordfence* as mais recentes regras de *firewall*, as assinaturas de *malware* e endereços de IP duvidosos de modo a obter o nosso site sempre seguro. Esta solução de segurança em *WordPress* é a mais aquela que abrange mais recursos disponível.
- Editor:
 - *Elementor*: este *plugins* tem como objetivo tratar na estética do nosso site sem preocupação do uso de código para o fazer. O *elementor* é o mais avançado construtor de páginas de sites através duma interface de arrastar e largar. Cria *websites* com uma imagem ideal em tempo recorde. Pode ser utilizado para qualquer tema, qualquer tipo de página e também para qualquer design.
- Login/Registo:

“MARIA, VAI COM AS OUTRAS”

MEDIAÇÃO DE SERVIÇOS PARA O TERCEIRO SECTOR

- *Profile Builder: Plugin* usado para criarmos formulários de registo e login de maneira a que os utilizadores realizem um registo no site e este guarde as credenciais na base de dados para que após o registo o utilizador possa ter acesso ao conteúdo existente após realizar login com os seus dados.
- Fórum:
 - *bbPress*: O *bbPress* é fácil de ser integrado, de utilização e foi desenvolvido para ser dimensionado com a crescente comunidade. Adicionalmente é extremamente simples, mas as suas funcionalidades podem ser infinitamente poderosas para um software de fórum.
- Proteção de dados Pessoais:
 - *GDPR Cookie Consen*: O *plugin GDPR Cookie Consent* iria ajudar-nos a torna o nosso site compatível com o RGPD. Este *plugin* veio com imensos recursos, ideal para manter o nosso site dentro das normas legais relativamente a proteção de dados.
- Backups:
 - *UpdraftPlus*: O *updraftPlus* é um *plugin* que simplifica os *backups* e posteriormente o seu restauro. Este é o *plugin* de *backup* mais popular por permitir fazer backup dos nossos arquivos e base de dados na nuvem e restaurar com apenas um clique.
- Redução de Spam:
 - *Akismet*: Este *plugin* irá verificar os comentários existentes no site e enviar o formulário gerado para o banco de dados global de spam para impedir que seja publicado conteúdo indesejado no site. Este *plugin* também irá aumentar ainda mais a segurança no nosso site.
- Doações e Angariação de Fundos:
 - *Give*: Este *plugin* permite que seja possível realizarem doações para a nossa causa e gerir o dinheiro que se ganha dos donativos.
- Gestão de publicidade no website:
 - *WP-Insert*: O *plugin WP-Insert* tem como objetivo gerir a publicidade nos websites. Este permite que possamos posicionar a

“MARIA, VAI COM AS OUTRAS”

MEDIAÇÃO DE SERVIÇOS PARA O TERCEIRO SECTOR
publicidade em qualquer lugar no nosso site, por exemplo seja
abaixo ou dos lados do conteúdo dos nossos artigos.

Mas para além da dificuldade relativamente à elaboração do site, também houve uma enorme dificuldade em conseguir arranjar meios de autossustento para esta causa. Ou seja, nos dias de hoje, apesar de cada vez mais as pessoas estarem solidárias com quem mais necessita, também é preciso ter em atenção aos serviços que são prestados, já que as pessoas que prestam esses serviços são profissionais que tem formação nessa área, mas também o conhecimento. Logo, esses profissionais devem ser premiados com remunerações, quer sejam médicos ou enfermeiros. Por forma a ter uma noção mais realista de como esta área funciona e de como esses profissionais pensam desta causa. Realizamos um questionário, no *GoogleForms* e concluímos que em 16 respostas que obtivemos de recém-licenciados em enfermagem e medicina 87,5% apoiava esta causa e acha que a mesma seria útil para o terceiro setor sendo que mais de metade apoiava esta causa sendo voluntário e o restante a ser prestador de serviços.

Por isso, achamos que este projeto tem viabilidade, sendo este de bastante complexidade, pois os seus custos fixos são bastantes elevados para uma organização que não tem como principal objetivo de gerar lucros, mas sim, de apoiar causas sociais e sobreviver de doações, de economia partilhada, voluntários, etc.

Recomendações para Trabalhos Futuros

Para trabalhos futuros gostávamos, para quem fosse desenvolver este projeto, que conseguisse avançar em *WordPress*, pois achamos que esta plataforma é bastante fácil e intuitiva de utilizar, no entanto, tinham de ter acesso a um serviço de hospedagem pago. Tal como já foi citado, é preciso ter conhecimentos relativamente ao *WordPress*, já que nos dias que decorrem, é uma mais valia em termos profissionais, por ser cada vez mais reconhecido a nível tecnológico. No caso de não ser possível desenvolver em *WordPress*, achamos que seria possível através da *framework* **Angular**, sendo esta escrita em TypeScript, HTML e CSS. A *framework* **Angular**, ajuda-nos a criar *Single-Page Applications* com uma qualidade e produtividade rápida e eficaz. Alguns outros pontos dessa plataforma que merecem destaque é o fato de que ela ser *open source*, possui uma grande comunidade, existem várias empresas a utilizar e tem muito material de estudo para quem se deseja aperfeiçoar.

“MARIA, VAI COM AS OUTRAS”

MEDIAÇÃO DE SERVIÇOS PARA O TERCEIRO SECTOR

Em relação à hospedagem do *website*, poderia-se utilizar o **FIREBASE** da Google, já que possuem diversos serviços que são de: Database, Hosting, Cloud, GAnalytics e Managed Services. Existe dois pacotes, sendo um deles gratuito, o que numa fase inicial deste projecto é bastante útil. Já se for caso de mudar para o outro plano, esse permite aumentar conforme os utilizadores e os seus preços são bastante acessíveis. Para este efeito, poderíamos utilizar a *Cloud*, pelo facto de não necessitar de infraestrutura, ou seja, é feito em forma de virtualização dela. Isto é, os dados são hospedados num conjunto de máquinas que compartilham a capacidade de processamento e armazenamento, e estão conectadas pela web. Tornar os serviços sem qualquer efeito impeditivo e mesmo com manutenção permanecem sempre ligados. Em termos de custo é bastante inferior às outras opções. É um modelo escalável, ou seja, evolui conforme o seu tamanho e necessidade, ou seja, se houver um fluxo maior de utilizadores, a plataforma adapta-se a esse tipo de necessidade. Também é uma das opções mais seguras, já que um servidor *cloud* é administrado pela Google, que tem o foco do seu negócio nesse tipo de solução.

No entanto, achamos que a melhor solução possível para o seu desenvolvimento, seria escrita de código e o uso da Inteligência Artificial, já que iria ajudar no *Smart Contract* com a mediação automática sem intervenção humana.

Achamos que futuramente seria interessante haver uma ligação com uma ISFL que apoiem esta causa, de modo a ter um conhecimento maior daquilo que atualmente acontece neste tipo de causas e entender como é possível criar parceiras com as mesmas, bem como com prestadores de serviços de saúde.

Este projeto é de amplitude, já que vai desde da gestão da sustentabilidade da plataforma até ao desenvolvimento da tecnologia, por isso seria recomendado para futuros trabalhos uma associação entre alunos de engenharia informática e informática de gestão. Isto é, os alunos de engenharia informática estariam mais centrados na componente da inteligência artificial e *Back-end/Front-end* sendo que os alunos de informática de gestão estariam mais focados na construção dos requisitos, sustentabilidade da plataforma e a implementação do *blockchain* nos *smart contracts*.

Bases de conhecimento pra o desenvolvimento do TFC

Para realização do nosso trabalho final de curso tentamos pôr em prática os conhecimentos que fomos adquirindo ao longo destes três anos. Para isto utilizamos conhecimentos das disciplinas como:

- FSI (Fundamentos de Sistemas de Informação): conceitos de sistemas de informação empresariais que serviram de apoio, apesar de forma e escala diferentes, à análise deste trabalho.
- TPM (Teoria e Prática de Marketing): Análise de fatores económicos, sociodemográficos e tecnológicos aplicáveis em cenários reais.
- ACS (Análise de conceção de sistemas): Análise aos casos de estudo.
- ES (Engenharia de Software): Levamento e escrita dos requisitos
- IHM (Interação Humano-Máquina): Permitiu termos em atenção ao desenho da plataforma tendo como foco a possibilidade dos utilizadores menos experientes e que se sentissem com menos conforto na utilização do site.
- GF (Gestão Financeira): Permitiu a que se cria um plano de negócio, ou seja, termos um plano definido de autossustento para a nossa plataforma. Mas também a termos em consideração os custos fixos e variáveis deste negócio.

Bibliografia

➤ **Proposta Base:**

- L. Gomes, “Maria, vai com as outras!” - Mediação de serviços para o Terceiro Sector, 2013.

➤ **Guias para a estruturação do relatório:**

- L. Gomes, P. Alves e R. Ribeiro, “Estrutura do Relatório”, “Critérios de Avaliação” e “Artefactos a entregar (deliverables)” em REGULAMENTO DO TRABALHO FINAL DE CURSO (TFC) - LICENCIATURAS ENGENHARIA INFORMÁTICA (LEI) e INFORMÁTICA DE GESTÃO (LIG) - 2019/2020 - 2º Semestre, p.9 a 13, 2019

- IEEE, “How to Cite References: IEEE Documentation Style”. Disponível mediante autenticação:

https://secure.grupolusofona.pt/ulht/moodle/pluginfile.php/661672/mod_resource/content/2/IEEE%20Citation%20Guidelines.pdf

➤ **Informações e recursos de suporte ao trabalho:**

- **Wordpress.** Disponível em: <http://www.wordpress.com/>, [Acedido Nov. 6, 2019].
- **Entrajuda.** Disponível em: <http://www.entrajuda.pt/>, [Acedido Nov. 6, 2019].
- **Mediação de Serviços para o Terceiro Sector,** Copyright de Carlos Miguel Marcos e Daniel Filipe Bertelo, ULHT, [Acedido Nov. 6, 2019].
- **Amazon,** “Amazon Mechanical Turk”. Disponível: <https://www.mturk.com/>, [Acedido Nov. 6, 2019].
- **Pordata.** Disponível em: <http://www.pordata.com/>, [Acedido Nov. 6, 2019].

“MARIA, VAI COM AS OUTRAS”

MEDIAÇÃO DE SERVIÇOS PARA O TERCEIRO SECTOR

- **Fundação Francisco Manuel dos Santos.** Disponível em: <http://nascereportugal.ffms.pt/#cada-vez-menos>, [Acedido Nov. 6, 2019].
- **INE,** Disponível em: https://www.ine.pt/xportal/xmain?xpgid=ine_main&xpid=INE, [Acedido Nov. 6, 2019].
- **Segurança Social.** Disponível em: <http://www.seg-social.pt/inicio>, [Acedido Nov. 6, 2019].
- **AirBnb.** Disponível em: <https://canaltech.com.br/curiosidades/Airbnb-Plataforma-de-de-hospedagens-traz-opcoes-para-todo-o-tipo-de-turista/>, [Acedido Nov. 6, 2019]., <https://pt.wikipedia.org/wiki/Airbnb>, [Acedido Nov. 6, 2019]. E <https://www.airbnb.pt/>, [Acedido Nov. 6, 2019].
- **LinkedIn.** Disponível em: <https://www.superempreendedores.com/web/infograficos/a-historia-de-sucesso-do-linkedin-infografico/>, [Acedido Nov. 6, 2019], <https://pt.wikipedia.org/wiki/LinkedIn>, [Acedido Nov. 6, 2019], <http://elespectadordigital.com/modelo-de-negocio-de-linkedin-red-social/> E <https://www.linkedin.com/>, [Acedido Nov. 6, 2019].
- **FIREBASE.** Disponível em: <https://firebase.google.com/docs/firestore/>, [Acedido JUN. 26, 2020].
- **ANGULAR.** Disponível em: <https://angular.io/>, [Acedido JUN. 26, 2020].
- **WORDPRESS PLUGINS.** Disponível em: <https://rockcontent.com/blog/melhores-plugins-de-wordpress/>, [Acedido JUN. 20, 2020], <https://fredericolopes.com/a-minha-lista-dos-melhores-plugins-wordpress/>, [Acedido JUN. 20, 2020].
- **REMUNERAÇÕES PROFISSIONAIS SAÚDE.** Disponível em: <https://dre.pt/home/-/dre/114913090/details/maximized>, [Acedido JUN. 20, 2020],

“MARIA, VAI COM AS OUTRAS”

MEDIAÇÃO DE SERVIÇOS PARA O TERCEIRO SECTOR

<https://magg.sapo.pt/atualidade/atualidade-nacional/artigos/quanto-ganham-afinal-os-medicos-e-enfermeiros-em-portugal-muito-pior-do-que-pensa>, [Acedido JUN. 20, 2020].

- **REMUNERAÇÕES INFORMÁTICO/CONSULTORA.** Disponível em: <https://www.bspconsulting.pt/contratos-avencas>, [Acedido JUN. 20, 2020].

- **Blockchain** Disponível em: <https://pt.wikipedia.org/wiki/Blockchain> [Acedido JUN. 20, 2020].

- **Smart Contract** Disponível em: https://pt.wikipedia.org/wiki/Contrato_inteligente [Acedido JUN. 20, 2020].

9. Anexos

- Ficheiro Excel “Requisitos_MVCO.xlsx”;