



Offer and Demand Portal for Residential Services

Renata dos Santos Malek, Ricardo Oyakawa and
Washington Sidney da Silva

EasyChair preprints are intended for rapid dissemination of research results and are integrated with the rest of EasyChair.

November 15, 2020

PORTAL DE OFERTA E PROCURA PARA SERVIÇOS RESIDENCIAIS

Renata dos Santos Malek¹, Ricardo Satoshi Oyakawa², Washington Sidney da Silva³

Faculdade de Tecnologia da Zona Leste, Avenida Águia de Haia, 2983. Cidade A.E. Carvalho, CEP 03694-000, São Paulo-SP, Brasil, renata.malek@fatec.sp.gov.br¹, ricardo.satoshi@fatec.sp.gov.br², washington.silva17@fatec.sp.gov.br³.

RESUMO. O presente trabalho acadêmico trata a respeito da necessidade da criação de um portal de internet voltado para facilitar a comunicação entre profissionais de serviços residenciais e clientes que necessitam desse serviço. Alguns fatores apontam para a viabilidade do projeto, como o massivo uso da tecnologia para apoiar as atividades do dia-a-dia e a dificuldade de se encontrar prestadores de serviços para determinados fins.

Com as mudanças no cotidiano por conta da pandemia do coronavírus, as pessoas passam mais tempo em casa e identificam coisas que podem ser mudadas ou melhoradas, mas nem sempre é possível realizar esses ajustes com as próprias mãos. Nesse momento, uma ferramenta que auxilie na busca de prestadores de serviço para execução dessas pequenas obras se mostra mais importante.

Nas páginas que seguem, são exibidas algumas informações sobre a construção civil, sobre a busca por informações, dentre outros assuntos relacionados e relevantes para o tema. Também foi incluída uma pesquisa de campo que evidencia a necessidade de um canal de comunicabilidade, com exposição dos resultados obtidos. Será possível localizar um comparativo entre alguns serviços do mesmo ramo que já estão disponíveis no mercado, dos quais é possível identificar pontos de inspiração e a falta de algumas funcionalidades, o que evidencia a necessidade de um portal mais completo, para atender a demanda de forma satisfatória. Ao final, é apresentado um modelo de solução para os problemas discutidos, que será desenvolvido ao longo dos próximos meses, contando com ajustes à medida que houver necessidade.

Palavras-chave. *Construção Civil, Serviços Residenciais, Comunicação.*

ABSTRACT. This academic paper deals with the need to create an internet portal aimed at facilitating communication between residential service professionals and customers who need this service. Some factors point to the project's feasibility, such as the massive use of technology to support day-to-day activities and the difficulty of finding service providers for certain purposes.

With daily changes due to the coronavirus pandemic, people spend more time at home and identify things that can be changed or improved, but it is not always possible to make these adjustments with their own hands. At this moment, a tool that helps in the search for service providers for the execution of these small works is more important.

On the pages that follow, some information about the construction industry is displayed, about the search for information, among other related and relevant subjects. A field survey was also included that highlights the need for a communicability channel, with exposure of the results obtained. It will be possible to find a comparison between some services in the same industry that are already available in the market, from which it is possible to identify points of inspiration and the lack of some features, which highlights the need for a more complete portal, to meet the demand satisfactory. At the end, a solution model for the problems discussed is presented, which will be developed over the next few months, with adjustments as necessary.

Keywords. *Civil Construction, Home Services, Communication.*

1. INTRODUÇÃO

Este trabalho trata sobre o tema “Serviços Residenciais”, fazendo uma dupla abordagem: mostra o lado do “cliente”: pessoa que necessita de algum tipo de serviço residencial (encanador, electricista etc.), e também o lado do “profissional prestador de serviços”: pessoa capacitada com conhecimentos técnicos e habilidades manuais, que realiza trabalhos em edifícios residenciais e/ou comerciais mediante contratação.

É um assunto muito amplo, porém, a proposta descrita aqui está reservada a tratar da comunicação entre um cliente e um profissional.

Com a tecnologia da informação avançando a cada dia, se torna essencial e prático usufruir dos seus benefícios: um deles é a melhoria na comunicação.

Cerca de alguns anos atrás, para se conseguir uma informação, as pessoas recorriam aos jornais, ou procuravam por indicações dos conhecidos. Essa busca funcionava na época, mas era limitada. Hoje podemos contar com pesquisas mais otimizadas, através da internet, uma rede de milhares de informações, com pessoas do mundo todo colaborando e “indicando” informações em tempo real.

Mesmo com essa tecnologia, ainda existe, atualmente, dificuldade para localizar um bom profissional que presta serviços residenciais: bons profissionais existem em todos os lugares, o grande problema é conseguir localizá-los. Diversos clientes em potencial acabam desistindo dos seus projetos por não conseguir localizar uma pessoa habilitada e competente.

Também do outro lado, uma pessoa capacitada na prestação de algum tipo de serviço, não consegue se desenvolver e crescer profissionalmente justamente por não ter a oportunidade de divulgar o seu ofício para uma boa quantidade de possíveis clientes.

Então contamos com o cenário onde existem clientes e existem bons profissionais, e entre eles existe a necessidade de um portal de comunicação.

Ao longo desse projeto, será discutido se de fato contamos com essa carência no mercado, qual é a real necessidade existente dentro desse tema, para ao final, apresentarmos a ideia de um projeto solucionador.

2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Levando em consideração diversos aspectos acerca da busca pela informação, sobre a dificuldade de se localizar informações de fato relevantes que poderão agregar a busca do indivíduo, e especificamente a respeito dos obstáculos em se concluir de forma satisfatória a busca e localização de profissionais prestadores de serviços residenciais (encanadores, pintores, marceneiros, electricistas, vidraceiros entre outros), também levando em consideração que os profissionais de serviços residenciais da mesma forma não dispõem de muitos repositórios abrangentes para divulgar suas atividades e contam com poucas oportunidades para esclarecer informações sobre seu ofício, conseqüentemente acabam com um leque reduzido de clientes, trazemos como objetivo deste trabalho: fornecer um portal adequado para que os clientes consigam ter uma fonte otimizada de busca por prestadores, e que os prestadores contem também com o portal para ofertar o seu trabalho.

2.1 - A CONSTRUÇÃO CIVIL

O setor de construção civil está diretamente ligado ao crescimento econômico de um local, seja ele uma empresa, um bairro, uma cidade etc. O primeiro sinal de que um local é economicamente relevante é por conta de suas construções, e os investimentos nessa área tendem a ser altos, já que demandam uma quantidade e variedade grande de profissionais envolvidos.

Segundo Oliveira (2012) “A Construção Civil é caracterizada como atividades produtivas da construção que envolve a instalação, reparação, equipamentos e edificações de acordo com as obras a serem realizadas.”. Portanto, além das novas e grandiosas construções, a construção civil também abrange os reparos realizados em imóveis já existentes.

Durante o período de quarentena, por conta da pandemia do Coronavírus-19, muitas pessoas encontraram a necessidade de algum reparo, mesmo que pequeno, em suas casas. Em alguns casos, os próprios proprietários se aventuraram na empreitada, mas em boa parte das vezes surgiu a necessidade de buscar mão de obra especializada.

Mesmo com os impactos negativos da pandemia, pesquisadores veem a tendência de crescimento para o setor de serviços ainda no ano de 2020, conforme pesquisa do IBGE apontada pela agência Brasil. No mês de julho, o crescimento do setor foi de 2,6% e o ganho acumulado foi de 7,9%.

Quanto à prestação de serviços para casa, uma alta demanda é apontada que o maior uso dos equipamentos e instalações da casa por conta do maior tempo em casa, também exigem mais manutenção, já que o bom funcionamento é mais exigido no momento atual.

Outro ponto importante a se destacar, e que se refere diretamente ao assunto alvo desse estudo, é a matéria do Jornal de Jundiá, que aborda a volta da demanda para os “maridos de aluguel”. Mesmo com uma queda sendo percebida no início da pandemia, a demanda de serviços voltou a aumentar. Isso de certa forma indica uma necessidade maior dos usuários para encontrar os prestadores de serviço para as suas necessidades.

2.1.1 -Trabalhadores informais

Tanto por conta de preço quanto por conta da dificuldade em encontrar um profissional gabaritado, muitos contratantes recorrem aos profissionais informais. Estes por sua vez, constroem sua fonte de renda dos serviços que aparecem por meio de indicações ou próximo de casa.

Em diversas áreas de atuação existem profissionais informais, mas na construção civil esse cenário é bem mais comum:

“...um dos aspectos centrais diz respeito ao fato de a construção civil ainda conter no seu interior formas de trabalho bastante simples e sobretudo manuais no interior dos canteiros de obra. Além do mais, trata-se de um trabalho que ainda requer certa destreza e habilidade no manuseio das ferramentas” SILVA(2018)

A falta de oportunidades de trabalho formal e de informação alimentam o mercado de profissionais informais. O que é preocupante é que em diversas ocasiões, eles não levam em conta os protocolos de

segurança necessários para a realização das atividades, colocando em risco a própria integridade física e a de terceiros.

Por outro lado, profissionais formais, sejam eles autônomos ou CLT, existem aos montes no mercado, oferecendo serviços de qualidade, mas em muitos casos, divulgar o próprio trabalho é mais uma atribuição exigida para que esses profissionais possam executar seu trabalho.

2.2 - QUALIDADE DA INFORMAÇÃO

Um ponto identificado na pesquisa é que os trabalhadores (formais ou informais) não possuem um método de divulgação efetivo. Geralmente essa acontece muito mais pelo “boca-a-boca”, algum conhecido ou antigo cliente pode dar referências, ou pela entrega de cartões com número de telefone. A forma de transmitir a informação evoluiu durante os anos, conforme abordado por Machado (2013): “(...) à medida que os dispositivos de geração, transmissão e difusão da informação evoluem, ela passa a chegar mais rápido e mais longe, ampliando sua capacidade de disseminação(...)”. Se por um lado, essa velocidade na transmissão de informações é boa, por outro, muitas vezes o que é divulgado pode conter erros que prejudicam quem busca informação e quem a divulga.

Para quem busca um serviço, a qualidade da informação é importante para garantir que o profissional escolhido seja de confiança. O local onde esse serviço será pesquisado deve passar segurança ao usuário, com informações corretas e claras. Ao profissional que necessita da divulgação, é importante que seu serviço seja descrito de forma clara e correta, para que não gere dúvidas a quem buscá-lo.

2.2.1 - Conceito de informação

O tema “informação” pode trazer questões muito amplas, e talvez seja complexo decifrar realmente o que o termo realmente significa, qual a sua definição, quais as características e peculiaridades. Por se tratar de uma palavra intuitiva, é possível compreender de uma forma vaga, mas possivelmente não chega a ser algo completo ou preciso. Atualmente, na “era da informação”, é importante ter o conceito formado na cabeça, e de fato compreender o que vem a ser esse substantivo.

Conforme dito por Laudon (2011): “(...) informação quer dizer dados apresentados em uma forma significativa e útil para os seres humanos. (...)”. Seguindo para uma explicação mais simples, podemos dizer que informação é um conjunto de dados organizados e que fazem sentido juntos. É bem provável que essa interpretação não tenha ficado muito clara, ou ainda pior: tenha gerado mais dúvidas, então, antes de compreender o que vem a ser a “informação”, precisamos voltar um pouco, e entender melhor o que seria um “dado”:

“Dados são registros de algo que foi observado e medido; podem ser expressos de maneira numérica, textual ou visual, como a velocidade de um veículo ao passar por uma lombada eletrônica ou a pressão de um líquido em uma tubulação. Quando um dado, ou conjunto de dados, é interpretado e analisado, ele ganha uma relevância e uma finalidade, tornando-se, assim, uma informação.” ELEUTÉRIO (2015)

Partindo desse princípio, é possível compreender que um dado pode ser definido como a matéria prima da informação. Existem milhares de dados presentes ao nosso redor, e na verdade, tudo e qualquer coisa pode ser um dado: uma palavra, um número, uma imagem, enfim, infinitas coisas. Veja alguns exemplos: “maça”, “dois”, “vírgula”, “feira”, “real”. Essas palavras estão sozinhas, e não conseguem dizer nada específico. Para trabalhar esses dados, e conseguir atingir conclusões, é necessário que exista um conjunto deles, conforme o exemplo: “na feira, a maçã custa dois reais”. Esse agrupamento de dados nos transmite uma informação.

Agora é possível compreender melhor a explicação dada anteriormente, e perceber que a informação está presente em todos os aspectos da vivência humana. Um indivíduo é atingido por milhares de informações constantemente, e é importante saber que além de receber, as pessoas também transmitem informações, o tempo todo, seja na TV, no rádio, no celular, em um jornal, em um bate papo com amigos, em uma rede social, observando um outdoor, lendo um rótulo, existem infinitas possibilidades para buscar, receber e passar informação, e tudo isso é extremamente rápido.

Saiba que uma informação disponibilizada pode atingir centenas ou milhares de pessoas em questão de segundos, e isso vai depender do dispositivo ou meio de propagação.

2.3 - BUSCA PELA INFORMAÇÃO

É possível perceber que a informação está em todo lugar, uma pessoa pode (e muito provavelmente vai) ser alcançada através de diversas fontes. Existem as mais variadas fontes disponíveis 24 horas por dia: o indivíduo pode ser “atingido” e receber a abordagem por um SMS, telefonema, programas de TV, comerciais, e-mails, redes sociais e por uma série de anúncios disponibilizados pelas empresas de comércio.

Também existe uma grande quantidade de repositórios repletos de conteúdo, disponíveis para que os interessados busquem a informação que precisarem, em todas as fontes já citadas ou navegando através de sites de busca, onde é possível ter acesso a todo e qualquer tipo de informação em questão de segundos.

Nos casos em que uma pessoa tem algum tipo de carência e precisa de esclarecimentos sobre algum assunto, ou tenha a necessidade de localizar um serviço, ou até mesmo saber a distância e trajeto entre dois endereços, obviamente pode perguntar a alguém, tentar localizar o resultado de sua busca em jornais, revistas e/ou livros físicos, mas uma forma que vem se tornando mais facilitada nos dias atuais é, de fato, a busca na rede de internet.

Em uma rede é possível encontrar grandes quantidades de informação abordando o assunto desejado, e ainda que o usuário não tenha muitas habilidades com um dispositivo digital, caso tenha acesso a essa rede, conseguirá fazer uma coleção de diversas fontes a respeito do que procurar, pois buscar uma informação é uma tarefa de baixa complexidade em boa parte dos casos.

2.4 - ABORDANDO A QUALIDADE DE INFORMAÇÃO

Perceba que foi tratado sobre a “busca” da informação, e que de fato o ato de buscar pode ser ligeiramente simples. Realizar uma pesquisa na internet vai trazer milhares de resultados, mas a partir

disso é necessário analisar se realmente todos esses resultados atendem à expectativa. Toda a informação que temos disponível hoje, seja de qualquer origem, é realmente válida?

Quanto mais variedades, também contamos com certa confusão, pode ser fácil se perder em meio ao mar de conteúdo. Infelizmente não são todos os resultados que são confiáveis, atualizados, ou que realmente atendam ao que o usuário procura ou deseja saber.

Para conseguir de fato reunir um conteúdo adequado, coerente com o desejado e que seja confiável, é preciso analisar atentamente, optar pelas fontes que sejam transparentes e justas, e assim terá um material plausível.

2.5 - DIFICULDADES EM LOCALIZAR UMA INFORMAÇÃO

Conforme já foi dito anteriormente, a busca pela informação não é complexa, na maioria dos casos. Infelizmente existem certos assuntos que causam certa dificuldade, não possuem conteúdo suficiente ou bem divulgado em nenhum canal, e nesses casos, a pesquisa pode se tornar frustrante e seu resultado pode trazer diversos problemas.

Podemos ver isso em alguns assuntos específicos, como por exemplo, a busca por bons profissionais de prestação de serviços residenciais.

Evidentemente existem diversos profissionais realmente capacitados, mas são poucos os portais que divulgam essas pessoas. Não são todas as pessoas que conhecem um bom encanador, ou um pedreiro de confiança.

A prestação de serviços residenciais é buscada diariamente por diversas pessoas, mas talvez pelo fato dessa busca não ser realizada com tanta frequência pela mesma pessoa (ou seja, não é todo dia que um mesmo dono(a) de casa vai buscar por serviços de um pintor), pode ser difícil localizar informações confiáveis ou atualizadas.

3. MÉTODOS

Acredita-se que não são poucas as pessoas que já passaram pela situação em que houve a necessidade de contratar algum serviço residencial, seja o serviço de um pedreiro, eletricista, encanador, ou outros, e surgiu a dificuldade para localizar um profissional com boas referências, confiável o suficiente para ser convidado a adentrar na casa ou empresa e realizar a prestação de serviço. Ou pior ainda, localizar um profissional que não tenha nenhum tipo de referência e não atenda da forma desejada, ou não chegue a finalizar o serviço contratado.

Também, por outro lado, os profissionais tendem a encontrar dificuldade em divulgar seus trabalhos e projetos, conseguir recomendações, avaliações e indicações para conseguir atingir um número maior de clientes, e esses profissionais provavelmente não conseguirão ser localizados facilmente.

3.1 - PESQUISA DE CAMPO

Foi realizado um estudo de caso acerca do tema discutido, no intuito de coletar informações sobre

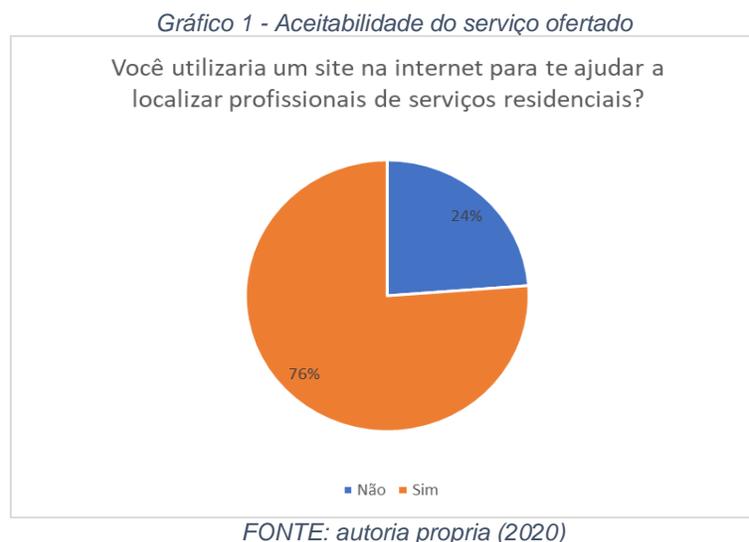
oferta e procura, dificuldades, sugestões etc., para definir o melhor caminho a ser seguido, na intenção de fornecer um produto resolvidor de problemas, visando atender ambos os lados (cliente e prestador de serviços residenciais).

A partir de uma pesquisa de campo realizada virtualmente, pela plataforma Google Formulários, conseguimos atingir 100 respostas de pessoas de diversos estados do Brasil, e com esse retorno foi possível identificar informações relevantes acerca do objeto em análise.

A proposta é criar um portal de serviços, visando atender o lado “cliente” e o lado “prestador de serviço”, e será apresentado a seguir os resultados obtidos separados em 2 grupos, sendo o Grupo 1 referente ao “cliente”, e o Grupo 2, referente ao “prestador de serviço”.

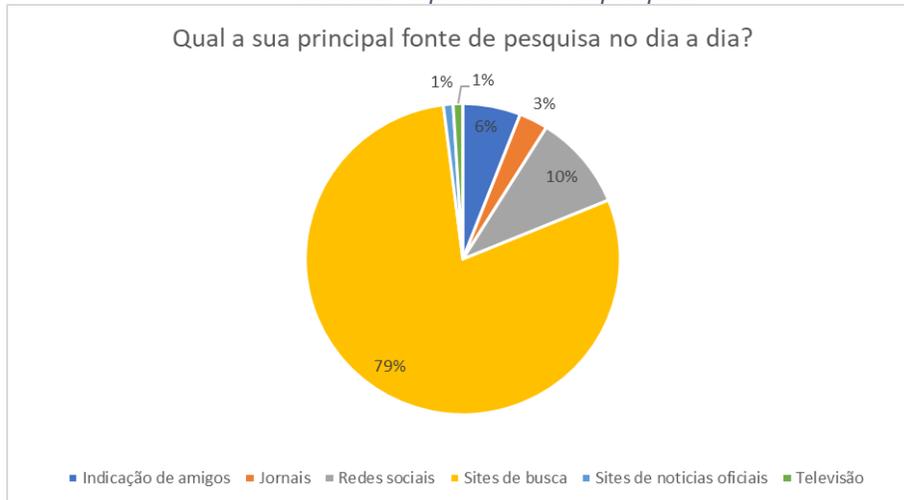
3.1.1 - Grupo 1 – Cliente

No gráfico 1 podemos identificar que, entre os participantes da pesquisa, mais de $\frac{3}{4}$ consideram o uso de uma ferramenta que auxilie na busca de serviços residenciais. Com essa informação, é possível saber a viabilidade de iniciar um projeto nessa área, sabendo que o mercado existente é abundante.



No estudo apontado no gráfico 2, é possível identificar a preferência dos usuários por meios eletrônicos para pesquisar serviços residenciais. Isso demonstra que uma ferramenta na internet que disponibilize essas informações seria de muita ajuda para os usuários, além de orientar os desenvolvedores a integrá-la à ferramentas de busca e redes sociais para uma maior abrangência.

Gráfico 2 - Tipos de fonte de pesquisa



FONTE: autoria própria (2020)

Ainda tratando sobre integrações, o gráfico 3 demonstra que o uso de ferramentas de chat instantâneo são a grande maioria na preferência dos possíveis usuários. Permitir que os anúncios tenham acesso direto ao envio de mensagens instantâneas entre cliente e prestador de serviço pode facilitar muito na comunicação entre ambas as partes.

Gráfico 3 - Meios de comunicação

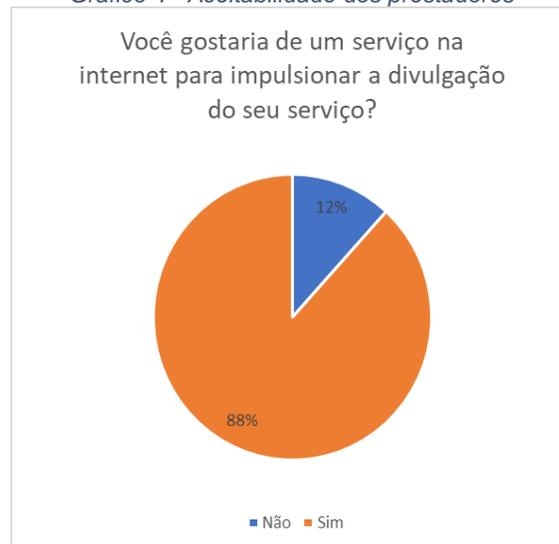


FONTE: autoria própria (2020)

3.1.2 - Grupo 2 – Prestador de Serviços

Referente aos prestadores de serviço, a aceitabilidade da ideia de utilizar um serviço na internet para divulgação do seu trabalho é bem aceita. Baseando-se pelos dados dos gráficos que se referem aos possíveis clientes, é fácil entender porque a aceitação é alta, pois boa parte daqueles que buscam prestadores de serviço, fazem isso por meios eletrônicos.

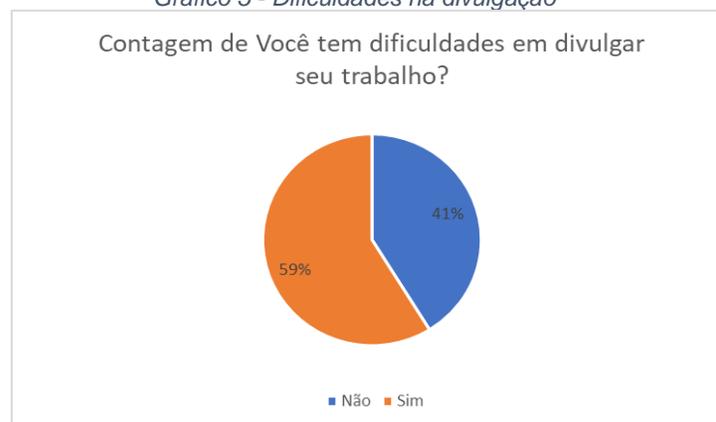
Gráfico 4 - Aceitabilidade dos prestadores



FONTE: autoria própria (2020)

Outro ponto avaliado é visão dos prestadores de serviço quanto à divulgação de seus serviços. Mais da metade declara ter dificuldades com a divulgação, e isso também ajuda a entender por que a aceitação à ferramenta proposta neste estudo é alta, conforme é visto no gráfico 5.

Gráfico 5 - Dificuldades na divulgação

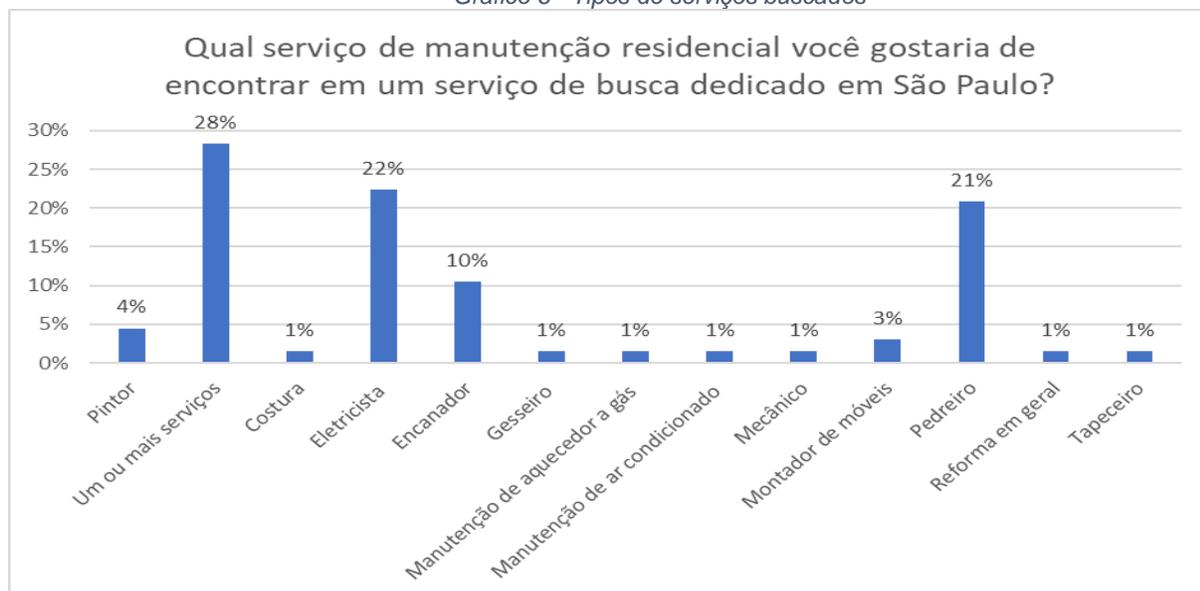


FONTE: autoria própria (2020)

3.1.3- Relacionando prestadores de serviços e clientes

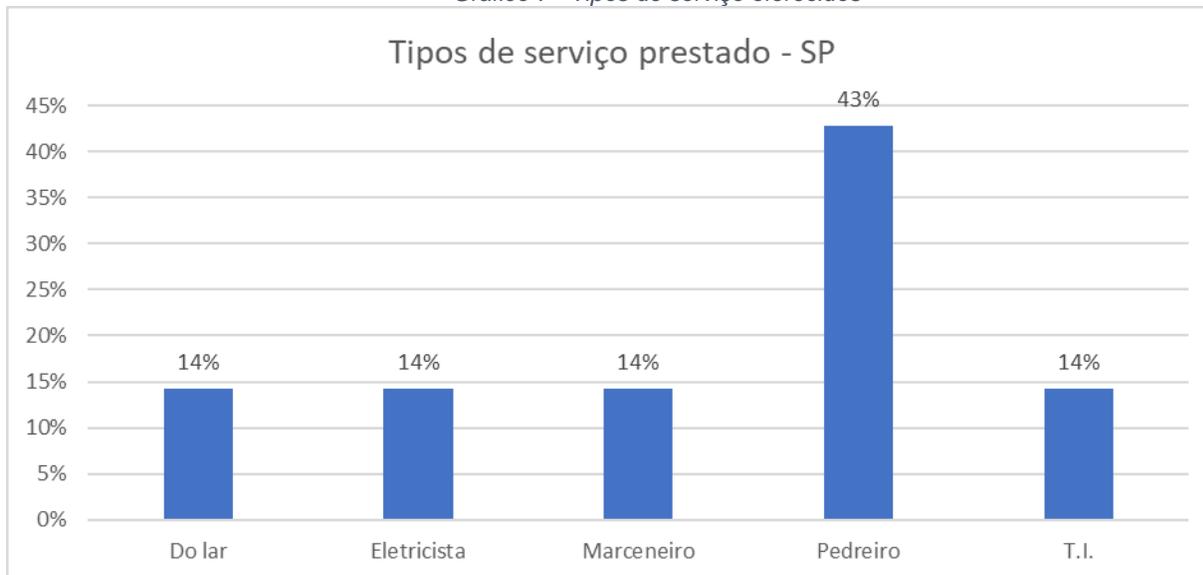
Os gráficos 6 e 7 são um estudo relacionando os tipos de serviços que seriam mais buscados na ferramenta e os tipos de serviço que podem ser oferecidos, levando em consideração o estado de São Paulo. É possível constatar que, em casos como o serviço de pedreiro onde a demanda é uma das mais altas, existe uma oferta proporcionalmente maior, mas em alguns casos, usuário e prestador de serviço não conseguem enxergar um ao outro por falta de um lugar onde ofertas e demandas estejam centralizadas pode dificultar o contato entre quem necessita do serviço e quem o oferece.

Gráfico 6 - Tipos de serviços buscados



FONTE: autoria própria (2020)

Gráfico 7 - Tipos de serviço oferecidos



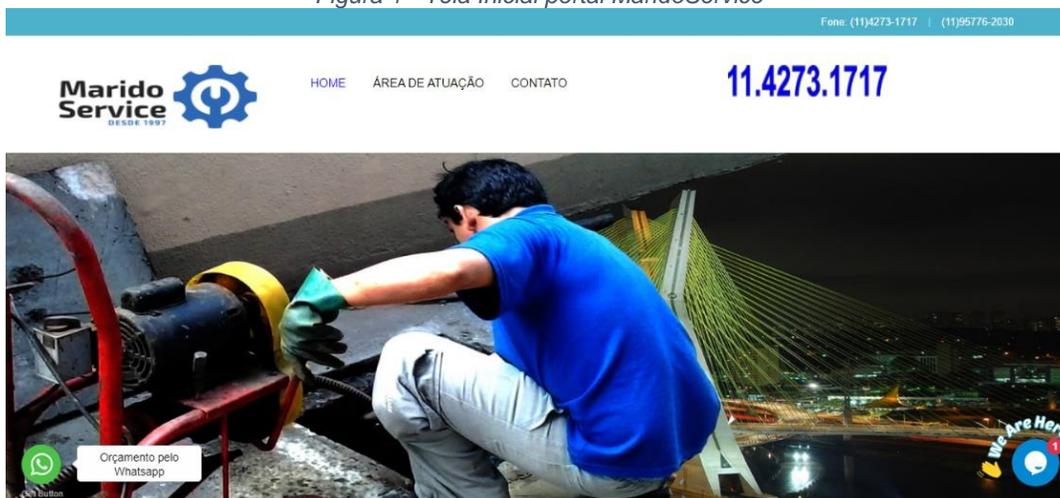
FONTE: autoria própria (2020)

3.2 - ANÁLISE DE CONCORRÊNCIA

Levando em consideração algumas aplicações que já estão disponíveis no mercado, foi realizada uma busca na intenção de verificar se de fato existe a carência de portais relevantes, ou se existem opções suficientes disponíveis aos usuários. Foram localizadas algumas soluções, e a partir disso, levantamos os seguintes pontos em relação aos concorrentes:

- **MaridoService**

Figura 1 - Tela Inicial portal MaridoService



FONTE: <https://www.maridoservice.com/>

Portal: <https://www.maridoservice.com/>

Existem links para os serviços prestados, porém os links não levam para uma lista de fornecedores, e sim para um breve texto explicativo sobre aquela prestação selecionada.

Uma facilidade boa é que o cliente pode solicitar orçamento do que precisa diretamente no site através de um chat, ou via WhatsApp, ou ligando no telefone disponível, e a proposta é de que terá o orçamento em até 40 minutos.

Foi observado que esse pedido de orçamento limita a variedade de fornecedores atingidas, e no final o cliente pode acabar não escolhendo a melhor opção, pois não terá a opção verificar todas as avaliações ou todos os profissionais cadastrados.

Outro ponto é que esse portal oferece número limitado de cidades.

- **FIX**

Figura 2 - Tela inicial portal FIX



FONTE: <https://fix.com.br/>

Portal: <https://fix.com.br/>

A navegabilidade é boa, existem profissionais divulgados e existe espaço para avaliações.

Navegando pelo site, verificamos que a solicitação por orçamentos permite indicar se o serviço é emergencial, e solicita informar dias e horários de preferência de atendimento.

Da mesma forma que o portal anterior, esse segue uma linha de orçamentos sem que o cliente possa olhar todas as opções, e o retorno é através do aplicativo Mobile, ou seja, se o cliente não tiver celular, ou não possuir conhecimento no uso de aplicativos de celular, terá dificuldades em receber essa cotação.

Aparentemente o site é apenas um apoio, mas a ferramenta principal é o aplicativo Mobile. Hoje em dia ainda existem pessoas que não possuem o dispositivo celular, acessam a rede apenas através de computador, então seria interessante que as cotações fossem enviadas por e-mail, ou ficassem

disponíveis em cadastro no próprio portal web.

Outro ponto que chamou a atenção foi o fato de que esse portal atende apenas os estados de grande São Paulo, grande Porto Alegre e grande Curitiba.

- ***Leo, Marido de Aluguel***

Figura 3 - Tela inicial portal Leo Marido de Aluguel



FONTE: <http://leomaridodealuguel.com.br/>

Portal: <http://leomaridodealuguel.com.br/>

Este portal atende apenas no ABC Paulista e segue uma linha diferente das outras propostas exibidas aqui, onde um profissional de serviços usa o portal para divulgar seu próprio serviço, atendendo uma área menor.

O design é bonito e agradável. Uma questão na usabilidade, é que os links dos serviços não levam para uma página no site, mas direciona para uma conversa no WhatsApp, pode ser algo positivo, pois o proprietário do site pode tirar todas as dúvidas do cliente.

O espaço de “dicas” é interessante, onde o profissional coloca informações que podem ajudar quem quiser se aventurar a fazer os próprios reparos.

3.2.1 Análise Comparativa

A partir dessas informações que foram verificadas em relação a concorrência, foi possível analisar os pontos positivos e negativos. Os alunos reuniram ideias acerca do que de fato seria interessante trazer como proposta, coletando alguns pontos de inspiração, e firmando as ideias que já estavam sendo planejadas.

A seguir, é possível verificar a análise de concorrentes, mostrando as vantagens do projeto proposto:

Tabela 1 - análise comparativa - fonte criação própria

	Análise Comparativa Entre os Concorrentes			
	Proposta do time	MaridoService	FIX	Leo, Marido de Aluguel
Design	V	X	V	V
Usabilidade	V	X	V	V
Abrangência em todos o País	V	X	X	X
Conversação por chat na plataforma	V	V	X	X
Comentários sobre os anunciantes	V	X	V	X
Classificação de anunciantes	V	X	V	X
Orçamento direto na plataforma	V	X	X	X
Espaço para dicas aos clientes	V	X	X	V

FONTE: autoria propria (2020)

4. RESULTADOS E DISCUSSÃO

A intenção dos alunos é criar uma aplicação web, com foco na otimização acerca do encontro entre clientes que necessitam da prestação de serviços residenciais e dos profissionais que ofertam esses serviços.

O proposto é que essa aplicação web exija o cadastro de ambas as partes, contendo informações pessoais, assim garantindo maior segurança, tanto para o cliente quanto para o prestador de serviço.

Ainda com o foco na segurança, o acesso a essa plataforma se dará através de login e senha pessoais e intransferíveis.

Esse portal contará com uma aba de chat, para que os clientes e prestadores possam se comunicar no próprio ambiente, e posteriormente trocarem contatos pessoais caso exista interesse em contratar os serviços.

Pensando na questão de confiabilidade e referências do prestador, o cliente poderá deixar notas e avaliações para os prestadores que efetivar contrato, assim os clientes posteriores poderão ter um acervo para consultar tais feedbacks.

Para que a busca (dos clientes) seja mais efetiva, existe a intenção de inserir na aplicação uma função que identifique o local em que o cliente está realizando a busca, para exibir os profissionais daquela região. Além disso, caso o cliente deseje consultar profissionais de outras regiões, poderá filtrar uma busca.

É importante salientar que a aplicação não tem relação com os contratos efetivados. Os clientes e fornecedores podem navegar pelo site, conversar pelo chat, mas a contratação do serviço e prestação de contas será feita de forma externa, sem vínculo algum com o portal disponibilizado. Se trata de uma viabilização e facilitação de contato, para que cliente e profissional possam localizar um ao outro de forma mais facilitada e segura.

Existem intenções de melhoria e inclusão de outras funcionalidades dentro da aplicação, que serão tratadas conforme existir tempo hábil para o devido tratamento.

4.1 - PROTÓTIPOS

Neste capítulo são apresentados os protótipos das telas do site, com as primeiras ideias de layout. A partir destes, é possível realizar novos estudos de distribuição de elementos na tela e projetar como os usuários irão interagir com os elementos da página.

Primeiramente é apresentada a página inicial do site onde o usuário ainda não está logado. Nela, é exibido no topo o logotipo da ferramenta e os botões que redirecionam para a tela de login e cadastro no site. Esses comandos serão comuns em todas as páginas do site enquanto o usuário não entrar com suas credenciais.

Abaixo, existem filtros para a exibição de anúncios dos serviços e logo depois os anúncios que respeitam os filtros exibidos. Ao lado, uma área é reservada para anunciantes diversos, com pagamento independente do cadastramento como prestador de serviço.

Figura 4 – protótipo – tela inicial



FONTE: autoria própria (2020)

Na figura 5, vemos a página de cadastro de clientes que pretendem buscar serviços no site. O cadastro é simples e exige a inserção de informações simples, como nome, CPF e dados de endereço. Esta página é importante para que seja possível identificar os usuários do site quando realizarem solicitações aos prestadores de serviço.

Figura 5 - protótipo - tela cadastro cliente



LOGOTIPO

Login Cadastro

Cadastro de usuários

Nome:

CPF: Data de Nasc.:

Endereço

Logradouro: Nº:

Bairro: Cidade: UF:

Complemento: CEP:

E-mail/Login:

Senha:

Salvar

ANUNCIO PAGO

FONTE: autoria própria (2020)

Na figura 6, a tela inicial exibida para usuários logados no site. Ela exibe os anúncios na parte superior a opção de chat, e opções para alterações na conta. Mais abaixo, os anúncios buscados e a possibilidade de ver os prestadores de serviço melhor avaliados, os definidos como favoritos, avaliações realizadas a prestadores de serviço e matérias com dicas para os usuários.

Figura 6 - protótipo - tela login cliente



LOGOTIPO

Olá Cliente

Melhores Avaliados

Meus Favoritos

Minhas Avaliações

Dicas para sua casa

Selecionar Estados Disponíveis

RETORNO DA BUSCA

ANUNCIO PAGO

FONTE: autoria própria (2020)

Na figura 7, a tela de cadastro dos anunciantes, seguindo os mesmos moldes da tela de cadastro de clientes. As informações também serão importantes para a realização do cadastro dos pedidos.

Figura 7 – protótipo – tela cadastro prestador



LOGOTIPO

Login Cadastro

Cadastro de anunciantes

Nome /Razão Social:

CPF/CNPJ:

Endereço

Logradouro: Nº: Bairro:

Cidade: UF: Complemento: CEP:

E-mail/Login:

Senha:

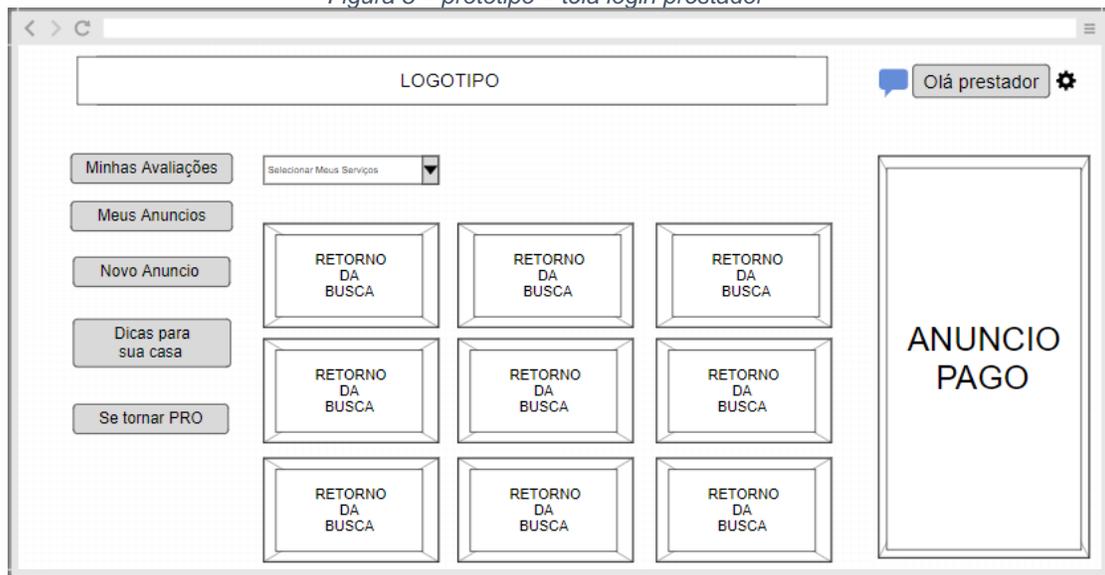
Salvar

ANUNCIO PAGO

FONTE: autoria própria (2020)

Por fim, na figura 8 é mostrada a tela do anunciante quando o mesmo está logado. A diferença para a página de clientes é que a visão dos botões à esquerda mostram avaliações dos próprios anúncios, possibilidade de criar novos anúncios e editar os existentes, além de poder contratar uma conta de anunciante PRO.

Figura 8 – protótipo – tela login prestador



LOGOTIPO

Olá prestador

Minhas Avaliações Selecionar Meus Serviços

Meus Anuncios

Novo Anuncio

Dicas para sua casa

Se tornar PRO

RETORNO DA BUSCA

ANUNCIO PAGO

FONTE: autoria própria (2020)

5. CONCLUSÃO

Pode-se concluir que de fato existe espaço e demanda no mercado para o tema em estudo. Diversos donos(as) de domicílio residencial e comercial já sentiram a necessidade de contratar serviços, seja para consertar um mau contato elétrico, ou trabalhar em cima de melhorias na estrutura por exemplo, e sem um portal dedicado para localizar um bom profissional, uma situação que poderia ser simples e rápida, acaba se tornando um transtorno. Isso é evidenciado, uma vez que grande parte do resultado da pesquisa realizada (70,2%), informou que sente dificuldade em encontrar bons profissionais.

Da mesma forma, um bom profissional disponível no mercado tem seu alcance limitado, uma vez que a divulgação do seu serviço ocorre, na maioria das vezes, por indicação. Naturalmente, o ato de indicar um profissional para um colega ou conhecido, faz com que o prestador de serviço realmente consiga mais clientes, porém, a indicação não abrange um número equivalente a um anúncio na internet, que pode atingir centenas de pessoas em pouco tempo.

Essa limitação ficou clara durante a pesquisa, grande parte dos profissionais respondeu que não encontra dificuldades na divulgação do seu serviço (58,8%), no entanto, a maioria também respondeu que usaria um portal para aumentar a clientela (88,2%), o que demonstra que a forma de exposição usada hoje não é suficiente.

Ou seja, por um lado temos diversos clientes que necessitam do serviço, por outro lado, sabemos da existência de diversos profissionais que prestam o serviço desejado, portanto, criar uma plataforma que forneça um caminho de comunicação entre esses dois pontos é um projeto solucionador, que permitirá dissolver os impedimentos existentes na busca/divulgação de serviços residenciais.

AGRADECIMENTOS

Agradecemos primeiramente a Deus, pelas nossas vidas e por todas as oportunidades que nos foram concedidas.

Aos nossos familiares, que sempre nos apoiaram e foram compreensíveis em todos os momentos dessa trajetória.

Aos professores, por todos os ensinamentos, correções, orientações apoio e parceria.

REFERÊNCIAS

MARCONDES, J. S. **Informação: O que é? Significado, Conceitos, para que serve**, 2020. Disponível em: <<https://gestaodesegurancaprivada.com.br/informacao-o-que-e-significado-conceitos-para-que-serve> />. Acesso em: 05 outubro 2020.

DE, C. **Conceito de informação**, 2011. Disponível em: <<https://conceito.de/informacao/>>. Acesso em: 05 outubro 2020.

NITAHARA, A. **IBGE: setor de serviços tem crescimento de 2,6% em julho**, 2020. Disponível em: <<https://agenciabrasil.ebc.com.br/economia/noticia/2020-09/ibge-setor-de-servicos-tem-crescimento-de-26-em-julho> />. Acesso em: 07 novembro 2020.

BARRETO, C. **Setor de construção civil vê crescimento no horizonte**, 2018. Disponível em: <https://www.jornaldocomercio.com/_conteudo/especiais/construcao_civil_2018/2018/09/648944-crescimento-

no-horizonte.html />. Acesso em: 07 novembro 2020.

MUNHOZ, F. **Com pandemia, cresce procura por serviços de manutenção**, 2020. Disponível em: <<https://agora.folha.uol.com.br/sao-paulo/2020/03/com-pandemia-cresce-procura-por-servicos-de-manutencao.shtml/>>. Acesso em: 07 novembro 2020.

APPOLINÁRIO, K. **Maridos de aluguel recuperam serviços em meio à pandemia**, 2020. Disponível em: <<https://www.jj.com.br/jundiai/maridos-de-aluguel-recuperam-servicos-em-meio-a-pandemia/index.html/>>. Acesso em: 07 novembro 2020.

ELIAS, D. **Dados VS Informação: Qual a diferença?**, 2019. Disponível em: <<https://www.binapratca.com.br/dados-x-informacao#:~:text=Portanto%2C%20n%C3%A3o%20tem%20valor%20algum,forma%20a%20fundamentar%20o%20conhecimento>>. Acesso em: 06 outubro 2020.

OLIVEIRA, V. F. **O papel da Indústria da Construção Civil na organização do espaço e do desenvolvimento regional**. Congresso Internacional de Cooperação Universidade-Indústria. Taubaté (SP), 2012.

SILVA, T. L. **Trabalho, construção civil e informalidade: um estudo sobre trabalhadores de pequenas obras**. Universidade Federal do Paraná. Curitiba (PR), 2018.

MACHADO, O. A. **Qualidade da Informação: Uma abordagem orientada para o contexto**. Universidade Federal do Paraná. Curitiba (PR), 2018.

LAUDON, K.; LAUDON, J. **Sistemas de Informação Gerenciais**. 9ª Edição. São Paulo (SP). Pearson, 2011.

ELEUTERIO, M. A. M.. **Sistemas de Informações Gerenciais na Atualidade** [livro eletrônico]. 1ª Edição. Curitiba (PR). InterSaberes, 2015