

CENTRO ESTADUAL DE EDUCAÇÃO TECNOLÓGICA PAULA SOUZA
ESCOLA TÉCNICA ESTADUAL SÃO MATEUS
INFORMÁTICA PARA INTERNET INTEGRADA AO ENSINO MÉDIO

ANDRÉ GOMES MONTEIRO
EDUARDO OLIVEIRA DE LIMA
FELIPE ALMEIDA ZAD
GUSTAVO GABRIEL PEREIRA BIOLCATTI
IGOR GRACIANO DE JESUS SANTOS
JOÃO PAULO DE ALMEIDA
MATHEUS SILVA MATIEL
WESLEY DA SILVA LIMA

OCTUDO

SÃO PAULO
2016

ANDRÉ GOMES MONTEIRO
EDUARDO OLIVEIRA DE LIMA
FELIPE ALMEIDA ZAD
GUSTAVO GABRIEL PEREIRA BIOLCATTI
IGOR GRACIANO DE JESUS SANTOS
JOÃO PAULO DE ALMEIDA
MATHEUS SILVA MATIEL
WESLEY DA SILVA LIMA

OCTUDO

Trabalho apresentado a Escola Técnica Estadual São Mateus referente ao componente curricular Planejamento e Desenvolvimento do Trabalho de Conclusão de Curso, sob a orientação do professor Elvis Pereira Martins.

SÃO PAULO
2016

ANDRÉ GOMES MONTEIRO
EDUARDO OLIVEIRA DE LIMA
FELIPE ALMEIDA ZAD
GUSTAVO GABRIEL PEREIRA BIOLCATTI
IGOR GRACIANO DE JESUS SANTOS
JOÃO PAULO DE ALMEIDA
MATHEUS SILVA MATIEL
WESLEY DA SILVA LIMA

OCTUDO

Relatório final, apresentado a ETEC São Mateus, como parte das exigências para a obtenção da conclusão do curso técnico em Informática para Internet Integrado ao Ensino Médio.

São Paulo, 28 de novembro de 2016.

BANCA EXAMINADORA

Prof. José Roberto Lima

Prof. Elvis Pereira Martins

Prof. Luciano Aparecido Leme

A todos os professores deste curso, que com toda sua paciência e dedicação, foram capazes de nos ensinar e guiar através destes anos. Agradecemos também a todas as pessoas com quem convivemos e partilhamos momentos tão importantes para nossa evolução.

AGRADECIMENTO

Nossa equipe deseja agradecer a todos os professores e coordenadores que estiveram presentes em todos esses anos de aprendizado, sobretudo àqueles que nos auxiliaram no desenvolvimento do projeto.

Aos nossos colegas de classe e familiares, por nos acompanhar e apoiar para que fôssemos capazes de realizar este trabalho.

A todas as pessoas que se disponibilizaram para nos ajudar a concluir essa etapa de nossas vidas.

“A maior recompensa para o trabalho do homem não é o que ele ganha com isso, mas o que ele se torna com isso.”

John Ruskin.

RESUMO

Ao necessitar de um serviço, um indivíduo é exposto a alguns obstáculos para conseguir solicitar e conseguir de fato um atendimento coerente com sua necessidade. Do lado do cliente, encontram-se fatores como o deslocamento entre o cliente e o prestador do serviço, algo que toma tempo e pode ser de difícil realização dependendo da situação encontrada, as dúvidas que surgem em relação a quem se deve recorrer para solucionar seu problema, etc. Já do ponto de vista do prestador do serviço, um dos principais impasses é a dificuldade dos autônomos em divulgar seus serviços para públicos mais amplos. A solução para tais problemas do cotidiano seria o desenvolvimento de um sistema que funcione como uma central de serviços, permitindo assim não apenas a divulgação, mas também a contratação de serviços de forma prática e eficaz. O sistema utilizará um método de filtragem (catalogação de serviços) para que o usuário encontre o serviço que procura, além de permitir o agendamento da prestação de serviço, que será feita de acordo com os dados do prestador, como a disponibilidade que ele tem durante a semana para atender o cliente. Os serviços poderão ser avaliados pelos usuários, e os dados coletados deste modo servirão para uma classificação por *rank*, na qual os mais bem avaliados aparecem antes dos outros. A opção de pagamento será negociando pessoalmente no momento da prestação do serviço ou previamente quando os envolvidos entrarem em contato. O lucro para os desenvolvedores do sistema virá através da movimentação (quantidade de acessos) do sistema e através das assinaturas *Premium*, que fornecem a divulgação dos serviços de um usuário de modo preferencial, com maior visualização. Desta forma, o sistema em pleno funcionamento facilitará tanto a vida dos usuários que prestam serviços como daqueles que os solicitam já que haverá uma agilização em todos estes processos sem que haja o encarecimento deles.

Palavras-Chave: Serviços; Cliente; Prestador; Plataforma; Facilidade.

ABSTRACT

When needing a service, an individual is exposed to some obstacles in order to be able to request and actually achieve a service consistent with their need. On the client side are factors such as the displacement between the customer and the service provider, something that takes time and can be difficult to perform depending on the situation encountered, the doubts that arise regarding who should turn to solve their Problem, etc. Already from the point of view of the service provider, one of the main impediments is the difficulty of the autonomous in divulging its services to wider audiences. The solution to such day-to-day problems would be the development of a system that functions as a service center, thus allowing not only disclosure, but also the contracting of services in a practical and effective way. The system will use a filtering method (cataloging services) for the user to find the service that he / she looks for, besides allowing the scheduling of the service, which will be done according to the provider's data, such as the availability that he has during The week to meet the customer. The services can be evaluated by the users, and the data collected in this way will serve for ranking, in which the best evaluated ones appear before the others. The payment option will be negotiated in person at the time the service is provided or previously when those involved get in touch. Profit for system developers will come through the movement (number of accesses) of the system and through the Premium signatures, which provide the disclosure of a user's services preferentially, with greater visualization. In this way, the system in full operation will facilitate both the life of the users that provide services and those who request them, since there will be a streamlining in all these processes without their being expensive.

Key Words: Services; Client; Provider; Platform; Facility.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 Causas Raízes.....	33
Figura 3 Delimitação da Fronteira Sistêmica.....	36
Figura 4 DFD_1.....	41
Figura 5 DFD_2.....	41
Figura 6 DFD_3.....	41
Figura 7 DFD_4.....	42
Figura 8 DFD_5.....	42
Figura 9 DFD_6.....	42
Figura 10 DFD_7.....	43
Figura 11 DFD_8.....	43
Figura 12 MER / DER.....	45
Figura 13 Fluxograma de Navegação.....	70
Figura 14 Wireframe_1 - Homepage.....	71
Figura 15 Wireframe_2 - Serviços.....	72
Figura 16 Wireframe_3 – Detalhes do Anúncio.....	73
Figura 17 Wireframe_4 - Comentários.....	74
Figura 18 Layout 1.....	75
Figura 19 Layout 2.....	76
Figura 20 Layout 3.....	77
Figura 21 Implementação / Programação 1.....	80
Figura 22 Implementação / Programação 2.....	81
Figura 23 Implementação / Programação 3.....	82
Figura 24 Implementação / Programação 4.....	82
Figura 25 Implementação / Programação 5.....	83
Figura 26 Implementação / Programação 6.....	84
Figura 27 Implementação / Programação 7.....	84
Figura 28 Implementação / Programação 8.....	85
Figura 29 Implementação / Programação 9.....	85
Figura 30 Implementação / Programação 10.....	86
Figura 31 Implementação / Programação 11.....	86
Figura 32 Plano de Negócios - Logo.....	100
Figura 33 Plano de Negócios 1.....	101

Figura 34 Plano de Negócios 2	102
Figura 35 Plano de Negócios 3	103

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 Cronograma	25
Tabela 2 Declaração do Problema	32
Tabela 3 Descrição da Análise das Causas Raízes	34
Tabela 4 Usuários e Stakeholders	34
Tabela 5 Baselines.....	37
Tabela 6 Lista de Processos	37
Tabela 7 Lista de Eventos	38
Tabela 8 Descrição dos Eventos.....	39
Tabela 9 Dicionário de Dados 1	45
Tabela 10 Dicionário de Dados 2	46
Tabela 11 Dicionário de Dados 3	47
Tabela 12 Dicionário de Dados 4	47
Tabela 13 Processos X Requisitos do Sistema.....	48
Tabela 14 Detalhes dos Requisitos do Sistema	50
Tabela 15 Requisitos do Sistema x Características	51
Tabela 16 Requisitos de software	55
Tabela 17 Plano de Negócios 1	95
Tabela 18 Plano de Negócios 2	97
Tabela 19 Plano de Negócios 3	104

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	15
1.1 Problema	16
1.2 Hipótese	16
1.3 Objetivos	18
1.3.1 Objetivo Geral	18
1.3.2 Objetivo(s) Específico(s)	18
1.4 Justificativa	18
1.5 Metodologia	19
1.5.1 Pesquisas	20
1.5.1.1 Revistas	20
1.5.1.2 Pesquisa de Campo	23
1.6 Cronograma	25
2 DESENVOLVIMENTO	26
2.1 Referencial Teórico	26
2.1.1 Uso da Tecnologia da Informação na Prestação de Serviços: Possibilidades e Perspectivas	26
2.1.2 Comércio Eletrônico: Um Estudo no Setor Bancário	27
2.1.3 Inovação no Setor de Prestação de Serviços	27
2.1.4 Os Principais Desafios do Mercado de Prestação de Serviços	28
2.1.5 Marketing de Serviços - 6.ed.: A Empresa com Foco no Cliente	28
2.1.6 Qualidade em Serviços	30
2.1.7 A Qualidade nos Serviços Prestados pela Tecnologia da Informação: A Avaliação dos Usuários Internos	31
2.1.8 A Importância da Qualidade na Prestação de Serviços	31
2.2 Análise do Problema	32
2.2.1 Declaração do Problema	32
2.2.2 Análise das Causas Raízes	33
2.2.3 Usuários e outros Stakeholders	34
2.2.4 Delimitação da Fronteira Sistêmica	36
2.2.5 Restrições e Limitações	36
2.3 Características de Solução	36
2.3.1 Lista de Características	36

2.3.2 Definição de Baselines.....	37
2.4 Modelagem de Negócios.....	37
2.4.1 Lista de Processos.....	37
2.4.2 Lista de Eventos.....	38
2.4.3 Descrição dos Eventos.....	39
2.4.4 DFD Essencial de Negócio.....	41
2.4.4.1 Buscar e solicitar um serviço.....	41
2.4.4.2 Filtrar dados de busca.....	41
2.4.4.3 Cadastrar usuário.....	41
2.4.4.4 Efetuar <i>login</i>	42
2.4.4.5 Alterar informações da conta.....	42
2.4.4.6 Assinar <i>premium</i>	42
2.4.4.7 Divulgar serviço.....	43
2.4.4.8 Alterar informações de serviço.....	43
2.4.5 Detalhes dos Processos de Negócio.....	43
2.5 Modelagem de Dados.....	45
2.5.1 MER / DER.....	45
2.5.2 Dicionário de Dados.....	45
2.6 Requisitos de Sistema.....	48
2.6.1 Processos X Requisitos do Sistema.....	48
2.6.2 Detalhes dos Requisitos do Sistema.....	50
2.6.3 Requisitos do Sistema x Características.....	51
2.6.4 Requisitos de software.....	55
2.7 Estrutura do Website.....	56
2.7.1 Briefing.....	56
2.7.1.1 Alvo.....	56
2.7.1.2 Artigos.....	57
2.7.1.2.1 Uso da Tecnologia da Informação na Prestação de Serviços: Possibilidades e Perspectivas.....	57
2.7.1.2.2 Inovação no Setor de Prestação de Serviços.....	58
2.7.1.2.3 Qualidade na Prestação de Serviços.....	59
2.7.1.2.4 Os Principais Desafios do Mercado de Prestação de Serviços.....	60
2.7.1.2.5 Gestão de Serviços.....	61
2.7.1.2.6 Artigo sobre a excelência na prestação de serviços.....	62

2.7.1.2.7 Tipos de contrato: prestação de serviços	63
2.7.1.3 Similares.....	63
2.7.1.3.1 Get Ninjas.....	63
2.7.1.3.2 OLX	64
2.7.1.3.3 Porto Seguro Faz	65
2.7.1.4 Missão	67
2.7.1.5 Visão	67
2.7.1.6 Valores	67
2.7.1.7 Viabilidade.....	68
2.7.1.7.1 Viabilidade financeira	68
2.7.1.7.2 Viabilidade Técnica	68
2.7.1.7.3 Viabilidade Operacional.....	68
2.7.1.7.4 Viabilidade Mercadológica.....	69
2.7.1.7.5 Viabilidade de localização	69
2.7.2 Arquitetura da Informação	70
2.7.2.1 Fluxograma de Navegação	70
2.7.2.2 Wireframe.....	71
2.7.2.3 Layout Final.....	75
2.7.3 Acessibilidade e Usabilidade.....	77
2.7.4 Implementação 1 – Desenvolvimento.....	78
2.7.5 Implementação 2 – Programação	80
2.7.6 Publicação, Manutenção e Webmarketing	87
3 CONSIDERAÇÕES FINAIS	88
REFERÊNCIAS.....	89
APÊNDICES.....	92
Apêndice A - Plano de Negócios.....	92

1 INTRODUÇÃO

O trabalho a seguir se trata sobre o desenvolvimento de um site que tem como objetivo funcionar como uma central de serviços possibilitando a facilitação na busca e solicitação dos mesmos em diversas áreas, ou seja, um intermediário entre um prestador e um cliente que necessita deste ofício.

Esta ideia foi uma das mais viáveis em questão de prazo e conhecimento necessários para a confecção, além de que, o grupo juntamente ao nosso orientador percebeu que com o desenvolvimento deste projeto, o mesmo pode abrir um maior leque de opções para os prestadores de serviço, através de uma ligação com mais clientes e o público alvo tendo uma série de prestadores ao seu dispor.

A metodologia do trabalho foi realizada com tipos distintos de coleta de dados, todos têm como objetivo responder à questão levantada na problematização, de modo que ele respondesse as dúvidas sobre a possibilidade e a viabilidade deste projeto. Foram realizados estudos de campo, outros sistemas, referencias através de revistas, reportagens, artigos e dentre outras maneiras.

1.1 Problema

Com a análise mais aprofundada do nosso tema de Trabalho de Conclusão de Curso, identificamos problemas comuns que persistem em quase todas as situações estudadas. A dificuldade de solicitar algum serviço foi amplamente apontada por parte do cliente em uma pesquisa realizada por nosso grupo, onde se destacam motivos como: a grande distância para solicitar esse serviço, o preço, a falta de formas para entrar em contato com os profissionais prestadores do determinado serviço e a falta de confiabilidade no técnico contratado.

Outro elemento reconhecido durante nossa pesquisa foi à falta de mecanismos para a divulgação de serviços por parte dos profissionais responsáveis por realizar essas atividades.

Além disso, ao encontrarmos plataformas semelhantes ao tema abordado, identificamos que os mesmos não apresentam ferramentas suficientes para atender esse tipo de demanda. A grande burocracia na solicitação de um serviço acaba por prejudicar a continuidade do processo e a desmotivar o usuário. Outras barreiras que acabam por afetar o procedimento é a limitação dos tipos de atividades divulgadas, o alto valor monetário por elas requisitado pela plataforma e a interface pouco funcional em alguns sistemas.

Portanto, ao problematizar a situação apresentada, chegamos a seguinte pergunta: Como solucionar essas dificuldades na solicitação e na divulgação de um determinado serviço?

1.2 Hipótese

De acordo com a problematização, podemos notar que existem diversos problemas na área de prestação de serviços. A devida criação de um sistema para agir de intermédio entre cliente e prestador pode usufruir de métodos para suprir as carências que o setor apresenta atualmente.

A dificuldade de buscar serviços desejados e encontrar a descrição e informações dos prestadores é solucionada através de um sistema de busca, onde, ao se realizar uma pesquisa, são apresentadas todas as pessoas que efetuaram um

cadastro como prestadoras e que se encaixam na busca realizada. Tal cadastro deve exigir informações pertinentes, como a descrição do serviço que é prestado, o local em que o indivíduo trabalha, se pode atender em domicílio, os horários em que pode realizar o serviço, o contato, seja do número de seu ambiente de trabalho ou o número de seu contato pessoal, ou então seu e-mail. Deste modo, o cliente e o prestador podem debater livremente e entrar em um acordo a respeito do preço. Assim, os problemas de distância e preço podem ser simplificados, já que cabe ao usuário-cliente selecionar um prestador com base na sua proximidade regional e então discutir sobre o preço do serviço.

Do mesmo modo, o sistema acabaria por beneficiar os prestadores, que muitas vezes não conseguem métodos práticos e eficientes de divulgar seus serviços, principalmente no caso de profissionais autônomos, que não possuem auxílio de empresas para conseguir clientes. Assinaturas *premium* também são uma alternativa para esses prestadores, já que seus serviços seriam exibidos antes mesmo de se efetuar uma busca.

Algumas plataformas já foram criadas com a intenção de resolver os problemas já citados, mas são poucas e ainda assim, elas não se mostram tão eficientes para seus clientes. Para isso, é necessário avaliar os erros cometidos nesses sistemas, os quais são principalmente baseados em interfaces não convidativas e cansativas, excesso de procedimentos burocráticos, com muitas abas solicitando a entrada de dados, além do número limitado de resultados para cada pesquisa. Um dos sistemas estudados apresentava apenas resultado de prestadores filiados à empresa que possuía tal sistema, mesmo assim, contando com os erros já citados. Por isso, um sistema que possua interface não cansativa, de simples uso e de funcionalidade, otimização e simplificação em procedimentos de solicitação, e maior número de resultados por busca, seria uma hipótese viável para a solução dos problemas já descritos.

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo Geral

Atender as necessidades de todo e qualquer indivíduo que deseja recorrer a um serviço prestado por outra pessoa, agindo como intermediário entre cliente e prestador. Atender ainda aos prestadores cadastrados no sistema, os quais encontrarão maior facilidade em obter clientes.

1.3.2 Objetivo(s) Específico(s)

Identificar os problemas que dificultam a solicitação de um serviço;

Descobrir a frequência na solicitação de serviços diversos.

Detectar os tipos de serviços mais necessitados no dia-a-dia;

Verificar os problemas que causam dificuldade na divulgação de serviços.

Descobrir se há público que utilizaria o projeto.

1.4 Justificativa

Ao discutir possibilidades de temas para TCC com o professor orientador, foi levantada a hipótese da criação de um projeto na área de prestação de serviços. Nós enxergamos uma oportunidade no mercado de serviços, vimos que não possuem muitos concorrentes na área, e também é uma área que está em crescimento em nosso país.

O projeto a ser criado, visa à otimização de contratação e prestação de serviços, o mesmo funcionará como um mediador entre o cliente e o prestador de serviços, e irá operar em um site ou aplicativo que o usuário contratante e o prestador usarão, o prestador de serviços irá se cadastrar e anunciar o seu serviço, enquanto o usuário que necessita o serviço irá procurar o serviço desejado e irá entrar em contato com o prestador de serviços.

A nossa proposta tem como alvo o público em geral que presta serviços, alguns trabalhadores de grupos e pequenas ou grandes empresas que buscam divulgar os seus serviços e também autônomos que não tem uma forma fácil de divulgar e ganhar credibilidade do seu serviço por ter concorrência com as outras empresas. O outro lado do público são pessoas que tem qualquer tipo de problema em seu dia-a-dia; que podem contratar serviços simples como trocar uma lâmpada, uma maçaneta, limpar o ventilador ou até um serviço mais complexo como, por exemplo, fazer uma verificação completa no encanamento de sua casa, chamar um guincho, trocar o estofado do sofá, conserto de móveis ou eletroeletrônicos, dentre outros.

O projeto irá ajudar muitas pessoas em nossa sociedade, devido à facilidade de divulgação de trabalho, e a contratação do mesmo, assim facilitaria a vida de muitas pessoas que estão desempregadas, e também leva benefícios às pessoas que necessitam de algum serviço, seja ele doméstico, ou de outra área.

1.5 Metodologia

Os métodos adotados para o levantamento de informações para o desenvolvimento do Trabalho de Conclusão de Curso se baseiam em formas distintas de coleta de dados. Todos eles têm como objetivo responder a questão levantada na problematização de modo que mostre a possibilidade e a viabilidade do projeto.

Uma das técnicas utilizada pelo grupo foi à confecção de um formulário para a realização de uma pesquisa de campo, o objetivo foi colher informações para embasar o projeto, mostrando que o mesmo é uma solução viável para um problema existente. O mesmo, desenvolvido em uma plataforma na internet, se mostrou útil por levantar informações que evidenciasse a dificuldade das pessoas que buscam algum serviço e o obstáculo dos profissionais que tentam se autopromover.

Também foram estudados outros sistemas que assumem o papel de concorrência no mercado, cujo proposito foi identificar possíveis falhas no atendimento ao cliente e/ou prestador. Com a análise apurada das informações

obtidas, observamos que as plataformas, mesmo sendo solidas, possuem deficiências que as tornam exemplos a serem melhorados.

Outra forma adotada pela equipe foi a pesquisa de novas referências em noticiários de revistas. Ao coletar e averiguar os dados coletados foi identificado que o setor de serviços está em constante crescimento mesmo nesse cenário de crise econômica e que os investimentos são cada vez maiores em alguns tipos específicos do setor, criando uma necessidade de demanda no mercado.

Para incrementar o fundamento do projeto foram pesquisadas novas informações em artigos que abordam a temática de prestação de serviços. Com eles foi possível detectar que as inovações tecnológicas são fundamentais para o aprimoramento e evolução da qualidade na prestação de serviços e nas interações sociais com o cliente, sendo evidenciado com o investimento do setor em sistemas que possam oferecer um maior controle de seus serviços e uma melhor qualidade de atendimento ao cliente.

Todos os métodos descritos foram empregados após uma ampla discussão de qual seria as atitudes adotadas para efetuar a coleta de dados para o embasamento do projeto com os membros da equipe, essas técnicas foram afirmadas após uma pequena pesquisa sobre o cenário de nossa temática e começaram a serem trabalhadas após o término da mesma. Com elas podemos reunir informações para evidenciar os fundamentos para a possível solução do problema.

1.5.1 Pesquisas

1.5.1.1 Revistas

A editora Exame publicou uma matéria sobre a área “serviços compartilhados” que sofreu alguns investimentos de algumas empresas, a matéria mostra que esta mesma área recebeu uma alta de investimentos, pois ela otimiza e reduz os gastos em 50%, e também é algo novo no mercado, assim atraindo novos horizontes.

[...] A saída encontrada foi optar pelos chamados "serviços compartilhados", ou seja, centralizar num único espaço as atividades de back-office desempenhadas pelas diversas unidades de uma mesma empresa. Popularizado por consultores da americana A.T. Kearney em meados da década de 90, o conceito vem ganhando adeptos nos últimos anos. Entre eles, nomes como Microsoft, Johnson & Johnson e Dow Chemical -- atraídos pela possibilidade de focar mais no próprio negócio e, de quebra, reduzir até 50% seus custos operacionais. As empresas brasileiras começam a engrossar a lista. Entre elas figuram a Petrobras e o grupo mineiro Algar, que há um ano mantém um centro de serviços compartilhados operado pela consultoria PricewaterhouseCoopers."

"A equipe que trabalha nessa "fábrica de serviços", como o diretor Garcia gosta de classificar o centro de Jaguariúna, precisou aprender conceitos como os de cliente interno e de prestação de serviços. Isso levou a gerência do projeto a se empenhar em conhecer não apenas como funcionam os centros de serviços compartilhados de grandes fabricantes mas também os segredos de quem oferece serviços de qualidade -- o que inclui desde o estudo detalhado das técnicas da Disney até visitas ao laboratório Fleury, em São Paulo. Com base nas melhores práticas, o centro definiu como seria o treinamento dos funcionários[...] (CORREA, Cristiane; 2002).

A editora Exame publicou uma matéria sobre o crescimento na área de setor de serviços no Brasil no mês de março, a matéria também mostra, que em São Paulo, A contratação de serviços no setor, teve uma ligeira moderação em março. Mesmo com esta crise na economia e na política, este setor teve um bom crescimento.

[...] São Paulo - A contração do setor de serviços do Brasil mostrou ligeira moderação em março depois de ter alcançado a mínima histórica da pesquisa Índice de Gerentes de Compras (PMI, na sigla em inglês), com a produção, os novos pedidos e os empregos permanecendo sufocados pelas crises econômica e política. O Markit informou nesta terça-feira que seu PMI de serviços do Brasil foi a 38,6 em março, contra 36,9 em fevereiro. Apesar da melhora, permanece bem abaixo da marca de 50 que separa crescimento de contração e no segundo nível mais baixo em mais de nove anos de coleta de dados. O mesmo cenário foi verificado na pesquisa sobre a indústria, levando o PMI Composto brasileiro a 40,8 em março, contra

39,0 em fevereiro, ainda indicando forte taxa de redução na atividade do setor privado brasileiro. " O desempenho da economia brasileira continua inquietante e as preocupações vão continuar de que o impasse político, a alta do desemprego, a inflação forte, os escândalos de corrupção e o aperto fiscal podem ter mais impactos nocivos sobre as condições de demanda", avaliou a economista do Markit e autora do relatório, Pollyanna De Lima[...]. (REUTERS; 2016).

A editora Exame publicou uma matéria sobre a confiança de serviços no Brasil que teve uma alta no mês de Março, isso é uma ótima notícia para a área de setor de serviços, pois isso passa uma maior confiança para o cliente que ira contratar o serviço.

[...] São Paulo - O Índice de Confiança de Serviços (ICS) registrou ligeira alta em março, depois de recuar em fevereiro, mostrou a Fundação Getulio Vargas (FGV) nesta quinta-feira. O ICS subiu 0,1 ponto e foi a 68,9 pontos neste mês. O destaque ficou para a alta de 1,1 ponto do Índice da Situação Atual (ISA-S), para 69,5 pontos. Já o Índice de Expectativas (IE-S) perdeu 0,9 ponto, indo a 68,9 pontos. "Nos primeiros três meses do ano a confiança do setor estacionou próximo ao menor patamar da série histórica. No entanto, o grau de incerteza que marca o cenário político e, em consequência, o campo econômico, coloca dúvidas sobre a sustentabilidade dessa trajetória nos próximos meses", disse o consultor da FGV/Ibre Silvio Sales. O setor de serviços brasileiro iniciou o ano com queda de 5,0 por cento em janeiro na comparação com o mesmo mês do ano anterior, segundo dados mais recentes do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) [...]. (REUTERS; 2016).

A revista USP publicou um artigo com uma análise da satisfação do cliente na área do setor de serviços.

[...]Muitas vezes, os processos não relacionados ao negócio central do serviço prestado têm mais influência no nível de satisfação do cliente do que os processos relacionados ao serviço-fim. A formação geral da satisfação de um consumidor é resultado de sua interação com todos os

processos correlatos ao serviço prestado e não somente com aqueles relacionados exclusivamente ao serviço essencial. Este artigo se propõe discutir sobre o nível de influência dos serviços complementares no nível de satisfação do cliente. O método de investigação adotado inclui revisão teórica sobre prestação de serviços e satisfação do cliente, complementada por uma pesquisa de campo de caráter exploratório com clientes de uma empresa do setor de serviços que promove eventos para executivos. Os resultados obtidos mostram que o nível de influência dos elementos do serviço secundário estão fortemente relacionado com a satisfação geral do consumidor de serviços [...].(MAGALDI, Sandro; CRESCITELLI, Edson; 2008).

1.5.1.2 Pesquisa de Campo

Foi desenvolvido um formulário como pesquisa de campo, o qual teve o objetivo de coletar dados que sirvam para embasar nosso projeto, mostrando que o mesmo é uma solução viável para um problema existente. O formulário, desenvolvido no *Google Docs*, contava com as seguintes questões:

1. Você presta algum tipo de serviço? Se sim, qual?
2. Você sente dificuldades para divulgar seu serviço?
3. Você tem a necessidade de solicitar algum serviço?
4. Você tem dificuldades em solicitar algum tipo de serviço? Quais?
5. Quais tipos de serviço você mais utiliza?
6. Você tem acesso à internet na sua casa?
7. Você acharia útil uma ferramenta para a solicitação de serviços?
8. Você usaria uma ferramenta do tipo?
9. Se não, por quê?

Apesar de grande parte das pessoas responderem que não prestam serviços, todas acreditaram ser útil um sistema que agisse como intermediário na hora para se solicitar e / ou divulgar serviços. A maioria assinalou que possui internet e que encontra necessidade de solicitar algum tipo de serviço em seu dia a dia, sendo que os serviços mais requisitados foram os de consertos e reformas, seguidos por

serviços de saúde e beleza, informática, transporte e mudanças, serviços domésticos, organização de eventos e profissionais liberais. A alternativa "Outros" também foi apresentada, caso o entrevistado não se identificasse com as demais.

De acordo com o levantamento, as maiores dificuldades para as pessoas que buscam algum serviço são os preços, mas ainda assim a questão da confiabilidade, bem como a distância, a dificuldade ao entrar em contato, a falta de profissionais, ou então a ausência de conhecimento prévio de algum profissional também acabam por se tornar obstáculos.

2 DESENVOLVIMENTO

2.1 Referencial Teórico

2.1.1 Uso da Tecnologia da Informação na Prestação de Serviços: Possibilidades e Perspectivas

“Medir a satisfação do cliente: Nos serviços, segundo Slack (1996), diferentemente da produção de bens, o consumidor provavelmente participa da operação. Logo, sua avaliação se dá também nesse ponto, não somente julgando o resultado, mas os aspectos de sua produção.” (MARTINS; RAMOS; RAMOS).

Avaliação é importante para que os futuros consumidores tenham uma noção da qualidade do serviço que será prestado, assim não tendo uma surpresa por má qualidade de quem esta prestando o serviço.

Com isso, a avaliação de serviços é importante também para estar propagando aqueles serviços com uma boa qualidade, assim tendo mais acesso e um número maior de clientes.

“Novos equipamentos, atualmente, têm criado novos serviços. O caixa automático é um exemplo de tecnologia que permite um nível mais elevado de serviço (operação ininterrupta) que seria impraticável ou muito caro se pessoas fizessem as mesmas tarefas. Outro grande exemplo é a Internet que avança inovando na concepção de atividades de vários setores, principalmente o de serviços.” (MARTINS; RAMOS; RAMOS).

Assim o consumidor pode ter maior flexibilidade de tempo ao contratar um serviço oferecido por um site/aplicativo, não precisando esperar até ter disponibilidade tanto pelos prestadores como também pelo consumidor, por ter uma agenda dos horários que os prestadores podem estar atendendo.

2.1.2 Comércio Eletrônico: Um Estudo no Setor Bancário

“O futuro é a Tecnologia de Informação (TI), não apenas bits, bytes e demais jargões, mas uma poderosa ferramenta empresarial, que altera as bases da competitividade e estratégias empresariais. As organizações passaram a realizar seus planejamentos e criar suas estratégias voltadas para o futuro, tendo como uma de suas principais bases a TI, devido seus impactos sociais e empresariais.” (ALBERTIN, 1998).

Assim, com essa base, podemos trazer sofisticação para área de prestação de serviços, aumentando a qualidade, eficiência, economia no tempo de quem presta e quem busca por um serviço, por exemplo, pra quem presta um determinado serviço, ela pode estar divulgando seus horários de atendimento no site e também recebendo notificações de pessoas que solicitou um serviço. Já para o cliente que estará solicitando um serviço, pode ganhar tempo, não precisando ir ao local para solicita-lo.

2.1.3 Inovação no Setor de Prestação de Serviços

“A diferença do produto para a prestação de serviço é a tangibilidade, ou seja, o produto é palpável para o cliente, já o serviço ele é visível, e o cliente só saberá se o serviço atendeu suas necessidades, após receber a prestação dele.” (LIMA, 2015).

Assim, para a divulgação de quem ira prestar tal serviço é necessário que ela esteja apresentável a um nível em que o cliente sinta confiança de que não será lesado. É dever do site onde serão divulgados tais serviços que proponha uma boa qualidade em designer.

“Em qualquer setor que sua empresa esteja situada, seja no de produtos ou de serviços, é de extrema importância que o cliente seja bem atendido e que suas necessidades sejam sanadas, para que ele possa fazer uma propaganda positiva de sua empresa, produto ou serviço que foi contratado.” (LIMA, 2015).

Este comentário frisa a importância do bom atendimento em nosso site, tanto com o usuário que procura um serviço quanto o empresário que coloca seus serviços em nosso site, pois ambos vão servir de propaganda e farão com que nosso aplicativo cresça.

2.1.4 Os Principais Desafios do Mercado de Prestação de Serviços.

“É bem complicado impor um preço para o seu serviço, por em um produto leva-se em conta o preço dos materiais, a fabricação já o serviço não. O serviço deve receber um preço baseado em uma pesquisa de quanto o cliente está apto a pagar pelo serviço.”

Neste comentário vemos a importância em realizar pesquisas com as prestadoras de serviço, para que possamos criar uma margem de preço que seja acessível e que nos garanta lucro.

2.1.5 Marketing de Serviços - 6.ed.: A Empresa com Foco no Cliente

“Nas últimas décadas do século XX, muitas empresas pegaram o trem destinado ao setor de serviços e começaram a investir em iniciativas e a promover a qualidade dos serviços, com vistas a atingir a diferenciação e construir vantagens competitivas. Muitos desses investimentos foram baseados no instinto e na intuição de gestores que entendiam a importância de servir aos clientes com eficiência e que nutriam a mais profunda crença na ideia de que a qualidade dos serviços fazia sentido do ponto de vista empresarial. De fato, a dedicação à qualidade de serviços tornou-se a base

para o sucesso de muitas empresas, em todos os setores.” (BITNER; GREMLER; ZEITHAML, 2014).

Temos a qualidade como principal importância para nosso projeto, onde isso fara a diferença entre a prestação dos nossos serviços e o dos competidores. Dar ao cliente segurança em poder contratar um serviço de boa qualidade faz com que tenhamos vantagem, uma taxa de aprovação melhor e tendo mais clientes usufruindo dos serviços.

“Mais recentemente, passamos a testemunhar o vertiginoso crescimento da internet, que trouxe consigo todo um leque de novos serviços. Empresas voltadas para a internet, como Amazon e eBay, hoje oferecem serviços que seriam impensáveis em outras épocas, e os smart phones oferecem inúmeros aplicativos inimagináveis no passado recente. Além disso, as empresas consolidadas descobriram que a internet abriu caminho para oferta de novos serviços.” (BITNER; GREMLER; ZEITHAML, 2014).

Usar este "caminho" é peça essencial para conclusão do projeto, vemos que a internet vem crescendo em um numero muito grande nessa ultima década e tendo uma crescente taxa de pessoas que passam a usar os aparelhos que os permitem acesso à internet, desde jovens a idosos, assim podendo ter um número maior de pessoas que necessita de inúmeros serviços, desde trocar uma lâmpada ou ate para arrumar um veiculo.

“A presença da tecnologia resulta no potencial de atingir os clientes em todo o globo de maneiras antes impossíveis. A internet não conhece fronteiras; portanto, as informações, o serviço ao cliente e as transações conseguem se deslocar entre países e continentes e assim, chegar a qualquer cliente que tem acesso à rede.” (BITNER; GREMLER; ZEITHAML, 2014).

Mantendo esse pensamento, temos como foco permitir um alto alcance ao cliente onde ele possa usufruir dos serviços que estejam ao seu alcance.

“Conhecer as expectativas dos clientes é o primeiro e talvez o mais importante passo para a execução de serviços de qualidade.” (BITNER; GREMLER; ZEITHAML, 2014).

É importante sempre dar espaço para as pessoas que já contrataram um serviço para que deem sua opinião sobre a qualidade e segurança de quem prestou, assim fazendo com que futuros clientes evitem decepções ao contratar este serviço.

“Os clientes querem que o serviço seja executado conforme prometido. Eles desejam que aviões decolem sem atrasos, que um quarto de hotel seja limpo, que a comida esteja quente e que um prestador de serviço apareça na hora marcada.” (BITNER; GREMLER; ZEITHAML, 2014).

É de extrema importância de quem irá prestar o serviço que mantenha a qualidade, a pontualidade e a eficiência para que tenha uma boa aprovação de quem o contratou, assim não tendo um aumento na taxa de reprovação.

2.1.6 Qualidade em Serviços

“O processo de marketing é desdobrado em análise de mercado; obrigações do fornecedor; descrição do serviço; planejamento, lançamento e publicidade.” (RENESTO).

O prestador tem como obrigação procurar fazer uma boa publicidade de seu serviço, além do estudo de sua área de atuação e ter uma boa apresentação sobre as funcionalidades do serviço.

2.1.7 A Qualidade nos Serviços Prestados pela Tecnologia da Informação: A Avaliação dos Usuários Internos.

"A Tecnologia da Informação é responsável por todas as funções relacionadas à informática, incluindo equipamentos físicos, aplicativos, suporte técnico, atendimento aos usuários, entre outros, fazendo que seu conceito seja mais abrangente por estar ligado a diversos outros recursos dentro do sistema de informação, utilizados para fornecer dados, informações e conhecimentos." (NEVES; PRADO; RICCO).

Fornecer suporte aos clientes é de extrema importância para que eles tenham suas dúvidas e seus problemas solucionados, uma vez em que o foco é sempre agradá-lo.

2.1.8 A Importância da Qualidade na Prestação de Serviços

"Consequência de uma postura de atenção aos mínimos detalhes que envolvem o relacionamento do cliente com quem presta serviços, a qualidade é, em nossos dias, fundamental para as organizações no mundo dos negócios." (FRITSCH, 2000).

Vemos que quase sempre que o que faz com que o prestador de serviços tenha uma boa avaliação é a comunicação, a qualidade e a atenção que ele dá aos seus clientes.

2.2 Análise do Problema

2.2.1 Declaração do Problema

Tabela 2 Declaração do Problema

O problema	da dificuldade dos clientes em solicitar algum tipo específico de serviço.
afeta	prestador de serviço e o cliente.
devido	a falta de formas para entrar em contato com o prestador e o cliente, a ausência de métodos para garantir a confiabilidade no contratado e a carência de mecanismo para a divulgação de serviços por parte do profissional responsável.
Os benefícios desse	sistema de mediação entre prestador e cliente são: Otimização na contratação e prestação de serviços; Facilidade do cliente em encontrar o tipo de serviço que deseja; Permitir que o prestador divulgue seus serviços e tenha uma maior participação no mercado.

2.2.2 Análise das Causas Raízes

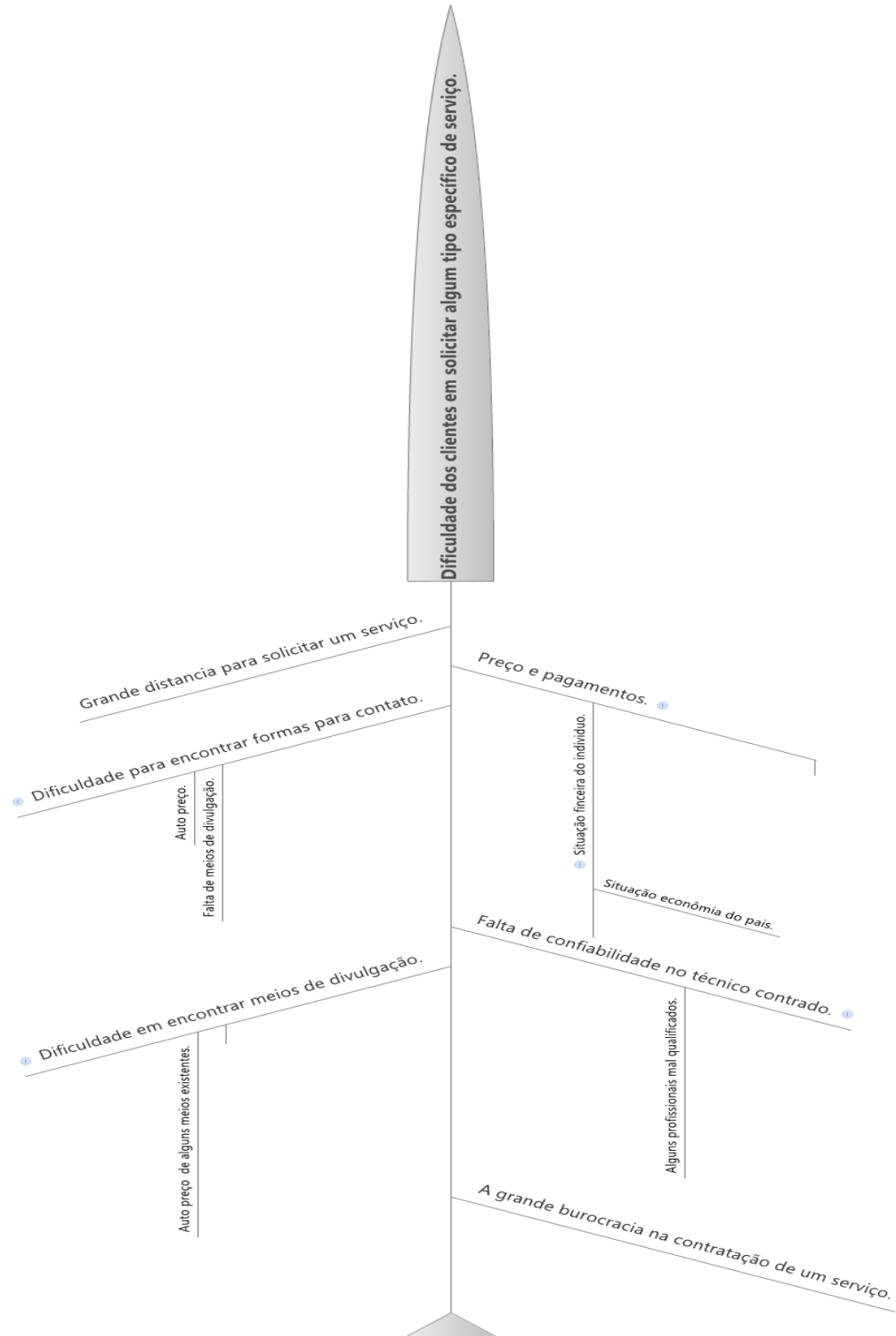


Figura 1 Causas Raízes

Tabela 3 Descrição da Análise das Causas Raízes

Dificuldade dos clientes em solicitar algum tipo específico de serviço.	Grande distancia para solicitar um serviço.			
	Dificuldade para encontrar formas para contato.	Auto preço.	Falta de meios de divulgação.	
	Dificuldade em encontrar meios de divulgação.	Auto preço de alguns meios existentes.		Situação econômica do país.
	Preço e pagamentos.	Situação financeira do individuo.		
	Falta de confiabilidade no técnico contratado.	Alguns profissionais mal qualificados.		
	A grande burocracia na contratação de um serviço.			

2.2.3 Usuários e outros Stakeholders

Tabela 4 Usuários e Stakeholders

Usuários	Responsabilidades
Cliente	Contratar o serviço
Prestador	Divulgar seu trabalho

Outros Stakeholders

Público Desenvolvedor

Indicadores

Agentes secundários

2.2.4 Delimitação da Fronteira Sistêmica

Tabela 4 – Delimitação da Fronteira Sistêmica



Figura 2 Delimitação da Fronteira Sistêmica

2.2.5 Restrições e Limitações

Optou-se por desenvolver o sistema de modo que funcione nos navegadores que possuem suporte para as linguagens de programação mais atuais, utilizando equipamentos com sistema operacional Windows7 ou superior.

Os conhecimentos da equipe foram fator fundamental para a escolha das linguagens HTML5, PHP e CSS3 com banco de dados gratuito MySQL.

2.3 Características de Solução

2.3.1 Lista de Características

- Promover um melhor contato entre os trabalhadores de uma região com os clientes dispostos na mesma.
- Aumentar a divulgação dos serviços de trabalhadores autônomos.
- Dar mais variedade de serviços para os clientes que utilizarem o site.
- Através da facilitação do contato, possibilitar acordos que sejam benéficos para ambas às partes.

- Flexibilidade para que o cliente consiga marcar a melhor maneira para eles.

2.3.2 Definição de Baselines

Tabela 5 Baselines

Característica	Prioridade	Esforço	Risco
Banco de dados	Alto	Médio	Alto
Internet	Alto	Baixo	Médio

2.4 Modelagem de Negócios

2.4.1 Lista de Processos

Tabela 6 Lista de Processos

ID	Processos
PROC01	Buscar e solicitar um serviço
PROC02	Filtrar dados de busca
PROC03	Cadastrar usuário
PROC04	Efetuar <i>login</i>
PROC05	Alterar informações da conta
PROC06	Assinar <i>premium</i>
PROC07	Divulgar serviço
PROC08	Alterar informações do serviço

2.4.2 Lista de Eventos

Tabela 7 Lista de Eventos

ID	Evento	Esperado		Temporal		
		Prev	N Prev	Rel	Abs	N Ev
EV01	Usuário se cadastra no sistema		X			
EV02	Usuário faz <i>login</i>		X			
EV03	Informações não constam no banco de dados					X
EV04	Prestador solicita divulgação		X			
EV05	Sistema solicita informações de serviço			X		
EV06	Prestador entra com as informações			X		
EV07	Sistema divulga serviço			X		
EV08	Cliente efetua a busca		X			
EV09	Sistema responde resultados da busca	X				
EV10	Sistema não possui serviço desejado					X
EV11	Cliente seleciona o serviço desejado	X				
EV12	Cliente entre em contato com o prestador			X		
EV13	Cliente e prestador marcam local e preço do serviço	X				
EV14	Prestador realiza o serviço			X		
EV15	Cliente efetua pagamento			X		

EV16 Cliente avalia o serviço no sistema

X

2.4.3 Descrição dos Eventos

Tabela 8 Descrição dos Eventos

ID	Descrição	Estímulo	Ação	Resposta
EV01	Usuário entra na página de cadastro e preenche as informações pedidas, que são armazenadas no banco de dados.	Prestadores devem realizar cadastro	Entrar com informações para cadastro	Dados salvos no banco de dados, permitindo <i>login</i>
EV02	Usuário que já possui cadastro entra com as informações de <i>login</i> .		Entrar com informações de <i>login</i>	Usuário entra em sua conta no site
EV04	Prestador seleciona opção para divulgar seu serviço.	Necessidade de divulgar seus serviços	Selecionar divulgação de serviço	Criação da página de serviço
EV05	Sistema apresenta campos para que o prestador informe sobre seu serviço a ser divulgado.		Apresentar informações solicitadas	Prestador visualiza as informações a serem preenchidas
EV06	Usuário prestador entra com as informações solicitadas para sua página de serviço.	Apresentação das informações necessárias para divulgar um serviço	Entrar com as informações sobre o serviço	Informações de serviço salvas
EV07	Sistema usa as informações sobre o serviço e cria uma publicação sobre.	Preenchimento dos dados sobre o serviço	Divulgar serviço do prestador	Divulgação do serviço

EV08	Cliente realiza uma busca no site para encontrar algum serviço.	Necessidade de encontrar um prestador para realizar determinado trabalho	Cliente pesquisa o serviço desejado	Entrada de serviço desejado para busca
EV09	Site apresenta serviços registrados de acordo com a pesquisa feita.	Pesquisa realizada	Filtragem de dados	Apresentação de serviços registrados de acordo com busca
EV11	Cliente escolhe, dentre os resultados da busca, um serviço.		Cliente escolhe o serviço	Escolha de prestador
EV12	Cliente utiliza as informações apresentadas no site para contatar o prestador.	Apresentação das informações do prestador e do serviço	Cliente comunica prestador	Comunicação entre cliente e prestador
EV13	Cliente e prestador determinam local e preço para a realização do serviço.		Determinação de local e preço do serviço	Determinação de como e onde o serviço será realizado e qual o preço cobrado
EV14	Prestador realiza o serviço de acordo com o que foi combinado com o cliente.	Acordo feito com cliente	Prestador realiza serviço	Solução para a necessidade do cliente
EV15	Cliente paga o prestador pelo serviço de acordo com o combinado.	Realização do serviço	Cliente efetua pagamento	Prestador recebe o pagamento
EV16	Cliente utiliza sua conta no site para avaliar o prestador quanto ao serviço realizado.		Cliente avalia serviço realizado	Avaliação do serviço é registrada e apresentada em sua página

2.4.4 DFD Essencial de Negócio

2.4.4.1 Buscar e solicitar um serviço

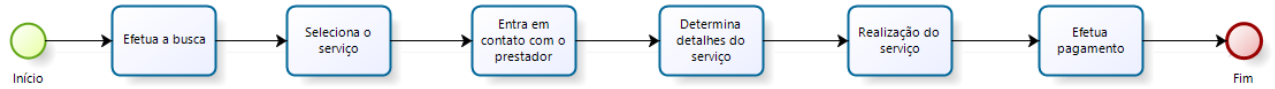


Figura 3 DFD_1

2.4.4.2 Filtrar dados de busca



Figura 4 DFD_2

2.4.4.3 Cadastrar usuário

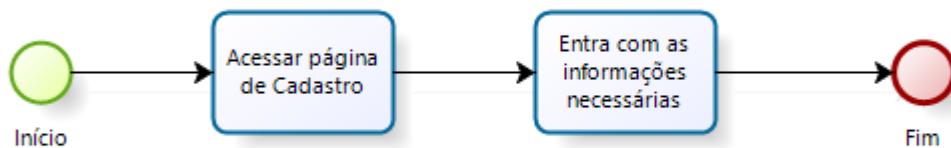


Figura 5 DFD_3

2.4.4.4 Efetuar login

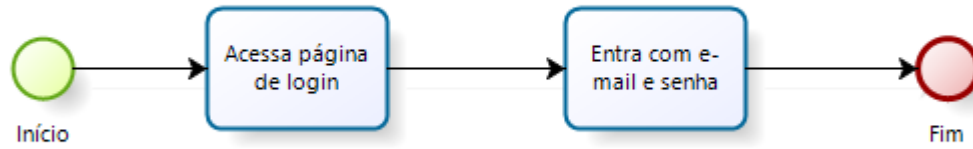


Figura 6 DFD_4

2.4.4.5 Alterar informações da conta

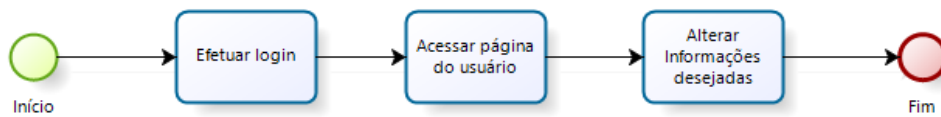


Figura 7 DFD_5

2.4.4.6 Assinar premium



Figura 8 DFD_6

2.4.4.7 Divulgar serviço

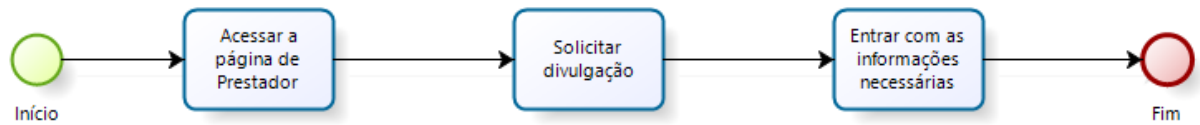


Figura 9 DFD_7

2.4.4.8 Alterar informações de serviço

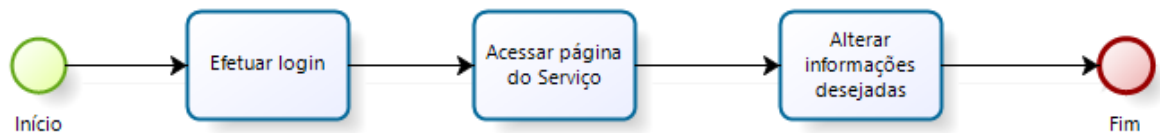


Figura 10 DFD_8

2.4.5 Detalhes dos Processos de Negócio

Nome do Processo de Negócio: Buscar e solicitar um serviço.

Evento: EV08 - Cliente efetua a busca.

Objetivo: Cliente entra no site e realiza uma pesquisa através do sistema de busca para encontrar um prestador que solucione seu problema.

Nome do Processo de Negócio: Filtrar dados de busca.

Evento: EV07 - Sistema divulga serviço.

Objetivo: Sistema filtra os resultados e apresenta os prestadores com serviços compatíveis com a busca.

Nome do Processo de Negócio: Cadastrar usuário.

Evento: EV01 - Usuário se cadastra no sistema.

Objetivo: Usuário entra com as informações solicitadas na aba de cadastro para criar sua conta, através da qual pode divulgar seus serviços.

Nome do Processo de Negócio: Efetuar *login*.

Evento: EV02 - Usuário faz *login*.

Objetivo: Usuário entra com as informações de *login* para poder entrar em sua conta. Divulgações de serviço só são permitidas ao usuário utilizar sua conta.

Nome do Processo de Negócio: Alterar informações da conta.

Objetivo: Usuário seleciona opção de alterar informações, presente no menu, para corrigir dados entrados no cadastro.

Nome do Processo de Negócio: Assinar *premium*.

Objetivo: Usuário seleciona a opção de conta *premium*, localizada no menu, afim de adquirir os privilégios de divulgação.

Nome do Processo de Negócio: Divulgar serviço.

Evento: EV07 - Sistema divulga serviço.

Objetivo: Prestador, ao solicitar divulgação, entra com os dados requeridos a fim de ter seu serviço divulgado. Caso o prestador seja *premium*, a divulgação aparecerá tanto ao efetuar uma busca sobre tal tipo de serviço quanto na página inicial, na parte de divulgações *premium*.

Nome do Processo de Negócio: Alterar informações do serviço.

Objetivo: Prestador escolhe o serviço que deseja alterar informações e seleciona a ferramenta para corrigir os dados entrados na hora da divulgação.

2.5 Modelagem de Dados

2.5.1 MER / DER

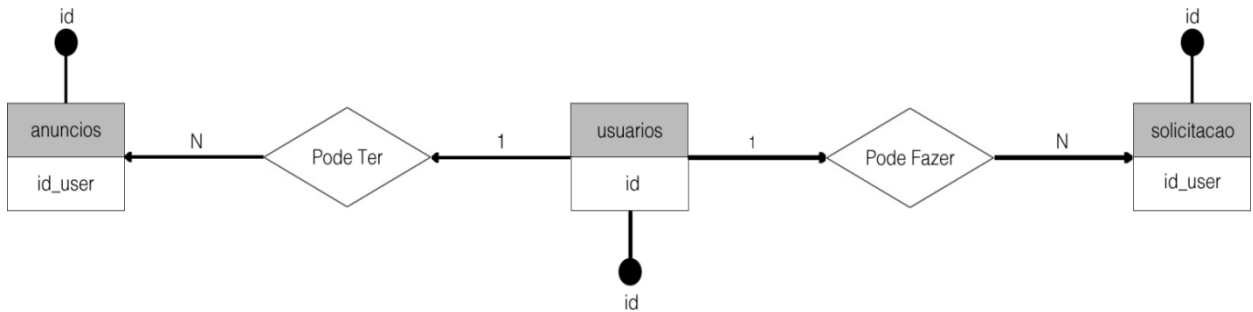


Figura 11 MER / DER

2.5.2 Dicionário de Dados

Tabela 9 Dicionário de Dados 1

Entidade: usuarios				
Atributo	Classe	Domínio	Tamanho	Descrição
id	Determinante	Numérico	11	
username	Simples	Texto	50	
email	Simples	Texto	70	
senha	Simples	Texto	30	
nome	Simples	Texto	30	
data_dia	Composto	Texto	2	Dia de nascimento
data_mes	Composto	Texto	2	Mês de nascimento
data_ano	Composto	Texto	4	Ano de nascimento
telefone_fixo	Multivalorado	Texto	40	
telefone_celular	Multivalorado	Texto	40	
sexo	Simples	Texto	20	
cpf	Simples	Texto	16	

premium	Simples	Texto	1	Informa se usuário é premium
ddd_telefone	Multivalorado	Texto	2	
ddd_celular	Multivalorado	Texto	2	
imagem	Simples	Texto	40	Imagem opcional de usuário

Tabela 10 Dicionário de Dados 2

Entidade: anuncios				
Atributo	Classe	Domínio	Tamanho	Descrição
id	Determinante	Numérico	11	
titulo	Simples	Texto	70	Título do anúncio
informacoes	Simples	Texto	600	Descrição do serviço
endereco	Composto	Texto	150	
endereco_numero	Composto	Texto	20	
bairro	Simples	Texto	60	
cidade	Simples	Texto	60	
estado	Simples	Texto	30	
cep	Simples	Texto	10	
tipo	Multivalorado	Texto	100	Informação para filtragem
disponibilidade	Simples	Texto	70	
servico_inclui	Simples	Texto	300	Informações opcionais
servico_ninclui	Simples	Texto	300	Informações opcionais
id_user	Simples	Numérico	11	
imagem_anuncio	Simples	Texto	40	Imagem ilustrativa do serviço
premium	Simples	Texto	1	

Tabela 11 Dicionário de Dados 3

Entidade: solicitacao				
Atributo	Classe	Domínio	Tamanho	Descrição
id_user	Simples	Numérico	11	
titulo	Simples	Texto	70	
imagem	Simples	Texto	40	
ddd	Composto	Texto	2	
celular	Composto	Texto	40	
email	Simples	Texto	70	
mensagem	Simples	Texto	300	
nome	Simples	Texto	30	
id	Determinante	Numérico	11	

Tabela 12 Dicionário de Dados 4

Entidade: contato				
Atributo	Classe	Domínio	Tamanho	Descrição
email	Simples	Texto	100	
assunto	Simples	Texto	100	Classificação da mensagem
mensagem	Simples	Texto	400	Mensagem para <i>feedback</i>
id	Determinante	Numérico	11	

2.6 Requisitos de Sistema

2.6.1 Processos X Requisitos do Sistema

Tabela 13 Processos X Requisitos do Sistema

Processo	Requisito
PROC01 – Buscar e solicitar um serviço	<p>SSS01 – O usuário deve estar cadastrado e com o <i>login</i> na sua conta efetuado para desfrutar de todas as funcionalidades do site.</p> <p>SSS02 – O usuário deverá verificar se o prestador atua dentro da região do cliente em questão, deve ver também o agendamento do serviço.</p>
PROC02 – Filtrar dados de busca	SSS03 – O usuário deve ter realizado uma busca e então ele poderá utilizar os filtros de serviços, região e qualidade de serviço.
PROC03 – Cadastrar usuário	SSS04 – O usuário deve entrar na página de <i>login</i> ou cadastro e logo em seguida começar a preencher os campos necessários para a realização do mesmo, logo após serem preenchidos um e-mail de confirmação será enviado para a confirmação da conta.

PROC04 – Efetuar *login*

SSS05 – Quando o usuário entrar no site ele deve entrar na página de *login*, onde ele irá colocar o e-mail e a senha da conta.

PROC05 – Alterar informações da conta

SSS06 – O usuário deverá entrar nas configurações de perfil e então lá poderão ser alteradas informações como: e-mail, senha, nome e dentre outras.

PROC06 – Assinar *premium*

SSS07 – Quando o usuário assinar o *premium* ele poderá encontrar um local que vai redirecionar ele a uma página onde irá ter mais informações , dados para pagamento e dentre outros.

PROC07 – Divulgar serviço

SSS08 – O site vai ter um botão que irá redirecionar o usuário para uma página onde ele terá as ferramentas de criação de um anúncio que logo após ser finalizado será disponibilizado no site.

PROC08 – Alterar informações do serviço

SSS09 – De mesmo modo que existe uma página para a alteração das informações da conta também terá uma página onde o anunciante poderá mudar algum detalhe em seu serviço, tais

como: Tipo, preço, descrição e dentre outros.

2.6.2 Detalhes dos Requisitos do Sistema

Tabela 14 Detalhes dos Requisitos do Sistema

ID	Descrição
SSS01	O usuário deverá estar cadastrado no sistema e com seu <i>login</i> no site efetuado, para que seja possível, além da busca e solicitação por um serviço, a opção de fazer comentários.
SSS02	Para a solicitação de um serviço, além do usuário estar cadastrado e logado no site, ele deve verificar se o prestador atua na região em que ele mora, ver se existe algum horário disponível na agenda e também se o serviço pedido possui alguma peculiaridade a ser tratada com o prestador.
SSS03	Quando o usuário for efetuar a busca ele poderá filtrar o serviço através dos filtros pré-criados, que já facilitaria a busca por região, preço, avaliação e muitos outros filtros.
SSS04	No momento que o usuário quiser realizar seu cadastro ele deve estar na página de <i>login/cadastro</i> e então preencher alguns campos como nome, sobrenome, telefone, endereço e dentre outros, essas informações serão úteis para os filtros de busca funcionarem e também para a solicitação de um serviço.
SSS05	A partir do momento que o usuário já possuir um cadastro, ele poderá logar na página através da aba <i>login/cadastro</i> e então navegar normalmente dentro do site.
SSS06	Mesmo após o usuário ter realizado o cadastro e colocado suas informações, elas poderão ser alteradas através dessa página, que permite o mesmo manter seu perfil e conta atualizados.

- SSS07 O site vai possuir um botão que ira redirecionar o usuário para a página *premium*.
- SSS08 O site vai disponibilizar um botão que vai redirecionar o usuário para a página onde as ferramentas de criação e divulgação estarão disponíveis.
- SSS09 Uma página para a alteração das informações contidas em um serviço estará disponível.

2.6.3 Requisitos do Sistema x Características

Tabela 15 Requisitos do Sistema x Características

Características	Requisito
CM01 – Requisitos necessários para que o sistema permita que o usuário realize uma busca e solicite um serviço, pois são necessárias suas informações.	
CM02 – Estes requisitos devem existir para que o cliente possa agendar e localizar o prestador que o mesmo estiver interessado em contratar.	SSS01 – O usuário não precisa estar cadastrado para realizar a busca de um serviço, porém, utilizar sua conta garante mais funcionalidades.
CM04 – Os filtros serão pré-criados e ele poderá se utilizar deles antes ou após fazer a pesquisa.	
CM05 – Os filtros podem ser coisas como região, preço, qualidade e dentre outros.	

SSS03 – O usuário deve ter realizado uma busca e então ele poderá utilizar os filtros de serviços, região e qualidade de serviço.

CM06 – Para que o sistema possa criar o perfil do contratante, ele irá precisar destas informações que serão armazenadas no banco de dados do site.

CM07 – Estas informações vão ser úteis para a criação do perfil do contratante, filtros de busca e principalmente para que o contato “público” entre o prestador e o cliente aconteça de uma maneira que ambos vão possuir informações de cada um.

CM08 – O sistema irá gerar perfis para cada cadastro realizado, onde os usuários terão toda a liberdade de editar ele para que retratem melhor os mesmos.

SSS04 – O usuário deve entrar na página de *login* ou cadastro e logo em seguida começar a preencher os campos necessários para a realização do mesmo, logo após ser preenchido um e-mail de confirmação será enviado para a confirmação da conta.

CM09 – O sistema irá verificar se as informações digitadas pelo usuário confirmam com o banco de dados e

então o *login* será efetuado.

CM10 – O sistema deve impedir que o mesmo usuário esteja logado em dois pontos.

CM11 – No momento que o usuário sentir vontade de trocar algum tipo de informação no seu perfil ele poderá ir a página destinada ao mesmo.

CM12 – O sistema não deve permitir que uma informação que foi trocada permaneça lá.

CM13 – O sistema não pode permitir que o e-mail seja trocado sem uma mensagem de confirmação para o novo endereço.

CM14 – O sistema irá trabalhar com o sistema de pagamento da *paypal*, ou seja, o pagamento poderá ser realizado de diversas formas.

CM15 – O sistema deverá localizar os prestadores que são assinantes *premium* e então dar as vantagens inclusas no plano para os mesmos.

SSS05 – Quando o usuário entrar no site ele deve entrar na página de *login*, onde ele irá colocar o e-mail e a senha da conta.

SSS06 – O usuário deverá entrar nas configurações de perfil e então lá poderá ser alteradas informações como: e-mail, senha, nome e dentre outras.

SSS07 – Quando o usuário assinar o *premium* ele poderá encontrar um local que vai redirecionar ele a uma página onde ira ter mais informações , dados para pagamento e dentre outros.

CM16 – Colocar o anúncio na rede do site.

CM17 – Verificar o alcance que o anuncio está causando.

CM18 – Possibilitar que o usuário tenha informações sobre algum tipo de contato de algum interessado.

SSS08 – O site vai ter um botão que ira redirecionar o usuário para uma página onde ele terá as ferramentas de criação de um anúncio que logo após ser finalizado será disponibilizado no site.

CM20 – Possibilitar que o dono do anuncio possa editar as informações.

CM21 – Se o anunciante mudar algum tipo de informação importante durante um serviço já fechado ou então que esteja sendo fechado no momento, o preço já combinado não poderá ser alterado.

CM22 – O serviço poderá sofrer alguma alteração se o prestador tiver algum tipo

de imprevisto, e ele ainda deverá avisar e resolver com o contratante dele.

SSS09 – De mesmo modo que existe uma página para a alteração das informações da conta também terá uma página onde o anunciante poderá mudar algum detalhe em seu serviço, tais como: Tipo, preço, descrição e dentre outros.

2.6.4 Requisitos de software

Tabela 16 Requisitos de software

ID	Descrição
SRS001	O sistema deverá verificar se o usuário está logado para que ele tenha acesso as principais funções do site.
SRS002	O sistema deve verificar se o anunciante que estiver tentando utilizar as funções <i>premium</i> está incluído no sistema como um assinante do mesmo, se não deverá alerta-lo da situação do mesmo.

2.7 Estrutura do Website

2.7.1 Briefing

2.7.1.1 Alvo

A nossa proposta tem como alvo o público em geral que presta serviços, alguns trabalhadores de grupos e pequenas ou grandes empresas que buscam divulgar os seus serviços e também autônomos que não tem uma forma fácil de divulgar e ganhar credibilidade do seu serviço por ter concorrência com as outras empresas.

O outro lado do público são pessoas que tem qualquer tipo de problema em seu dia-a-dia; que podem contratar serviços simples como trocar uma lâmpada, uma maçaneta, limpar o ventilador ou até um serviço mais complexo como, por exemplo, fazer uma verificação completa no encanamento de sua casa, chamar um guincho, trocar o estofado do sofá, conserto de móveis ou eletroeletrônicos, dentre outros.

Realizamos uma pesquisa de campo para saber se nosso projeto é viável, tendo em vista que foram solicitadas informações como a carência frequente da prestação de um serviço, se elas utilizariam um sistema que facilitasse todo esse processo, etc. A maioria das pessoas que responderam ao formulário tem de 16 a 20 anos e não prestam nenhum tipo de serviço. As que responderam que prestam serviços também responderam que possuem dificuldades na divulgação dos mesmos. A grande maioria respondeu que tem necessidades no seu dia-a-dia de solicitar um serviço, e os fatores de distância, preço, confiabilidade e falta de profissionais acabam dificultando mais a situação. Quase todos têm acesso à internet e todos acham útil uma ferramenta para a solicitação de serviços.

2.7.1.2 Artigos

2.7.1.2.1 Uso da Tecnologia da Informação na Prestação de Serviços: Possibilidades e Perspectivas.

Ao conceituar o significado de serviço pode-se dizer que é uma atividade ou série da mesma que tem lugar nas interações com um indivíduo ou com uma máquina que fornece agrado ao cliente, podendo ser colocada à venda.

Atualmente, no mercado, o fator decisivo para se adquirir certos produtos é a qualidade do serviço de prestação agregado, principalmente pelo fato de que os produtos possuem forte semelhança entre si.

A importância do setor de serviços foi proporcional ao seu crescimento nos últimos anos, empregando a grande maioria da mão-de-obra das grandes metrópoles do mundo e influenciando diretamente no PIB de suas nações, os países mais desenvolvidos como, Estados Unidos, Alemanha, Reino Unido e Suécia possuem mais da metade de suas riquezas pertencentes ao setor de serviço. Contudo, todo esse crescimento se vê atrelado ao avanço tecnológico dos últimos tempos e fatores relacionados com crescimento populacional, maior expectativa de vida, maior diversidade e complexidade dos produtos.

A história foi fundamental para a atribuição da tecnologia nas transformações econômico-industriais. As indústrias e o setor de serviços viram nas tecnologias derivadas da informática e robótica a oportunidade de ampliar a flexibilidade na melhoria de qualidade de produção e velocidade de entrega, os mesmos fatores observados com a Revolução Industrial.

Além de permitir a melhoria na produção, a tecnologia também possibilitou a criação de novos serviços, sendo um exemplo equipamentos como a caixa automática e o advento da internet. Todos eles se fossem atribuídos a trabalho manual possuiriam um custo muito elevado e pouca eficácia relacionada ao trabalho automatizado.

Com isso, a tecnologia da informação afeta diretamente o setor de serviços, uma vez que controlar e padronizar a qualidade do serviço facilita as interações com o cliente. A ampliação da Internet com o desenvolvimento dos bancos de dados

permitiu com que ela se tornasse um grande meio de divulgação para as atividades prestadas, pois o direcionamento ao público-alvo se tornou específico e barato para as empresas.

2.7.1.2.2 Inovação no Setor de Prestação de Serviços

A inovação sempre foi vista como uma forma de melhorar a qualidade de um determinado produto/serviço ou o processo para que ele seja confeccionado. Atualmente as empresas além de procurarem automatizar suas produções, estão buscando melhorar a qualidade nos produtos ou serviço prestado, no visual do estabelecimento ou site, atendimento aos clientes, para surpreender os antigos e também para atrair novos possíveis consumidores, visando o aumento nos lucros.

Nos dias atuais um profissional que tem uma visão inovadora e boas ideias tem uma oportunidade maior no mercado, pois as empresas possuem um grande interesse em inovar, porque isso gera um crescimento para a empresa, criando um ciclo de inovações e aumentando a vantagem para com as concorrentes.

No setor de serviços, você tem uma dificuldade muito maior em inovação, com relação ao setor de produtos, onde você só precisa mudar a cor de uma embalagem, acrescentar uma unidade ou colocar uma mascote, para promovê-lo, já no setor de serviços, você depende muito mais da indicação das pessoas que já fizeram uso do mesmo. Em qualquer setor que sua empresa esteja situada, seja no de produtos ou de serviços, é de extrema importância que o cliente seja bem atendido e que suas necessidades sejam sanadas, para que ele possa fazer uma propaganda positiva de sua empresa, produto ou serviço que foi contratado.

As prestadoras de serviços devem criar um vínculo de fidelidade com seus clientes, para conseguir atrair novos, pois neste setor o cliente só pode ter certeza que sua necessidade foi atendida quando ele utiliza o serviço, diferente do setor de produtos onde o cliente pode tocar o produto e saber previamente se aquele determinado produto vai conseguir fazer o que ele precisa, por isso torna mais difícil um prestador de serviços conseguirem mostrar que a sua empresa tem um diferencial para com suas concorrentes. Uma maneira para o prestador conseguir trazer uma confiança para seus clientes é criando garantias, prazo para que o serviço seja realizado, preços mais acessíveis, entre outros.

As inovações no setor de serviços são divididas em duas categorias:

- Inovação Radical: são mudanças diretas, sem nenhuma prévia de teste feita por seus clientes.
- Inovação Incremental: são mudanças que sendo incluídos com o decorrer do tempo e que se seus clientes gostarem, elas permanecem.

O setor de serviços busca uma grande inovação na área tecnológica, investindo em sistemas que possam oferecer um controle maior de seus serviços e uma melhor qualidade no atendimento ao cliente.

2.7.1.2.3 Qualidade na Prestação de Serviços

O artigo cita sobre o crescimento do setor de serviços na economia nacional e o que isso traz o mercado de serviços ainda não tem tanta atenção quanto outras áreas mesmo sendo uma área importante para a sociedade e bem presente no dia a dia de uma pessoa ou empresa. Um dos maiores pontos negativos dessa área é a confiança pela qualidade da prestação do serviço o que faz com que as empresas tenham que contratar funcionários especializados para ter seu serviço mais eficiente e também necessita de um histórico de serviços bem realizados para criar uma boa reputação e divulgação do seu nome.

O artigo também usa a palavra de Daniel Goleman, uma das principais referências no mundo dos negócios e autor do best-seller Inteligência emocional para falar que a palavra chave para ter qualidade na prestação de serviço é superação. “a chave da qualidade na prestação de um serviço não é somente atender, mas sim exceder a expectativa do cliente” tendo criatividade, esforço, superar barreiras, ouvir bem seu cliente e suas necessidades, ser simpático, varias formas para que seu cliente fique satisfeito com o serviço prestado e busque novamente a empresa caso necessite do mesmo serviço ou de algum outro.

2.7.1.2.4 Os Principais Desafios do Mercado de Prestação de Serviços

A prestação de serviços é um mercado em ascensão mundial e também muito exigente. Diferente da compra o serviço só pode ser avaliado depois de feito, não pode ser testado nem experimentado. Ela é uma tarefa que depende somente do seu desempenho e com isso há alguns obstáculos.

Relacionamento:

É o pilar de toda prestação de serviço os prestadores além de focar nas tarefas deve colocar-se no lugar do cliente para prestar um serviço de qualidade, saber lidar com diversas personalidades de seus clientes.

Prospecção de clientes:

Sobrepôr com a concorrência, ganhar a confiança de seu cliente, conhecer o público do seu serviço, fazer um bom marketing.

Precificação:

É bem complicado impor um preço para o seu serviço, por em um produto leva-se em conta o preço dos materiais, a fabricação já o serviço não. O serviço deve receber um preço baseado em uma pesquisa de quanto o cliente esta apto a pagar pelo serviço.

Proposta de valor:

Também é um desafio para explicar o que o serviço fala pelo cliente, os benefícios, diferenciar o mercado essencial, conseguir realizar o trabalho de forma adequada.

Contabilidade:

Os prestadores de serviços tem dificuldade para fazer sua própria gestão contábil por não ter um conhecimento técnico ou necessário para realizar essa sua tarefa, o que faz com que eles tenham que contratar um profissional para organizar a sua contabilidade.

2.7.1.2.5 Gestão de Serviços

Em termos de total qualidade e eficiência, nota-se que poderá haver concorrentes fortes para o tipo de serviço, todos com uma proposta semelhante ao projeto, se as propostas são semelhantes, a vantagem competitiva de uma empresa poderá ser determinada através da administração de serviços (ou Gestão de serviços). São destacadas sete demandas que podem aumentar a demandar de serviços:

1. Desejo de melhor qualidade de vida;
2. Mais tempo de lazer;
3. A urbanização, tornando necessários alguns serviços (como segurança, por exemplo);
4. Mudanças demográficas que aumentam a quantidade de crianças e idosos, os quais consomem maior variedade de serviços;
5. Mudanças socioeconômicas como o aumento da participação da mulher no trabalho remunerado e pressões sobre o tempo pessoal;
6. Aumento da sofisticação dos consumidores, levando a necessidades mais amplas de serviços;
7. Mudanças tecnológicas (como o avanço dos computadores e das telecomunicações) que têm aumentado a qualidade dos serviços, ou ainda criado serviços completamente novos. (Gianesi, 1994, p. 17).

A gestão de serviços é caracterizada pela presença do cliente e o consumo simultâneo (impossibilidade de estocar serviços) e intangibilidade. Gianese classifica alguns processos de serviços como serviços profissionais (consultorias especializadas, consultórios médicos, escritórios de advocacia), loja de serviços (restaurantes postos de gasolina, agências de viagens).

O papel da administração de serviços em uma empresa de serviços é tomar parte da estratégia de uma empresa contra serviços concorrentes, na produção e controle da qualidade, satisfação e fidelização dos serviços e clientes, assim garantindo o crescimento através da comercialização dos serviços.

2.7.1.2.6 Artigo sobre a excelência na prestação de serviços

O artigo começa indagando se os prestadores de serviços realmente se estão prestando um serviço de qualidade no qual os seus clientes fiquem satisfeitos com o mesmo ou se ao menos se preocupam em melhorar o que pode ser melhorado. Atualmente não faltam exemplos de serviços que apenas frustram e decepcionam o cliente e com isso vem a pergunta; “Porque é tão difícil prestar um serviço de qualidade?”. É dito que não é simplesmente querer que as coisas melhorem que isto vai simplesmente acontecer, é necessário um modelo de negócios para que não apenas os funcionários excepcionais consigam tornar esse bom atendimento algo rotineiro, mas sim que todos os participantes possam oferecer isso ao cliente.

Para o modelo funcionar não é necessário o sacrifício constante e sim que a eficiência pedida seja padronizada para que todos os colaboradores do grupo não tenham outra opção além de agregar a excelência em seu dia-a-dia no trabalho e o sistema deve ser criado para suprir a necessidade em questão.

O modelo pode ser dividido em muitos tópicos, como por exemplo, o incentivo aos trabalhadores para que eles possam atender ou até mesmo passar das expectativas dos clientes, a proposta da criação de mecanismos que avaliem e acompanhe a evolução dos funcionários, a capacitação de equipes que já conseguem ter essa habilidade de prover um bom serviço para que elas passem esse conhecimento a seus companheiros de trabalho. É preciso entender também quais as necessidades do cliente para que os métodos corretos de aprimorar o serviço dos trabalhadores sejam implantados e também como que a concorrência tenta suprir estas necessidades, algumas empresas obtém essas informações a partir dos próprios clientes visando um maior contato com os mesmo a fim de incentivar essa conexão entre eles, que consiste no fato deles obterem informações valiosas para a melhora dos grupos e dados sobre a concorrência.

2.7.1.2.7 Tipos de contrato: prestação de serviços

Quando uma pessoa fornece um serviço à outra ela tem um compromisso a ser cumprido diante a uma remuneração. O contrato de um emprego cria um vínculo empregatício por ter uma subordinação, dependência, já o serviço não pois ele é feito por representantes comerciais, trabalhadores eventuais exemplo pintor.

É dividido em duas pessoas o Prestador de serviço: quem faz o serviço ex. Mecânico, e o Tomador quem contrata o serviço e remunera o cliente.

A remuneração é feita de forma livre geralmente medida pela qualidade e pelo tempo do serviço, nem sempre o pagamento é feito em dinheiro, podendo ser com roupa, alimento, abrigo e outras formas.

O prazo pode ser estipulado e combinado com o Tomador e o Prestador o pagamento pode alterar o pagamento fazendo que o serviço seja mais ou menos valorizado.

2.7.1.3 Similares

2.7.1.3.1 Get Ninjas

Usabilidade – O site se trata sobre serviços, ele faz uma busca a partir da necessidade do usuário, porém, os serviços disponíveis no mesmo são separados por categorias e subcategorias, por exemplo, existe a aba de aulas que em suas subcategorias contém os tipos de aulas que seus profissionais podem realizar, tais como, música, informática, esportes e entre outras. A página dispõe de um telefone para tirar as dúvidas dos usuários (SAC), na parte do cadastro e procura por serviços é dividida de maneira que primeiro o cliente responde algumas perguntas relacionadas ao serviço que ele procura.

Funcionalidade – O site apresenta algumas funcionalidades básicas e práticas para que seu funcionamento seja mais dinâmico, logo de cara encontramos uma caixa de pesquisa para o serviço necessário, algumas perguntas básicas sobre o trabalho em questão, logo em seguida você fornece algumas informações necessárias para a sua identificação e localização e ele vai procurar 5 profissionais em sua região. Ele também faz algumas indicações de profissionais através de seu

“Guia GetNinja” onde ele mostra profissionais de outras regiões e entre outros fatores.

Confiabilidade – Ele utiliza, como já dito anteriormente, mecanismos de validação, tais como CEP e dados cadastrais, também possui um mecanismo que trata dos erros.

Segurança – Em relação a segurança o site tem uma maneira diferente de operar, visto que para se realizar o cadastro não é necessária a criação de uma senha, ou seja, só pelo *e-mail* já é possível entrar na conta, porém, também é possível definir uma senha após o cadastro. O site também envia mensagens de erro para que o usuário fique ciente de tal problemas e não se perca na navegação.

Eficiência – Após ser testado em alguns browsers o site apresentou uma boa resposta na geração de páginas, processos e respostas que foram requisitadas pelo usuário, ele possui um visual mais simples e minimalista livrando o site de muitas faixas de propaganda e deixando-o mais fluido ele também mantém o usuário informado se suas operações foram realizadas ou não.

2.7.1.3.2 OLX

O sistema analisado trata-se de um site comercial estilo classificados com o objetivo de apresentar e divulgar o produto e/ou serviço de um anunciante. O site possui sua interface levemente carregada devida o carregamento de diversos anúncios, porém, sendo decorrente do estilo de sistema adotado. Os produtos são divididos em categorias e possuem métodos de filtragem de acordo com as características buscada pelo cliente, facilitando e otimizando a pesquisa pelo produto. O usuário é possibilitado de utilizar-se de mais de um critério para a busca de um determinado produto, além de ter a opção de ordena-lo de acordo com o preço.

O sistema se dispõe de diversas funcionalidades para a melhor interação entre o cliente e a plataforma como, o recurso de busca disponível em todas as páginas do site. Além disso, há a ferramenta de registro de conta para a agilização de determinados processos, fazendo o armazenamento de dados cadastrais simples. O sistema também determina os anúncios de acordo com sua região

selecionada na página inicial, facilitando a observação de produtos disponíveis em locais mais próximos. A plataforma também disponibiliza menus de fácil acesso que permite uma melhor administração de suas atividades como, por exemplo, meus anúncios, ajuda e lojas.

Apesar do sistema não deixar ferramentas visíveis que permitem avaliar a confiabilidade do site, a grande quantidade de depoimentos favoráveis por parte dos usuários e a utilização de propagandas e marketing nos meios de comunicação tornam confiável a utilização do site. Também, o fato da OLX já ser um empresa reconhecida em mais de 118 países em todo o mundo.

O site se demonstram bastante instável em diversas configurações de máquinas, *browsers* e sistemas operacionais com bases de informações disponibilizadas pelos usuários da plataforma. O fato de não possuir faixas de propaganda e ter uma interface com poucos recursos também contribuem para o carregamento das páginas e as tornam mais limpas. No entanto, a plataforma mobile é acessada com dificuldade por parte de alguns usuários.

Mesmo possuindo diversos pontos positivos, a OLX deixa a desejar por ser um sistema de apenas divulgação dos produtos e/ou serviços dos usuários, não facilitando, por parte do usuário, a compra ou solicitação do produto/serviço. A plataforma não contribui com a ligação entre cliente e prestador/vendedor, uma vez que não há a uma ligação continua entre cliente e vendedor dentro do sistema.

Outro aspecto observado é a característica de ser um sistema de classificados predominantemente na divulgação de produtos, deixando o setor de serviços de lado, não possuindo quase que nenhum incentivo por parte da OLX.

O nosso projeto, diferente da OLX, tem como objetivo funcionar como um mediador entre o prestador de serviço e o cliente solicitante, permitindo que o prestador divulgue o seu serviço e que seja solicitado, dentro do sistema, por um cliente interessado.

2.7.1.3.3 Porto Seguro Faz

Porto Seguro Faz é um sistema de divulgação de serviços da empresa seguradora Porto Seguro. Seu objetivo é promover os serviços realizados por

trabalhadores da própria empresa Porto Seguro, sendo que tais serviços são sempre voltados às áreas domésticas (conserto e limpeza de móveis, instalação e manutenção de objetos caseiros, serviços de automóveis, etc.). A interface do site não é muito carregada, mesmo contando com diversos recursos visuais, como o uso de imagens e de um slide em sua homepage.

O site conta com uma barra de pesquisa junto a uma barra de CEP, para mostrar os serviços pesquisados que estão disponíveis para sua localização, bem como o link da página de cadastro. Ao se realizar uma busca, o site dispõe os serviços com uma imagem ilustrativa. Para auxiliar os usuários caso eles não encontrem o que desejam, o site dispõe ainda de um menu de ajuda lateral, além de um menu de categorias, em seu lado esquerdo. Caso a pesquisa realizada não gere resultados, o site apresenta um link para uma aba com todos os tipos de serviços divulgados.

Em sua *homepage*, encontra-se um slide que representa os cômodos de uma casa (Cozinha, Sala, Quarto, Banheiro, Garagem e Área de Serviço) e seus respectivos serviços divulgados, com um marcador na imagem para facilitar a busca do usuário. Os marcadores levam diretamente a página de tal serviço. Abaixo do slide, encontram-se algumas informações descritivas dos processos de uso do sistema, além de apresentar os prós no uso do Porto Seguro Faz. Para terminar a homepage, existe a lista de serviços mais buscados, bem como o *link* de todos os serviços, assim como o rodapé do site, com as informações de políticas de privacidade, dúvidas frequentes e um *link* para o site principal da empresa Porto Seguro. Apresenta as formas de pagamento, certificado de site seguro da SSL, *link* do PROCON, etc.

A página dos serviços possui estrutura diferente da homepage, contando com uma grande imagem de fundo ilustrando o serviço, um botão de solicitação ao lado do título da página e uma descrição simples do serviço escolhido. Abaixo disso estão divididos os serviços inclusos no pagamento e, ao lado direito, os serviços que exigem uma taxa extra. Apresenta, antes do botão de agendamento, opções mais detalhadas que variam de acordo com o serviço (instalação ou conserto, por exemplo).

O site não apresenta ferramentas para avaliar sua confiabilidade e eficiência, porém, a empresa Porto Seguro é muito renomada, sendo uma das mais antigas e

populares companhias seguradoras do país, o que garante certa credibilidade para que os usuários contratem seus serviços. Para passar maior confiança, apresenta uma descrição de como o serviço é preparado e realizado, além de apresentar a garantia do mesmo. O último diferencial destas páginas para a *homepage* é a apresentação de serviços recomendados, de acordo com a última pesquisa feita. Tanto as páginas dos serviços quanto a *homepage* apresentam fácil visualização das informações, com uso moderado de imagens e sem quantidade excessiva de textos.

Apesar de todos os aspectos favoráveis, a Porto Seguro Faz é limitada pelo fato de que oferece apenas determinados serviços domésticos, e ainda assim eles possuem um custo muito elevado, fato que evidencia um público alvo com maior poder aquisitivo.

Nosso projeto tem propostas diferentes, sendo um mediador entre prestador e cliente, ele tem o intuito de permitir que diversos tipos de serviços sejam anunciados, não apenas os domésticos, aumentando assim a probabilidade de algum usuário recorrer ao sistema, além de ser um projeto voltado também a pessoas que não tem tanto poder aquisitivo, já que os preços irão variar de acordo com o serviço e com o prestador.

2.7.1.4 Missão

Gerar praticidade na contratação de serviços para nossos clientes, e excelência na realização do serviço.

2.7.1.5 Visão

Ser um dos principais meios de contratação de serviços no mercado.

2.7.1.6 Valores

Ter a preferência do Cliente;

Nossa divulgação de serviços deve ser clara e precisa;

Nosso gerenciamento deve ser em equipe, consistente e focado;
Excelência com Simplicidade;
Satisfação do cliente é o fruto do nosso negócio.

2.7.1.7 Viabilidade

2.7.1.7.1 Viabilidade financeira

O projeto a ser realizado pelo grupo possui todas as condições possíveis de atender as expectativas do investidor e de gerar a recuperação do capital e também a remuneração pelo investimento. O site ganharia o lucro em cima da movimentação de usuários no site e também por alguns planos com exclusividades que no caso seriam para os prestadores de serviços.

2.7.1.7.2 Viabilidade Técnica

Todos os envolvidos na criação do projeto possuem a capacidade de contribuir de forma significativa na construção do site. Ao longo dos dois primeiros anos de estudo foram instruídas as linguagens de programação necessárias para a criação do mesmo e também as ferramentas que são utilizadas para dar vida à página em questão, ou seja, o *design* do *website*. No ano letivo de 2016 ainda foram ensinadas mais outras linguagens de programação, que somadas ao conhecimento de design e banco de dados, tornam este projeto viável.

2.7.1.7.3 Viabilidade Operacional

Dentro da viabilidade operacional é possível dizer que o grupo atende as necessidades de conhecimento (já explicado no tópico anterior), a necessidade de pessoas envolvidas no trabalho que no caso são oito integrantes, os equipamentos são supridos pela instituição (quando feito em ambiente acadêmico) e pelo fato de que cada um possui o equipamento em sua própria casa. Apesar de que o tempo disponibilizado para a realização do projeto não seja tão agradável aos participantes, ele esta dentro do padrão e possibilita o desenvolvimento do projeto.

2.7.1.7.4 Viabilidade Mercadológica

Como essa viabilidade pode ser dividida em partes ela será explicada através do Público Alvo, que vai mostrar os consumidores e fornecedores do nosso produto e também a parte de concorrentes que irá mostrar os sites que vendem um produto semelhante ao do projeto do grupo.

2.7.1.7.5 Viabilidade de localização

Visto que o nosso projeto inicialmente pensa em trabalhar com a criação de um site para que a ligação entre cliente e prestador de serviços aconteça, ele não sofre muito com problemas de localização, devido ao fato de que atualmente muitas pessoas podem acessar o site através de seus próprios aparelhos portáteis, tal como algum *Notebook*, *Tablets* e *Smartphones*, sem contar que é possível através do próprio computador de mesa (*desktop*). Atualmente nós já consideramos a possibilidade da criação de um aplicativo próprio para estes dispositivos portáteis, para que o uso do mesmo seja mais rápido e prático, apesar de que esta implantação não é o nosso foco inicial (site *desktop*).

2.7.2 Arquitetura da Informação

2.7.2.1 Fluxograma de Navegação

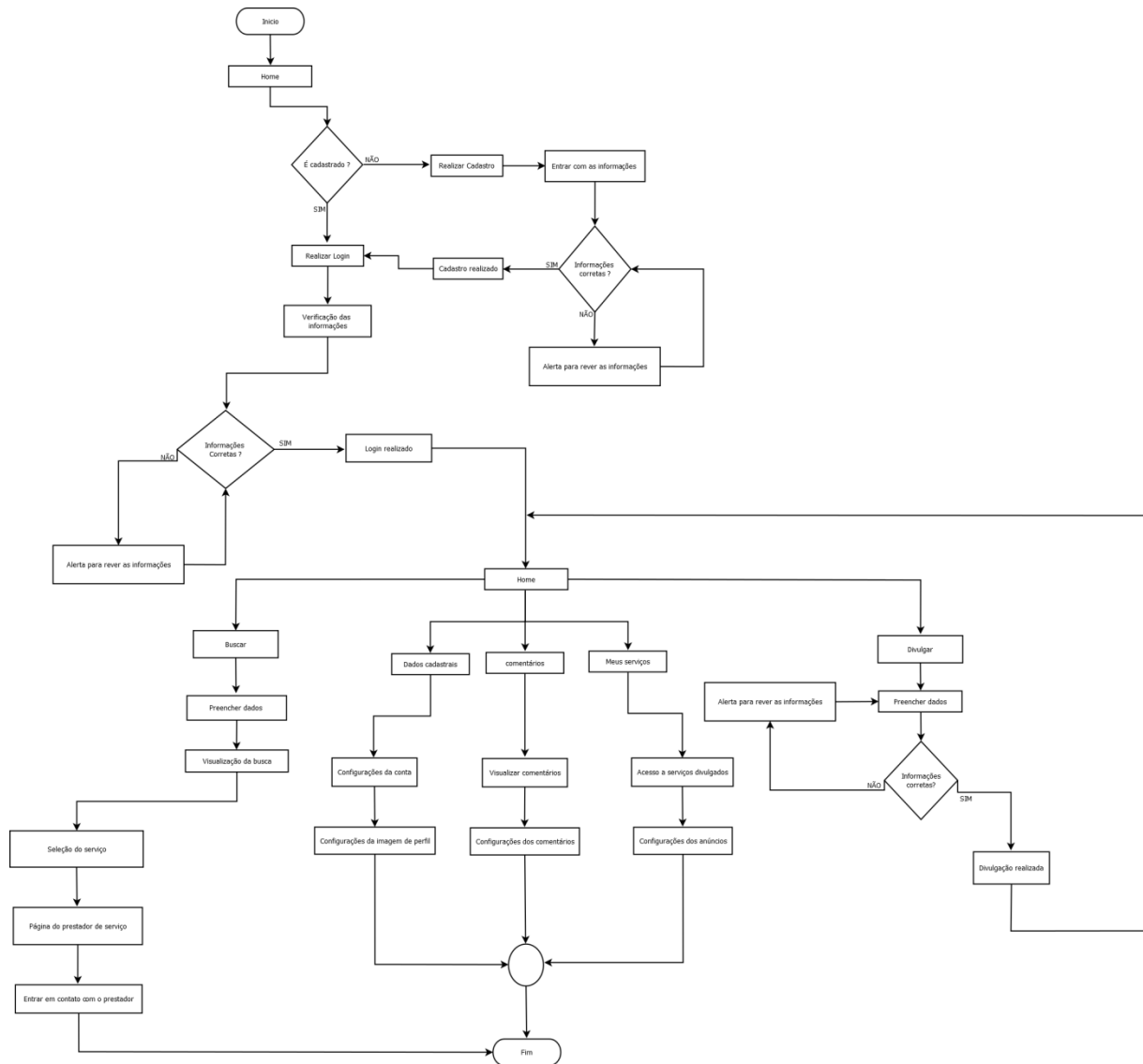


Figura 12 Fluxograma de Navegação

2.7.2.2 Wireframe

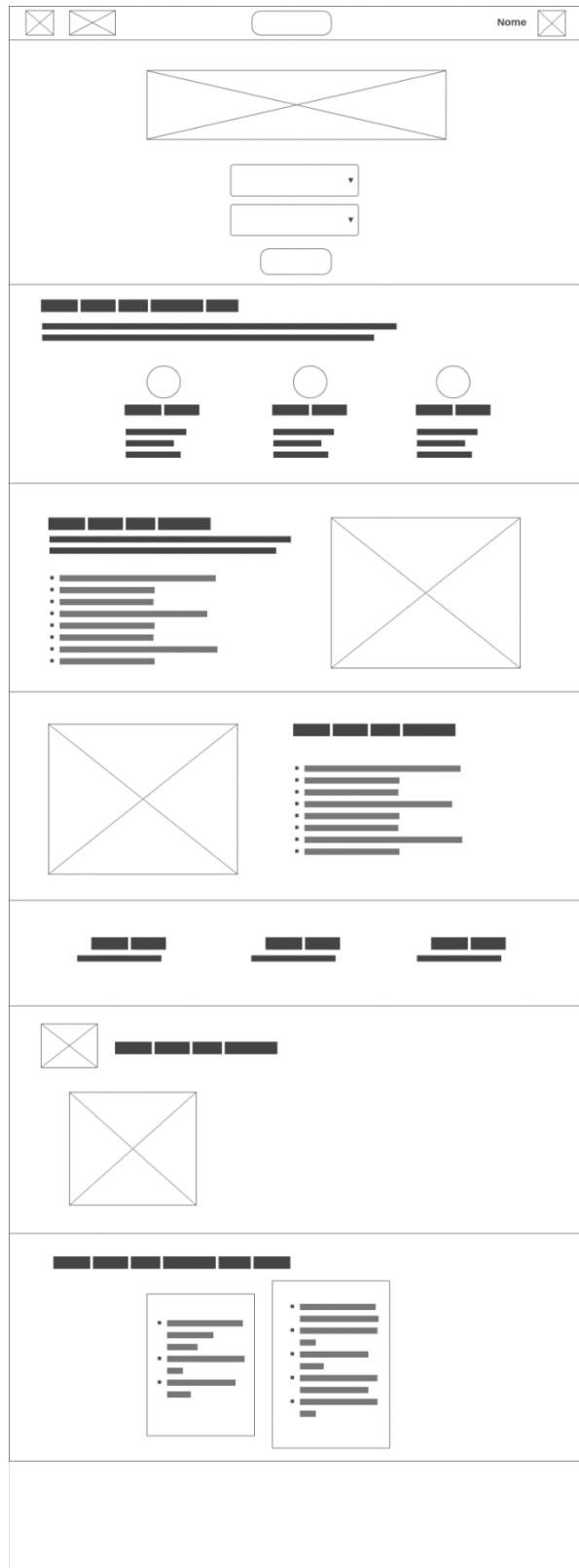


Figura 13 Wireframe_1 - Homepage

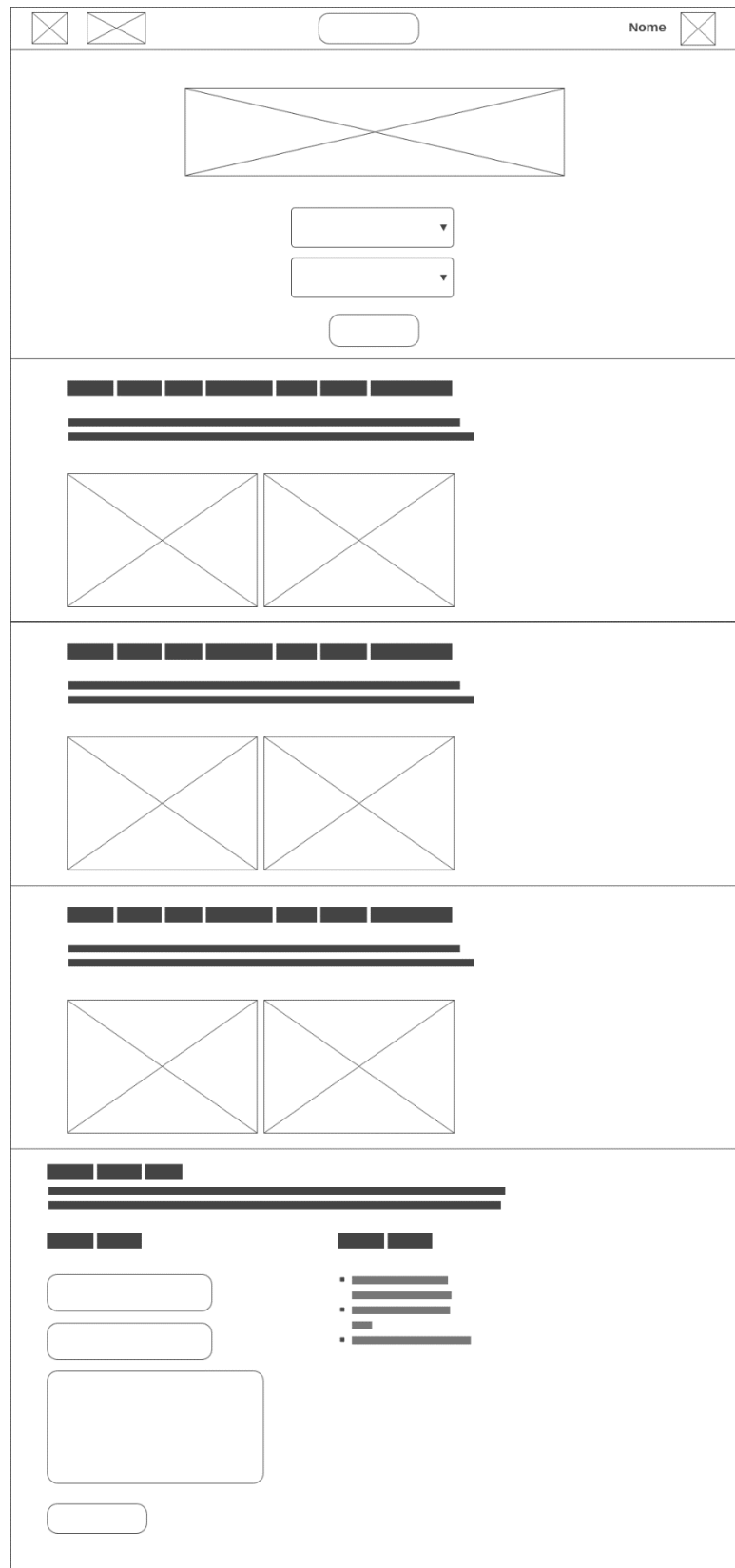


Figura 14 Wireframe_2 - Serviços

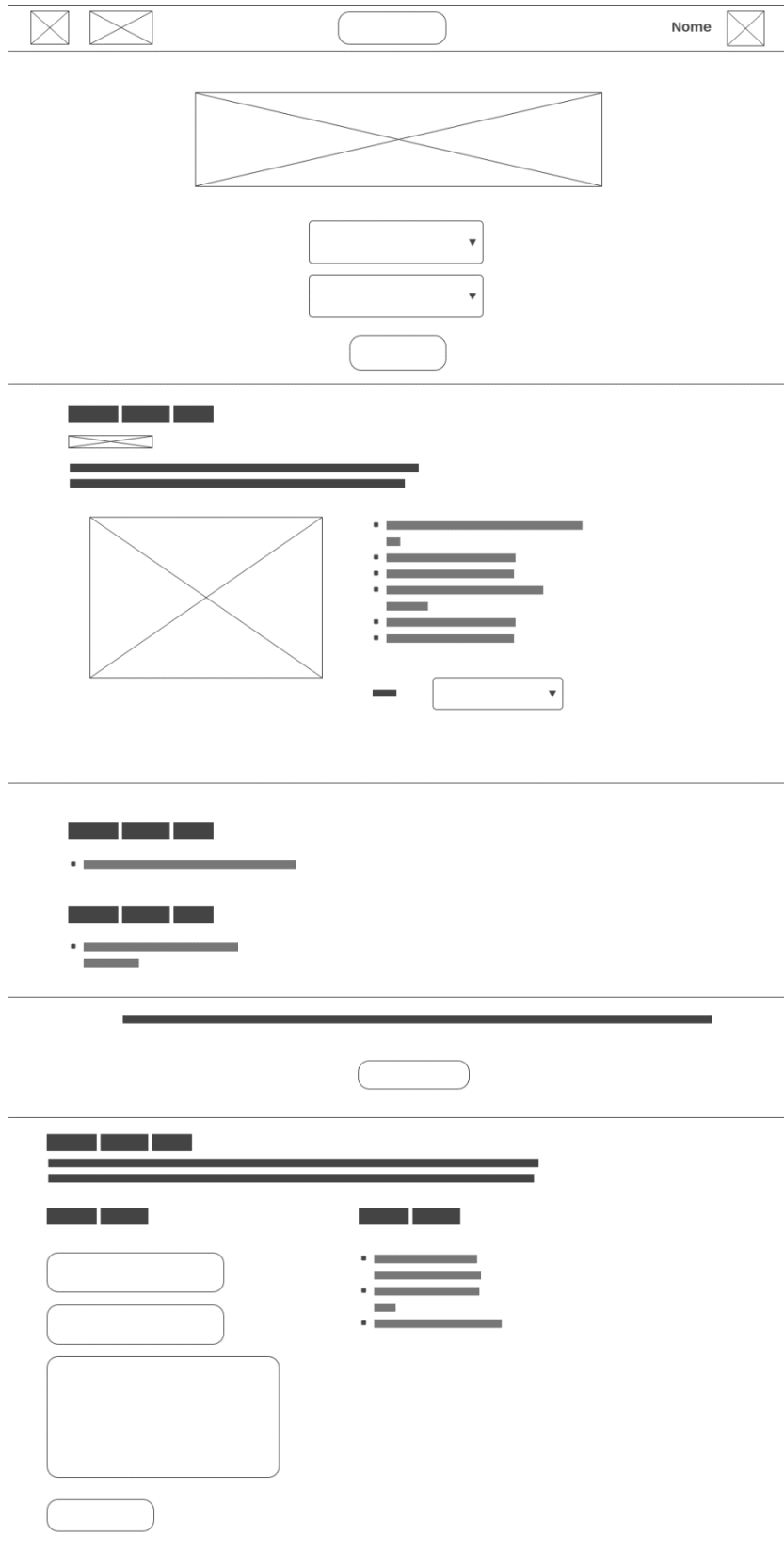


Figura 15 Wireframe_3 – Detalhes do Anúncio

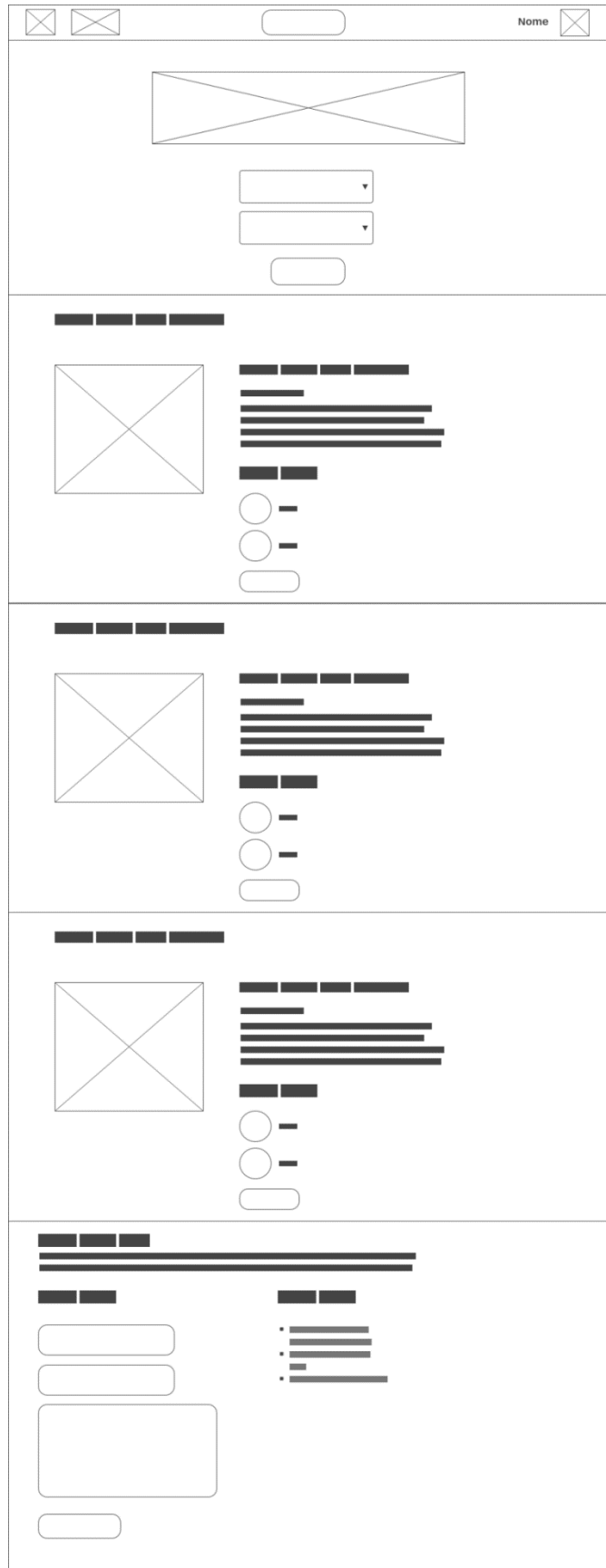
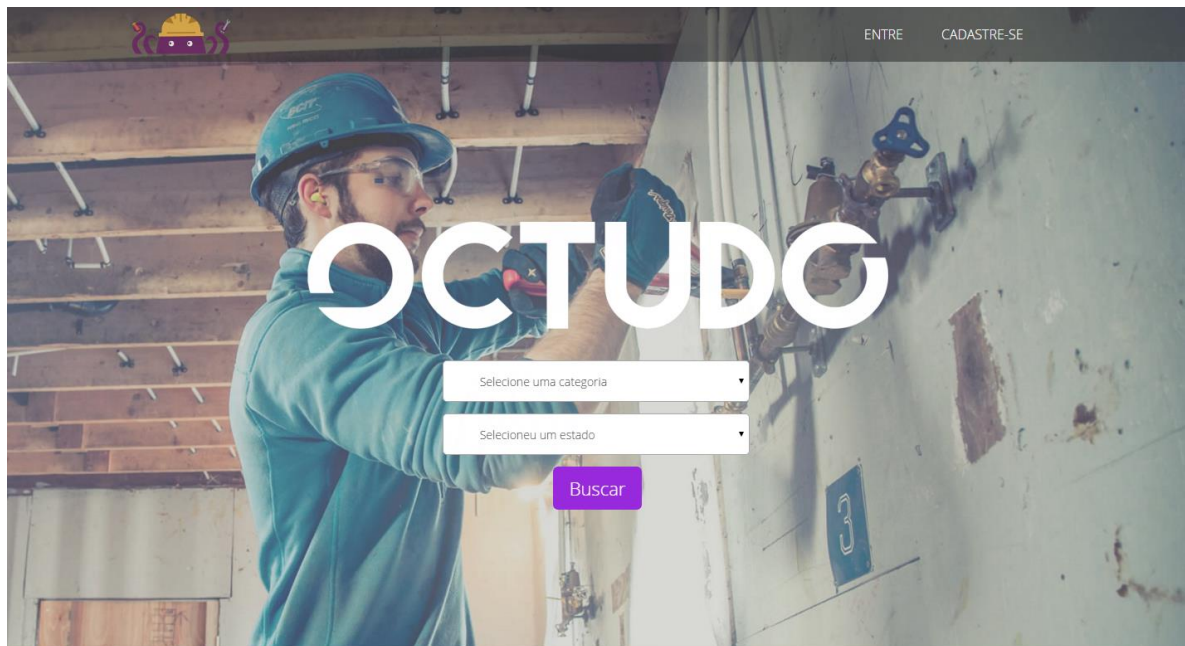


Figura 16 Wireframe_4 - Comentários

2.7.2.3 Layout Final



COMO O OCTUDO FUNCIONA?

Somos uma plataforma que tem como objetivo facilitar sua vida na hora de encontrar um serviço para atender suas necessidades. Veja como é fácil obter aquilo que lhe agrade!



ESCOLHA

Escolha o serviço que melhor atenda suas necessidades de forma fácil e rápida.



CLIQUE

Clique no anúncio escolhido e encontre informações essenciais do serviço.



CONTRATE

Estabeleça contato com o prestador para combinar os detalhes do serviço.

POR QUE O OCTUDO?

A nossa missão é gerar a praticidade na contratação de serviços para nossos clientes. Para isso, adotamos os seguintes conceitos:

- ✓ Facilidade na divulgação
- ✓ Fácil utilização
- ✓ Interface simples
- ✓ Diversidade de anúncios

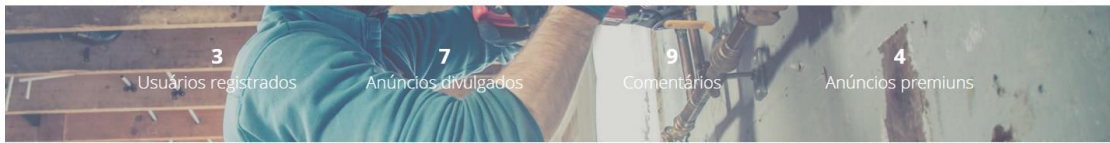


Figura 17 Layout 1



NOSSOS VALORES

- ✓ Ter a preferência do cliente
- ✓ Nossa divulgação de serviços deve ser clara e precisa
- ✓ Excelência com simplicidade
- ✓ Satisfação do cliente é o fruto do nosso negócio



PREMIUM



ADQUIRA SUA CONTA PREMIUM!

BÁSICO
Grátis

R\$ 0/mês

Sem anúncio premium
Conta padrão

[Continuar](#)

PREMIUM



R\$ 12,50/mês

4 anúncios premiums
+ visualização
Exibição na página inicial

[Assinar!](#)

Figura 18 Layout 2

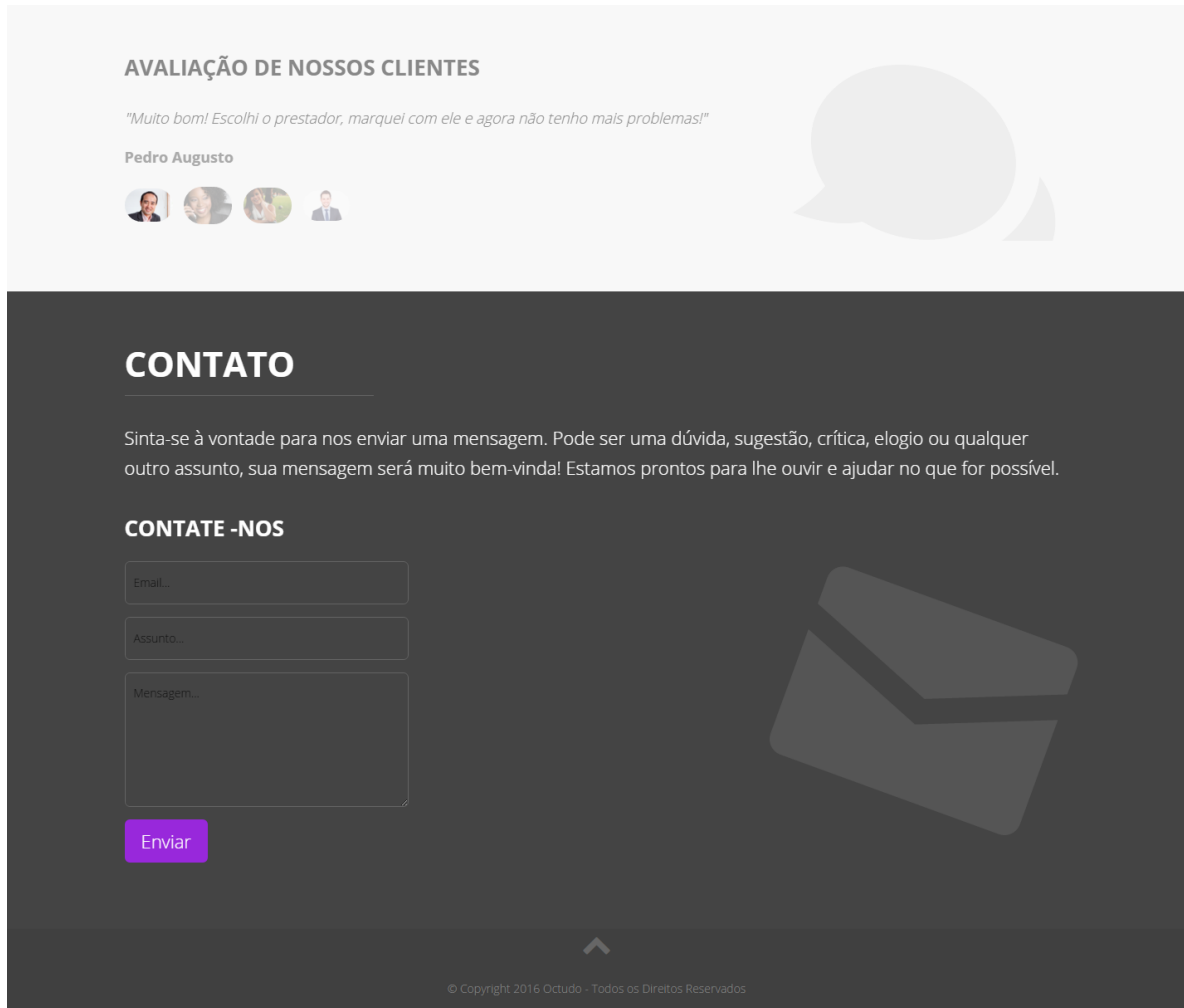


Figura 19 Layout 3

2.7.3 Acessibilidade e Usabilidade

O site apresenta uma usabilidade dentro dos padrões exigidos no mundo da web, visto que ele apresenta um tempo rápido de resposta para as ações realizadas no mesmo, ou seja, carregar o site, a troca entre as abas do site não mostra demora, ele também possui ferramentas para auxiliar o usuário em suas buscas pelo site, além disso, a sua interface é no estilo flat que visa reduzir informações desnecessárias na página, tornando seu uso mais fluído e eficaz.

A acessibilidade da página também se encontra dentro dos padrões, tendo em vista que ele não necessita de nenhum pré-requisito especial para ser acessada (tais como, plug-ins, restrições de região).

2.7.4 Implementação 1 – Desenvolvimento

Html 5 – Html é uma linguagem para estruturação e apresentação de conteúdo para a *World Wide Web*, é uma tecnologia chave da internet originalmente proposto pela Opera Software. É a quinta versão da linguagem HTML. Esta nova versão traz consigo importantes mudanças quanto ao papel do HTML no mundo da Web, através de novas funcionalidades como semântica e acessibilidade. O HTML 5 foi utilizado para o desenvolvimento do website.

CSS3 - É uma linguagem programação onde se define estilos para páginas web com efeitos de transição, imagem, e outros, que dão um estilo novo às páginas web 2.0 em todos os aspectos de design do layout. O CSS 3 foi utilizado para a formatação do website.

PHP - É uma linguagem interpretada livre, usada originalmente apenas para o desenvolvimento de aplicações presentes e atuantes no lado do servidor, capazes de gerar conteúdo dinâmico. O PHP foi utilizado para programar o sistema.

JQuery - É uma biblioteca JavaScript *cross-browser* desenvolvida para simplificar os scripts *client side* que interagem com o HTML. O JQuery foi utilizado para a formatação e animação do website.

MySql – O Mysql é um sistema de gerenciamento de bando de dados que utiliza a linguagem SQL como interface. É atualmente um dos bancos de dados mais populares e também mais utilizados. O Mysql foi utilizado para a criação do banco de dados.

Fireworks – O Fireworks é um editor de imagens de bitmap e desenho vetorial desenvolvido pela Macromedia, posteriormente adquirido pela Adobe. Suas

utilidades focam a publicação gráfica na internet. O Fireworks utilizado para a edição de imagens.

CorelDraw – O Corel Draw é um programa de desenho vetorial bidimensional para design gráfico, desenvolvido pela Corel Corporation, Canadá. É um aplicativo de ilustração vetorial e layout de página que possibilita a criação e a manipulação de desenhos, logotipos e etc. O CorelDraw foi utilizado para a criação do logo e edição de ícones.

Bizagi – É uma ferramenta de gestão de processos ágil e fácil de utilizar que permite desenhar, diagramar, documentar e publicar os processos utilizando o padrão BPMN. O Bizagi foi utilizado para criação de diagramas de BPMN.

Visio – É um aplicativo para criação de diagramas para o ambiente Windows. O programa serve para gerar diagramas de diversos tipos, como organogramas, fluxogramas, modelagem de dados e etc. O Visio foi utilizado para criação de diagramas de modelagem de dados.

Notepad++ - É um editor de texto e de código fonte de código aberto sob a licença GPL. Suporta várias linguagens de programação rodando sob o sistema Windows. O Notepad++ foi utilizado para editar o texto do código fonte. Além disso, foram utilizadas as ferramentas Microsoft Word e Excel para criação e edição da monografia e do cronograma.

2.7.5 Implementação 2 – Programação

- Mostrar anúncio:

```

<!-- Page title -->
<div class="page-title top-content">
  <div class="page-title-text wow fadeInUp">
    

    <div class="page-title-bottom-link">
      <br>
      <form action="anuncios.php" method="post">
        <select name="categoria" id="pesquisal" >
          <option value="nulo" disabled selected> Selecione uma categoria </option>
          <option value="Serviços Domésticos"> Serviços Domésticos </option>
          <option value="Eventos"> Eventos</option>
          <option value="Saúde / Beleza"> Saúde / Beleza </option>
          <option value="Informática"> Informática </option>
          <option value="Reformas"> Reformas </option>
          <option value="Assistência Técnica"> Assistência Técnica </option>
          <option value="Transporte / Mudança"> Transporte / Mudança </option>
          <option value="Aulas"> Aulas </option>
          <option value="Outros"> Outros </option>
        </select> <br><br>

        <select name="estado" id="pesquisa2" >
          <option value="nulo" disabled selected> Selecione um estado </option>
          <option value="Acre"> Acre </option>
          <option value="Alagoas"> Alagoas </option>
          <option value="Amapá"> Amapá </option>
          <option value="Amazonas"> Amazonas </option>
          <option value="Bahia"> Bahia </option>
          <option value="Ceará"> Ceará </option>
          <option value="Distrito Federal"> Distrito Federal </option>
          <option value="Espírito Santo"> Espírito Santo </option>
          <option value="Goiás"> Goiás </option>
          <option value="Maranhão"> Maranhão </option>
          <option value="Mato Grosso"> Mato Grosso </option>
          <option value="Mato Grosso Sul"> Mato Grosso do Sul </option>
          <option value="Minas Gerais"> Minas Gerais </option>
          <option value="Pará"> Pará </option>
          <option value="Paraíba"> Paraíba </option>
          <option value="Paraná"> Paraná </option>
          <option value="Pernambuco"> Pernambuco </option>
          <option value="Piauí"> Piauí </option>
          <option value="Rio de Janeiro"> Rio de Janeiro </option>

```

Figura 20 Implementação / Programação 1

Nesta parte do código, o cliente tem a possibilidade de escolher a categoria e o estado que deseja buscar como anúncios, a informações selecionadas são enviadas através de um formulário utilizando a função method post.


```

<div class="col-sm-12 portfolio-masonry">
<?php
$categoria = $_POST['categoria'];
$estado = $_POST['estado'];

$loop = 3;
$select = "SELECT * from anuncios where tipo = '$categoria' and estado='$estado'";
$qqr = mysql_query($select);
$qqr2 = mysql_num_rows($qqr);
$i = 1;

if($qqr2>0){
while($ln= mysql_fetch_array($qqr) {
if($i < $loop) {
echo "
<div class='portfolio-box design'>
<img src='upload_servico/'.$ln['imagem_anuncio']."' alt='' id='imagem' >
<div class='portfolio-box-text-container'>
<div class='portfolio-box-text'>
<a href='anuncio_detalhe.php?acao=add&id=".$ln['id']."'><p>".$ln['titulo']."</p></a>
</div>
</div>
</div>" ;
} else if ($i = $loop) {
echo "
<div class='portfolio-box design'>
<img src='upload_servico/'.$ln['imagem_anuncio']."' alt='' id='imagem' >
<div class='portfolio-box-text-container'>
<div class='portfolio-box-text'>
<a href='anuncio_detalhe.php?acao=add&id=".$ln['id']."'><p>".$ln['titulo']."</p></a>
</div>
</div>
</div>" ;
$i=0;
}
$i++;
}
}
else {
echo "<h3>Sem resultados</h3>";
}
}

```

Figura 21 Implementação / Programação 2

As informações enviadas pelo formulário são capturadas e colocadas em suas devidas variáveis. Em seguida, o sistema faz um *select* no banco de dados utilizando a função *mysql_query* e estabelece como condição as variáveis com as informações já armazenadas. Todos os dados que respeitem a condição de seleção são guardados em um *array* onde são visualizadas através de um loop e impressão no código HTML.

- Divulgar anúncio:

```

</nav>
<div class="window" id="janelal">
<form action="cadastro_servico.php" method="post" enctype="multipart/form-data"><br><br>
<p><b>Escolha uma imagem:</b></p> <center><input type="file" name="foto" /></center>
<br>
<div id="divulgar-esquerdo"><p><b>Titulo:</b></p><input type="text" name="titulo"> </input> <br>
<p><b>Endereco:</b></p> <input type="text" name="endereco"></input> <br>
<p><b>Cidade:</b></p><input type="text" name="cidade"> </input> <br>
<p><b>Estado:</b></p><select name="estado" id='formu'> <br>
<option value="nulo" disabled selected> Selecione um estado </option>
<option value="Acre"> Acre </option>
<option value="Alagoas"> Alagoas </option>
<option value="Amapá"> Amapá </option>
<option value="Amazonas"> Amazonas </option>
<option value="Bahia"> Bahia </option>
<option value="Ceará"> Ceará </option>
<option value="Distrito Federal"> Distrito Federal </option>
<option value="Espírito Santo"> Espírito Santo </option>
<option value="Goiás"> Goiás </option>
<option value="Maranhão"> Maranhão </option>
<option value="Mato Grosso"> Mato Grosso </option>
<option value="Mato Grosso Sul"> Mato Grosso do Sul </option>
<option value="Minas Gerais"> Minas Gerais </option>
<option value="Pará"> Pará </option>
<option value="Paraíba"> Paraíba </option>
<option value="Paraná"> Paraná </option>
<option value="Pernambuco"> Pernambuco </option>
<option value="Piauí"> Piauí </option>
<option value="Rio de Janeiro"> Rio de Janeiro </option>
<option value="Rio Grande do Norte"> Rio Grande do Norte </option>
<option value="Rio Grande do Sul"> Rio Grande do Sul </option>
<option value="Rondônia"> Rondônia </option>
<option value="Roraima"> Roraima </option>
<option value="Santa Catarina"> Santa Catarina </option>
<option value="São Paulo"> São Paulo </option>
<option value="Sergipe"> Sergipe </option>
<option value="Tocantins"> Tocantins </option>
</select> <br>
<p><b>Categoria:</b></p> <select name="categoria" id='formu'>
<option value="nulo" disabled selected> Selecione uma categoria </option>

```

Figura 22 Implementação / Programação 3

O código HTML de divulgação foi estruturado com a intuição de ser uma janela popup. Nele pode ser observada a utilização da tag form para a criação de um formulário que mandará as informações a serem armazenadas no banco de dados.

```

session_start();

error_reporting (E_ALL & ~ E_NOTICE & ~ E_DEPRECATED);
$connexao = mysql_connect("localhost", "root", "");
$dbmysql = mysql_select_db("dataabnde");

$email = $_SESSION['loginemail'];

$title = $_POST['titulo'];
$descricao = $_POST['informacoes'];
$cep = $_POST['cep'];
$endereco = $_POST['endereco'];
$cidade = $_POST['cidade'];
$bairro = $_POST['bairro'];
$estado = $_POST['estado'];
$categoria = $_POST['categoria'];
$servico = $_POST['servicoinclui'];
$servicoaoinclui = $_POST['servicoaoinclui'];
$numeros = $_POST['numero'];
$disponibilidade = $_POST['disponibilidade'];

$sql = mysql_query("SELECT id FROM usuarios where email = '$email'" or die(mysql_error()));
$id = mysql_result($sql,0);

$ddd_telefone = mysql_result( mysql_query("SELECT ddd_telefone FROM usuarios where id = '$id'",0 ));
$telefone = mysql_result( mysql_query("SELECT telefone_fixo FROM usuarios where id = '$id'",0 ));
$ddd_celular = mysql_result( mysql_query("SELECT ddd_celular FROM usuarios where id = '$id'",0 ));
$celular = mysql_result( mysql_query("SELECT telefone_celular FROM usuarios where id = '$id'",0 ));

if(isset($_FILES['foto']['name'])) {

    $extensao = strtolower(substr($_FILES['foto']['name'], -4));
    $novo_nome = md5(time()) . $extensao;

    move_uploaded_file($_FILES['foto']['tmp_name'], "upload_servico/".$novo_nome);
}

$codigo = mysql_query("insert into anuncios(title,informacoes,endereco, endereco_numero, bairro, cidade, estado, cep, tipo,disponibilidade, servico_inclui, servico_ninclui, id_user, imagem

```

Figura 23 Implementação / Programação 4

Com o preenchimento dos campos, os dados serão mandados através da função method post do formulário e serão capturados e armazenados em variáveis na página cadastro_servico.php. Com o andamento do processo, todas as informações são armazenadas no banco de dados através da função mysql_query.

```
/* BOTÃO DIVULGAR */
.window{
  display:none;
  width:800px;
  height: 600px;
  position:absolute;
  left:0;
  top: 500px;
  background:#FFF;
  z-index:9900;
  padding:10px;
  border-radius:10px;
}

.window2{
  display:none;
  width:800px;
  height: 240px;
  position:absolute;
  left:0;
  top: 500px;
  background:#FFF;
  z-index:9900;
  padding:10px;
  border-radius:10px;
}

#mascara{
  display:none;
  position:absolute;
  left:0;
  top:0;
  z-index:9000;
  background: rgba(52, 54, 66, 0.9);
}

.fechar{display:block; text-align:right;}
```

Figura 24 Implementação / Programação 5

Além de estilizar o código HTML, o CSS em questão faz parte da transformação da div em uma janela popup.

```

$(document).ready(function() {
  $("#a[rel=modal]").click( function(ev) {
    ev.preventDefault();

    var id = $(this).attr("href");

    var alturaTela = $(document).height();
    var larguraTela = $(window).width();

    //colocando o fundo preto
    $("#mascara").css({'width':larguraTela,'height':alturaTela});
    $("#mascara").fadeIn(1000);
    $("#mascara").fadeTo("slow",0.8);

    var left = ($(window).width() / 2) - ( $(id).width() / 2 );
    var top = ($(window).height() / 2) - ( $(id).height() / 2 );

    $(id).css({'top':top,'left':left});
    $(id).show();
  });

  $("#mascara").click( function() {
    $(this).hide();
    $(".window").hide();
    $(".window2").hide();
  });

  $(".fechar").click(function(ev) {
    ev.preventDefault();
    $("#mascara").hide();
    $(".window").hide();
    $(".window2").hide();
  });
});
);

```

Figura 25 Implementação / Programação 6

O JavaScript participa justamente na parte essencial da funcionalidade da janela popup, ao clicar no botão “Divulgar”, que se encontra em todas as páginas, o código faz a questão de aplicar as formações em CSS nas classes e id que pertencem. Assim, permitindo a abertura da janela que possibilita o usuário de registrar seu anúncio.

Figura 26 Implementação / Programação 7

- Avaliação do usuário:

```

<p class="formu wow fadeInUp">Avalie:</p>
<form name="form1" action="avaliacao.php" method="post" class="formu wow fadeInUp">

<select name="nota" onchange="this.form.submit()" id="formu">
<option value="nulo" disabled selected> Selecione uma nota </option>
<option value="01"> 01 </option>
<option value="02"> 02 </option>
<option value="03"> 03 </option>
<option value="04"> 04 </option>
<option value="05"> 05 </option>
<option value="06"> 06 </option>
<option value="07"> 07 </option>
<option value="08"> 08 </option>
<option value="09"> 09 </option>
<option value="10"> 10 </option>

</select>

</form>

</div>
</div>

</div>
</div>

```

Figura 27 Implementação / Programação 8

O código HTML cria uma caixa de seleção onde o usuário poderá escolher a nota de 1 a 10 que deseja atribuir ao serviço anunciado. Utilizando um formulário, a nota será enviada para a página avaliacao.php onde será armazenada no banco de dados.

```

]<?php
    session_start();

    error_reporting (E_ALL & ~ E_NOTICE & ~ E_DEPRECATED);
    $conexao = mysql_connect("localhost", "root", "");
    @mysql_select_db("databonde");

    $id = $_SESSION['id_anuncio'];
    $nota = $_POST['nota'];
    $i = 1;

    $nnota = mysql_query("SELECT votos from anuncios where id='$id'" or die(mysql_error()));
    $nnota2 = mysql_result($nnota,0);

    $spontos = mysql_query("SELECT pontos from anuncios where id='$id'" or die(mysql_error()));
    $spontos2 = mysql_result($spontos,0);

    $votos = mysql_query("UPDATE anuncios SET votos = '$nnota2' + '$i' where id = '$id'" or die(mysql_error()));

    $notas = mysql_query("UPDATE anuncios SET pontos = '$nota' + '$spontos2' where id = '$id'" or die(mysql_error()));

    echo "<script>alert('Anuncio avaliado, obrigado!');";
    echo " javascript:window.location='anuncio_detalle.php?acao=adddsid=".$_SESSION['id_anuncio']."'</script>";

-?>

```

Figura 28 Implementação / Programação 9

Após selecionar a nota desejada, a informação é enviada através da função method post a página PHP mencionada, sendo armazenada no banco de dados pela função mysql_query.

```

<div class="row">
  <div class="col-sm-12 portfolio section-description wow fadeIn">
    <h2><?php $id = $_REQUEST['id'];
    $select = mysql_result(mysql_query("SELECT titulo from anuncios where id='$id'",0);
    echo $select:?? </h2><?php $id_user = $_SESSION['id'];
    if(isset($_SESSION['loginemail']) || isset($_SESSION['loginsenha'])) { $select = mysql_result(mysql_query("SELECT admin from usuarios where id='$id_user'",0);
    if ($select == 2) {
    echo "<div id='removeradmin' class='wow fadeIn'><a href='removeranuncio.php' class='normal'><img src='assets/img/delete.png' width='40px' /> Remover anúncio </a></div>: }}
    >>

    <div class="divider-1 wow fadeIn"><span></span></div>
    <?php $pontos = mysql_result(mysql_query("SELECT pontos from anuncios where id='$id'",0);
    $votos = mysql_result(mysql_query("SELECT votos from anuncios where id='$id'",0);
    if($pontos == null || $votos == null || $votos == 0 ) { $nota = 'indefinido'; } else { $nota = $pontos / $votos; }

    if ($nota == 'indefinido') {
    echo "<br><p class='avaliacao wow fadeIn'> Sem avaliação</p>";
    }
    else if ($nota <= 2) {
    echo "<br><img src='assets/img/1.png' class='estrela wow fadeIn'>";
    }
    else if ($nota > 2 && $nota <= 4) {
    echo "<br><img src='assets/img/2.png' class='estrela wow fadeIn'>";
    }
    else if ($nota > 4 && $nota <= 6) {
    echo "<br><img src='assets/img/3.png' class='estrela wow fadeIn'>";
    }
    else if ($nota > 6 && $nota <= 8) {
    echo "<br><img src='assets/img/4.png' class='estrela wow fadeIn'>";
    }
    else if ($nota > 8 && $nota <= 10) {
    echo "<br><img src='assets/img/5.png' class='estrela wow fadeIn'>";
    }
    >>

    <p class="informacoes wow fadeIn">
    <?php $id = $_REQUEST['id'];
    $select = mysql_result(mysql_query("SELECT informacoes from anuncios where id='$id'",0);
    echo $select:??
    </p>
    <br><br>
    <div class="block-2-img-container2">
    <?php $id = $_REQUEST['id'];
  
```

Figura 29 Implementação / Programação 10

Para exibição da nota, há a execução de uma operação matemática e condições que determinaram a quantidade de estrelas que serão exibidas de acordo com a nota derivada da divisão da quantidade de pontos por votos.



Figura 30 Implementação / Programação 11

Assim, é possível visualizar a nota do serviço de acordo com a quantidade de estrelas na página.

2.7.6 Publicação, Manutenção e Webmarketing

O método de publicação será por um site, com base nas seguintes ferramentas: HTML5, CSS3, PHP, JQuery e MYSQL.

Caso tenha que hospedar o site, hospedaríamos no Localweb, onde o custo do domínio será gratuito e para hospedagem será desembolsado cerca de R\$20,00 mensalmente.

A manutenção será feita periodicamente a cada mês, um integrante do grupo estará entrando para atualizar o site, corrigir bugs que possa haver e acrescentando conteúdo caso seja necessário.

Em relação a problemas encontrados por um usuário, colocaremos um espaço onde ele possa estar mandando o erro por um email e ao ser notificado por um de nossos integrantes, entraremos em contato e solucionando o problema.

A divulgação na web será feita por banners em sites ou redes sociais como o facebook, onde tem um volume grande de usuários que possa estar necessitando de nossos serviços. Outro método futuro que pode ser adotado é incluir anúncios no youtube por meios de vídeos que divulgue nosso site e sua funcionalidade.

3 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este trabalho se propôs em elaborar um sistema que pudesse facilitar a vida de um prestador de serviços autônomo e também a do cliente, permitindo que o prestador possa usufruir de uma divulgação maior de seu serviço, tendo um aumento nos potenciais trabalhos que ele recebe dentro ou fora de sua região e simplificando a busca que um usuário pode realizar dentro de sua região e principalmente da sua necessidade. Fez-se uma busca para criar a problematização do trabalho e foram realizadas pesquisas tanto sobre os prestadores quanto os potenciais usuários do site, foram identificados diversos problemas, tais como a falta de divulgação do serviço do autônomo, que resulta do próprio patrimônio para basear as suas propagandas. Para o cliente os empecilhos encontrados seriam a dificuldade em encontrar profissionais de confiabilidade no mercado, a pouca variedade de trabalhadores com um preço mais acessível e a falta de métodos para entrar em contato com o prestador.

Os problemas encontrados são sanados, visto que o site disponibiliza para o prestador de serviços uma plataforma gratuita para a divulgação de seu serviço, contando também com um plano pago que consiste no privilégio de ter seus anúncios em locais com mais destaque (*Homepage*). No caso dos usuários, o site possui filtros que ajudam a encontrar os profissionais mais próximos de sua região, a facilitação no contato que possibilita uma agenda e custos mais flexíveis para o mesmo.

As hipóteses levantadas não sofreram algum tipo de mudança através do ano em que foi realizado o projeto, ou seja, a carência no setor de prestação de serviços ainda existe, já que os concorrentes nesta área não possuem as ferramentas necessárias para acabar com os problemas. As deficiências consistem em empecilhos de comunicação entre o usuário-cliente os profissionais disponíveis no mercado e a falta de mecanismos de divulgação de serviços e busca por prestadores em regiões próximas.

Ambos objetivos gerais e específicos foram alcançados com a conclusão e o desenvolvimento do site. Os objetivos específicos todos foram realizados através de pesquisas de campo feitas pelos integrantes do grupo com suas famílias, amigos e através de redes sociais na internet.

REFERÊNCIAS

AGUIRRE, Carine. Qualidade na prestação de serviços. Disponível em:

<<http://www.administradores.com.br/artigos/negocios/qualidade-na-prestacao-de-servicos/70005/>> Acesso em 25 de maio de 2016; [11:43].

ALBERTIN, Alberto. Comércio Eletrônico: Um Estudo no Setor Bancário. Disponível em:

<http://www.anpad.org.br/diversos/trabalhos/EnANPAD/enanpad_1998/AI/1998_AI3.pdf>. Acesso em: 17 de Agosto de 2016.

BITNER, Mary, GREMLER, Dwayne, ZEITHAML, Valarie. Marketing de Serviços - 6.ed.: A Empresa com Foco no Cliente. 2014. Disponível em:

<<https://books.google.com.br/books?hl=pt-BR&lr&id=kRW5AwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR1&dq=Oferta%20e%20demanda%20de%20servi%C3%A7os%20virtuais&ots=cmTbs83oX4&sig=ibHbHzzcan8x4fBGrR81b97Lzuo#v=onepage&q&f=true>>. Acesso em: 31 de Agosto de 2016.

Cenário piora para o setor de serviços. Disponível em:

<<http://opinioao.estadao.com.br/noticias/geral,cenario-piora-para-o-setor-de-servicos,10000021477/>>. Acesso em: 07 de Junho de 2016.

CORRERA, Cristiane. Foco Ajustado. Revista Exame. 2002. Disponível em:

<<http://exame.abril.com.br/revista-exame/edicoes/772/noticias/foco-ajustado-m0052106>>. Acesso em: 27 de Abril de 2016.

FRITSCH, Dulce. A importância da qualidade na prestação de serviços. 2000.

Disponível em: <<http://www.cogeime.org.br/revista/cap0717.pdf>>. Acesso em: 17 de Agosto de 2016.

GetNinjas. Disponível em: <<https://www.getninjas.com.br/>>. Acesso em 18 de Abril de 2016.

GUEDES, Ronaldo. Gestão de Serviços. Disponível em <<http://www.administradores.com.br/artigos/carreira/gestao-de-servicos/25637/>> Acesso em 25 de maio de 2016.

LIMA, Karen. Inovação no Setor de Prestação de Serviços. Disponível em: <http://www.webartigos.com/artigos/inovacao-no-setor-de-prestacao-de-servicos/131751/>. Acesso em: 25 de maio de 2016.

MAGALDI, Sandro; CRESCITELLI, Edson. A importância dos serviços suplementares no setor de serviços: uma análise do nível de satisfação do cliente. v. 15, n. 3 (2008). Disponível em: <<http://www.revistas.usp.br/rege/article/view/36647/>>. Acesso em: 27 de Abril de 2016.

MARTINS, Filipe; RAMOS, Anatólia; RAMOS, Rubens. Uso da Tecnologia da Informação na Prestação de Serviços: Possibilidades e Perspectivas. Disponível em: <http://www.abepro.org.br/biblioteca/ENEGEP2001_TR26_0838.pdf>. Acesso em: 25 de Maio de 2016.

NEVES, Silvio, PRADO, Carolina, RICCO, Adriana. A QUALIDADE NOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO: A AVALIAÇÃO DOS USUÁRIOS INTERNOS. Disponível em: <http://www.craes.org.br/arquivo/artigoTecnico/Arrigos_A%20Qualidade%20dos%20Servi%C3%A7os%20Prestados%20pelo%20Depto%20de%20TI_38.pdf>. Acesso em: 31 de Agosto de 2016.

OLIVEIRA, Samanta; DUTRA, Juliana. Excelência na prestação de serviços: você está preparado para ela?. Disponível em: <<http://abes-sp.org.br/noticias/19-noticias-abes/6116-excelencia-na-prestacao-de-servicos-voce-esta-preparado-para-ela/>>. Acesso em 01 de Junho de 2015.

OS PRINCIPAIS desafios do mercado de prestação de serviços. Disponível em: <<http://www.qipu.com.br/blog/2014/11/19/os-principais-desafios-mercado-de-prestacao-de-servicos/>> Acesso em 25 de maio de 2016; [13h48min]. Autor desconhecido.

OLX. Disponível em: <<http://www.olx.com.br>>. Acesso em: 18 de Abril de 2016.

Porto Seguro Faz. Disponível em: <<http://www.portosegurofaz.com.br/>>. Acesso em: 18 de Abril de 2016.

RENESTO, Camilo. Qualidade em Serviços. Disponível em: <<http://www.posuniasselvi.com.br/artigos/rev04-14.pdf>>. Acesso em: 24 de Agosto de 2016.

REUTERS. Setor de serviços do Brasil manteve forte contração em março. 2016. Disponível em: <<http://exame.abril.com.br/economia/noticias/setor-de-servicos-do-brasil-manteve-forte-contracao-em-marco>>. Acesso em: 27 de Abril de 2016.

REUTERS. Confiança de serviços do Brasil tem ligeira alta em março. Disponível em: <<http://exame.abril.com.br/economia/noticias/confianca-de-servicos-do-brasil-tem-ligeira-alta-em-marco>>. Acesso em: 27 de Abril de 2016.

Tipos de contrato: prestação de serviços. Disponível em: <<http://www.cpt.com.br/codigo-civil/tipos-de-contrato-prestacao-de-servicos/>>. Acesso em 01 de Junho de 2015.

APÊNDICES

Apêndice A - Plano de Negócios

Sumário Executivo

Missão

Gerar praticidade na contratação de serviços para nossos clientes, e excelência na realização do serviço.

Visão

Ser um dos principais meios de contratação de serviços no mercado.

Valores

Ter a preferência do Cliente;

Nossa divulgação de serviços deve ser clara e precisa;

Nosso gerenciamento deve ser em equipe, consistente e focado;

Excelência com Simplicidade;

Satisfação do cliente é o fruto do nosso negócio.

Análise Ambiental

Análise Externa

Panorama do Setor

O cenário do nosso projeto corresponde às áreas de prestação de serviços de diversos âmbitos. Inicialmente iremos priorizar os serviços domésticos, e posteriormente, adicionaremos os demais tipos de serviços. A abrangência do projeto depende diretamente dos cadastros de prestadores efetuados, visto que não haverão clientes em estados caso os mesmos não possuam prestadores registrados. Com o crescimento do projeto, a abrangência pode se tornar estadual ou até mesmo nacional.

A proposta do nosso grupo é desenvolver um sistema mediador entre clientes e prestadores, com o objetivo de otimizar este setor, que encontra problemas como a dificuldade de divulgação, de busca, e de contratação de um serviço que realmente atende às expectativas do cliente. O público alvo é bem amplo, visto que qualquer indivíduo com acesso a internet pode utilizar o sistema, tanto para pesquisar serviços, ou para divulgá-los, e ao se fazer a assinatura *premium*, o prestador contará com uma divulgação exclusiva e preferencial. A viabilidade não se baseia em custos financeiros, visto que os membros do projeto dominam, em tese, sobre o planejamento e desenvolvimento do sistema. A lucratividade é baseada na movimentação do site, ou seja, do seu número de acessos, e, com os estudos a respeito de sistemas similares, podemos verificar que os concorrentes apresentam falhas que servem de parâmetro para se desenvolver um sistema mais completo e eficiente.

Público Alvo

A nossa proposta tem como alvo o público em geral que presta serviços, alguns trabalhadores de grupos e pequenas ou grandes empresas que buscam divulgar os seus serviços e também autônomos que não tem uma forma fácil de

divulgar e ganhar credibilidade do seu serviço por ter concorrência com as outras empresas.

O outro lado do público são pessoas que tem qualquer tipo de problema em seu dia-a-dia; que podem contratar serviços simples como trocar uma lâmpada, uma maçaneta, limpar o ventilador ou até um serviço mais complexo como, por exemplo, fazer uma verificação completa no encanamento de sua casa, chamar um guincho, trocar o estofado do sofá, conserto de móveis ou eletroeletrônicos, dentre outros.

Realizamos uma pesquisa de campo para saber se nosso projeto é viável, tendo em vista que foram solicitadas informações como a carência frequente da prestação de um serviço, se elas utilizariam um sistema que facilitasse todo esse processo, etc. A maioria das pessoas que responderam ao formulário tem de 16 a 20 anos e não prestam nenhum tipo de serviço. As que responderam que prestam serviços também responderam que possuem dificuldades na divulgação dos mesmos. A grande maioria respondeu que tem necessidades no seu dia-a-dia de solicitar um serviço, e os fatores de distância, preço, confiabilidade e falta de profissionais acabam dificultando mais a situação. Quase todos têm acesso à internet e todos acham útil uma ferramenta para a solicitação de serviços.

Concorrência

Tabela 17 Plano de Negócios 1

	Qualidade	Preço	Formas de Pagamento	Localização	Atendimento	Serviços aos Clientes	Garantias Oferecidas
Octudo	Possui total funcionalidade, e com o maior número de usuário, tende a ter ótima qualidade.	Uso do sistema é Grátis ou <i>Premium</i> (R\$12,50). Preço do serviço é negociado com prestador.	PagSeguro (<i>Premium</i>).	Avenida Mateo Bei, 480 – SP, 03949-013.	Administrador recebe mensagens enviadas através da aba de contato.	Apresenta todos os registros de serviços de acordo com a busca.	Prestador se responsabiliza pelo serviço.
GetNinjas	Possui boas avaliações – Nota 4,0 de 0 a 5,0.	Sistema Grátis ou com pacotes pagos. Preços dos serviços variam.	Boleto bancário ou Cartão de Crédito (<i>Premium</i>).	Pinheiros, São Paulo - SP, 01443-010.	Contato por e-mail ou chat (apenas para o aplicativo).	Apresenta até cinco profissionais cadastrados.	Prestador se responsabiliza pelo serviço.
Porto Seguro Faz	Empresa renomada e conhecida nacionalmente.	Uso do sistema é Grátis. Preços fixos de acordo com serviço.	Cartão de Crédito.	Rua Guaianases, 1238 - Campos Elíseos, São Paulo - SP, 01204-000.	Contato através de SAC.	Apresenta serviços domésticos.	Empresa se responsabiliza pelo serviço.

Ambos os concorrentes são plataformas que disponibilizam a contratação de serviços, sendo que o Porto Seguro Faz apenas divulga serviços de membros filiados à empresa, os quais possuem altos preços, se voltando a um público de classe mais alta. Outro ponto negativo dos concorrentes é a interface carregada de informações, sendo que são sites pesados. GetNinjas apresenta ainda a limitação a cinco resultados por busca e possui diversos links não funcionais. Octudo apresenta as melhores características das concorrentes, com interface limpa e leve, facilidade de uso, sistema de notas, etc.

Análise PEST

- Fatores Políticos:

Possibilidade de repassar dados brutos dos usuários em geral para terceiros desde que estes aceitem a permissão. Lei 12.965/14.

Total proteção dos dados do usuário. Quando desejado, todos seus dados deverão ser excluídos. Lei 12.965/14.

Neutralidade no tratamento dos provedores para sites e servidores. Todos devem ser tratados de forma igual, contando com a velocidade de dados contratado, na hora dos fluxos dos dados. Lei 12.965/14.

- Fatores Econômicos:

Por permitir a divulgação dos serviços de um usuário sem custos (com exceção de conta *Premium*), o projeto acaba se tornando viável tanto para cliente quanto para prestador. Em longo prazo, os custos com divulgação dos prestadores tendem a diminuir, já que o próprio sistema permite atingir maior clientela sem necessidade da impressão de panfletos ou outros métodos.

- Fatores Sociais:

O público alvo do sistema são pessoas que necessitam, em seu dia-a-dia de serviços prestados por terceiros, os quais também podem utilizar o projeto para sua divulgação. Por causa disso o perfil do projeto é bem amplo, atingindo principalmente adultos, sendo que grande parte dos prestadores não é de classe social privilegiada, por preferir o uso do site para divulgação, ou são autônomos, e os clientes são principalmente pessoas que não tem muito tempo de sobra em sua rotina e por isso necessitam de serviços prestados por outros.

- Fatores Tecnológicos:

O objetivo principal da equipe é fazer com que o projeto atenda a todas as suas propostas funcionando inicialmente apenas em computadores. Com o objetivo sendo atingido, abre-se a possibilidade de migrar o projeto para a forma de aplicativo mobile, garantindo ainda mais facilidade e mobilidade para seus usuários.

O ciclo de vida do site se baseia em possíveis melhorias, com a adição de ferramentas úteis ou mudanças de layout, a fim de continuar a atender a necessidade da busca e divulgação de serviços com simplicidade.

Análise SWOT

Micro

Tabela 18 Plano de Negócios 2

<p style="text-align: center;">Forças</p> <p style="text-align: center;">Equipe unida</p> <p style="text-align: center;">Abrangência nacional</p> <p style="text-align: center;">Simplicidade</p> <p style="text-align: center;">Gratuidade</p>	<p style="text-align: center;">Fraquezas</p> <p style="text-align: center;">Dependência de prestadores</p> <p style="text-align: center;">Ausência de aplicativo mobile</p> <p style="text-align: center;">Desconfiança em relação aos prestadores</p>
<p style="text-align: center;">Oportunidades</p> <p style="text-align: center;">Expansão do setor de serviços</p> <p style="text-align: center;">Crescimento do número de autônomos</p> <p style="text-align: center;">Baixa concorrência</p>	<p style="text-align: center;">Ameaças</p> <p style="text-align: center;">Crescimento dos concorrentes</p> <p style="text-align: center;">Falta de mercado consumidor</p>

Macro

Análise Interna

História da Empresa

No começo do ano letivo de 2016, seis estudantes do terceiro ano do curso técnico de informática para internet da Escola Técnica Estadual São Mateus definiram que iriam se unir para confeccionar o projeto de conclusão de curso. O grupo é composto por: André Gomes Monteiro, Eduardo Oliveira de Lima, Felipe Almeida Zad, Gustavo Gabriel Pereira Biolcatti, Matheus Silva Matiel e Wesley da Silva Lima.

Porém, antes da união do grupo, houve a produção de algumas pesquisas e apresentações durante as aulas de Projeto e Desenvolvimento de Trabalho de

Conclusão de Curso com membros de grupos distintos que envolviam a temática do estudo do cenário da nossa área profissional. Esses trabalhos nos permitiram identificar lacunas, situações e problemas do setor e possíveis temas para o desenvolvimento do nosso TCC.

Após a realização dessas atividades foi possível à reunião do atual grupo do projeto. Antes de chegarmos a atual ideia do projeto, tivemos diversas conversas com o nosso professor e orientador Elvis Pereira Martins, sobre antigas possíveis ideias para o trabalho. Porém todas elas continham pontos negativos que poderiam ocasionar diversos problemas futuros em seu desenvolvimento.

Com o levantamento de informações e o auxílio do nosso orientador chegamos ao veredito de que um sistema que funcionasse como uma central de serviços, possibilitando a facilitação na busca de serviços e solicitação dos mesmos em diversas áreas, essa foi uma das ideias mais viáveis em realização com o desenvolvimento e o prazo para sua confecção.

No decorrer das semanas após a definição, foram realizadas atividades cotidianas da matéria de PDTCC, na qual o orientador explicou a respeito da realização do projeto, dividido em planejamento no primeiro semestre do ano e desenvolvimento no segundo semestre. O primeiro ponto estudado e que é feito constantemente de acordo o desenvolvimento do nosso projeto é o Cronograma de Trabalho com base nos temas proposto.

A partir do início de abril, partimos rumo ao progresso de mais uma fase da nossa proposta, relacionada à problematização do nosso projeto. Essa nova etapa começou com o levantamento e elaboração de pesquisas a respeito de tópicos pertinentes como, matérias em revistas, em sites, pesquisa de campo e o estudo de outros sistemas que se assemelham a nossa ideia.

Após a realização das partes envolvendo o levantamento de informações nas pesquisas, começamos a trabalhar o desenvolvimento das partes que envolvem a composição do plano de trabalho de conclusão de curso. Com isso, iniciamos a confecção das divisões que dizem a respeito da problematização, das hipóteses, justificativa e metodologia e continuamos, assim, a atualização constantemente nosso cronograma. E com isso, partimos para o andamento da elaboração do trabalho escrito e da apresentação em *Power Point*.

No segundo semestre do ano, a etapa de desenvolvimento do projeto foi iniciada, com a escolha das linguagens de programação, sendo elas o HTML5, PHP, JQuery, CSS3 e o MySQL. O site começou a ser planejado ainda no início de Agosto, com base em rascunhos idealizados previamente. Sua programação começou no início de Setembro.

No decorrer do desenvolvimento, novos membros foram incluídos no trabalho devido a fatores externos. Igor Graciano de Jesus Santos e João Paulo de Almeida integraram o grupo efetivamente, enquanto Kaio Nunes foi convidado a participar mas recusou.

Plano de Marketing

Produto / Serviço

O projeto Octudo é um site de intermédio para prestação de serviços de diversas áreas, possibilitando a divulgação de serviços e a busca facilitada dos mesmos.

Descrição do Serviço

O profissional recorre ao site quando precisa divulgar seus serviços, sendo que o uso do mesmo é gratuito, com exceção das contas *premium*. O prestador seleciona a opção de fazer cadastro, entrando com os dados requisitados para poder criar sua conta, através da qual, poderá recorrer ao botão de divulgação. Deste modo, o usuário pode entrar com as informações de seu serviço e finalizar a divulgação. Ao adquirir a conta *premium* os serviços divulgados irão ser apresentados com preferência na página inicial.

O usuário cliente recorre ao site quando possui uma necessidade que precisa ser sanada através dos serviços de terceiros. Ao entrar no site o cliente utiliza os filtros de busca para encontrar o serviço desejado. O sistema apresentará os resultados com base nos prestadores registrados no banco de dados. O cliente escolherá o prestador que mais lhe agrada e entrará em contato com ele para efetuar a contratação.

Nome do Serviço

O nome Octudo é a junção de **Octo**, prefixo associado à imagem do polvo que compõe o logotipo, e **tudo**, que representa a grande variedade de serviços que podem ser encontrados utilizando o sistema.

Logotipo e Slogan

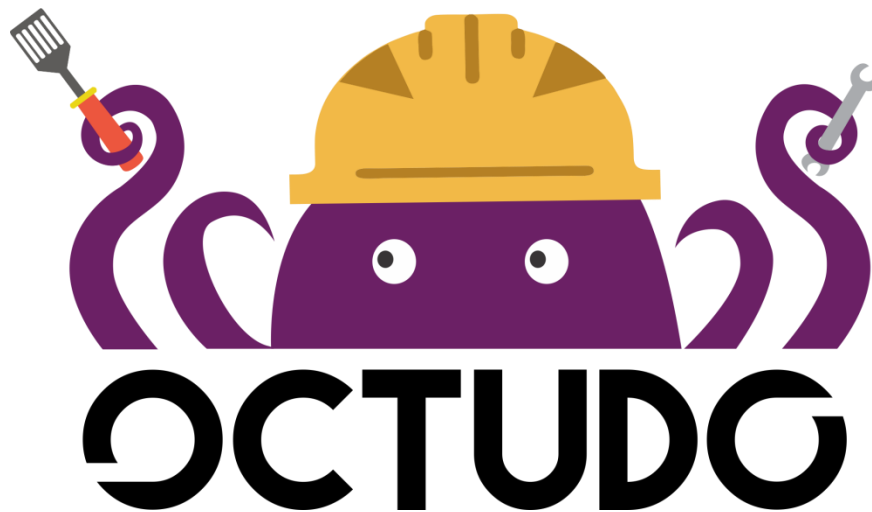


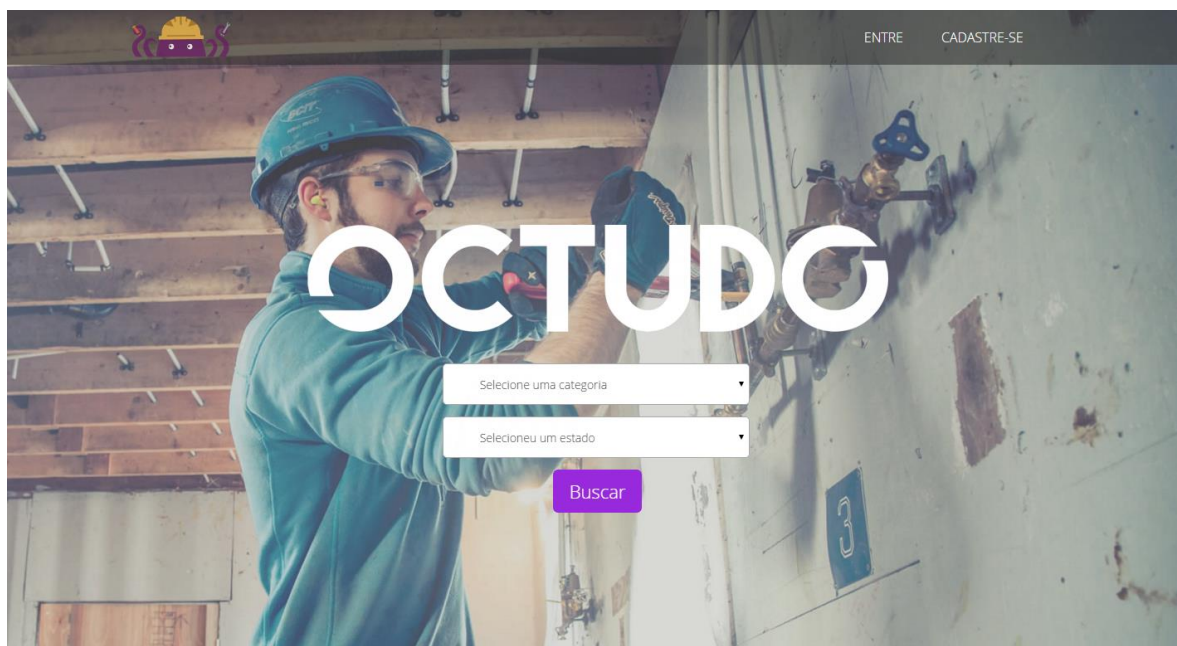
Figura 31 Plano de Negócios - Logo

O logotipo se baseia na imagem de um polvo, animal escolhido devido a seu grande intelecto comparado a outros animais e sua habilidade de realizar diversas tarefas simultaneamente. O capacete de obra e a ferramenta representam o objetivo do sistema, de proporcionar facilidade na hora de buscar ou divulgar serviços.

Design: A fonte escolhida para o logo é a Lemon/Milk, desenvolvida por Ariq Sya. A fonte é forte e marcante e harmoniza com a imagem do logo.

Slogan: “*Quer uma mãozinha?*” – Simboliza a utilidade do site em apresentar serviços para sanar as necessidades das pessoas, como se oferecesse ajuda a elas; também é um trocadilho com o logo do sistema, que apresenta um polvo, animal dotado de oito tentáculos como membros.

Plataforma do site



COMO O OCTUDO FUNCIONA?

Somos uma plataforma que tem como objetivo facilitar sua vida na hora de encontrar um serviço para atender suas necessidades. Veja como é fácil obter aquilo que lhe agrade!



ESCOLHA

Escolha o serviço que melhor atenda suas necessidades de forma fácil e rápida.



CLIQUE

Clique no anúncio escolhido e encontre informações essenciais do serviço.



CONTRATE

Estabeleça contato com o prestador para combinar os detalhes do serviço.

POR QUE O OCTUDO?

A nossa missão é gerar a praticidade na contratação de serviços para nossos clientes. Para isso, adotamos os seguintes conceitos:

- ✓ Facilidade na divulgação
- ✓ Fácil utilização
- ✓ Interface simples
- ✓ Diversidade de anúncios

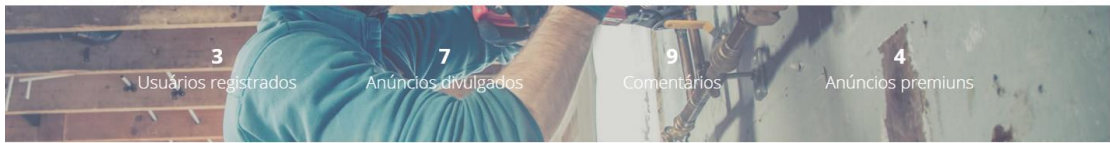


Figura 32 Plano de Negócios 1



NOSSOS VALORES

- ✓ Ter a preferência do cliente
- ✓ Nossa divulgação de serviços deve ser clara e precisa
- ✓ Excelência com simplicidade
- ✓ Satisfação do cliente é o fruto do nosso negócio



 **PREMIUM**



ADQUIRA SUA CONTA PREMIUM!

<p>BÁSICO Grátis</p> <hr/> <p>R\$ 0/mês</p> <p>Sem anúncio premium Conta padrão</p> <p>Continuar</p>	<p>PREMIUM</p> <p></p> <p>R\$ 12,50/mês</p> <p>4 anúncios premium + visualização Exibição na página inicial</p> <p>Assinar!</p>
---	---

Figura 33 Plano de Negócios 2

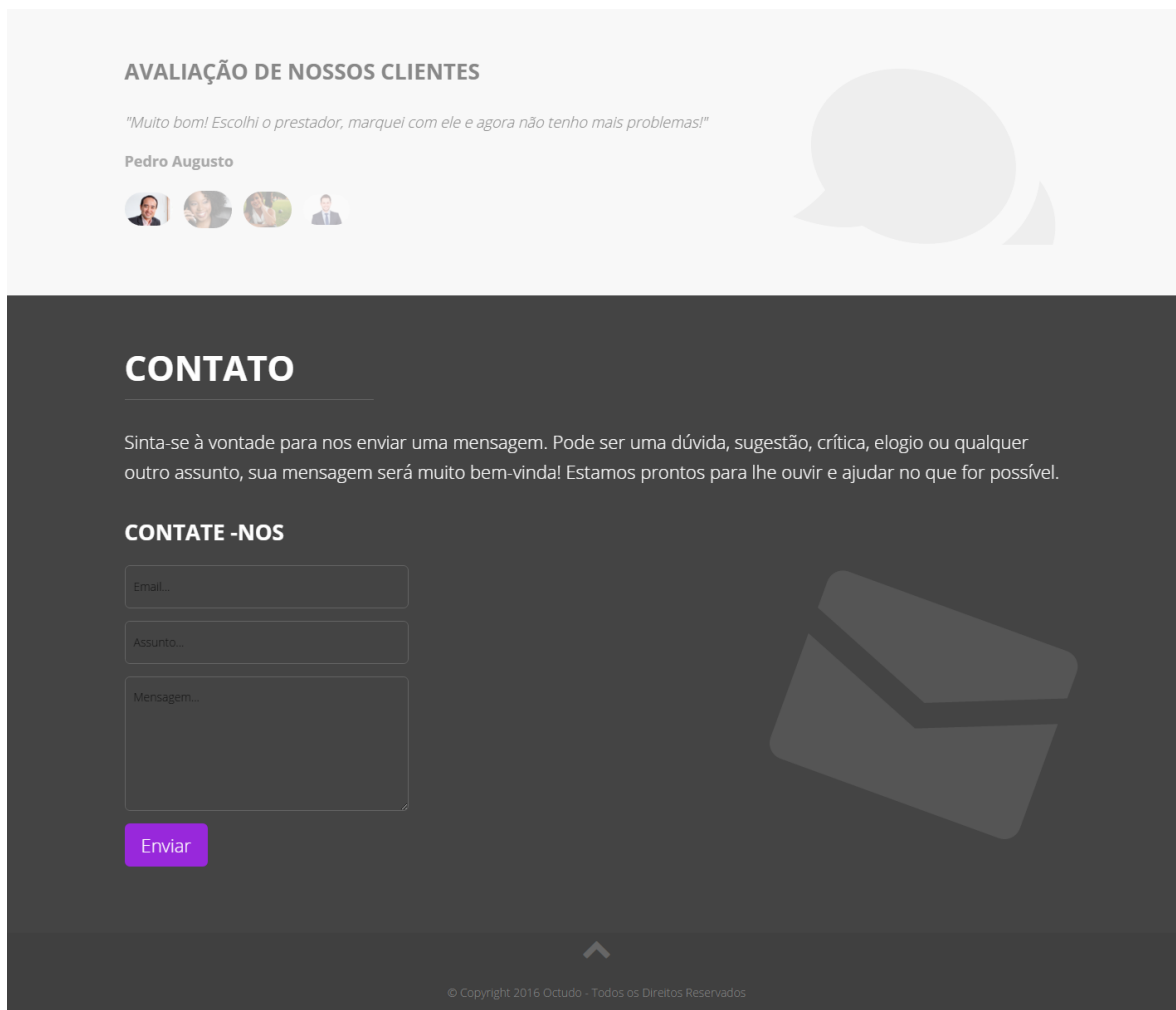


Figura 34 Plano de Negócios 3

Preço

Os preços não serão determinados pela plataforma, qualquer tipo de cobrança relacionado ao serviço prestado será efetuado entre o cliente e o prestador, com exceção da assinatura *premium* (método de divulgação do prestador dentro do sistema), que terá custo de R\$ 12,50 por mês.

Praça

O produto funcionará na internet, no endereço virtual www.octudo.com.br. A sede física se localizará na Avenida Mateo Bei, 480.

Promoção

As redes sociais será a principal forma de divulgação do produto. A atual situação econômica é um bom momento para promover o produto, pois com o desemprego, cresce o número de autônomos.

Plano Operacional

Quadro Funcional

Tabela 19 Plano de Negócios 3

Funcionário	Cargo
André Gomes Monteiro	Analista de banco de dados
Eduardo Oliveira de Lima	Desenvolvedor de sistema
Felipe Almeida Zad	Administrador
Gustavo Gabriel Pereira Biolcatti	Designer
Igor Graciano de Jesus Santos	Suporte Técnico
João Paulo de Almeida	Administrador financeiro
Matheus Silva Matiel	Webmarketing
Wesley da Silva Lima	Segurança da informação

Espaço Físico

Avenida Mateo Bei, 480 – São Mateus, São Paulo – 03949-013.

Plano Financeiro

Capital Inicial

O capital inicial é de R\$ 20.000,00, incluindo preço do imóvel, conta de telefone, hospedagem do site, materiais de uso dos funcionários (computadores, mesas, cadeiras, etc).

Estimativas de Investimentos

A estimativa de Investimentos é de R\$ 7.500,00 por mês, considerando aluguel, possíveis substituições ou melhorias de materiais e dinheiro em caixa para eventuais necessidades.

Avaliação do Empreendimento

O sistema Octudo é importante para a sociedade por facilitar a divulgação dos serviços prestados por profissionais ao mesmo tempo em que agiliza a busca por tais produtos, movimentando a economia.