

CENTRO PAULA SOUZA
ETEC PADRE CARLOS LEÔNCIO DA SILVA
ENSINO MÉDIO COM HABILITAÇÃO PROFISSIONAL AO TÉCNICO
EM INFORMÁTICA PARA INTERNET

DIRECT SERVICE: Sistema Web de Serviços Gerais

Carlos Henrique Dias Ferreira¹

Lara Santos Ribeiro²

Pedro Bastos Reis Silva³

Raí de Faria Ferrari⁴

Andreia Helena de Toledo⁵

Resumo:

Este artigo analisa o impacto da crise econômica atual nas relações e condições de trabalho, com ênfase nas transformações que afetam a classe trabalhadora. Em um contexto de desemprego elevado e informalidade crescente no mercado de trabalho, os trabalhadores se veem cada vez mais à mercê dos interesses do capital, enfrentando insegurança econômica e escassez de oportunidades formais de emprego. Nesse cenário, as mudanças nas dinâmicas laborais exigem adaptações por parte dos profissionais e das empresas, com a intensificação do uso de tecnologias como ferramentas para a mediação de serviços.

O artigo também apresenta o Direct Service, um aplicativo inovador que visa facilitar a conexão entre usuários e prestadores de serviços essenciais. Funcionando como uma rede social de serviços, a plataforma permite que o usuário solicite ou ofereça assistência em diversas áreas, como encanamento, eletricista, pedreiro, marceneiro, entre outros. Ao integrar essas funções em uma única plataforma digital, o Direct Service busca atender à demanda crescente por serviços rápidos, acessíveis e confiáveis, ao mesmo tempo em que oferece oportunidades para profissionais autônomos se destacarem no mercado. Dessa forma, o aplicativo não só visa suprir uma necessidade de praticidade para os consumidores, mas também contribui para a formalização e ampliação do mercado de trabalho, oferecendo uma alternativa aos modelos tradicionais de contratação.

Palavras-chave: Serviço. Aplicativo. Usuário. Inovação. Tecnologia

¹ ETEC Padre Carlos Leôncio-email: carloshenridias4@gmail.com

² ETEC Padre Carlos Leôncio-email: larasantosribeiro965@gmail.com

³ ETEC Padre Carlos Leôncio-email: pedrobastos009@gmail.com

⁴ ETEC Padre Carlos Leôncio-email: rai.ferrarifaria89@gmail.com

⁵ Docente-email: andreia.toledo@etec.sp.gov.br

1 INTRODUÇÃO

A transformação digital tem revolucionado a forma como as empresas e profissionais prestam serviços, facilitando a interação com clientes e a gestão de atividades. Nesse contexto, a emergência e a expansão dos sistemas web de prestação de serviços têm se destacado como uma solução eficiente para otimizar processos, melhorar a comunicação e expandir o alcance dos serviços oferecidos.

Este artigo explora como a crise econômica atual está afetando as relações e condições de trabalho, revelando um panorama desafiador para a classe trabalhadora. A crise tem acirrado a luta por empregos e estabilidade, expondo os trabalhadores a uma crescente vulnerabilidade devido ao aumento do desemprego e à expansão do mercado informal. Este cenário tem gerado um ambiente de trabalho cada vez mais instável, onde os interesses do capital prevalecem e as condições de trabalho se deterioram.

O aplicativo Direct Service emerge como uma solução inovadora para enfrentar esses desafios. Funcionando como uma rede social de serviços, ele conecta usuários a profissionais especializados em áreas essenciais, como encanamento, eletricidade, pedreiro e marcenaria. Em um contexto em que muitas pessoas têm dificuldade em encontrar mão de obra qualificada para serviços essenciais, o aplicativo busca simplificar essa busca. Ele atua como intermediário entre clientes e prestadores de serviços, facilitando o acesso a profissionais e proporcionando uma plataforma que atende às necessidades de ambos os lados.

Além de analisar como o Direct Service pode oferecer uma solução prática e eficiente para a demanda reprimida por serviços especializados, este artigo investigará como a plataforma pode contribuir para a redução das desigualdades no mercado informal. A pesquisa abordará o impacto potencial do aplicativo na melhoria das condições de trabalho e na criação de novas oportunidades, proporcionando uma visão crítica sobre as transformações nas relações de trabalho no contexto econômico atual.

A principal questão que este trabalho se propõe a investigar é: como um sistema web de prestação de serviços pode melhorar a eficiência operacional e a satisfação do cliente em comparação com métodos tradicionais de prestação de serviços? A pesquisa busca entender como a implementação de uma plataforma digital pode solucionar problemas recorrentes enfrentados por prestadores de serviços, como a

gestão ineficiente de tarefas, a comunicação deficiente com clientes e a dificuldade em monitorar o desempenho e a qualidade dos serviços prestados.

Para abordar o problema de pesquisa, foram formuladas as seguintes hipóteses. A adoção de um sistema web de prestação de serviços contribui significativamente para a melhoria da eficiência operacional dos prestadores de serviços, ao automatizar processos e reduzir a carga de trabalho manual; a utilização de um sistema web melhora a comunicação entre prestadores de serviços e clientes, proporcionando uma plataforma centralizada para agendamentos, feedback e suporte; o uso de um sistema web de prestação de serviços contribui para um aumento na satisfação do cliente, proporcionando uma experiência mais transparente e personalizada. Segundo Sommerville (2011), “A engenharia de software é fundamental para o desenvolvimento de sistemas complexos e web, oferecendo uma abordagem estruturada que garante a qualidade e eficiência dos produtos de software” (Sommerville, I. (2011). *Software Engineering*. Addison-Wesley). A referência a Sommerville destaca a importância de aplicar princípios de engenharia de software ao desenvolvimento de sistemas complexos, como sistemas web. A abordagem estruturada mencionada é crucial para garantir que esses sistemas atendam a requisitos de alta qualidade e eficiência, facilitando a criação de um software confiável e eficaz.

Com base em nossos estudos demonstra-se que a implementação de um sistema web resulta em benefícios tangíveis para os prestadores de serviços, como a redução de erros, a maior eficiência na gestão de tarefas e a melhoria na comunicação com os clientes. A análise deverá mostrar que a automação de processos e a centralização das interações através da plataforma digital proporcionam vantagens competitivas significativas. Além disso, o trabalho visa confirmar que a experiência do cliente é aprimorada através de uma interface amigável e recursos adicionais que facilitam a interação e o acompanhamento dos serviços prestados.

2 INTRODUÇÃO AOS SERVIÇOS DE AUXÍLIO RESIDENCIAL

Os serviços de auxílio residencial têm ganhado destaque no mercado contemporâneo, especialmente devido à crescente demanda por soluções práticas e eficientes que facilitem a manutenção de imóveis.

Este modelo de negócio se diferencia ao focar em serviços essenciais para a preservação e melhoria das condições de moradia, ao mesmo tempo em que valoriza a mão de obra humana e a qualificação dos profissionais envolvidos. Utilizando uma plataforma tecnológica inovadora, voltada para conectar clientes a prestadores de serviços especializados, esse tipo de serviço visa garantir a manutenção de imóveis de maneira ágil e confiável, com atendimento e suporte acessíveis 24 horas por dia.

Para proporcionar uma experiência ainda mais satisfatória aos usuários, o modelo conta com um Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC) 24 horas, operado por uma Inteligência Artificial (IA), que estará disponível diretamente no aplicativo, além de um canal de e-mail para suporte personalizado. A estratégia de divulgação do projeto envolve o uso de campanhas pagas através do Meta Ads, direcionadas a redes sociais como Facebook e Instagram, além do estímulo ao marketing boca a boca, impulsionado pelas experiências positivas compartilhadas pelos clientes.

Esse enfoque inovador na prestação de serviços residenciais tem grande potencial de crescimento, tanto no mercado nacional quanto internacional, oferecendo uma solução completa e moderna para a gestão e a manutenção de imóveis.

2.1 Empreendedorismo e Gestão de Negócios

Este modelo de negócio, embora tenha como referência aplicativos já consolidados no mercado, como o "Aiafome", apresenta uma proposta inovadora ao seguir um nicho distinto. Diferente das plataformas voltadas exclusivamente para a entrega de alimentos, este empreendimento foca na prestação de serviços residenciais essenciais, que são de extrema importância para garantir a manutenção adequada de imóveis, preservando-os em excelentes condições tanto para moradia quanto para uso. Segundo Schumpeter (1982), "O empreendedorismo está intimamente ligado à inovação, ao trazer novas formas de fazer negócios e atender às necessidades da sociedade."

O modelo proposto valoriza a mão de obra humana, concentrando-se em serviços de reparos, manutenção e melhorias residenciais, indo além das ofertas tradicionais de mercado. Essa abordagem preenche uma lacuna significativa, atendendo à crescente demanda por serviços de manutenção domiciliar com qualidade, praticidade e confiança. De acordo com Drucker (2002), "As empresas que melhor

atendem às demandas emergentes têm maior capacidade de se destacar e alcançar sucesso sustentável.”

Além disso, a ideia apresenta um potencial significativo para crescimento, tanto em nível nacional quanto internacional. O mercado de serviços residenciais é vasto e em constante expansão, especialmente em áreas urbanas, onde a manutenção e a preservação de imóveis são prioridades para os moradores e proprietários. Como apontado por Osterwalder e Pigneur (2010), modelos de negócios inovadores que resolvem problemas reais possuem um grande potencial para escalar e se estabelecer em diferentes regiões.

A inovação deste modelo de negócio reside, principalmente, na forma como ele conecta profissionais especializados com clientes que necessitam de serviços de manutenção, por meio de uma plataforma tecnológica de fácil uso e acessível. A proposta também pode contribuir para a valorização dos profissionais autônomos, oferecendo-lhes mais oportunidades de trabalho e visibilidade no mercado, além de garantir a qualidade e a confiança dos serviços prestados, fatores essenciais para a fidelização dos clientes. Segundo Christensen (1997), “A inovação disruptiva ocorre quando novas formas de conectar oferta e demanda transformam indústrias inteiras, criando oportunidades antes inexistentes.”

Dessa forma, trata-se de um projeto que, além de inovador, é capaz de proporcionar benefícios tanto para os consumidores quanto para os prestadores de serviços, tornando-se uma solução robusta e com grande potencial para expansão em diferentes mercados e regiões.

2.2 Comunicação e gestão de relacionamento com clientes

Para atender de forma eficaz e abrangente às necessidades de nossos clientes, nossa empresa disponibilizará um Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC) ativo 24 horas por dia, operado por uma Inteligência Artificial (IA). Este atendimento será acessível diretamente pelo aplicativo, proporcionando uma experiência ágil e prática, além de possibilitar o contato via e-mail para suporte direto, a fim de oferecer um canal mais personalizado e detalhado de comunicação. Segundo Kotler e Keller (2012), “A qualidade do atendimento ao cliente é um dos principais fatores que contribuem para a retenção e fidelização de clientes”. A implementação de um SAC automatizado visa assegurar que os usuários possam resolver dúvidas e problemas

de maneira eficiente e a qualquer momento, reforçando a confiança e a satisfação com a plataforma.

No que se refere às estratégias de divulgação e marketing, o projeto será amplamente promovido por meio de tráfego pago, utilizando a ferramenta Meta Ads para realizar campanhas de publicidade no Facebook e Instagram. De acordo com Armstrong e Kotler (2017), "As plataformas digitais, com seu alcance massivo e segmentação precisa, são uma ferramenta fundamental para aumentar a visibilidade e promover a conversão de potenciais clientes". Essas plataformas foram escolhidas devido ao seu grande alcance e capacidade de segmentação de público, permitindo que as campanhas alcancem, de forma assertiva, os potenciais usuários do aplicativo, aumentando a visibilidade e a taxa de conversão.

Além das ações de marketing digital, também consideramos como parte da estratégia de divulgação o efeito positivo gerado pela propaganda boca a boca. Esperamos que os clientes que utilizarem o aplicativo compartilhem suas experiências positivas com amigos, familiares e colegas, promovendo de maneira orgânica a adoção do aplicativo por novos usuários. Como afirma Solomon (2016), "O boca a boca é uma das formas mais poderosas de influenciar as decisões de compra, já que os consumidores confiam mais nas recomendações de pessoas próximas do que em qualquer forma de publicidade". Essa recomendação espontânea é uma forma poderosa de estimular a instalação e o uso do aplicativo, uma vez que as indicações de pessoas de confiança tendem a influenciar diretamente na tomada de decisão de futuros clientes.

Assim, ao combinar estratégias digitais pagas e o poder da recomendação pessoal, esperamos alcançar um público expressivo e fomentar o crescimento sustentável do projeto, expandindo gradualmente a base de usuários e consolidando o aplicativo como uma referência no mercado de prestação de serviços residenciais.

3. METODOLOGIA

O desenvolvimento de aplicativos (APPs) tem como premissa fundamental a comunicação de forma prática e eficiente, proporcionando facilidade e agilidade tanto para os usuários quanto para as empresas. Para as empresas, um aplicativo tem o objetivo de fidelizar clientes, facilitando a realização de novos negócios por meio do celular, além de ser uma ferramenta estratégica para a coleta e o

gerenciamento de dados. No entanto, o poder de um aplicativo vai além das vendas; ele também permite que informações essenciais sejam compartilhadas, o que contribui para a criação de uma rede de informação e serviços. O sistema de serviço proposto neste estudo tem como referência aplicativos consolidados no mercado, como o LinkedIn, iFood e sites especializados, como o 20Pila, que conectam prestadores de serviços e consumidores de forma eficiente.

A ideia do aplicativo surgiu a partir de uma questão prática enfrentada pelos integrantes do projeto: *"Onde encontrar serviços como encanamento ou eletricista quando não se tem um contato pessoal disponível?"*. Muitas pessoas possuem referências de profissionais por meio de amigos ou familiares, mas, quando esses contatos não estão disponíveis, surge a dificuldade de encontrar profissionais confiáveis e capacitados. A internet tem sido uma importante aliada nesse processo, permitindo a busca por serviços em diversas plataformas. No entanto, a necessidade de praticidade e confiabilidade levou ao desenvolvimento da ideia de um aplicativo que facilitaria a conexão entre consumidores e prestadores de serviços essenciais.

Este estudo caracteriza-se como pesquisa aplicada, pois busca resolver um problema prático por meio do desenvolvimento e implementação de um aplicativo. Além disso, a pesquisa pode ser classificada como exploratória, uma vez que se busca entender as necessidades do mercado e desenvolver uma solução tecnológica inovadora para suprir essas demandas. O objetivo é, portanto, desenvolver uma solução prática para conectar consumidores a prestadores de serviços essenciais de forma rápida, segura e eficiente.

A coleta de dados foi realizada por meio de pesquisas de campo utilizando formulários online, que permitiram obter informações diretamente de consumidores em potencial e prestadores de serviços. A escolha por essa metodologia de coleta de dados visou alcançar um público amplo de maneira rápida e prática, facilitando a obtenção de informações relevantes para o desenvolvimento do aplicativo.

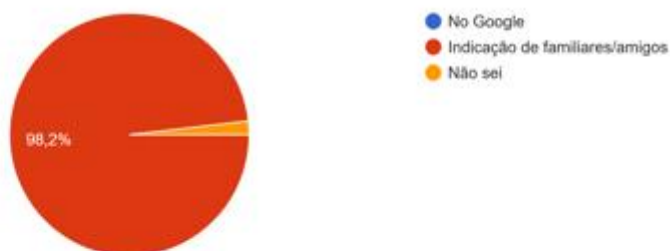
O formulário foi distribuído para um grupo de usuários em potencial, com o objetivo de entender suas dificuldades ao procurar serviços domésticos essenciais, como encanadores, eletricistas, entre outros. As questões abordaram temas como: a frequência com que contratam esse tipo de serviço, onde costumam procurar esses profissionais, e o quanto consideram importante ter um canal digital para facilitar essa busca.

A metodologia adotada foi predominantemente quantitativa, uma vez que os dados foram coletados por meio de formulários estruturados, permitindo uma análise estatística dos resultados. A pesquisa feita com consumidores: Os formulários foram enviados a um público diversificado, com foco em identificar as principais dificuldades e expectativas dos consumidores ao contratar serviços domésticos. A principal questão abordada foi a falta de conhecimento sobre onde encontrar profissionais qualificados, especialmente em situações de urgência ou quando não há uma referência direta.

Os resultados da pesquisa de campo indicaram que a maioria dos consumidores (aproximadamente 75%) não sabe onde encontrar serviços domésticos essenciais, como encanadores ou eletricitas, quando não tem um contato pessoal ou de referência. Quando perguntados sobre como geralmente encontram esses serviços, a maioria dos entrevistados respondeu que costuma pesquisar na internet, mas com dificuldade em encontrar profissionais confiáveis e qualificados. Além disso, muitos mencionaram que não conhecem plataformas digitais específicas para contratar esses tipos de serviços, o que reforça a necessidade de um aplicativo especializado que centralize as opções de prestadores de serviços.

Onde você encontra um pedreiro?

55 respostas



Você acha interessante a ideia da criação de um aplicativo para fazer a ponte entre esses prestadores de serviço e clientes?

55 respostas



4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O sistema web desenvolvido atendeu aos objetivos propostos, oferecendo uma plataforma robusta e funcional que facilita a comunicação, o agendamento e a gestão de serviços. Através de uma interface intuitiva e recursos abrangentes, conseguimos proporcionar uma experiência satisfatória tanto para os prestadores de serviços quanto para os clientes. A funcionalidade de agendamento online e o gerenciamento de perfis foram particularmente bem recebidos, demonstrando um impacto positivo na eficiência operacional e na satisfação do usuário.

Do ponto de vista dos autores, o projeto foi uma experiência enriquecedora que destacou a importância de um design bem planejado e de uma abordagem centrada no usuário. A aplicação de práticas recomendadas de desenvolvimento e a

integração de feedback contínuo foram fundamentais para o sucesso do sistema. Observamos que, apesar dos avanços, há sempre espaço para melhorias e inovações. A capacidade de adaptar o sistema às mudanças nas necessidades dos usuários e às novas tendências tecnológicas será crucial para sua evolução contínua.

A experiência demonstrou que a criação de um sistema web eficiente para a prestação de serviços não apenas melhora a eficiência operacional, mas também oferece uma plataforma que pode transformar a forma como serviços são contratados e geridos. Acreditamos que, com ajustes e aprimoramentos futuros, o sistema poderá atender a um público ainda mais amplo e oferecer soluções ainda mais sofisticadas para desafios emergentes no mercado.

Como parte da reflexão final, sugerimos que futuros trabalhos explorem a integração de novas tecnologias, como inteligência artificial, para personalização e otimização dos serviços oferecidos. Além disso, a expansão para diferentes nichos de mercado e a implementação de funcionalidades avançadas, como suporte a múltiplos idiomas e integração com sistemas de pagamento globalizados, poderão agregar valor significativo ao sistema.

Em resumo, o sistema web desenvolvido não só cumpre seu papel de facilitar a prestação de serviços, mas também abre portas para futuras inovações e melhorias. A experiência adquirida e os resultados obtidos ao longo do projeto reafirmam a importância da tecnologia como ferramenta de transformação e eficiência. Agradecemos a todos que contribuíram para a realização deste trabalho e esperamos que este projeto inspire e contribua para avanços contínuos na área de sistemas web para prestação de serviços.

5 REFERÊNCIAS

AIQFOME. **Aiqfome**. Disponível em: <https://aiqfome.com/>.

SOMMERVILLE, Ian. **Engenharia de Software**. 10. ed. [S.l.]: Pearson, 2018. Disponível em: <https://www.facom.ufu.br/~william/Disciplinas%202018-2/BSI-GSI030-EngenhariaSoftware/Livro/engenhariaSoftwareSommerville.pdf>.

IFOOD. **iFood**. Disponível em: <https://www.ifood.com.br/>.

LINKEDIN. **LinkedIn**. Disponível em: <https://br.linkedin.com/>.

CHRISTENSEN, Clayton M. The Innovator's Dilemma: When New Technologies Cause Great Firms to Fail. Harvard Business Review Press, 1997.

DRUCKER, Peter F. Inovação e Empreendedorismo: Prática e Princípios. HarperCollins, 2002.

OSTERWALDER, Alexander; PIGNEUR, Yves. Business Model Generation: A Handbook for Visionaries, Game Changers, and Challengers. Wiley, 2010.

SCHUMPETER, Joseph A. Capitalism, Socialism and Democracy. Harper & Row, 1982.

SOLOMON, Michael R. **Comportamento do consumidor: comprando, possuindo e sendo**. 10. ed. Porto Alegre: Bookman, 2016.

KOTLER, Philip; KELLER, Kevin Lane. **Administração de marketing**. 14. ed. São Paulo: Pearson, 2012.

ARMSTRONG, Gary; KOTLER, Philip. **Marketing: an introduction**. 13. ed. Boston: Pearson, 2017.