

**FATEC – SÃO ROQUE**  
**SISTEMAS PARA INTERNET**

CAIO CÉSAR DA FONSECA VELOSO  
VINICIUS GONÇALVES SOARES  
VINICIUS DA SILVA SANTOS

**SERVIZZ:**

SISTEMA DE SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS PROFISSIONAIS

SÃO ROQUE - SP  
2025

CAIO CÉSAR DA FONSECA VELOSO

VINICIUS GONÇALVES SOARES

VINICIUS DA SILVA SANTOS

**SERVIZZ:**

SISTEMA DE SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS PROFISSIONAIS

Trabalho apresentado à Faculdade de Tecnologia de São Roque – FATEC, como requisito para a conclusão do curso de tecnólogo em Sistemas para Internet.

Orientador: Marcos Costa de Sousa

SÃO ROQUE - SP

2025

## SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO .....	1
2. OBJETIVO .....	2
3. MATERIAIS E MÉTODOS .....	3
3.1 Funcionamento do Sistema.....	3
3.2 Personas .....	3
3.3 Levantamento de requisitos .....	4
3.3 Levantamento de dados.....	6
3.3.1 Dados sobre informalidade no Brasil .....	7
3.3.2 Informalidade e demanda de mão de obra na Estrada do Vinho, São Roque .....	8
3.3.3 Contribuição de empresários locais .....	11
3.4 Ferramentas de criação .....	12
3.5 Cores .....	12
3.6 Ferramentas do desenvolvimento .....	13
3.7 Modelo Entidade Relacionamento (MER) .....	14
3.8 diagramas entidade relacionamento (DER) .....	15
3.9 Segurança.....	16
4 NAVEGAÇÃO E PROTÓTIPOS .....	18
4.1 Fluxo de navegação .....	18
6 DIAGRAMA DE CASO DE USO .....	20
7. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	31
8. REFERÊNCIAS .....	32
9. APÊNDICE .....	33
9.1 Manual do usuário.....	33

## LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 - Gráfico composição da força de trabalho no brasil .....	7
Figura 2 - Email da Associação Turística do Roteiro do Vinho .....	9
Figura 3 - Empresário Olivardo Saqui no Roteiro do Vinho (TV TEM) ...	10
Figura 4 - Publicação da Prefeitura de São Roque .....	11
Figura 5 – Logotipo .....	14
Figura 6 - Modelo Entidade Relacionamento (MER) .....	16
Figura 7 - Diagrama Entidade Relacionamento (DER).....	17
Figura 8 - fluxo de navegação (prestador de serviço) .....	19
Figura 9 - fluxo de navegação (tomador de serviço) .....	20
Figura 10 - Diagrama de caso de uso(usuário) .....	21
Figura 11 - Diagrama de caso de uso (Prestador).....	25
Figura 12 - Diagrama de caso de uso (Cliente).....	28
Figura 13 - Telas de criação de conta no aplicativo.....	34
Figura 14 - Telas de login no aplicativo .....	36
Figura 15 - Tela inicial do tomador de serviço .....	37
Figura 16 – Tela de Solicitações do tomador.....	39
Figura 17 – Modais da tela de solicitações do tomador .....	40
Figura 18 – Tela de perfil do tomador .....	42
Figura 19 – Menu lateral tomador .....	43
Figura 20 – Menu de escolha de função .....	44
Figura 21 – Tela inicial do prestador de serviço .....	46
Figura 22 – Tela de solicitações do prestador .....	47
Figura 23 – Tela de solicitações disponíveis do prestador .....	48
Figura 24 – Tela de perfil do prestador .....	50
Figura 25 – Menu lateral do prestador .....	52

## 1. INTRODUÇÃO

Com o avanço tecnológico e a crescente demanda por serviços ágeis e convenientes, torna-se evidente a necessidade de uma solução mobile que simplifique a busca por profissionais em diversas áreas, como garçons, pintores e eletricitas. Inspirado na praticidade de plataformas como iFood e Uber que, segundo Cusumano, Gawer e Yoffie (2019), transformaram a economia ao conectar usuários e prestadores de forma rápida e eficiente, um aplicativo centralizado pode revolucionar a forma como contratamos trabalhadores, oferecendo agilidade e eficiência para atender às demandas do dia a dia. Atualmente, a busca por profissionais é frequentemente realizada por meio de indicações, redes sociais ou pesquisas no Google para obter orçamentos. Contudo, um aplicativo mobile com filtros específicos e funcionalidades intuitivas pode tornar esse processo mais rápido e acessível, conectando moradores, empresas e restaurantes a profissionais de maneira descomplicada. Além disso, a plataforma pode permitir a escolha entre serviços urgentes ou agendados, garantindo flexibilidade para os usuários.

São Roque, conhecida por sua forte vocação turística e gastronômica, como a famosa Estrada do Vinho, além de possuir um dos maiores shoppings da América Latina, apresenta uma demanda crescente por profissionais freelancers para atender tanto turistas quanto moradores. Apesar disso, a dificuldade em encontrar trabalhadores qualificados, como garçons para eventos, pintores para reformas e eletricitas para reparos residenciais, evidencia a necessidade de uma solução eficiente que conecte oferta e demanda.

Nesse contexto, um aplicativo mobile pode desempenhar um papel crucial ao fortalecer parcerias entre o setor público e profissionais locais. A prefeitura, por meio de programas como o "Qualifica São Roque", poderia promover o aplicativo, integrando-o às iniciativas de capacitação profissional, ampliando a visibilidade dos trabalhadores autônomos e freelancers. Essa integração facilitaria o acesso a profissionais treinados e estimularia a economia local.

Em suma, o desenvolvimento de um aplicativo para facilitar o acesso a serviços profissionais atenderia à crescente necessidade por agilidade e praticidade, ao mesmo tempo em que contribuiria para o fortalecimento econômico e social de regiões turísticas e urbanas.

## **2. OBJETIVO**

Neste projeto, desenvolvemos um Sistema destinado à população, inicialmente focado exclusivamente na cidade de São Roque. Buscamos combinar os pontos fortes do turismo local com os avanços da tecnologia, visando atender às necessidades tanto dos residentes em busca de oportunidades profissionais quanto do setor privado, que está em constante crescimento e demanda agilidade na contratação de novos talentos. Além disso, temos em mente a prefeitura e seus programas de capacitação profissional.

Este Sistema será uma ferramenta essencial para facilitar o acesso tanto de profissionais experientes, que poderão ser encontrados com maior facilidade sem depender exclusivamente de indicações, quanto de indivíduos que estão ingressando em novas áreas de atuação. Nosso objetivo é não apenas ajudar essas pessoas a se destacarem em suas carreiras, mas também contribuir para o avanço e a modernização de nossa cidade.

Outro ponto fundamental é oferecer ao solicitante uma alternativa eficiente às redes sociais e à tradicional boca a boca na busca por prestadores de serviço. Por meio da nossa plataforma, será possível encontrar profissionais disponíveis de forma rápida, seja para atendimentos imediatos ou serviços previamente agendados. Assim, o sistema garante praticidade e agilidade tanto para quem contrata quanto para quem oferece o serviço, promovendo um ambiente mais confiável e acessível.

Após beneficiar nossa comunidade local, planejamos expandir sua utilização para outras regiões.

### **3. MATERIAIS E MÉTODOS**

#### **3.1 Funcionamento do Sistema**

O sistema permite que qualquer pessoa, independentemente de sua experiência técnica, encontre o profissional certo para suas necessidades. Utilizando uma interface intuitiva e funcionalidades como busca por palavras-chave e filtros específicos, o sistema proporciona agilidade na identificação do profissional desejado. Além disso, os profissionais são notificados quando há interesse por seus serviços, e têm a liberdade de aceitar ou recusar as solicitações. Após a aceitação, o contratante é informado e pode entrar em contato diretamente com o profissional. Após a conclusão do serviço, o contratante pode fornecer feedback e avaliação, contribuindo para a melhoria contínua do sistema.

Ao acessar o sistema, o usuário pode digitar o cargo do profissional desejado e utilizar filtros específicos, como tipo de serviço, disponibilidade de horário, entre outros. Por exemplo, um usuário que necessita de um garçom para trabalhar em um restaurante nos finais de semana por 4 horas pode utilizar filtros como "RESTAURANTE", "FINAIS DE SEMANA" e "4 HORAS".

#### **3.2 Personas**

##### **Pessoa mais velha (45+ anos):**

Nome: Dona Maria

Idade: 56 anos

Ocupação: Aposentada

Necessidades: Simplicidade na navegação, botões grandes e instruções claras.

Objetivo no app: Contratar pintores e eletricitas para manutenção em casa.

##### **Pessoa jovem (menor de 18 anos):**

Nome: João

Idade: 16 anos

Ocupação: Estudante

Necessidades: Interface intuitiva e rápida.

Objetivo no app: Ajudar os pais a contratarem garçons ou pintores para eventos.

**Pessoa entre 18 e 35 anos:**

Nome: Lucas

Idade: 28 anos

Ocupação: Gerente de restaurante

Necessidades: Receber notificações, comparar profissionais e agendar serviços rapidamente.

Objetivo no app: Contratar garçons extras para o restaurante em dias de alta demanda.

**3.3 Levantamento de requisitos****a) Requisitos funcionais****Autenticação e Autorização:**

O sistema deve permitir que os usuários façam login usando e-mail e senha.

O sistema deve implementar recuperação de senha através de e-mail.

Diferentes níveis de acesso devem ser definidos para clientes, prestadores de serviços e administradores.

**Cadastro de usuários:**

Os usuários devem poder se cadastrar no sistema como clientes ou prestadores de serviços.

O sistema deve permitir o cadastro de informações básicas, como nome, endereço, e-mail e telefone.

**Gerenciamento de Perfil:**

Os usuários devem poder editar suas informações pessoais e de contato.

Os prestadores de serviços devem poder adicionar e atualizar informações sobre suas habilidades, experiência e disponibilidade.

**Solicitação de Serviços:**

Os clientes devem poder solicitar serviços terceirizados, especificando o tipo de serviço desejado (exemplo: garçom, pintor, encanador, guia turístico etc.).

Os clientes devem poder definir a data, hora e local do serviço.

Os prestadores de serviços devem receber notificações sobre novas solicitações e poder aceitá-las ou recusá-las.



**Gestão de Serviços:**

O sistema deve permitir que os clientes acompanhem o status de suas solicitações (pendente, em andamento, concluída etc.).

Os prestadores de serviços devem poder atualizar o status dos serviços que aceitaram.

**Sistema de Busca e Filtros:**

Os clientes devem poder buscar prestadores de serviços por localização, tipo de serviço, disponibilidade e avaliações.

O sistema deve permitir a aplicação de filtros para refinar os resultados da busca.

**Histórico de Serviços:**

Os clientes devem poder acessar um histórico de todos os serviços solicitados e concluídos.

Os prestadores de serviços devem poder acessar um histórico de todos os serviços realizados e suas respectivas avaliações.

**Avaliação e Feedback:**

Após a conclusão do serviço, os clientes devem poder avaliar e fornecer feedback sobre o prestador de serviço.

Os prestadores de serviços devem poder ver suas avaliações e feedbacks recebidos.

**b) Requisitos não funcionais****Segurança:**

O sistema deve garantir a segurança dos dados dos usuários, utilizando medidas como criptografia e controle de acesso.

Deve haver uma política de privacidade clara e transparente para os usuários.

**Desempenho:**

O sistema deve ser capaz de lidar com múltiplas solicitações de serviço simultaneamente, sem comprometer o desempenho.

O tempo de resposta do sistema para atualizações de status e notificações deve ser rápido.

**Usabilidade:**

A interface do usuário deve ser intuitiva e fácil de usar, tanto para clientes quanto para prestadores de serviços.

Deve haver suporte para diferentes dispositivos e tamanhos de tela.

**Disponibilidade:**

O sistema deve estar disponível a todo momento, com um mínimo de tempo de inatividade para manutenção programada.

**Escalabilidade:**

O sistema deve ser escalável para suportar um número crescente de usuários e transações sem perda de desempenho.

A arquitetura do sistema deve permitir fácil adição de novos serviços e funcionalidades no futuro.

**Manutenibilidade:**

O código do sistema deve ser bem documentado para facilitar a manutenção e atualização.

O sistema deve seguir boas práticas de desenvolvimento, como modularidade e reutilização de código.

**Legalidade:**

O sistema deve estar em conformidade com as leis e regulamentos locais e internacionais, incluindo GDPR, LGPD e outras legislações de proteção de dados.

**Backup e Recuperação:**

Deve haver um sistema de backup regular e automatizado para garantir a recuperação de dados em caso de falha.

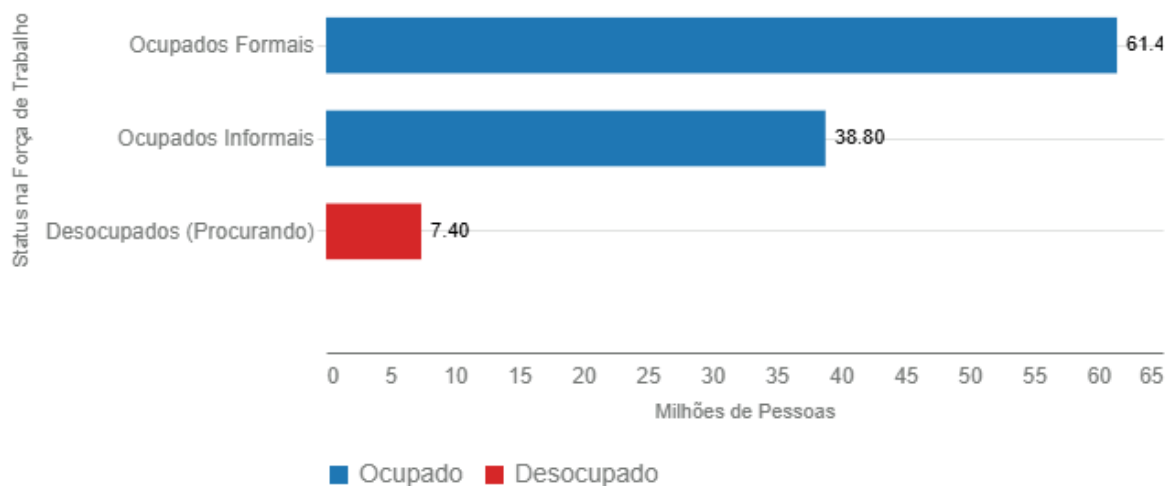
O processo de recuperação de dados deve ser rápido e eficiente para minimizar o tempo de inatividade.

### **3.3 Levantamento de dados**

Este tópico apresenta os dados coletados para fundamentar a necessidade do aplicativo Servizz. Foram analisadas informações nacionais e regionais sobre informalidade, demanda por mão de obra temporária e fluxo turístico na região de São Roque, além da coleta de percepções de empresários e potenciais usuários.

### 3.3.1 Dados sobre informalidade no Brasil

Composição da Força de Trabalho no Brasil



**Figura 1 – Gráfico composição da força de trabalho no brasil**

Fonte: IBGE - PNAD Contínua (Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua)

A partir dos dados apresentados pelo IBGE, observa-se que o Brasil possui aproximadamente 38,8 milhões de trabalhadores informais, o que representa um contingente significativo da força de trabalho nacional. Essa parcela da população atua sem registro formal, enfrentando desafios como instabilidade profissional e ausência de proteção social.

A dimensão desse cenário pode ser melhor compreendida por meio de depoimentos reais apresentados em reportagem do *Jornal Nacional* (G1, 2025). A matéria destaca que “quase 40 milhões de brasileiros são trabalhadores informais”, e traz relatos de profissionais que optam por essa modalidade de trabalho em busca de flexibilidade, mas que, ao mesmo tempo, convivem com dificuldades relacionadas à renda e à falta de previsibilidade. Um exemplo é o caso do autônomo Naldo Galego, que afirma: “*Hoje eu consigo ganhar 5 ou 6 mil sem me matar, sem trabalhar tanto igual eu trabalhava antes... E sinto falta de um trabalho fixo? Não, sinto não.*”

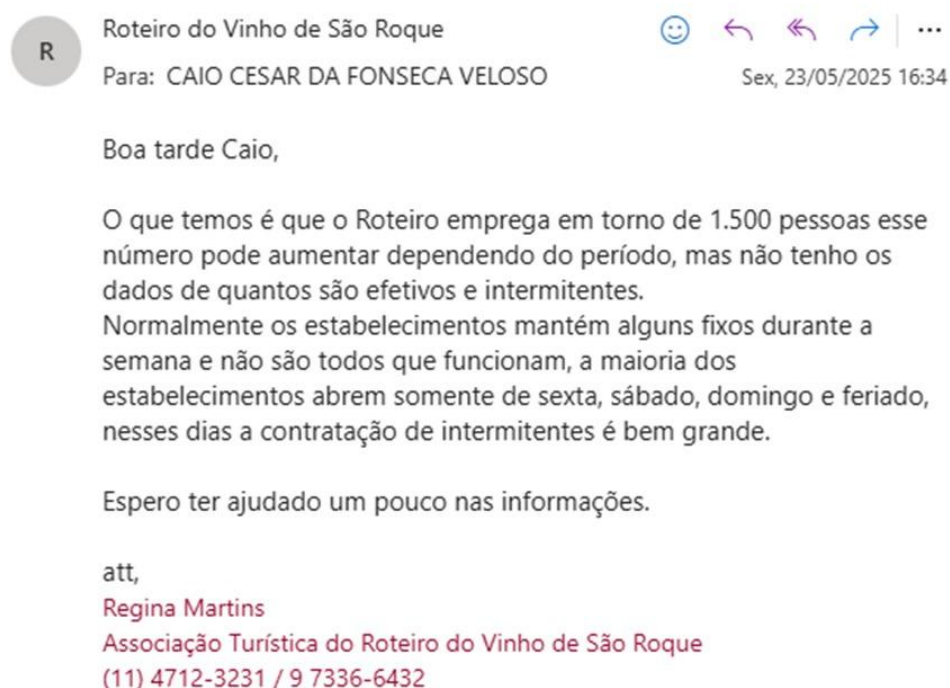
Outro relato marcante é o da diarista Simone, que descreve a informalidade como uma forma de autonomia: “*Eu me sirvo. Se eu quero trabalhar, eu vou trabalhar. Se eu não quero trabalhar, eu não vou trabalhar.*” No entanto, a própria reportagem

ressalta que muitos desses profissionais não possuem planejamento financeiro e têm dificuldades em se preparar para o futuro.

A articulação entre os dados estatísticos e os depoimentos evidencia que o trabalho informal é amplo e estrutural no Brasil, abrangendo milhões de pessoas que dependem de serviços esporádicos, atendimentos emergenciais e atividades pontuais, exatamente o perfil de público que o Servizz busca atender. Assim, o aplicativo se apresenta como uma solução que facilita a conexão entre prestadores e tomadores de serviço, oferecendo visibilidade, organização e meios de acesso a oportunidades de forma mais direta e confiável.

### 3.3.2 Informalidade e demanda de mão de obra na Estrada do Vinho, São Roque

Para compreender a realidade local e identificar a demanda efetiva por serviços na região em que o Servizz será aplicado, foram levantados dados referentes ao Roteiro Turístico da Estrada do Vinho, localizado no município de São Roque (SP). De acordo com informações fornecidas pela Associação Turística do Roteiro do Vinho (Figura 14), a região emprega aproximadamente 1.500 trabalhadores, número que aumenta significativamente em períodos de alta temporada. A entidade destaca ainda que muitos estabelecimentos dependem de profissionais intermitentes, principalmente aos finais de semana, quando o fluxo de visitantes cresce de forma acentuada.



## Figura 2 – Email da Associação Turística do Roteiro do Vinho

Fonte: Associação Turística do Roteiro do Vinho (2025)

A relevância desse aumento é reforçada por reportagem da TV TEM (Figura 16), na qual o empresário Olivardo Saqui afirma que a Estrada do Vinho recebe entre 25 mil e 30 mil turistas por final de semana, podendo chegar a picos ainda maiores em datas comemorativas. Seu estabelecimento, especificamente, passou de uma média de 2 mil visitantes para entre 5 mil e 7 mil visitantes aos sábados e domingos. Esse crescimento exponencial evidencia a necessidade de mão de obra extra, especialmente para funções como garçom, atendente, recepcionista, auxiliar de cozinha e serviços gerais.



Empresário Olivardo Saqui tem empreendimento no Roteiro do Vinho em São Roque — Foto: Reprodução/TV TEM

---

**“Eu acredito que não passava mais que 2 mil pessoas por final de semana no roteiro do vinho. Hoje, só eu recebo em torno de 5 a 7 mil pessoas por final de semana com certeza. O roteiro, no modo geral, de 25 a 30 mil pessoas por final de semana”, celebra o empresário Olivardo Saqui.**

## Figura 3 – Empresário Olivardo Saqui no Roteiro do Vinho (TV TEM)

Fonte: Reprodução/TV TEM (2025)

Além disso, dados divulgados pelo programa municipal Qualifica São Roque (Figura 17) mostram que mais de 1.300 profissionais foram formados em cursos gratuitos voltados ao mercado de trabalho. Muitos desses trabalhadores buscam oportunidades temporárias ou complementares de renda, alinhando-se ao perfil de prestadores de serviço que a plataforma Servizz pretende atender.



**Figura 4 – Publicação da Prefeitura de São Roque**

Fonte: Prefeitura de São Roque (2025), via publicação no Facebook.

O conjunto desses dados demonstra que, assim como ocorre em âmbito nacional, a informalidade e o trabalho intermitente também são características marcantes da economia regional. A alta rotatividade de turistas na Estrada do Vinho cria uma demanda constante por profissionais, enquanto a oferta significativa de trabalhadores capacitados fortalece o ecossistema local. Dessa forma, a implementação do Servizz surge como uma alternativa eficiente para facilitar a conexão entre prestadores e estabelecimentos, tornando o processo de contratação mais ágil, confiável e acessível.

### 3.3.3 Contribuição de empresários locais

Além dos dados estatísticos e das informações obtidas em órgãos públicos, também foram coletadas percepções de empresários locais para compreender como a falta de mão de obra afeta a operação dos estabelecimentos.

A Pergunta foi: *Quando um funcionário freelancer falta/não está disponível, qual é o maior prejuízo que isso causa para o seu negócio? E qual é o formato que você encontra uma nova pessoa para suprir essa necessidade?*

Segundo Eliana Campos dos Santos, proprietária do Aoba Burguer “a ausência de funcionários freelancers gera impactos diretos na operação, resultando em sobrecarga da equipe e aumento no tempo de entrega ao cliente final...”. A empresária ainda relata que, “...quando precisa substituir alguém com urgência, depende de contatos pessoais como ex-funcionários ou indicações internas da própria equipe, evidenciando a falta de um canal estruturado para encontrar profissionais disponíveis rapidamente.”

Esse cenário reforça a relevância do Servizz, pois demonstra a dificuldade enfrentada por estabelecimentos na busca por profissionais confiáveis em momentos críticos, especialmente em setores de alta demanda como alimentação e eventos.

Outro empresário entrevistado, Marcelo Laurindo, proprietário do Quintal São Roque, destaca que “o maior prejuízo ocorre quando o freelancer avisa em cima da hora que não poderá comparecer. Por ser um tipo de contratação mais flexível, muitos profissionais sentem-se à vontade para cancelar em cima da hora, deixando o estabelecimento com dificuldade de reposição.”

Marcelo explica que, “nesses casos, recorre a contatos pessoais, como antigos funcionários ou conhecidos encontrados por meio de publicações e status no WhatsApp. Muitas vezes, a equipe acaba trabalhando reduzida, o que compromete o atendimento ao público.”

O depoimento reforça a ausência de um sistema centralizado e ágil para encontrar prestadores disponíveis imediatamente, problema que o Servizz busca solucionar.

### 3.4 Ferramentas de criação

Durante o desenvolvimento do projeto, utilizamos diferentes ferramentas que nos auxiliaram em cada etapa do processo de criação.

O *Figma* foi utilizado para a criação dos *wireframes*, *mockups* e protótipos interativos. Com ele, conseguimos visualizar a interface do sistema antes da implementação, além de testar a usabilidade com usuários reais, o que contribuiu para ajustes na experiência de navegação e o trabalho simultâneo da equipe.

Para a pesquisa de campo, utilizamos o *Google Docs* como ferramenta principal de colaboração. Por meio dele, conseguimos reunir as respostas de entrevistas e questionários de forma organizada, permitindo que todos os integrantes da equipe tivessem acesso e pudessem contribuir com a análise dos dados em tempo real.

Já na definição da identidade visual do sistema, o Adobe Color foi essencial para selecionar paletas de cores harmoniosas. A ferramenta nos ajudou a escolher combinações que transmitissem a proposta do projeto e proporcionassem uma boa experiência visual ao usuário.

O uso dessas ferramentas foi fundamental para garantir organização, eficiência e qualidade em cada fase do desenvolvimento.

### 3.5 Cores

A escolha das cores utilizadas no aplicativo *Servizz* foi pensada estrategicamente para transmitir os valores do projeto e reforçar a diferenciação entre os dois perfis de usuários: Tomador de Serviço e Prestador de Serviço.

A cor azul foi adotada como base para ambas as versões da marca, pois está associada à confiança, segurança e profissionalismo — valores essenciais em uma plataforma de intermediação de serviços. O azul transmite também tranquilidade, o que é importante para criar uma experiência confiável e confortável para o usuário.

Para diferenciar visualmente os dois perfis do sistema, utilizamos cores complementares aplicadas às letras “ZZ”, que destacam a identidade da marca:

Preto para o Tomador de Serviço, representando sobriedade, objetividade e foco na solução. Essa escolha reforça a ideia de um usuário que busca resultados, confiabilidade e eficiência.



Amarelo dourado para o Prestador de Serviço, remetendo à energia, destaque e valor profissional. Essa cor traz uma sensação de estímulo e valorização do papel do profissional dentro da plataforma.

Durante esse processo, utilizamos o Adobe Color como ferramenta de apoio para garantir combinações visuais harmoniosas e acessíveis. Com ele, conseguimos explorar paletas complementares e análogas, avaliando o contraste entre as cores e assegurando que a identidade visual fosse agradável, equilibrada e coerente com os princípios da marca.

A composição visual final reforça o nome *Servizz* de forma memorável, com contraste e identidade forte. O uso consciente das cores contribui para uma navegação clara, identificação rápida dos perfis e fortalecimento da marca perante os usuários.



**Figura 5 – Logotipos**

Fonte: Desenvolvido pela equipe (2025)

### **3.6 Ferramentas do desenvolvimento**

Para o desenvolvimento da aplicação Servizz, optou-se por tecnologias modernas que garantem bom desempenho, escalabilidade e compatibilidade multiplataforma. As escolhas foram feitas considerando facilidade de manutenção, curva de aprendizado da equipe e a necessidade de entregar uma solução funcional dentro do prazo do projeto.

O Flutter foi adotado para a construção da interface do usuário. Com ele, é possível desenvolver aplicações híbridas para Android e iOS utilizando um único código-fonte, reduzindo tempo e esforço durante o desenvolvimento. Além disso, o Flutter oferece alta performance, componentes visuais consistentes e uma experiência responsiva, fatores essenciais para atender aos diferentes perfis de usuários do Servizz.

A comunicação entre o aplicativo e o banco de dados é realizada por meio de uma API desenvolvida em PHP, responsável por realizar operações de cadastro, consulta, atualização e autenticação dos usuários. Para facilitar o desenvolvimento e os testes em ambiente local, foi utilizado o XAMPP, que integra Apache, PHP e MySQL em um único pacote, permitindo agilidade e padronização do ambiente de trabalho.

O armazenamento estrutural dos dados é feito em um banco de dados relacional MySQL, escolhido por sua estabilidade, praticidade e ampla adoção no mercado. Nesse banco são registradas informações como perfis de usuários, serviços cadastrados, avaliações e o histórico de solicitações realizadas.

Para o armazenamento de imagens como fotos de perfil dos prestadores, adotou-se o Supabase, que oferece um serviço de storage em nuvem simples, seguro e de fácil integração com aplicações móveis. Essa solução garante maior confiabilidade e reduz o uso de armazenamento local.

Por fim, o processo de colaboração da equipe e o controle de versão do projeto são realizados por meio do GitHub, permitindo organização, acompanhamento das alterações e compartilhamento do código-fonte de forma segura e eficiente.

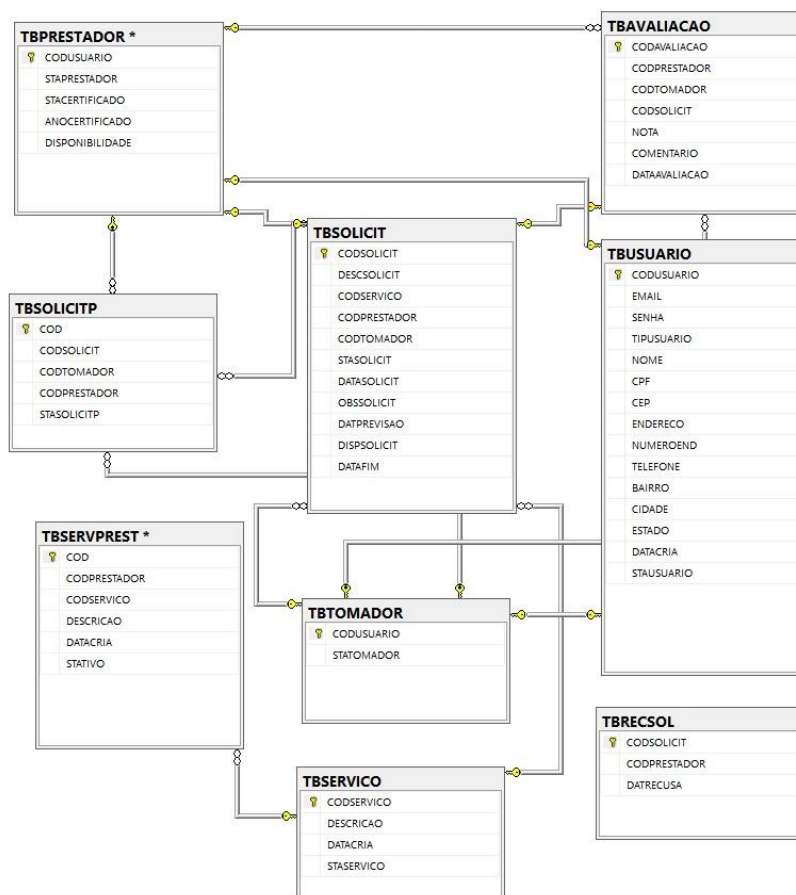
Com a combinação dessas tecnologias, o Servizz se estabelece como uma solução eficiente, acessível e tecnicamente consistente, preparada para atender às necessidades da população e evoluir conforme novas funcionalidades forem desenvolvidas.

### **3.7 Modelo Entidade Relacionamento (MER)**

O Modelo Entidade-Relacionamento (MER), apresentado a seguir, foi elaborado com o objetivo de representar de maneira estruturada a organização dos dados do sistema Servizz. Esse modelo descreve as entidades, seus atributos e os relacionamentos necessários para o funcionamento consistente da aplicação,



sistema opere de forma consistente, segura e alinhada com os requisitos identificados na etapa de análise.



**Figura 7 – Diagrama Entidade Relacionamento (DER)**

Fonte: SQL Server

### 3.9 Segurança

A segurança é um elemento essencial no sistema Servizz, considerando que sua função principal é aproximar prestadores e tomadores de serviços de forma confiável. Embora o projeto ainda esteja em sua fase inicial, já foram implementadas medidas que garantem o uso seguro da plataforma e estabelecem a base para aprimoramentos futuros.

As principais práticas adotadas nesta versão incluem:

#### I. Feedbacks e Avaliações

Após a conclusão de um serviço, o tomador pode avaliar o prestador, contribuindo para a criação de um histórico de confiança. Esse recurso incentiva a transparência e auxilia outros usuários na tomada de decisão. Além disso, a equipe de

desenvolvimento realizará monitoramentos periódicos das avaliações, e prestadores que apresentarem recorrência de notas muito baixas poderão ser desativados, garantindo a qualidade e a segurança dos serviços oferecidos na plataforma.

## **II. Políticas de Privacidade e Conformidade Legal**

O sistema respeita as diretrizes da LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados) e do GDPR, adotando princípios como a coleta mínima de dados, o consentimento do usuário e a possibilidade de solicitar a exclusão de informações pessoais.

## **III. Monitoramento e Registro de Atividades**

Ações importantes como login, solicitações, alterações de perfil e avaliações são registradas em logs internos, permitindo auditoria e suporte em caso de inconsistências ou incidentes.

## **IV. Backup e Recuperação de Informações**

São realizados backups automáticos periódicos, com armazenamento seguro em servidores externos, garantindo a preservação e recuperação dos dados em situações de falha.

## **V. Criptografia SSL/TLS na Autenticação**

Para garantir a proteção dos dados trafegados entre o cliente (aplicativo mobile) e o servidor da API, é utilizado protocolo seguro de comunicação via HTTPS (SSL/TLS).

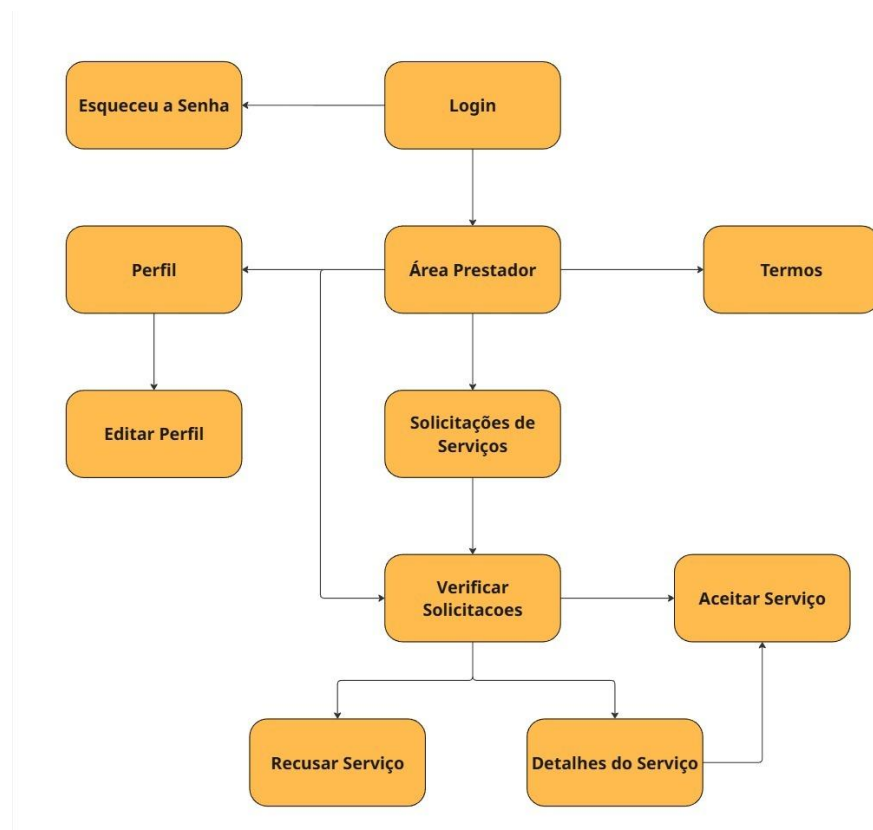
Mesmo com uma estrutura de segurança funcional para esta primeira entrega, o Servizz foi projetado de forma a permitir futuras expansões. Recursos avançados, como autenticação reforçada, validação aprofundada de identidade e novas barreiras contra acessos indevidos, estão previstos para versões posteriores, acompanhando a evolução da plataforma.

## 4 NAVEGAÇÃO E PROTÓTIPOS

### 4.1 Fluxo de navegação

#### Prestador de Serviço

O fluxo de navegação do prestador demonstra o caminho percorrido pelos profissionais dentro do aplicativo Servizz. Após realizar o login, o prestador tem acesso à Área Prestador, onde pode visualizar suas solicitações, acessar termos e gerenciar seu perfil. A partir dessa área, o usuário consegue acompanhar serviços recebidos, aceitar ou recusar novas solicitações, além de visualizar detalhes de cada atendimento antes de tomar uma decisão. O fluxo ainda permite o acesso às opções de edição do perfil e recuperação de senha, garantindo uma experiência completa e intuitiva para o profissional que oferece seus serviços na plataforma.

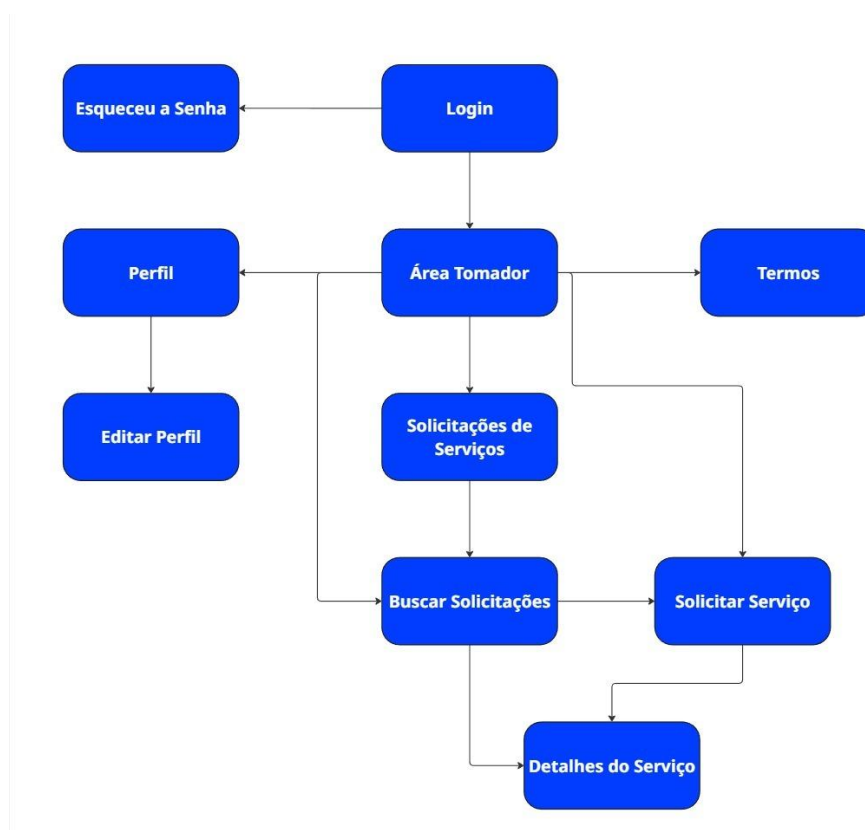


**Figura 8 – fluxo de navegação (prestador de serviço)**

Fonte: Miro (<https://miro.com>)

## Tomador de Serviço

O fluxo de navegação apresentado a seguir representa a jornada do usuário dentro do aplicativo ServiZZ como Tomador de Serviço, destacando as principais telas e caminhos possíveis durante a utilização. Ele demonstra como o usuário transita entre as funcionalidades essenciais, desde o acesso inicial pelo login, recuperação de senha, consulta aos termos, até a navegação pelas áreas de tomador de serviços e gerenciamento de solicitações. O diagrama também evidencia a interação com áreas específicas, como edição de perfil, busca de solicitações, solicitação de novos serviços e visualização detalhada de cada atendimento, garantindo uma compreensão clara e organizada da estrutura do aplicativo.

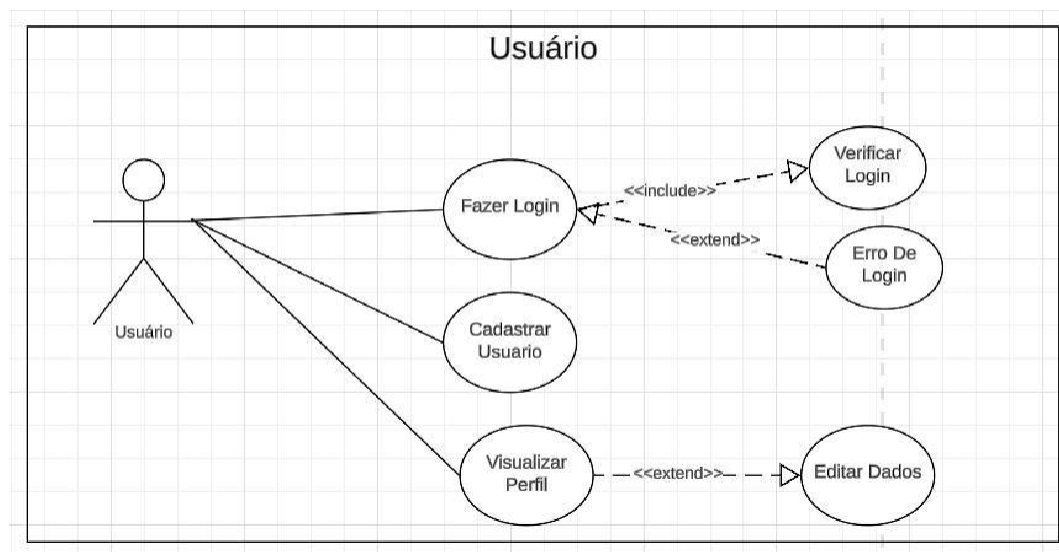


**Figura 9 – fluxo de navegação (tomador de serviço)**

Fonte: Miro (<https://miro.com>)

## 6 DIAGRAMA DE CASO DE USO

### Uso usuário



**Figura 10 – Diagrama de caso de uso(usuário)**

Fonte: Desenvolvido no *lucidchart*  
(<https://www.lucidchart.com/>)

#### Nome: Fazer Login

**Resumo:** Permitir que o usuário acesse o sistema usando suas credenciais.

**Pré-condições:** O usuário deve ter uma conta registrada.

**Pós-condições:** O usuário é autenticado e tem acesso ao sistema

Fluxo Principal	Fluxo Alternativo
1 - O usuário acessa a página de login.	
2 - O sistema exibe o formulário de login solicitando e-mail e senha.	



3 - O usuário insere suas credenciais e clica no botão "Login".	3.1 - Se o usuário não preencher todos os campos obrigatórios, o sistema exibe uma mensagem de erro indicando os campos faltantes.
4 - O sistema inclui o caso de uso "Verificar Login"	4.1 - Se a verificação do login falhar, o sistema estende o caso de uso "Erro de Login".
5 - O sistema autentica o usuário e redireciona para a página inicial do sistema.	

Nome: Cadastrar Login	
<b>Resumo:</b> Permitir que um novo usuário se registre no sistema.	
<b>Pré-condições:</b> O usuário não deve ter uma conta registrada.	
<b>Pós-condições:</b> Uma nova conta de usuário é criada no sistema. O usuário está logado automaticamente após o registro.	
Fluxo Principal	Fluxo Alternativo
1 - O usuário acessa a página de cadastro.	
2 - O sistema exibe um formulário de cadastro solicitando informações do usuário (nome, e-mail, senha, etc.). Aqui o usuário também vai definir se ele vai se cadastrar como Cliente ou Prestador de Serviço.	
3 - O usuário preenche o formulário com as informações necessárias.	3-1 - Se o usuário não preencher todos os campos obrigatórios, o sistema exibe uma mensagem de erro indicando os campos faltantes.

4 - O usuário clica no botão "Cadastrar".	
5 - O sistema valida as informações fornecidas.	5.1 - Se o e-mail fornecido já estiver em uso, o sistema exibe uma mensagem de erro indicando que o e-mail já está registrado.  5.2 - Se a senha fornecida não atender aos critérios de segurança, o sistema exibe uma mensagem de erro explicando os requisitos da senha.
6 - O sistema cria uma conta de usuário com as informações fornecidas.	
7 - O sistema irá logar automaticamente o usuário na nova conta.	
8 - O sistema redireciona o usuário para a página inicial ou para uma página de boas-vindas.	

### Nome: Visualizar Perfil

**Resumo:** Permitir que o usuário visualize seu perfil.

**Pré-condições:** O usuário deve estar logado no sistema.

**Pós-condições:** As informações do perfil do usuário são exibidas.

Fluxo Principal	Fluxo Alternativo
1 - O usuário acessa a página de perfil.	

2 - O sistema exibe as informações do perfil do usuário.

3 - O usuário clica no botão "Editar Perfil".

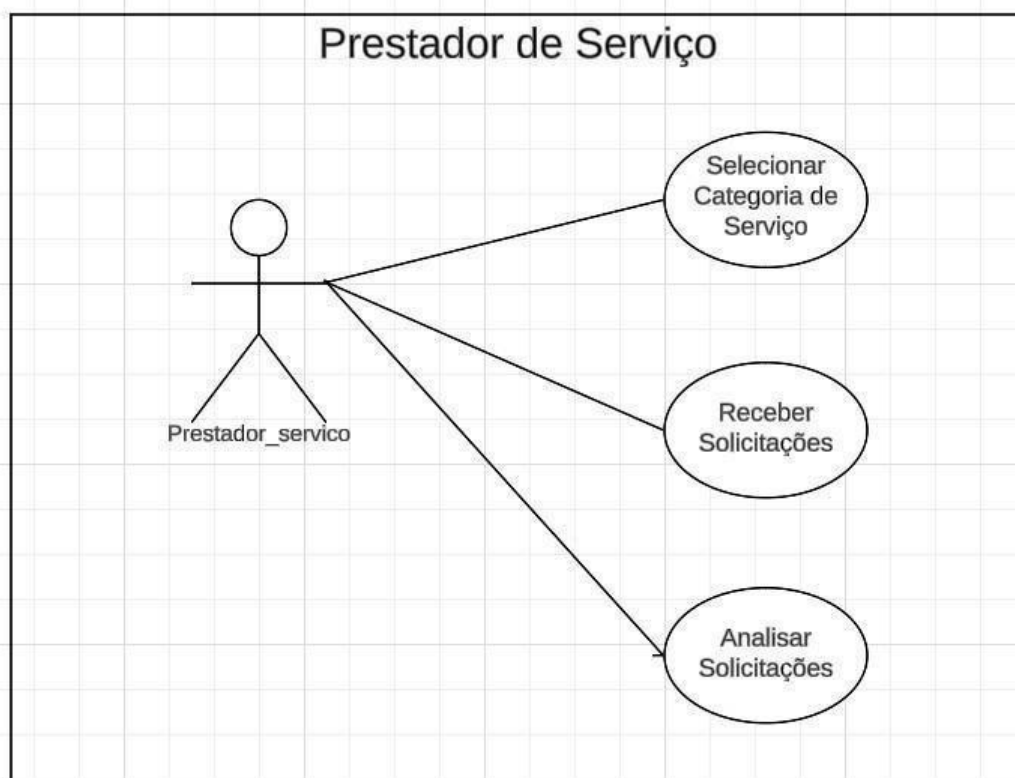
4 - O sistema exibe um formulário com as informações atuais do usuário.

5 - O usuário edita as informações e clica no botão "Salvar".

6 - O sistema valida e atualiza as informações no perfil do usuário.

7 - O sistema exibe uma mensagem de confirmação de atualização bem-sucedida.

## Uso prestador de Serviço



**Figura 11 – Diagrama de caso de uso (Prestador)**

Fonte: Desenvolvido no *lucidchart*  
(<https://www.lucidchart.com/>)

### Nome: Selecionar Categoria de Serviço

**Resumo:** Permitir que o prestador de serviço selecione os serviços que ele pode oferecer.

**Pré-condições:** O prestador de serviço deve estar logado no sistema.

**Pós-condições:** O serviço selecionado é registrado no perfil do prestador de serviço.

Fluxo Principal	Fluxo Alternativo
1 - O prestador de serviço acessa a página de seleção de serviços.	

2 - O sistema exibe uma lista de serviços disponíveis.	
3 - O prestador de serviço seleciona um ou mais serviços que deseja oferecer.	3.1 - Se o prestador de serviço não selecionar nenhum serviço, o sistema exibe uma mensagem indicando que pelo menos um serviço deve ser selecionado.
4 - O prestador de serviço confirma a seleção.	
5 - O sistema registra os serviços selecionados no perfil do prestador de serviço.	5.1 - Se ocorrer um erro ao registrar os serviços selecionados, o sistema exibe uma mensagem de erro e solicita que o prestador de serviço tente novamente.
6 - O sistema exibe uma mensagem de confirmação de que os serviços foram selecionados com sucesso.	

### Nome: Receber Solicitações

**Resumo:** Permitir que o prestador de serviço receba solicitações de serviço dos clientes.

**Pré-condições:** O prestador de serviço deve ter selecionado pelo menos um serviço que pode oferecer.

**Pós-condições:** O prestador de serviço é notificado sobre novas solicitações de serviço.

Fluxo Principal	Fluxo Alternativo
1 - O sistema detecta uma nova solicitação de serviço feita por um cliente.	

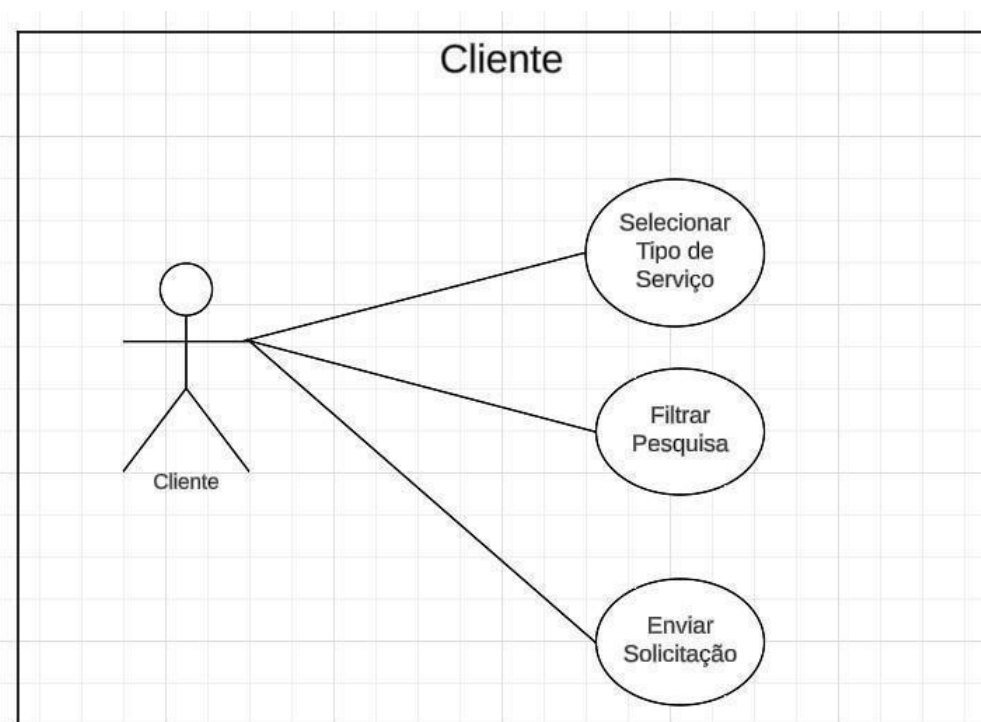
2 - O sistema verifica se a solicitação corresponde a um dos serviços oferecidos pelo prestador de serviço.	
3 - O sistema envia uma notificação ao prestador de serviço sobre a nova solicitação.	2.1 - Se a solicitação não corresponder a nenhum dos serviços oferecidos pelo prestador de serviço, a solicitação não é encaminhada ao prestador de serviço.
4 - O prestador de serviço acessa a seção de solicitações para visualizar os detalhes da solicitação.	3.1 - Se ocorrer um erro ao enviar a notificação, o sistema tenta reenviar a notificação até que seja bem-sucedida.

Nome: Analisar Solicitações	
<p><b>Resumo:</b> Permitir que o prestador de serviço analise as solicitações recebidas dos clientes.</p> <p><b>Pré-condições:</b> O prestador de serviço deve ter recebido solicitações de serviço.</p> <p><b>Pós-condições:</b> O prestador de serviço decide se aceita ou recusa a solicitação.</p>	
Fluxo Principal	Fluxo Alternativo

1 - O prestador de serviço acessa a seção de solicitações no sistema.
2 - O sistema exibe a lista de solicitações recebidas.

3 - O prestador de serviço seleciona uma solicitação para visualizar os detalhes	
4 - O sistema exibe os detalhes da solicitação, incluindo a descrição do serviço solicitado, a data e o horário desejados, e as informações do cliente.	
5 - O prestador de serviço analisa a solicitação	
6 - O prestador de serviço decide aceitar ou recusar a solicitação.	
7 - O sistema registra a decisão do prestador de serviço e notifica ao cliente sobre a aceitação ou recusa.	6.1 - Se o prestador de serviço não puder atender à solicitação na data e horário desejados, ele pode sugerir horários alternativos.

### Uso Cliente



### Figura 12 – Diagrama de caso de uso (Cliente)

Fonte: Desenvolvido no *lucidchart*  
(<https://www.lucidchart.com/>)

Nome: Selecionar Tipo de Serviço	
<p><b>Resumo:</b> Permitir que o cliente selecione o tipo de serviço que está buscando.</p> <p><b>Pré-condições:</b> O cliente deve estar logado no sistema.</p> <p><b>Pós-condições:</b> O tipo de serviço selecionado é utilizado para filtrar os prestadores de serviço disponíveis.</p>	
Fluxo Principal	Fluxo Alternativo
1 - O cliente acessa a página inicial do sistema.	
2 - O sistema exibe uma lista de tipos de serviço disponíveis.	
3 - O cliente seleciona o tipo de serviço desejado.	3.1 - Se o cliente não selecionar um tipo de serviço, o sistema exibe uma mensagem indicando que a seleção de um tipo de serviço é necessária para prosseguir.
4 - O sistema registra a seleção do tipo de serviço.	
5 - O sistema exibe os prestadores de serviço que oferecem o tipo de serviço selecionado.	



### Nome: Filtrar Pesquisa

**Resumo:** Permitir que o cliente refine os resultados de busca com base em critérios específicos.

**Pré-condições:** O cliente deve ter selecionado um tipo de serviço.

**Pós-condições:** Os resultados da pesquisa são filtrados de acordo com os critérios definidos pelo cliente.

Fluxo Principal	Fluxo Alternativo
1 - O cliente acessa a página de resultados de busca.	3.1 - Se o cliente não selecionar nenhum filtro, o sistema exibe todos os prestadores de serviço correspondentes ao tipo de serviço selecionado inicialmente
2 - O sistema exibe os filtros disponíveis (por exemplo, localização, preço, avaliações).	
3 - O cliente seleciona os critérios de filtro desejados.	
4 - O cliente aplica os filtros selecionados.	
5 - O sistema atualiza os resultados da busca com base nos filtros aplicados.	

### Nome: Enviar Solicitação

**Resumo:** Permitir que o cliente envie uma solicitação de serviço para um prestador de serviço específico.

**Pré-condições:** O cliente deve ter selecionado um prestador de serviço dos resultados de busca filtrados.

**Pós-condições:** A solicitação de serviço é enviada ao prestador de serviço selecionado.

Fluxo Principal	Fluxo Alternativo
1 - O cliente acessa a página de resultados de busca.	3.1 - Se o cliente não selecionar nenhum filtro, o sistema exibe todos os prestadores de serviço correspondentes ao tipo de serviço selecionado inicialmente
2 - O sistema exibe os filtros disponíveis (por exemplo, localização, preço, avaliações).	
3 - O cliente seleciona os critérios de filtro desejados.	
4 - O cliente aplica os filtros selecionados.	
5 - O sistema atualiza os resultados da busca com base nos filtros aplicados.	

## 7. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O desenvolvimento do sistema *Servizz* representou uma oportunidade significativa de aplicar, na prática, os conhecimentos adquiridos ao longo do curso de Sistemas para Internet. Desde a concepção da ideia até a construção dos protótipos e definição das funcionalidades, o projeto demonstrou o potencial da tecnologia como agente facilitador na conexão entre profissionais e contratantes.

Diante da crescente demanda por serviços ágeis, seguros e acessíveis, especialmente em regiões com forte apelo turístico como São Roque, identificamos uma lacuna relevante que pode ser preenchida por uma solução digital eficiente. O *Servizz* nasce com o propósito de simplificar o processo de contratação de serviços, promovendo não apenas praticidade para quem busca atendimento, mas também valorizando e dando visibilidade a prestadores de serviço locais.

A escolha das ferramentas de desenvolvimento foi feita com o objetivo de garantir performance, segurança e escalabilidade. Além disso, exploramos a possibilidade de futuras implementações voltadas à segurança, como o uso de API de reconhecimento facial, reforçando o compromisso com a integridade dos dados e confiança dos usuários.

O projeto também proporcionou uma rica experiência de aprendizado em áreas como usabilidade, design de interface, definição de requisitos e planejamento de funcionalidades, aspectos essenciais no desenvolvimento de qualquer sistema. Por meio de testes com usuários reais, pudemos validar decisões e identificar pontos de melhoria, fortalecendo o processo iterativo da prototipagem.

Concluimos, portanto, que o *Servizz* tem potencial para evoluir e ser implementado como uma plataforma real, com impacto social e econômico positivo. Com o apoio de iniciativas públicas como o Qualifica São Roque e a ampliação da base de usuários, acreditamos que o sistema pode contribuir significativamente para o desenvolvimento da cidade e, futuramente, de outras regiões do país.

## 8. REFERÊNCIAS

**ADOBE INC.** Adobe Color. Disponível em: <https://color.adobe.com/pt>. Acesso em: 23 jun. 2025.

**ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS – ABNT.** NBR 14724:2023 – Trabalhos acadêmicos – Apresentação. Rio de Janeiro: ABNT, 2023.

**CUSUMANO, Michael; GAWER, Annabelle; YOFFIE, David.** The Business of Platforms. Harper Business, 2019.

**FORBES BRASIL.** Exclusiva: Aplicativo conecta bares e restaurantes a funcionários freelancers para apoiar a retomada do setor. Forbes, São Paulo, 03 ago. 2021. Disponível em: <https://forbes.com.br/forbes-tech/2021/08/exclusiva-aplicativo-conecta-bares-e-restaurantes-a-funcionarios-freelancers-para-apoiar-a-retomada-do-setor/>. Acesso em: 23 jun. 2025.

**G1.** Quase 40 milhões de brasileiros são trabalhadores informais; economistas apontam caminhos para se preparar para o futuro. G1 – Jornal Nacional, São Paulo, 29 jul. 2025.

Disponível em: <https://g1.globo.com/jornal-nacional/noticia/2025/07/29/quase-40-milhoes-de-brasileiros-sao-trabalhadores-informais-economistas-apontam-caminhos-para-se-preparar-para-o-futuro.ghtml>

Acesso em: 23 jun. 2025.

**GETNINJAS.** Plataforma de contratação de serviços. Disponível em: <https://www.getninjas.com.br>. Acesso em: 23 jun. 2025.

**PRESSMAN, Roger S.; MAXIM, Bruce R.** Engenharia de Software: uma abordagem profissional. 8. ed. Porto Alegre: McGraw-Hill, 2016.

**SOMMERVILLE, Ian.** Engenharia de Software. 9. ed. São Paulo: Pearson, 2011.

**TRIIDER.** Triider – Encontre profissionais de serviços para sua casa. Disponível em: <https://www.triider.com.br/>. Acesso em: 23 jun. 2025.

## 9. APÊNDICE

### 9.1 Manual do usuário

Antes de apresentar as telas e funcionalidades do sistema, é importante contextualizar o papel dos usuários dentro da aplicação. Segundo Pressman e Maxim (2016), compreender quem são os atores que interagem com o software é essencial para garantir que o sistema atenda às necessidades reais do público-alvo, pois “um produto só é verdadeiramente eficaz quando se alinha aos objetivos e perfis de seus usuários”. Já Sommerville (2011) reforça que a definição clara dos tipos de usuários contribui diretamente para a precisão dos requisitos e para a elaboração de interfaces mais intuitivas e funcionais.

#### **Tipos de usuários**

O aplicativo será desenvolvido para atender dois perfis principais de usuários:

**Tomador de Serviço:** Pessoa física ou jurídica que busca contratar serviços profissionais para necessidades pontuais ou frequentes. Exemplo: moradores, empresas e comerciantes locais.

**Prestador de Serviço:** Profissional autônomo que oferece serviços em categorias como manutenção, eventos, turismo, entre outros. Exemplo: garçons, pintores, eletricitas.

#### **Tela de cadastro**

A tela de criação de conta do aplicativo Servizz permite que o usuário realize seu cadastro inicial informando os dados necessários para acesso à plataforma. Nessa etapa, o usuário deve selecionar se atuará como tomador de serviço ou prestador de serviço, além de preencher informações pessoais como nome, e-mail, senha, CPF, telefone e endereço completo.

A interface foi projetada para ser clara e objetiva, distribuindo os campos de forma organizada e utilizando o recurso de scroll para acomodar todos os dados necessários em dispositivos móveis.

O aplicativo permite que o usuário escolha atuar como Tomador de serviço, Prestador de serviço ou até mesmo exercer as duas funções simultaneamente, caso deseje. Ao selecionar ambas as opções, o sistema habilita todos os campos relacionados ao perfil de prestador, mantendo também as funcionalidades destinadas ao tomador. Dessa forma, o Servizz oferece flexibilidade total, permitindo que um usuário utilize a plataforma tanto para solicitar quanto para oferecer serviços.

The figure displays three sequential screenshots of the 'Criar Conta' (Create Account) screen in the Servizz application. Each screen shows a different configuration of form fields based on the user's role selection.

- Left Screenshot:** Shows the 'Servizz' logo and two role selection checkboxes: 'Tomador de serviço' (checked) and 'Prestador de serviço' (unchecked). Below these are input fields for 'Nome', 'Email', 'Senha', 'Confirmar senha', 'CPF', 'Telefone', 'Endereço', and 'Número'.
- Middle Screenshot:** Shows the same role selection, but with additional fields for 'CPF', 'Telefone', 'Endereço', 'Número', 'Bairro', 'CEP', 'Cidade', and 'Estado'.
- Right Screenshot:** Shows the same role selection, but with additional fields for 'Bairro', 'CEP', 'Cidade', 'Estado', 'Disponibilidade' (with options 'Imediato' and 'Agendado'), 'Serviço' (a dropdown menu), and 'Certificado Qualifica'.

All three screenshots include a 'Cadastrar' (Register) button at the bottom and a checkbox for 'Aceito os termos de uso do aplicativo' (I accept the app's terms of use).

**Figura 13 – Telas de criação de conta**

*Fonte: Captura de tela do aplicativo Servizz (2025).*

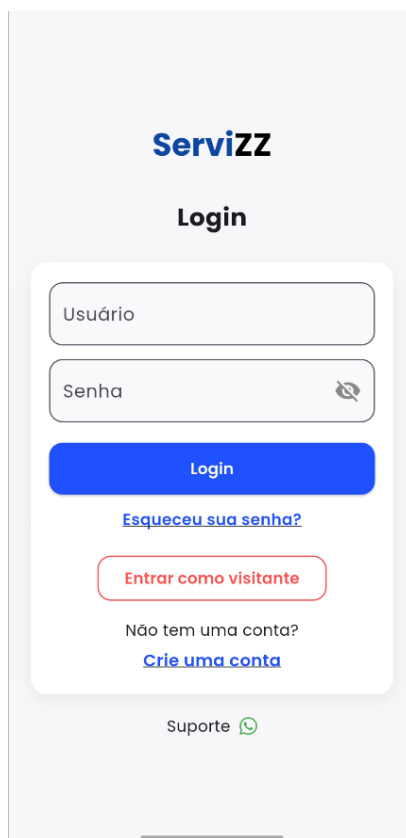
Após preencher todas as informações, o usuário deve clicar no botão **“Cadastrar”** para finalizar a criação da conta. Caso algum campo obrigatório não tenha sido preenchido ou contenha dados inválidos (como e-mail no formato incorreto, senhas diferentes ou CPF inválido), o sistema exibirá uma mensagem de erro indicando a necessidade de correção antes de prosseguir.

Quando o usuário seleciona a opção **“Prestador de serviço”**, campos adicionais são exibidos automaticamente, conforme mostrado no print acima. Nessa etapa, o prestador deve informar sua **disponibilidade de atendimento**, escolher o **tipo de serviço** que oferece e indicar se possui o **Certificado Qualifica**, emitido pela Prefeitura de São Roque. Esse certificado aumenta suas chances de contratação, pois funciona como comprovação de capacitação profissional e destaque na disputa de ser aceito pelo tomador, por um card dourado.

Ao finalizar o preenchimento e selecionar a caixa **“Aceito os termos de uso do aplicativo”**, o usuário conclui o cadastro e é direcionado automaticamente para a tela de login, onde poderá acessar o sistema com suas credenciais recém-criadas.

### **Tela de login**

A tela de login é responsável por permitir que o usuário acesse sua conta no aplicativo Servizz. Nessa etapa, o usuário deve informar seu e-mail cadastrado e sua senha. Além disso, são disponibilizadas funcionalidades complementares, como recuperação de senha, acesso como visitante, atalho para criação de uma nova conta e Suporte via Whatsapp com o time de suporte da equipe.



**Figura 14 – Telas de login**

*Fonte: Captura de tela do aplicativo ServiZZ (2025).*

Conforme apresentado na Figura 18, o usuário deve preencher os campos “Usuário” e “Senha” e, em seguida, pressionar o botão “**Login**” para entrar no sistema. Caso algum dos campos esteja vazio ou contenha informações inválidas, o aplicativo exibirá uma mensagem de erro informando que o login não pôde ser concluído.

A tela oferece a opção “**Esqueceu sua senha?**”, que direciona o usuário para o processo de recuperação de credenciais, permitindo redefinir a senha por meio do e-mail cadastrado.

Também é disponibilizada a opção “**Entrar como visitante**”, permitindo que o usuário explore partes do aplicativo sem necessidade de cadastro prévio, recurso útil para quem deseja conhecer a plataforma antes de criar uma conta.

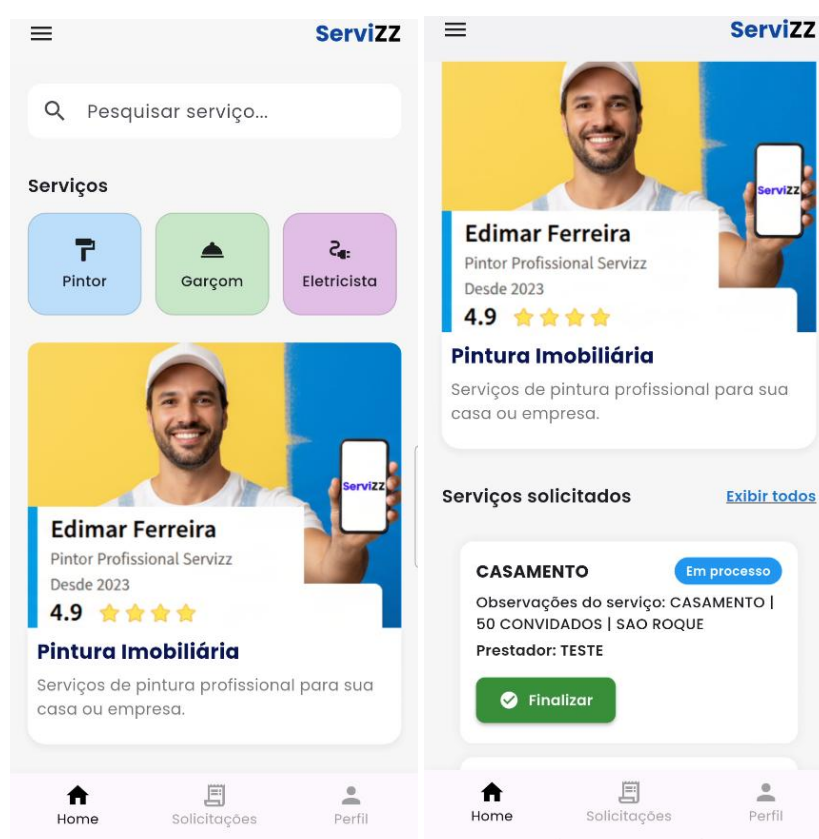
Na parte inferior, a opção “**Crie uma conta**” direciona novos usuários para a tela de cadastro, enquanto o botão de **suporte via WhatsApp** possibilita contato direto para auxílio em dúvidas, problemas de login ou orientações gerais sobre o uso do aplicativo.



## Tela inicial do Tomador de Serviços

A tela inicial do tomador de serviços é exibida logo após o login e funciona como o painel principal do usuário que deseja solicitar serviços. Nesta tela, o tomador pode pesquisar profissionais, visualizar categorias rápidas de serviços, acessar promoções ou destaques de prestadores e acompanhar o andamento das solicitações já realizadas.

A tela foi projetada para oferecer navegação intuitiva, permitindo que o usuário encontre rapidamente o serviço desejado por meio da barra de pesquisa, botões de categorias, cartões de profissionais e acesso às solicitações em andamento.



**Figura 15 – Telas inicial do tomador de serviços**  
*Fonte: Captura de tela do aplicativo ServiZZ (2025).*

Como mostrado na Figura 19, no topo da tela há uma barra de pesquisa que permite ao tomador buscar diretamente por serviços específicos. Logo abaixo, são exibidas categorias rápidas, como **Pintor**, **Garçom** e **Eletricista**, facilitando a navegação por área de atuação.

Em seguida, o aplicativo apresenta um cartão de destaque, exibindo um profissional promocional ou com alta avaliação, contendo informações como nome,

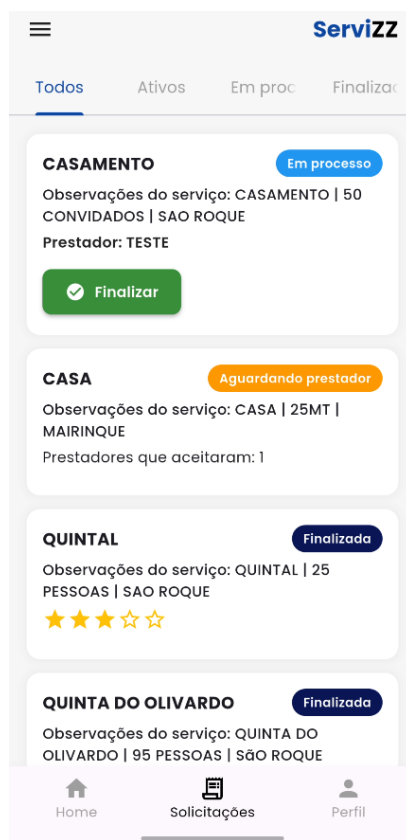
especialidade, nota média e tempo de experiência. Essa seção pode ser utilizada para promoção de prestadores ou recomendações com base na localização do usuário.

Na parte inferior da tela, são exibidos os **serviços solicitados pelo tomador**, permitindo acompanhar aqueles que já estão em andamento. Cada solicitação apresenta informações resumidas, como nome da solicitação, observações, prestador responsável e o status atual, permitindo encerrar o atendimento quando o serviço for concluído.

Por fim, o menu inferior oferece acesso rápido às principais áreas do aplicativo: **Home**, **Solicitações** (histórico e listagem completa de pedidos) e **Perfil** (informações do usuário e ajustes da conta). Esse menu permanece fixo em todas as telas para facilitar a navegação contínua.

### **Tela de Solicitações do Tomador**

A tela de solicitações permite que o tomador acompanhe todas as contratações realizadas dentro do aplicativo Servizz. Nessa área, são exibidos os serviços em andamento, serviços que ainda aguardam um prestador e aqueles que já foram concluídos e avaliados. O objetivo é oferecer ao usuário uma visão completa do status de cada atendimento, permitindo ações imediatas, como finalizar um serviço, avaliar um prestador ou verificar os profissionais interessados.



**Figura 16 – Tela de Solicitações do tomador**  
*Fonte: Captura de tela do aplicativo Servizz (2025).*

Conforme apresentado na Figura 20, a tela é organizada em abas no topo (Todos, Ativos, Em Processo, Finalizados), permitindo filtrar rapidamente os serviços conforme o status de atendimento. A visualização padrão exibe todos os serviços em forma de cartões, contendo informações essenciais como título da solicitação, observações, localização e status atual.

### **Serviços em processo (“Em processo”)**

Os cartões com o status “Em processo” indicam serviços que estão sendo executados no momento. Nesses casos, o tomador pode acompanhar qual prestador está atendendo e, ao término, clicar no botão **“Finalizar”** para encerrar a atividade.

### **Serviços aguardando prestador**

Os serviços marcados como “Aguardando prestador” indicam que a solicitação foi enviada, mas nenhum profissional assumiu o trabalho ainda. Ao clicar no cartão, é aberto um modal contendo a lista de prestadores que demonstraram interesse.

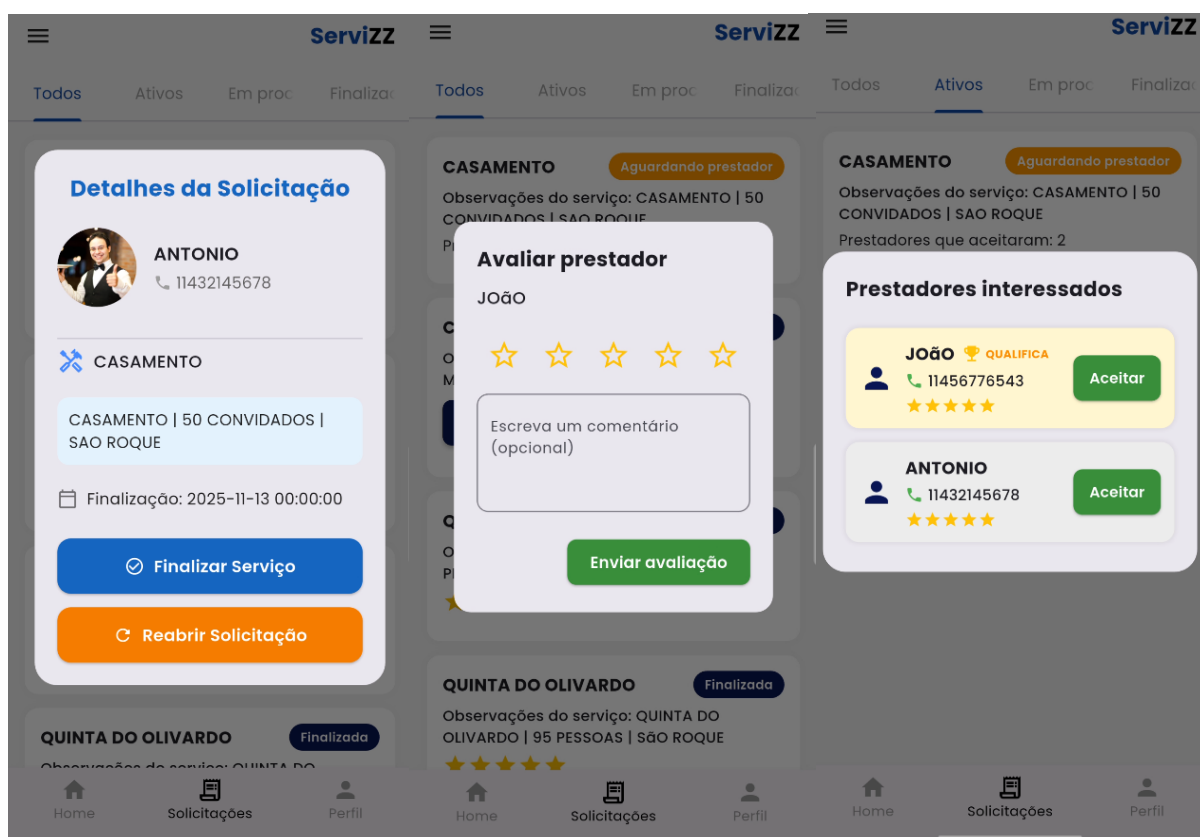
Prestadores com **Certificado Qualifica** são destacados e aparecem no topo da lista, aumentando sua visibilidade e chance de contratação.

### Serviços finalizados

Os cartões de serviços finalizados exibem o status “Finalizada” e, caso o tomador ainda não tenha avaliado o prestador, é exibido um botão de “**Avaliar prestador**”, que abre o modal de avaliação. Quando a avaliação já foi realizada, a nota e os comentários aparecem diretamente no cartão, facilitando consultas futuras.

### Ações ao clicar no cartão

Ao selecionar qualquer serviço, o tomador pode visualizar detalhes adicionais, como informações completas do prestador, descrição do serviço, foto do profissional e demais dados relevantes para acompanhamento.



**Figura 17 – Modais da tela de Solitações do tomador**  
*Fonte: Captura de tela do aplicativo Servizz (2025).*

A Figura 21 apresenta os principais modais relacionados ao gerenciamento de solicitações dentro do aplicativo Servizz. Quando o usuário acessa um serviço em andamento, o modal de **Detalhes da Solicitação** é exibido, permitindo visualizar informações do prestador, data prevista para finalização e botões de ação, como Finalizar Serviço ou Reabrir Solicitação.

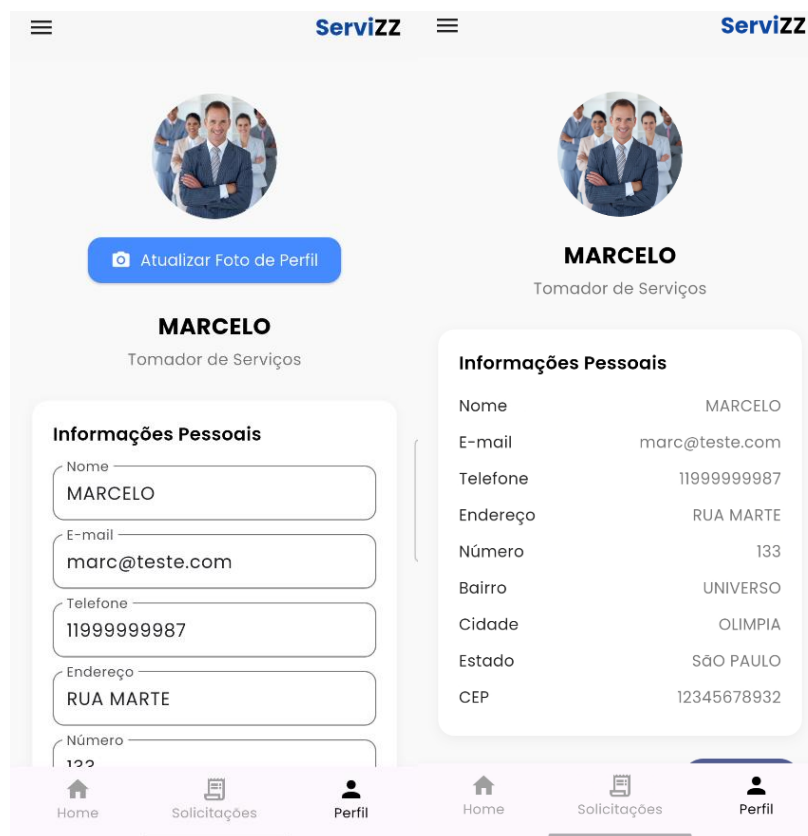
Já no caso de serviços que estão em busca de profissional, o modal **Prestadores Interessados** apresenta os candidatos que aceitaram a solicitação, destacando prestadores certificados pelo programa Qualifica, que aparecem no topo da lista.

Após a conclusão do serviço, abre-se o modal **Avaliar Prestador**, no qual o tomador pode atribuir uma nota e inserir um comentário opcional. Essas avaliações são essenciais para ranquear prestadores e reforçar a credibilidade do sistema.

### **Tela de Perfil**

A tela de Perfil permite ao usuário visualizar e editar suas informações cadastrais no aplicativo Servizz. Nesta área, o tomador ou prestador pode consultar seus dados pessoais, verificar o e-mail cadastrado, conferir endereço e atualizar informações sempre que necessário.

Ao clicar na opção **“Atualizar Foto de Perfil”**, o usuário pode selecionar uma nova imagem armazenada em seu dispositivo. Além disso, ao tocar no ícone de edição, os campos passam a ficar habilitados e podem ser alterados. Após atualizar qualquer informação, o usuário deve salvar para que as mudanças sejam aplicadas.



**Figura 18 – Tela de login do tomador**  
*Fonte: Captura de tela do aplicativo Servizz (2025).*

Após acessar a tela de edição de perfil, o usuário pode modificar informações como nome, telefone, endereço e foto. Os campos são exibidos já preenchidos com os dados atuais do usuário, facilitando o processo de atualização. Essa funcionalidade garante que as informações pessoais se mantenham consistentes, favorecendo a comunicação entre tomadores e prestadores dentro da plataforma.

Além das opções de edição, a tela também apresenta um botão destinado à **desativação da conta**, permitindo ao usuário encerrar seu acesso ao aplicativo caso deseje.

### **Menu Lateral tomador**

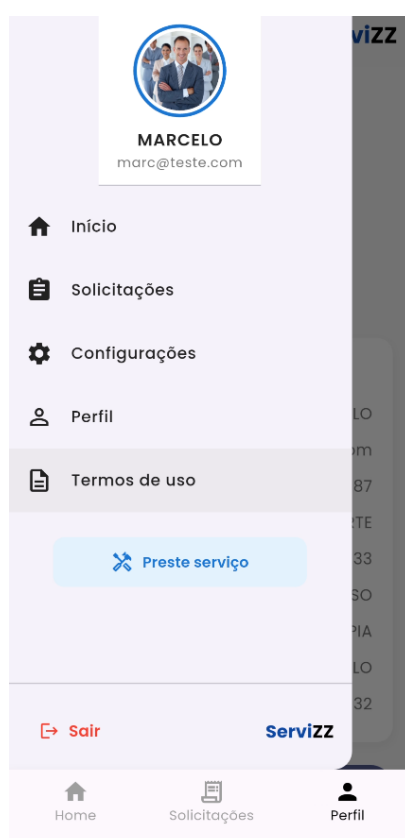
O menu lateral do aplicativo Servizz concentra os principais atalhos de navegação e configurações da conta do usuário. Ele pode ser acessado por meio do ícone de “menu hambúrguer”, localizado no canto superior esquerdo das telas principais.

No menu, o usuário visualiza sua foto de perfil, nome e e-mail cadastrados, além das opções de navegação: **Início**, **Solicitações**, **Configurações**, **Perfil** e **Termos de uso**.

Também é exibido o botão **“Preste serviço”**, que permite ao usuário acessar funcionalidades destinadas a prestadores de serviço. Caso o usuário tenha escolhido ambos os papéis (tomador e prestador) durante o cadastro, ele será direcionado diretamente para as telas de prestador.

Caso o usuário ainda não esteja cadastrado como prestador, ao clicar em “Preste serviço” ele será redirecionado para a tela de edição de cadastro, onde poderá ativar a opção de prestador e completar os dados obrigatórios necessários para oferecer serviços na plataforma.

A opção **“Configurações”** também permite acessar a funcionalidade de **alteração de senha**, garantindo segurança e autonomia ao usuário.



**Figura 19 – Menu lateral tomador**

*Fonte: Captura de tela do aplicativo Servizz (2025)*

O menu lateral funciona como um ponto central de navegação, permitindo que o usuário se mova rapidamente entre as áreas mais importantes do aplicativo. Além disso, o botão “Sair”, localizado na parte inferior do menu, finaliza a sessão ativa e retorna o usuário para a tela de login.

### **Tela de escolha de função no aplicativo**

Após realizar o login, o usuário é direcionado para a tela de seleção de modo de acesso. Nela, é possível escolher entre utilizar o aplicativo como Tomador de Serviços ou como Prestador de Serviços caso o usuário opte por ser as duas funções. Caso não seja as duas opções, ele será direcionado para tela no qual ele escolheu.



**Figura 20 – Menu de escolha de função**

*Fonte: Captura de tela do aplicativo Servizz (2025)*



Essa etapa define qual interface será apresentada ao usuário:

**Sou Tomador de Serviços:**

Permite contratar profissionais, visualizar serviços solicitados e acompanhar o andamento dos pedidos.

**Sou Prestador de Serviços:**

Permite gerenciar solicitações recebidas, aceitar serviços, visualizar seu histórico e manter o controle de seus atendimentos.

Caso o usuário tenha marcado as duas opções no momento do cadastro, ele poderá alternar livremente entre os dois modos. Já os usuários que cadastraram apenas um dos perfis visualizarão apenas a opção correspondente.

Essa tela garante maior flexibilidade no uso do aplicativo, permitindo que um mesmo usuário atue tanto como cliente quanto como prestador, caso deseje.

**Tela inicial do Prestador**

A tela inicial do prestador de serviços apresenta um resumo das atividades do profissional no aplicativo Servizz. Nela, o usuário visualiza a quantidade de serviços pendentes, em andamento, concluídos e cancelados, além de uma lista com as últimas solicitações recebidas. Na parte inferior, há um menu de navegação específico para o modo prestador.



**Figura 21 – Tela inicial do prestador de serviços**

*Fonte: Captura de tela do aplicativo ServiZZ (2025)*

Na parte superior da tela, são exibidos quatro cartões com a contagem de solicitações por status:

**Pendentes:** serviços disponíveis para o prestador aceitar;

**Em andamento:** serviços que já foram aceitos e estão sendo executados;

**Concluídos:** serviços finalizados pelo prestador;

**Cancelados:** solicitações encerradas antes da conclusão.

A seção “**Últimas solicitações**” apresenta um resumo dos atendimentos mais recentes, indicando o nome do serviço, o cliente, a previsão e o status atual. Ao tocar em um card, o prestador pode visualizar os detalhes completos da solicitação.

No menu inferior, a opção “**Início**” retorna para esta tela de resumo; “**Solicitações**” exibe a lista completa de serviços do prestador; “**Disponíveis**” mostra as solicitações abertas que ainda podem ser aceitas; e “**Perfil**” permite acessar e editar os dados cadastrais do profissional.

### Tela de solicitações do Prestador

A tela Minhas Solicitações apresenta ao prestador todos os serviços atribuídos a ele, permitindo o gerenciamento completo das solicitações. O usuário pode visualizar serviços abertos, em andamento e finalizados, além de acessar detalhes, atualizar o status e cancelar atendimentos quando necessário.



**Figura 22 – Tela de solicitações do prestador de serviços**

*Fonte: Captura de tela do aplicativo ServiZZ (2025)*

Nesta tela, o prestador encontra todas as solicitações organizadas por status, podendo alternar entre as abas:

**Todos** – exibe a lista completa de solicitações do prestador.

**Abertas** – solicitações aguardando início do serviço.

**Em processo** – serviços que já estão sendo executados.

Cada card apresenta informações essenciais, como nome do serviço, cliente, previsão e status atual. Ações rápidas também aparecem diretamente no card:

**Aceitar** (quando disponível) – o prestador assume a solicitação.

**Cancelar** – permite desistir de um atendimento que ainda não foi iniciado.

**Em processo / Aberta / Finalizada** – indicador visual do andamento da solicitação.

Ao tocar no card, o profissional é direcionado para uma tela detalhada, onde pode visualizar a descrição completa do serviço, dados do cliente e, quando aplicável, **alterar o status da solicitação** (por exemplo, de “Em processo” para “Concluída”).

Essa estrutura facilita o controle diário das atividades e garante ao prestador uma gestão clara e eficiente das solicitações recebidas.

### Tela de solicitações disponíveis do Prestador

A tela Solicitações Disponíveis apresenta os serviços que ainda não possuem prestador confirmado. Nessa seção, o prestador pode visualizar as solicitações abertas e escolher aquelas que deseja atender, de acordo com sua disponibilidade e especialidade.



**Figura 23 – Tela de solicitações disponíveis do prestador de serviços**

*Fonte: Captura de tela do aplicativo ServiZZ (2025)*

Nesta tela, o prestador encontra uma lista das solicitações que ainda não foram assumidas por nenhum profissional. Cada card exibe informações essenciais sobre o serviço, incluindo:

**Tipo do serviço solicitado** (por exemplo, Garçom, Eletricista, Pintor etc.).

**Nome do cliente** que realizou a solicitação.

**Local do atendimento**, facilitando a análise de deslocamento.

**Data e horário previstos** para a execução do serviço.

Ao lado das informações, o botão “**Aceitar**” permite que o prestador demonstre interesse em realizar o serviço. Ao clicar nesse botão:

O prestador passa a integrar a lista de profissionais interessados na solicitação.

O tomador poderá visualizar os prestadores que aceitaram e decidir qual deseja contratar.

Caso possua o **Certificado Qualifica**, esse prestador será exibido como destaque (prioridade) na seleção do cliente.

Essa tela é fundamental para garantir que prestadores tenham autonomia para escolher os trabalhos que desejam realizar, promovendo flexibilidade e ampliando suas oportunidades dentro da plataforma.

### **Perfil do prestador**

A tela de Perfil do Prestador apresenta as informações pessoais do profissional, incluindo dados de contato, endereço e a avaliação média recebida pelos clientes. Essa tela funciona de forma semelhante ao perfil do tomador, diferenciando-se pela exibição da nota de avaliação do prestador, que reflete a qualidade dos serviços prestados ao longo do tempo.



**Figura 24 – Tela de perfil do prestador de serviços**

*Fonte: Captura de tela do aplicativo ServiZZ (2025)*

A tela de perfil do prestador possui os mesmos elementos estruturais presentes na tela de perfil do tomador, porém apresenta uma diferença importante: a exibição da **avaliação média** recebida pelos clientes. Essa avaliação é composta por estrelas e representa a reputação profissional do prestador dentro da plataforma.

Os principais elementos da tela incluem:

#### **Foto de perfil do prestador**

Possibilita identificação visual e aumenta a confiança do tomador no momento da contratação.

#### **Nome e categoria (“Prestador de Serviços”)**

Exibe claramente o papel do usuário dentro da plataforma.

#### **Avaliação em estrelas**

Indicador de desempenho do prestador. A média é calculada com base nas avaliações recebidas após a finalização dos serviços.

#### **Informações pessoais**

Exibe dados como nome, telefone, endereço completo, cidade e CEP. Essas

informações são importantes para comunicação e para facilitar a logística entre cliente e prestador.

### **Menu inferior de navegação**

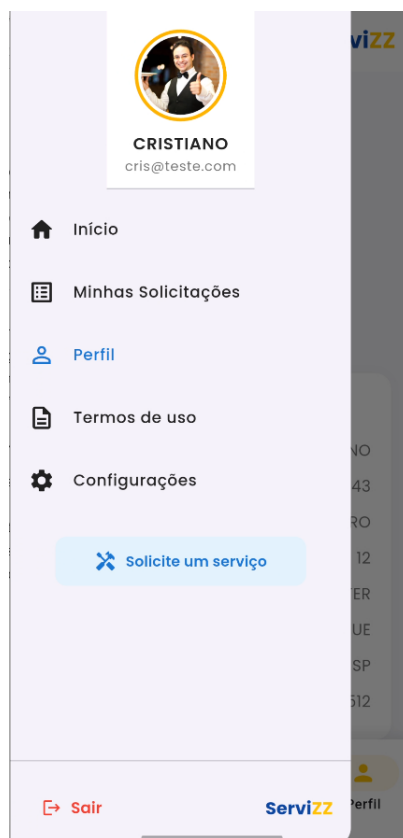
Permite acesso rápido às telas: Início, Solicitações, Disponíveis e Perfil.

Assim como no perfil do tomador, essa tela possui uma versão editável, onde o prestador pode ajustar seus dados pessoais quando necessário. No entanto, a avaliação é um elemento **não editável**, pois reflete exclusivamente a opinião dos clientes após cada atendimento concluído.

Esta área reforça a transparência do sistema e incentiva a qualidade dos serviços prestados, uma vez que prestadores com notas mais altas tendem a ser escolhidos com maior frequência.

### **Menu Lateral tomador**

O menu lateral, acessado pelo ícone de *menu hamburguer*, reúne as principais opções de navegação do prestador. Ele permite acesso rápido às funcionalidades essenciais do aplicativo, como início, solicitações, perfil, termos de uso e configurações. Além disso, contém um botão específico para alternar entre as funções de tomador e prestador, caso o usuário tenha escolhido desempenhar ambos os papéis.



**Figura 25 – Menu lateral prestador**

*Fonte: Captura de tela do aplicativo ServiZZ (2025)*

O menu lateral funciona como um ponto central de navegação, permitindo que o usuário se mova rapidamente entre as áreas mais importantes do aplicativo. Além disso, o botão “Sair”, localizado na parte inferior do menu, finaliza a sessão ativa e retorna o usuário para a tela de login.