

CENTRO ESTADUAL DE EDUCAÇÃO TECNOLÓGICA PAULA SOUZA

ETEC PROFESSOR JADYR SALLES

**ENSINO TÉCNICO INTEGRADO AO MÉDIO
EM INFORMÁTICA PARA INTERNET**

KASSIANE HELOÍSA DIAS

LAURA EDUARDA LEITE

LUIZ FERNANDO CARVALHO DE SOUZA OLIVEIRA

LUIZA SILVA DOS SANTOS

MARIA PAULA ALVES OYAMA

**DESENVOLVIMENTO DE WEBSITE PARA ESTÚDIO DE BELEZA
"Studio Ana Paula"**

Porto Ferreira – SP

2025

**KASSIANE HELOÍSA DIAS
LAURA EDUARDA LEITE
LUIZ FERNANDO CARVALHO DE SOUZA OLIVEIRA
LUIZA SILVA DOS SANTOS
MARIA PAULA ALVES OYAMA**

**DESENVOLVIMENTO DE WEBSITE PARA ESTÚDIO DE BELEZA
"Studio Ana Paula"**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado como exigência, seguindo as características da Associação Brasileira de Normas Técnicas, para obtenção do título de Técnico em Informática no curso do Ensino Técnico Integrado ao Médio em Informática para Internet.

ORIENTADOR: Professor Rui C. Ranzani

CO-ORIENTADOR: Professor Leandro Moreira

Porto Ferreira - SP

2025

FOLHA DE APROVAÇÃO

KASSIANE HELOÍSA DIAS

LAURA EDUARDA LEITE

LUIZ FERNANDO CARVALHO DE SOUZA OLIVEIRA

LUIZA SILVA DOS SANTOS

MARIA PAULA ALVES OYAMA

DESENVOLVIMENTO DE WEBSITE PARA ESTÚDIO DE BELEZA "Studio Ana Paula"

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado como exigência, seguindo as características da Associação Brasileira de Normas Técnicas, para obtenção do título de Técnico em Informática no curso do Ensino Técnico Integrado ao Médio em Informática para Internet.

BANCA EXAMINADORA

Caio Henrique dos Santos

Fábio Ruy

Tatiana Regina Jorge Monteiro

Porto Ferreira, 04 de dezembro de 2025

AGRADECIMENTOS

Primeiramente, agradecemos este trabalho a Deus, que nos concedeu saúde, paciência e todas as condições necessárias para a realização do trabalho. Sem ele jamais conseguiríamos passar dessa etapa em nossas vidas ou em qualquer outra. Depois, agradecemos às nossas famílias, que foram a base para nos sustentar durante todo o percurso do projeto, nos ouvindo, aconselhando e reconfortando em momentos difíceis. Deixamos aqui a nossa mais sincera gratidão.

DEDICATÓRIA

Dedicamos o presente trabalho às pessoas que tiveram fé em nosso sucesso: nossas famílias, amigos e professores que nos auxiliaram durante o desenvolvimento do projeto.

"Não se trata de ter as melhores ideias, mas de fazer as melhores ideias acontecerem."

Tim Cook

RESUMO

O presente trabalho apresenta diante da limitação dos processos manuais do estúdio de beleza, *Studio Ana Paula*, a solução tecnológica do desenvolvimento de um *website* que permite o autoagendamento dos clientes. A partir da realização e análise de pesquisas de campo, o projeto priorizou a experiência dos usuários e a capacidade da proprietária de gerenciar os agendamentos de forma independente. Assim, ele apresenta diversas outras funcionalidades como sistema de agendamento *online* integrado ao Google Agenda, envio automático de lembretes por *e-mail*, exibição de *portfólio* dos serviços, integração com o *WhatsApp Business*, além de *chatbot* para atendimento automatizado e mapa interativo de localização. Ao longo do desenvolvimento implementou-se também *plugins* de acessibilidade e privacidade para garantir a inclusão e a segurança de dados. Além disso, o projeto foi estruturado com foco na modernização do atendimento e na digitalização dos processos internos do estúdio, permitindo maior organização, redução de erros e agilidade na comunicação com os clientes. A proposta buscou compreender as principais dificuldades enfrentadas no cotidiano da empresa, de modo a oferecer uma ferramenta que unisse praticidade, eficiência e inovação. Portanto, o projeto demonstra como soluções digitais planejadas e bem estruturadas conseguem melhorar a experiência dos usuários e garantir a presença online das empresas do setor da beleza.

PALAVRAS CHAVE: Agendamento. informática. website. estúdio.

ABSTRACT

This work presents, in view of the manual process limitations of the beauty studio *Studio Ana Paula*, the technological solution of developing a website that allows clients to schedule their own appointments. Based on field research and analysis, the project prioritized user experience and the owner's ability to manage bookings independently. The system also includes several additional features, such as an online scheduling system integrated with Google Calendar, automatic email reminders, a portfolio of services, integration with WhatsApp Business, a chatbot for automated support, and an interactive location map. During development, accessibility and privacy plugins were implemented to ensure inclusion and data security. Furthermore, the project was structured with a focus on modernizing customer service and digitizing the studio's internal processes, enabling greater organization, error reduction, and faster communication with clients. The proposal sought to understand the main challenges faced in the company's daily routine in order to provide a tool that combines practicality, efficiency, and innovation. Therefore, the project demonstrates how well-planned and structured digital solutions can enhance user experience and strengthen the online presence of businesses in the beauty sector.

KEYWORDS: Scheduling. informatics. website. studio.

SUMÁRIO

AGRADECIMENTOS	IV
DEDICATÓRIA	V
RESUMO	VII
ABSTRACT	VIII
SUMÁRIO	IX
ÍNDICE DE ILUSTRAÇÕES	XI
1. INTRODUÇÃO	13
1.1 PROBLEMATIZAÇÃO	13
1.2 JUSTIFICATIVA	14
1.3 OBJETIVO GERAL	14
1.4 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	14
2. CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA	16
3. FERRAMENTAS UTILIZADAS	17
3.1 PLATAFORMA DE DESENVOLVIMENTO WEB <i>WIX</i>	17
3.1.1 <i>Wix</i>	17
3.1.2 <i>Wix Data</i>	17
3.1.3 <i>Wix Bookings</i>	18
3.2 RECURSOS VISUAIS	18
3.2.1 <i>Canva</i>	18
3.2.2 <i>Freepik</i>	19
3.3 FERRAMENTAS DO <i>MICROSOFT 365</i>	19
3.3.1 <i>Microsoft Forms</i>	19
3.3.2 <i>Microsoft Word</i>	20
3.3.3 <i>PowerPoint</i>	20
3.4 APLICATIVOS DE COMUNICAÇÃO	21
3.4.1 <i>WhatsApp</i>	21
3.4.2 <i>WhatsApp Business</i>	22
3.5 LINGUAGENS	22

3.5.1 <i>HTML5</i>	23
3.5.2 <i>CSS</i>	23
3.5.3 <i>JavaScript</i>	23
3.6 <i>CHATBOT (INSTANT AI CHATBOT)</i>	23
3.7 <i>ALL IN ONE ACESSIBILITY</i>	24
3.8 <i>USERCENTRICS</i>	25
4. DESENVOLVIMENTO	26
4.1 LEVANTAMENTO DE DADOS	26
4.1.1 Coleta de requisitos	26
4.1.2 Estudo de usabilidade	27
4.2 VERSÃO FINAL DO WEBSITE	28
4.2.1 Página inicial	28
4.2.2 Página de <i>login</i> e cadastro dos usuários	31
4.2.3 Página de agendamento	33
4.2.4 Integração com o Google Agenda e lembretes	34
4.2.5 Página da proprietária (painel de controle)	34
4.2.6 Página do <i>portfólio</i>	35
4.2.7 <i>Chatbot</i> integrado para atendimento automático	36
4.2.8 Recursos de usabilidade	37
4.2.9 Integração com <i>WhatsApp Business</i>	38
4.2.10 Política de privacidade e termo de consentimento de <i>cookies</i>	39
5. CONCLUSÃO	40
6. REFERÊNCIAS	41

ÍNDICE DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 - Logomarca da empresa Studio Ana Paula	16
Figura 2 - Ferramenta de desenvolvimento de sites Wix	17
Figura 3 - Ferramenta de recursos visuais Canva	18
Figura 4 - Repositório de recursos gráficos Freepik	19
Figura 5 - Plataforma de coleta de dados Microsoft Forms	20
Figura 6 - Ferramenta de registro e editor de texto Microsoft Word	20
Figura 7 - Software de criação de apresentações Microsoft PowerPoint	21
Figura 8 - Aplicativo de comunicação WhatsApp	21
Figura 9 - Aplicativo de comunicação voltada à empresas WhatsApp Business	22
Figura 10 - Linguagens: HTML, CSS e JavaScript	23
Figura 11 - Ferramenta de assistente virtual Instant AI Chatbot	24
Figura 12 - Software de acessibilidade All In One Accessibility	24
Figura 13 - Ferramenta de proteção de dados UserCentrics	25
Figura 14 - Pergunta sobre taxa antecipada do questionário para clientes com os resultados	27
Figura 15 - Pergunta sobre o que mais influenciaria no uso de um site do questionário para clientes com resultados	28
Figura 16 - Página inicial do site desenvolvido para a empresa Studio Ana Paula ..	29
Figura 17 - Seção do método de pagamento na página inicial do site	29
Figura 18 - Seção das categorias de serviços oferecidas pela empresa na página inicial do site	30
Figura 19 - Seção de avaliações positivas sobre a empresa na página inicial do site	30
Figura 20 - Seção com o mapa da localização da empresa na página inicial do site	31
Figura 21 - Página de cadastro de novos usuários do site	32
Figura 22 - Página de login de usuários já cadastrados no site	32
Figura 23 - Página de agendamento da empresa Studio Ana Paula	33
Figura 24 - Painel de controle para a proprietária do Studio Ana Paula e suas funcionalidades	35
Figura 25 - Página que contém a galeria do portfólio do site	36
Figura 26 - Chatbot implementado no site para interação com os usuários e esclarecimento de dúvidas	37

Figura 27 - Recursos de acessibilidade implementados no site	38
Figura 28 - Termo de consentimento do website exibido na página inicial	39

1. INTRODUÇÃO

O presente Trabalho de Conclusão de Curso apresenta o tema proposto com o intuito de desenvolver uma solução tecnológica capaz de eliminar as limitações do serviço manual, problematização enfrentada pela microempresa *Studio Ana Paula*.

O *Studio Ana Paula* é um salão de beleza localizado na cidade de Porto Ferreira, São Paulo. Na equipe trabalham apenas a proprietária e sua funcionária que realizam todos os atendimentos e gerenciamentos do salão. Em períodos de alta demanda no estúdio, o grande volume de pedidos de agendamento feitos via *WhatsApp* torna o processo de organização e comunicação mais intenso, o que evidencia a importância de uma ferramenta que satisfaça as necessidades. Além disso, uma solução tecnológica seria importante à empresa para conquistar presença digital e conseqüentemente formação de uma identidade, alinhando o estúdio com as novas tendências do mercado da beleza.

Assim, o projeto busca proporcionar uma plataforma moderna e funcional que facilite o agendamento dos clientes, a administração do estúdio, divulgação dos serviços oferecidos e dê profissionalismo ao negócio. Para isso, os membros do grupo realizaram pesquisas de campo que foram analisadas e registradas. Logo foi decidido o objetivo do projeto de criar um *website* que funcionasse como um expositor dos serviços do salão de beleza, permitisse o autoagendamento dos clientes, possuísse acessibilidade para todos os usuários, segurança, otimizasse a comunicação entre a empresa e os clientes e contivesse boa usabilidade de navegação.

1.1 PROBLEMATIZAÇÃO

O *Studio Ana Paula* atualmente realiza seus agendamentos manualmente, porém esse processo torna a rotina mais intensa em períodos de maior movimento. Diante disso, definiu-se a necessidade de criar um *website* que permita o autoagendamento dos clientes e a administração dos serviços. Assim, a pergunta que orienta este trabalho é: Como facilitar o agendamento dos clientes e a administração dos serviços do *Studio Ana Paula*?

1.2 JUSTIFICATIVA

A criação de soluções tecnológicas direcionadas ao setor da beleza se justifica pela necessidade da modernização e adaptação conforme as demandas do mercado, que passou a depender fortemente da presença digital para garantir competitividade e eficiência. Segundo a Gazeta do Povo (2020) no contexto da pandemia causada pela COVID-19, "A pandemia forçou um processo de adaptação para que a oferta de alguns serviços e trabalhos continuasse sendo feita apesar das restrições impostas pela crise sanitária. Entre as mudanças impostas, houve um impulsionamento dos processos de digitalização no Brasil". Essa aceleração também foi percebida no setor da beleza. De acordo com o relatório feito pela *Neotrust*, a categoria de beleza, perfumaria e saúde ocupou a segunda colocação no *ranking* de maior volume de vendas no ambiente digital em 2020 e 2021. Para manter o contato com os clientes diante das dificuldades provocadas pela pandemia, muitos salões e estúdios apressaram-se em implementar agendamentos *online*, pagamentos digitais e redes sociais. Simultaneamente, o público começou a valorizar a agilidade, a praticidade e a segurança em todas as etapas do atendimento. As empresas de beleza que já possuíam essa estrutura conseguiram se adaptar rapidamente; já aqueles que ainda trabalhavam de forma manual enfrentaram mais desafios para manter a organização e a clientela.

1.3 OBJETIVO GERAL

A proposta de solução é voltada ao setor da beleza e busca inová-lo utilizando a tecnologia para modernizar a maneira como os serviços são oferecidos e gerenciados.

1.4 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

O presente trabalho possui como principal função desenvolver um *website* que garanta o autoagendamento dos clientes, melhorando sua autonomia e reduzindo o trabalho da proprietária. Além disso, busca-se implementar outras funcionalidades ao site a fim de proporcionar uma boa experiência de gerenciamento dos agendamentos, serviços, usabilidade, privacidade e comunicação entre empresa e cliente:

- Garantir um espaço *online* de administração dos agendamentos;
- Assegurar uma interface responsiva compatível com diferentes formatos de dispositivos;
- Adicionar recursos de acessibilidade que garantam inclusão digital;
- Integrar o *UserCentrics* para garantir privacidade e conformidade com a LGPD;
- Produzir um *portfólio* digital;
- Implementar um *chatbot* com atendimento automático.

2. CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA

O *Studio Ana Paula* é uma microempresa localizada em Porto Ferreira, no interior de São Paulo, que atua no setor da beleza há cerca de 10 anos. O negócio é dirigido pela proprietária, que conta com a ajuda de uma funcionária; juntas, elas cuidam da administração, do atendimento digital e da execução dos serviços.

O estúdio recebe clientes de diferentes faixas etárias e perfis. Entre os serviços oferecidos estão cortes, mechas, alisamentos, escova, maquiagem, penteados, *design* de sobrancelhas, aplicação de mega *hair* e cronogramas capilares. Atualmente, os agendamentos são feitos principalmente pelo *WhatsApp*, ferramenta que a proprietária e sua assistente utilizam manualmente para organizar os horários e atender os pedidos das clientes.



Figura 1 - Logomarca da empresa Studio Ana Paula

3. FERRAMENTAS UTILIZADAS

Diversos recursos foram utilizados na criação do *site* do *Studio Ana Paula*, desde plataformas para coleta de dados, *softwares* de comunicação e organização, até programas seguros e eficientes que ajudaram a cumprir os objetivos do projeto.

3.1 PLATAFORMA DE DESENVOLVIMENTO WEB WIX

O *Wix* é uma plataforma de desenvolvimento *web* que possibilita a criação de *sites* responsivos em nuvem com um editor visual do tipo WYSIWYG (*What You See is What You Get*), inclusão de elementos gráficos e integração de funcionalidades adicionais por meio do *Velo By Wix*. Além disso, a plataforma possui aplicativos próprios como o *Wix Bookings* e o *Wix Data*, o primeiro sendo para o gerenciamento do *site* e o segundo é o banco de dados da plataforma (*WIX, 2025*).

Para o desenvolvimento do *website* do *Studio Ana Paula* a plataforma *Wix* foi essencial para a criação do *site*. Suas características colaboraram para sua escolha, como sua estrutura robusta de segurança, a capacidade de integração com vários sistemas, *backups* automáticos, criptografia SSL, conformidade com os padrões internacionais de proteção de dados e praticidade.



Figura 2 - Ferramenta de desenvolvimento de sites Wix

3.1.2 *Wix Data*

O *Wix Data* é uma parte da própria ferramenta *Wix*. Ele funciona como um banco de dados capaz de armazenar e exibir as informações dentro de um *site* (*WIX DATA, 2025*).

No desenvolvimento do *website* do *Studio Ana Paula*, o *Wix Data* funcionou gerenciando os registros dos serviços oferecidos pelo salão, armazenando os agendamentos realizados e os cadastros feitos pelos clientes.

3.1.3 Wix Bookings

O *Wix Bookings* é uma ferramenta da plataforma *Wix* voltada para os agendamentos *online* configuráveis e personalizados. Sua função é fazer com que os usuários realizem de maneira prática a seleção do serviço desejado, as datas e os horários disponíveis (*WIX BOOKINGS*, 2025). Ademais, o *Wix Bookings* possui sincronização com o Google Agenda e possibilita a configuração de lembretes automáticos.

No projeto, o *Wix Bookings* proporcionou ao *Studio Ana Paula* um agendamento prático e eficiente pensado para os clientes do estúdio.

3.2 RECURSOS VISUAIS

Os recursos visuais são parte essencial na construção da interface digital do *website*, que necessita ser atrativa e funcional, contribuindo para a identidade visual, a experiência do usuário e a comunicação da proposta do *site*. Para isso, foram utilizadas as ferramentas *Canva* e *Freepik* que auxiliaram no *design* do projeto.

3.2.1 Canva

O *Canva* é uma plataforma de recursos visuais que disponibiliza ferramentas de *design* gráfico como modelos, ícones, fontes e imagens para a criação do seu próprio projeto. Além disso, sua utilização é tanto voltada para os usuários iniciantes quanto para os usuários profissionais e oferece opções de planos gratuitos e *premium* (*CANVA*, 2025).

No trabalho, o *Canva* foi utilizado para a produção de elementos visuais como ícones e protótipo das telas do site.



Figura 3 - Ferramenta de recursos visuais Canva

3.2.2 Freepik

A ferramenta *Freepik* é um repositório de recursos gráficos que disponibiliza diversos tipos de representação visual gratuitas e *premium* como vetores, ícones e fotografias para uso em projetos digitais e impressos (*FREEPIK COMPANY, 2025*).

Durante o desenvolvimento do projeto, o *Freepik* foi utilizado como fonte de ilustrações e vetores que complementaram a identidade visual do site.



Figura 4 - Repositório de recursos gráficos Freepik

3.3 FERRAMENTAS DO MICROSOFT 365

O *Microsoft Office* é um conjunto de ferramentas destinadas à produção de conteúdos digitais, muito utilizado em contextos acadêmicos e profissionais (*MICROSOFT OFFICE, 2025*).

Durante o desenvolvimento desse projeto, os *softwares Microsoft Word, Microsoft PowerPoint e Microsoft Forms* foram fundamentais no registro de informações, elaboração de textos técnicos, criação de apresentações e formulários para coleta de dados.

3.3.1 Microsoft Forms

O *Microsoft Forms* é uma plataforma utilizada para criar formulários, questionários e enquetes de maneira prática e eficiente. Com ela, é possível coletar respostas e gerar gráficos em tempo real (*MICROSOFT FORMS, 2025*).

O *Microsoft Forms* foi essencial para a implementação dos três questionários destinados à proprietária, à funcionária e clientes. O objetivo foi coletar e analisar os resultados, a fim de obter dados consistentes e relevantes que orientassem o desenvolvimento do projeto.



Microsoft Forms

Figura 5 - Plataforma de coleta de dados Microsoft Forms

3.3.2 Microsoft Word

O *Microsoft Word* é uma ferramenta de registro e editor de textos geralmente utilizado para redação e formatação de documentos (MICROSOFT WORD, 2025).

Utilizou-se da ferramenta *Microsoft Word* como forma de registro e organização de ideias relacionadas ao projeto, incluindo pesquisas sobre *sites* de salão de beleza e a análise de seus pontos positivos e negativos. Além disso, o *Word* também foi essencial para desenvolver o TCC escrito, aproveitando seus recursos de formatação conforme os padrões da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT).



Figura 6 - Ferramenta de registro e editor de texto Microsoft Word

3.3.3 PowerPoint

O *Microsoft PowerPoint* é um *software* voltado à criação de apresentações com recursos visuais, gráficos e animações (MICROSOFT POWERPOINT, 2025).

Esse recurso foi utilizado para a criação da apresentação e pré-apresentação do Trabalho de Conclusão de Curso.



Figura 7 - Software de criação de apresentações Microsoft PowerPoint

3.4 APLICATIVOS DE COMUNICAÇÃO

A comunicação é fundamental para a organização do projeto, troca de informações e para o agendamento de reuniões, entre outras finalidades. Por esse motivo, o grupo utilizou o *WhatsApp* convencional para o contato entre os membros da equipe e entre a proprietária do *Studio Ana Paula*. Já o *WhatsApp Business* foi utilizado como um canal profissional de comunicação direta entre a proprietária e os clientes.

3.4.1 *WhatsApp*

O *WhatsApp* é um aplicativo de mensagens criptografadas utilizado como meio de comunicação entre as pessoas (WHATSAPP, 2025).

No trabalho, a plataforma *WhatsApp* foi utilizada de forma frequente para a troca de materiais, arquivos e *links* entre os membros da equipe do desenvolvimento do TCC. O objetivo era que todos acompanhassem o andamento do projeto de forma organizada.

Além disso, foi por meio do *WhatsApp* que os agendamentos de reuniões e troca de informações entre a proprietária e os membros foi realizada.



Figura 8 - Aplicativo de comunicação WhatsApp

3.4.2 *WhatsApp Business*

O *WhatsApp Business* é uma versão do aplicativo *WhatsApp*, mas é voltada às empresas. Sua plataforma oferece recursos diferenciais como mensagens automáticas e catálogo de produtos com a finalidade de facilitar a comunicação entre a empresa e os clientes (*WHATSAPP BUSINESS*, 2025).

No desenvolvimento do *website* do *Studio Ana Paula*, o *WhatsApp Business* foi implementado para tirar as dúvidas dos clientes, confirmar serviços, receber e enviar mensagens automáticas com o *link* do site e informações sobre agendamentos e contato com a proprietária.



Figura 9 - Aplicativo de comunicação voltada às empresas WhatsApp Business

3.5 LINGUAGENS

As linguagens de programação, folha de estilo e de marcação usadas nos *sites* são fundamentais para fornecer atratividade visual e uma boa experiência para o usuário. Cada linguagem contribui de maneira diferente na estrutura de um *website* e a combinação entre elas permite a criação de um sistema bem estruturado, estilizado, responsivo e dinâmico. Neste projeto, para o desenvolvimento do *site* usando a plataforma *Wix*, foram empregadas as linguagens *HTML*, *CSS* e *JavaScript*.



Figura 10 - Linguagens: HTML, CSS e JavaScript

3.5.1 HTML5

"O *HTML* (*Hypertext Markup Language*, ou Linguagem de Marcação de Hipertexto) utiliza comandos simples, chamados de *tags*, para definir as várias partes de uma página *web*." (McFarland, 2010, p. 03)

Na plataforma *Wix*, o *HTML5* é usado para a estruturação do *site*, contribuindo para o editor de arrastar e soltar, e é responsável na incorporação de um código externo (WIX, 2025).

3.5.2 CSS

"O *CSS* é uma linguagem de folha de estilos que permite aos autores e usuários anexar estilo (...) a elementos estruturados (ex.: documentos *HTML* e aplicativos *XML*)" (Lawson; Sharp, 2011, p. 10).

Na plataforma *Wix*, o *CSS* é utilizado para garantir responsividade ao *website* e estilizar o *website* a partir de elementos visuais e personalização avançada.

3.5.3 JavaScript

"*JavaScript* é uma linguagem de programação que adiciona interatividade ao seu *site*. Isso acontece em jogos, no comportamento das respostas quando botões são pressionados ou com entrada de dados em formulários; com estilo dinâmico; com animação, etc" (Mozilla Contributors, 2025).

Com o uso da plataforma *Wix* no projeto, o *JavaScript* é responsável pela interatividade do *site*, lógica personalizada e conexão com o banco de dados.

3.6 CHATBOT (INSTANT AI CHATBOT)

O *Instant Ai Chatbot* é uma ferramenta que cumpre a proposta de criar assistentes virtuais configuráveis para atendimento automático. Além disso, sua

principal função é responder dúvidas frequentes dos clientes e redirecioná-los para suporte humano quando necessário (*INSTANTCHATBOTS.AI*, 2025).

No *site* do *Studio Ana Paula* esse programa foi integrado com a finalidade de automatizar respostas, reduzindo a sobrecarga de mensagens direcionadas à proprietária para economizar seu tempo e proporcionar uma experiência mais prática e imediata para as clientes.



Figura 11 - Ferramenta de assistente virtual Instant AI Chatbot

3.7 ALL IN ONE ACCESSIBILITY

O *All In One Accessibility* é um *software* que possibilita a inclusão digital por meio de ajustes automáticos e manuais que transformam páginas *web* mais acessíveis. Pode-se citar algumas de suas funções como o aumento de fonte, contraste de cores e a navegação por teclado (*WIX APP MARKET*, 2025).

No projeto, a ferramenta foi integrada com o objetivo de trazer acessibilidade às pessoas com necessidades especiais, permitindo que obtenham uma experiência agradável como usuários do *website*.



Figura 12 - Software de acessibilidade All In One Accessibility

3.8 USERCENTRICS

A ferramenta *UserCentrics* permite a configuração do termo de consentimento de *cookies* e o gerenciamento das preferências de privacidade conforme a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) (*USERCENTRICS*, 2025).

Para o projeto, a ferramenta *UserCentrics* colaborou como forma de mostrar a credibilidade e conformidade legal do *website*. Assim, ela auxiliou no desenvolvimento da usabilidade e proteção de dados.



Figura 13 - Ferramenta de proteção de dados UserCentrics

4. DESENVOLVIMENTO

A primeira fase do trabalho consistiu em diálogos com a proprietária, uma funcionária e diversas clientes do estúdio. Estes diálogos ajudaram a esclarecer como o site deveria operar, quais métodos de pagamento seriam mais adequados e que outras sugestões poderiam ser incorporadas.

Com as respostas obtidas, foram estabelecidos os aspectos mais relevantes do projeto. Com esses dados em mãos, iniciou-se a elaboração do primeiro rascunho do *site*, sempre com o objetivo de criar algo elegante e bem apresentado.

O conceito de elegância acabou afetando várias escolhas: as cores selecionadas incluíam rosa, bege e branco, que transmitem uma imagem delicada, porém profissional. Isso também teve impacto na aparência visual do *site*, como na forma que a parte de agendamento seria estruturada, até mesmo em pequenos detalhes colocados estrategicamente para uma aparência fina e elegante.

O primeiro rascunho não foi concluído de imediato. Ao longo do processo, diversas alterações foram implementadas, sempre visando tornar o *site* mais acessível. Cada ajuste considerou o que foi aprendido nas conversas iniciais e o que realmente seria eficaz para o *Studio Ana Paula*.

4.1 LEVANTAMENTO DE DADOS

O desenvolvimento foi organizado em etapas para a garantia de um *website* que atendesse às necessidades do salão e de seus clientes. O foco foi desenvolver um *site* acessível, simples de usar e que melhorasse o processo de agendamento, oferecendo boa usabilidade.

4.1.1 Coleta de requisitos

Para entender melhor as operações do estúdio e criar uma plataforma que atenda às necessidades reais, a equipe desenvolveu três ferramentas de pesquisa. Esses questionários foram aplicados aos clientes, à proprietária e à funcionária do estabelecimento, contendo cerca de cinco perguntas de múltipla escolha cada um. As questões abordaram elementos ligados aos processos de agendamento, padrões de navegação *online* e funcionalidades que poderiam melhorar a usabilidade da plataforma.

A proprietária sugeriu a criação de uma taxa de reserva antecipada como forma de assegurar os horários marcados durante a coleta de dados. No entanto, a análise numérica das respostas mostrou que os usuários se opuseram consideravelmente a essa ideia. Dos 52 participantes consultados, 28 se opuseram à taxa, 14 dependiam do valor e apenas 10 consideraram a forma adequada.

Com base nessas informações, constatou-se que a introdução da taxa de reserva poderia afetar a satisfação dos clientes e prejudicar os índices de retenção. Como resultado, optou-se por não adicionar essa funcionalidade à plataforma, priorizando a acessibilidade financeira e a experiência positiva dos usuários como pilares essenciais do projeto.

3. Você pagaria antecipadamente seu agendamento?

[Mais detalhes](#)

● Sim, acho justo.	10
● Depende do valor.	14
● Não, prefiro pagar apenas no dia.	28

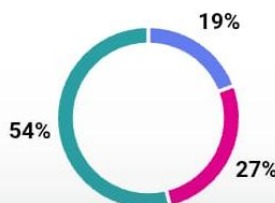


Figura 14 - Pergunta sobre taxa antecipada do questionário para clientes com os resultados

4.1.2 Estudo de usabilidade

A análise dos questionários demonstrou que a facilidade de navegação representa o critério mais valorizado pelas clientes na escolha de plataformas de agendamento *online*. Do total de 52 respondentes, 31 identificaram a simplicidade como aspecto prioritário. Este resultado evidencia a necessidade de criar uma interface intuitiva e de fácil manuseio, permitindo que os agendamentos sejam realizados de maneira ágil e descomplicada.

Baseando-se nestes achados, o projeto visual da plataforma foi estruturado priorizando a experiência dos usuários, com o objetivo de corresponder às suas expectativas e proporcionar um processo de reserva mais fluido e satisfatório.

5. O que mais influenciaria sua decisão de usar um site para agendar serviços de cabeleireiro?

[Mais detalhes](#)

● Facilidade de uso.	31
● Preço e promoções.	13
● Avaliações de outros clientes.	6
● Outro.	2

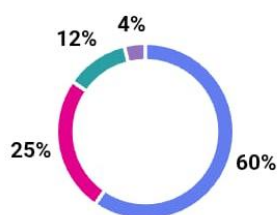


Figura 15 - Pergunta sobre o que mais influenciaria no uso de um site do questionário para clientes com resultados

4.2 VERSÃO FINAL DO WEBSITE

Após a etapa de prototipagem e os ajustes definidos durante as discussões da equipe, foi desenvolvido o *website* oficial do *Studio Ana Paula*. A versão final distingue-se por apresentar maior refinamento estético, recursos visuais mais atrativos, melhor usabilidade e funcionalidades concebidas para proporcionar uma navegação prática e estratégica, atendendo de forma consistente aos objetivos específicos do projeto.

4.2.1 Página inicial

A seção de início do *site* exibe quatro botões essenciais para a navegação: "Início", "Localização", "Transformações" e "Garanta seu horário". Quando o usuário clica no botão "Localização", é levado a um mapa interativo que exibe o endereço do local. O botão "Transformações" direciona para o *portfólio* do estúdio, exibindo os resultados dos serviços realizados. Por outro lado, o botão "Garanta seu horário" leva diretamente à página de serviços oferecidos.

Abaixo do menu de navegação, existe uma imagem de destaque que exala sofisticação e elegância, mostrando uma modelo com cabelo produzido. Uma frase inspiradora aparece gradualmente com um efeito de transição suave enquanto a

página é rolada. Nesta mesma seção, há um segundo botão "Garanta seu horário", colocado de forma estratégica para permitir um acesso rápido ao sistema de serviços oferecidos.

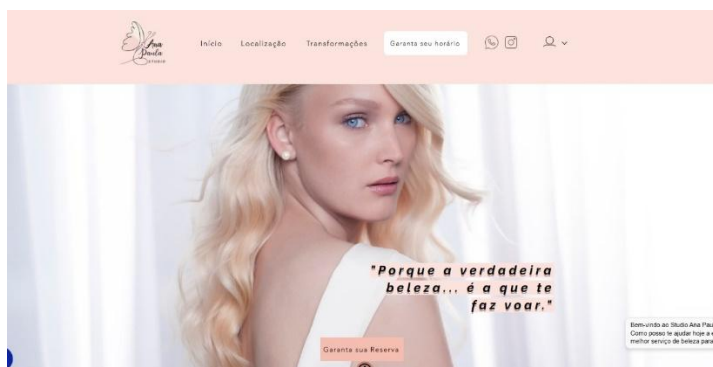


Figura 16 - Página inicial do site desenvolvido para a empresa Studio Ana Paula

Na seção "Nosso Método de Pagamento", conforme mostra a figura 16, esclarece que os valores apresentados no site são apenas estimativas preliminares. O valor final pode mudar conforme o comprimento do cabelo do cliente e a complexidade do serviço selecionado.



Figura 17 - Seção do método de pagamento na página inicial do site

A seguir, a seção "Nossos Serviços" apresenta as quatro categorias principais oferecidas pelo estabelecimento: Cortes de Cabelo e Tratamentos Variados, Químicas Capilares, Maquiagem Profissional e *Design* de Sobrancelhas. Ao término desta seção, há um botão denominado "Escolha e Agende", que também direciona para a página dos serviços oferecidos.

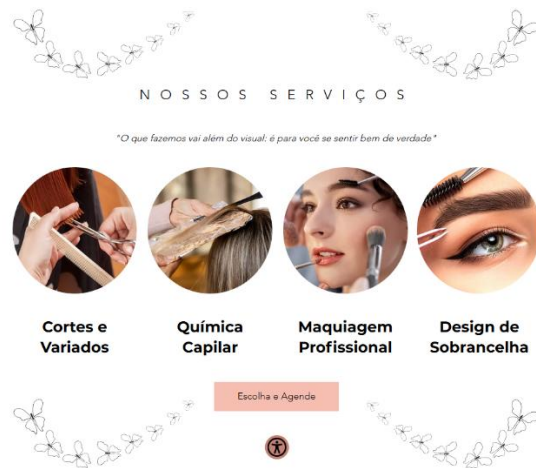


Figura 18 - Seção das categorias de serviços oferecidas pela empresa na página inicial do site

Ao rolar a seção "Nossos Serviços", encontra-se três comentários com a função de avaliar a empresa *Studio Ana Paula* positivamente, emanando confiança e chamando a atenção dos clientes.



Figura 19 - Seção de avaliações positivas sobre a empresa na página inicial do site

Depois de passar a seção de avaliações positivas, a próxima parte da página inicial conta com um mapa digital integrado ao *Google Maps*. Este mapa facilita os clientes encontrarem a localização do estúdio físico. Além de mostrar o endereço completo, a ferramenta também calcula automaticamente as rotas de deslocamento, facilitando a navegação na cidade.

Ao criar uma conexão entre a presença *online* do estúdio e suas instalações físicas, essa funcionalidade melhora a experiência dos usuários e ajuda a fortalecer a confiança e a reputação da marca no mercado.

VISITE O NOSSO
ESPAÇO DE BELEZA



O cuidado que você merece tem endereço. Vem conhecê-lo!

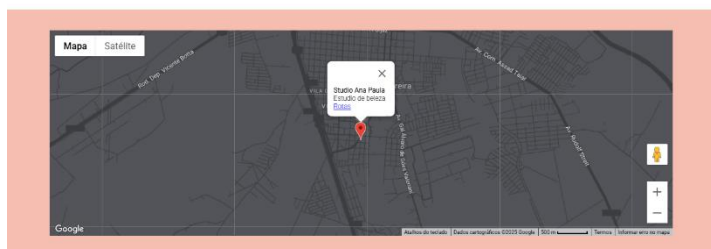


Figura 20 - Seção com o mapa da localização da empresa na página inicial do site

Por fim, o rodapé do *site* conta com informações sobre o endereço, contato e horários de funcionamento da empresa *Studio Ana Paula*.

4.2.2 Página de *login* e cadastro dos usuários

A plataforma incorpora um sistema de *login* e cadastro diferenciado para administradoras e clientes, garantindo acesso seguro e experiências personalizadas conforme o perfil do usuário. O módulo de autenticação permite que usuários credenciados, incluindo a proprietária do estabelecimento, acessem o painel de controle administrativo mediante validação por *e-mail* e senha criptografada. A interface mantém simplicidade funcional e preserva a identidade visual da marca, empregando paleta em tons rosados e *design* minimalista que assegura coerência estética e navegabilidade intuitiva.

O processo de registro viabiliza que novos usuários estabeleçam contas personalizadas para usufruir de funcionalidades exclusivas, acompanhar histórico de compromissos e receber comunicações direcionadas. Os campos do formulário foram organizados estrategicamente, solicitando exclusivamente informações essenciais, o que otimiza o fluxo de cadastro e facilita a compreensão do processo pelos usuários.

Registre-se

Já é membro? [Login](#)

 Registrar-se com Google

ou

Registrar-se com email

Registrar-se neste site com um perfil público. [Saiba mais](#)

Ao se registrar, você concorda com nossos [Política de Privacidade](#)

Figura 21 - Página de cadastro de novos usuários do site

Uma vez autenticada, a administradora obtém acesso completo ao *dashboard* gerencial, onde pode supervisionar agendamentos, modificar catálogo de serviços e monitorar métricas operacionais da plataforma. Para os clientes, o *login* proporciona acesso ao histórico completo de agendamentos e simplifica futuras interações com o sistema de reservas, promovendo maior independência e controle sobre seus compromissos.

Esta implementação fortalece significativamente os protocolos de segurança da plataforma, eleva a qualidade da experiência do usuário e contribui para uma gestão mais estratégica e organizada dos serviços oferecidos pelo estúdio.

Login

Não tem uma conta? [Registre-se](#)

Email

Senha

[Esqueceu a senha?](#)

Fazer login

ou faça login com



Figura 22 - Página de login de usuários já cadastrados no site

4.2.3 Página de agendamento

O sistema de agendamento do *site* disponibiliza um calendário interativo que permite aos clientes selecionarem datas e visualizarem todos os horários disponíveis em tempo real. Esta funcionalidade elimina a necessidade de aguardar retorno do estabelecimento, proporcionando autonomia para que os usuários marquem seus compromissos de maneira ágil e conveniente, adequando-se perfeitamente às suas rotinas pessoais.



Figura 23 - Página de agendamento da empresa Studio Ana Paula

Para usuários que ainda não possuem cadastro na plataforma, o sistema oferece um formulário de agendamento onde devem ser inseridas informações fundamentais: nome completo, endereço eletrônico e número de telefone. Os dados do agendamento ficam visíveis ao lado do formulário para conferência, enquanto o botão "Agendar" encontra-se posicionado na parte inferior, finalizando todo o procedimento.

Após a confirmação, o cliente recebe uma mensagem de texto contendo todas as informações relevantes do agendamento. Simultaneamente, o compromisso é integrado automaticamente ao Google Agenda vinculado à conta do usuário, incluindo alertas programados que asseguram o não esquecimento da data marcada.

4.2.4 Integração com o Google Agenda e lembretes

O *website* do *Studio Ana Paula* apresenta como característica diferencial a integração direta com o Google Agenda. Quando a cliente realiza um agendamento através do *site* e fornece seu *e-mail*, o sistema cria automaticamente um evento em sua conta Google, incluindo a data e horário escolhidos.

Esta funcionalidade busca diminuir significativamente os esquecimentos de consultas, uma vez que, além da confirmação que é enviada automaticamente, o próprio Google Agenda se encarrega de enviar lembretes e notificações para o usuário. Com isso, consegue-se otimizar o gerenciamento dos atendimentos e reduzir o número de faltas, proporcionando ainda maior praticidade para as clientes.

4.2.5 Página da proprietária (painel de controle)

O *website* possui uma área administrativa exclusiva para a proprietária, acessível pelo painel de controle do *Wix*. Nessa área estão reunidas todas as ferramentas necessárias para gerenciar o negócio, desde agendamentos até finanças e *marketing*.

Na tela principal do painel, a proprietária consegue ver um resumo do desempenho geral: quantas pessoas visitaram o *site*, vendas do período, agendamentos feitos e um *feed* que mostra as atividades mais recentes. Também aparece um calendário com os próximos atendimentos marcados e algumas sugestões do sistema para melhorar a gestão.

O calendário mostra todos os horários que foram agendados, permite definir quando o estúdio funciona e traz algumas estatísticas sobre as reservas. Com isso fica mais fácil organizar a agenda.

No catálogo ficam organizados todos os serviços que o estúdio oferece e os diferentes jeitos que as clientes podem fazer agendamentos. Também é possível criar *links* especiais que facilitam o acesso.

A seção de aplicativos mostra quais extensões estão instaladas no *site* para manter tudo atualizado.

Para o *site* e *mobile*, existem ferramentas que ajudam a melhorar o SEO, verificar se está funcionando bem e com segurança, além de permitir mudanças na identidade visual e gerenciar o *Hopp*, que é usado para centralizar *links* das redes sociais.

O *Inbox* junta todas as mensagens que chegam pelo *site*, deixando a comunicação com as clientes mais organizada.

Na gestão de clientes, a proprietária controla a lista de contatos, os formulários do *site* e pode configurar *e-mails* automáticos. Isso ajuda a não perder reservas e manter contato com as clientes.

As ferramentas de *marketing* conectam com *Google Ads*, *Facebook*, *Instagram* e incluem *e-mail marketing*, programas de indicação e cupons de desconto. Tudo fica centralizado para facilitar a divulgação.

Na análise de dados, aparecem relatórios sobre como o *site* está performando, quantas pessoas visitam, como se comportam, resultados das campanhas de *marketing* e comparações de períodos. Essas informações ajudam a entender melhor o negócio.

As automações permitem criar sequências automáticas de ações, como *enviar e-mails* de confirmação ou lembretes, otimizando o atendimento.

Todas essas funcionalidades fazem do painel administrativo uma ferramenta prática, proporcionando autonomia de gerenciamento à responsável pelo *Studio Ana Paula* de forma *online*.



Figura 24 - Painel de controle para a proprietária do Studio Ana Paula e suas funcionalidades

4.2.6 Página do *portfólio*

Entre as melhorias mais significativas do projeto, destaca-se a implementação de uma seção de *portfólio* do estúdio. O *portfólio* contribui para fortalecer a credibilidade da marca e proporciona aos potenciais clientes acesso direto aos trabalhos desenvolvidos. Dessa forma, cria-se uma vitrine digital que reflete, de maneira autêntica, a produção atual do estúdio.



Figura 25 - Página que contém a galeria do portfólio do site

4.2.7 *Chatbot* integrado para atendimento automático

O *website* do *Studio Ana Paula* ganhou um *chatbot* automático através do *Instant AI*, recurso disponível na plataforma *Wix*. Essa ferramenta foi configurada para esclarecer as dúvidas mais comuns das clientes, como informações sobre serviços, horários de funcionamento e como fazer agendamentos.

Quando aparecem perguntas mais específicas ou situações que precisam de um toque mais pessoal, o *chatbot* direciona a conversa para atendimento direto com a equipe. Com isso, as clientes conseguem respostas mais rápidas para questões básicas, enquanto o *site* se torna mais prático de usar no dia a dia.

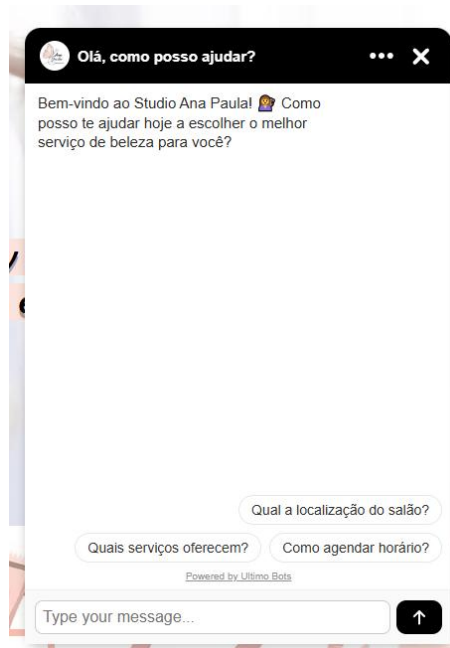


Figura 26 - Chatbot implementado no site para interação com os usuários e esclarecimento de dúvidas

4.2.8 Recursos de usabilidade

O *website* do *Studio Ana Paula* recebeu o *plugin All in One Accessibility* para tornar o *site* mais inclusivo. Essa ferramenta disponibiliza várias opções que facilitam o acesso, incluindo ajuste do tamanho das letras, modificação de contraste, navegação usando apenas o teclado e descrições automáticas nas imagens.

Essas funcionalidades fazem diferença para pessoas com dificuldades visuais ou motoras, que podem usar o *site* sem obstáculos. A escolha por incluir esses recursos demonstra a preocupação em criar um ambiente digital onde qualquer pessoa consiga navegar sem dificuldades.



Figura 27 - Recursos de acessibilidade implementados no site

4.2.9 Integração com *WhatsApp Business*

Além de se integrar ao Google Agenda, o *site* também está conectado ao *WhatsApp Business*, que foi estabelecido como um canal extra de comunicação para o estúdio. Essa ferramenta opera em conjunto com o *chatbot*: quando a inteligência artificial não consegue responder a uma pergunta específica, o sistema redireciona automaticamente a cliente para o *WhatsApp Business*, possibilitando que ela se comunique diretamente com a pessoa responsável.

Ademais, quando um contato chega diretamente pelo *WhatsApp Business*, uma mensagem de saudação automática é enviada contendo o *link* do *site* do Studio Ana Paula, incentivando o autoagendamento *online*. Todavia, caso o cliente prefira não realizar o autoagendamento, o sistema solicita o nome e o serviço desejado, para que a proprietária conclua o atendimento manualmente.

A personalização do perfil comercial foi parte da configuração do *WhatsApp Business*, incluindo detalhes sobre localização, horários de funcionamento e descrição dos serviços prestados. Também foram configuradas mensagens automáticas de boas-vindas e ausência, assegurando que as clientes obtenham resposta mesmo fora do horário comercial.

Esta integração garante que todas as dúvidas sejam devidamente atendidas, criando um sistema de atendimento em múltiplas camadas que fortalece o

relacionamento com as clientes. O *WhatsApp Business* atua como uma alternativa extra de contato, proporcionando flexibilidade na comunicação e garantindo que assuntos mais específicos ou personalizados sejam tratados diretamente pela proprietária.

4.2.10 Política de privacidade e termo de consentimento de *cookies*

Utilizou-se a ferramenta *UserCentrics* que possibilitou a configuração do termo de consentimento de *cookies* e o gerenciamento das preferências de privacidade. Essa funcionalidade contribuiu para o cumprimento das regras estabelecidas pela Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), assegurando que o usuário tenha conhecimento sobre os dados coletados. O exemplo de um dado coletado é a localização do usuário para o funcionamento do *Google Maps*.

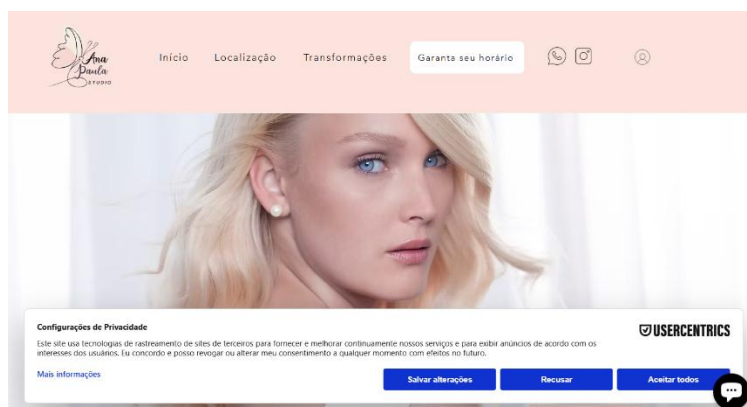


Figura 28 - Termo de consentimento do website exibido na página inicial

5. CONCLUSÃO

O desenvolvimento do *website* para o *Studio Ana Paula* resultou em uma solução eficaz que atendeu aos objetivos e às necessidades identificadas. O sistema de autoagendamento, integrado ao Google Agenda, melhorou a gestão de horários e reduziu possíveis falhas de um controle manual. O painel de controle do *Wix* proporcionou independência administrativa à proprietária e maior organização das tarefas diárias. Já os recursos como o *chatbot*, a ferramenta de acessibilidade e o termo de consentimento de cookies garantiram respectivamente a automatização, a inclusão digital e a segurança de dados. Dessa forma, a solução desenvolvida conseguiu demonstrar na prática como a tecnologia pode modernizar e inovar a forma como os serviços de beleza são oferecidos e gerenciados.

6. REFERÊNCIAS

CANVA. www.canva.com. Disponível em: <<https://www.canva.com/>>. Acessado dia 15 de Setembro de 2025.

FREEPIK_COMPANY. www.freepik.com. Disponível em: <<https://www.freepik.com/>>. Acessado dia 15 de Setembro de 2025.

GAZETA_DO_POVO. www.gazetadopovo.com.br. Disponível em: <<https://www.gazetadopovo.com.br/economia/como-a-pandemia-impulsionou-a-digitalizacao-em-quatro-setores-no-brasil/>>. Acessado dia 28 de Outubro de 2025.

INSTANT_AI_CHATBOT. www.instantchatbots.ai. Disponível em: <https://instantchatbots.ai/>. Acessado dia 15 de Setembro de 2025.

LAWSON, B.; SHARP, R. "Introdução ao HTML 5". Rio de Janeiro: Alta Books. 2011.

LETT_DIGITAL. lett.digital. Disponível em: <<https://dcx.lett.digital/beleza-perfumaria-e-saude-ecommerce/>>. Acessado dia 28 de Outubro de 2025.

MCFARLAND, D. F. "CSS: O Manual que Faltava". "O livro que deveria acompanhar o produto". São Paulo: Digerati Books. 2010.

MICROSOFT_FORMS. www.microsoft.com. Disponível em: <<https://forms.office.com/>>. Acessado dia 25 de Setembro de 2025.

MICROSOFT_OFFICE. www.microsoft.com. Disponível em: <<https://www.microsoft.com/microsoft-365>>. Acessado dia 28 de Setembro de 2025.

MICROSOFT_POWERPOINT. www.microsoft.com. Disponível em: <<https://www.microsoft.com/powerpoint>>. Acessado dia 25 de Setembro de 2025.

MICROSOFT_WORD. www.microsoft.com. Disponível em:
<<https://www.microsoft.com/word>>. Acessado dia 25 de Setembro de 2025.

MOZILLA_CONTRIBUTORS. developer.mozilla.org. Disponível em:
<<https://developer.mozilla.org/>>. Acessado dia 25 de Outubro de 2025.

USERCENTRICS. usercentrics.com. Disponível em: <<https://usercentrics.com/data-privacy-regulatory-compliance>>. Acessado dia 10 de Novembro de 2025.

WHATSAPP. www.whatsapp.com. Disponível em:
<<https://www.whatsapp.com/about/>>. Acessado dia 15 de Setembro de 2025.

WHATSAPP_BUSINESS. www.whatsapp.com. Disponível em:
<<https://www.whatsapp.com/business/>>. Acessado dia 15 de Setembro de 2025.

WIX. www.wix.com. Disponível em: <<https://www.wix.com/>>. Acessado dia 15 de Setembro de 2025.

WIX_APP_MARKET. www.wix.com. Disponível em: <<https://pt.wix.com/app-market>>. Acessado dia 15 de outubro de 2025.

WIX_BOOKINGS. www.wix.com. Disponível em: <https://pt.wix.com/sistema-de-agendamento>. Acessado dia 07 de Novembro de 2025.

WIX_DATA. www.wix.com. Disponível em: <<https://dev.wix.com/docs/velo/apis/wix-data/introduction>>. Acessado dia 29 de Outubro de 2025.

WIX_DEVELOPERS. www.wix.com. Disponível em: <<https://dev.wix.com/>>. Acessado dia 30 de Outubro de 2025.