



**TAMIRIS PLATENER SANTANA
TATIANE PLATENER SANTANA**

ADMINISTRAÇÃO DE APLICATIVO DE LIMPEZA

**São Carlos/SP
2022**



**TAMIRIS PLATENER SANTANA
TATIANE PLATENER SANTANA**

ADMINISTRAÇÃO DE APLICATIVO DE LIMPEZA

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à Instituição de Ensino Técnico Etec Paulino Botelho como requisito obrigatório para obtenção do Título de Técnico em Administração.

Orientadora: Daniela Calegari

**São Carlos/SP
2022**

FOLHA DE APROVAÇÃO

**TAMIRIS PLATENER SANTANA
TATIANE PLATENER SANTANA**

ADMINISTRAÇÃO DE APLICATIVO DE LIMPEZA

Trabalho de Conclusão de Curso aprovado, apresentado à Etec Paulino Botelho – Cidade: São Carlos/SP, no Sistema de Ensino Presencial Conectado, como requisito parcial para a obtenção do título de Técnico em Administração, com nota final igual a _____, conferida pela Banca Examinadora formada pelos professores:

Prof. Antonio Aparecido Rosalem
ETEC - Paulino Botelho

Prof. Daniela Calegari
ETEC - Paulino Botelho

Prof. Daniela Gavassa
ETEC - Paulino Botelho

São Carlos, 29 de junho de 2022

RESUMO

O segmento da administração para o aplicativo de limpeza abrange novas idealizações culturais para as rotinas diárias. Pensado no desenvolvimento sócio-econômico regional atenderá necessidades juntamente com a implementação de novas atuações no ramo de limpezas domésticas. Tendo em vista resultados negativos para o mercado de trabalho nos últimos três anos (2019-2022) devido a pandemia Covid-19, ressaltamos que o home office evidenciou as dificuldades do trabalho remoto junto as tarefas do lar. Trabalhos domésticos que historicamente acercam mulheres, independente do contexto familiar foram agravados, e conseqüentemente gerou a dependência de alguma ajuda para a execução desses afazeres. As funcionalidades do sistema contribuirão com novos mecanismos de parcerias voltados diretamente para o público-alvo, trazendo organizações e contribuições para os usuários e seus prestadores de serviço, evitando as entrevistas pessoais ou até mesmo insatisfação. Dessa maneira a administração do aplicativo fidelizará relacionamento entre cliente e a empresa oferecendo valores acessíveis garantindo com que todos possam usufruir dessa comodidade. Com isso ressaltamos experiências positivas com a marca.

Palavras chaves: Aplicativo; Limpeza; Administração

ABSTRACT

The segment of administration for the application of cleaning encompasses new cultural ideals for the day to day. Aiming at regional socioeconomic development, it will meet the needs together with the implementation of new actions in the area of domestic cleaning. In view of the negative results for the job market in the last three years (2019-2022) due to the Covid-19 pandemic, we emphasize that the home office highlighted the difficulties of remote work along with domestic tasks. The domestic work that historically involves women, regardless of the family context, was aggravated and, consequently, generated dependence on some help to perform these tasks. The system's features will contribute to new partnership mechanisms aimed directly at the target audience, bringing organizations and contributions to users and their service providers, avoiding personal interviews or even discontent. In this way, the administration of the application will strengthen the relationship between the customer and the company, offering affordable values, ensuring that everyone can enjoy this convenience. With this we emphasize positive experiences with the brand.

Keywords: Application; Cleaning; Administration.

Sumário

1 INTRODUÇÃO	7
2 JUSTIFICATIVA	8
3 OBJETIVOS	9
3.1 Gerais	9
3.2 Específicos	9
4 METODOLOGIA	10
5 REVISÃO BIBLIOGRÁFICA	11
6 DESENVOLVIMENTO	12
7 CONSIDERAÇÕES FINAIS	15
8 REFERÊNCIAS	166

1. INTRODUÇÃO

Quando o assunto é limpeza e contratação de profissionais especializados, observam-se vários problemas e desafios. Desde a simples escolha de profissionais, disponibilidades de horários, formas de pagamento, até a falta ou dificuldade de contratação de profissionais qualificados em regiões específicas.

Outro aspecto importante está relacionado à confiabilidade na prestação de serviços. Basicamente, o custo de contratação de profissionais vai além do orçamento familiar, o que implica na contratação de pessoas autônomas, seguindo a indicação de outros clientes.

Diante dos problemas e desafios, o tema aqui proposto para este trabalho, apresenta-se como relevante, pois, aborda questões práticas do dia a dia das pessoas, e ao mesmo tempo, abre campo para a compreensão da funcionalidade da contratação de prestadores de serviços. Além disso, permite analisar a viabilidade de criação de negócios, haja vista, que estamos entendendo os problemas e dificuldades que nós clientes ou consumidores enfrentamos na contratação de serviços, permitindo assim, refletir sobre a criação de negócios que atendam às necessidades, desejos e aos problemas das pessoas.

Nesse sentido, este trabalho tem como objetivo geral compreender a gestão e as funcionalidades de um aplicativo (software) para dispositivos móveis e web que atenda às necessidades de limpeza domésticas, apresentando e exibindo o que significa gestão e processos; averiguando quais são os aspectos mais importantes na prestação de serviços; refletir sobre a importância do atendimento, seja para a contratação ou para a prestação de serviços; averiguar a funcionalidade e a praticidade de aplicativos de contratação na prestação de serviços de limpeza.

2. JUSTIFICATIVA

De acordo com pesquisas atuais no mercado de trabalho de São Carlos, podemos perceber severos efeitos de forma geral no ano de 2020, a taxa de desemprego foi de 11,2% para 12,6% de novembro à fevereiro do ano correspondente, segunda a pesquisa PNAD (pesquisa por amostra domiciliar do IBGE).

Esse crescimento de 1,4% na taxa de desemprego resultou em muitas perdas de trabalho, como por exemplo o trabalho sem vínculo empregatício, ao qual destacamos nossa preocupação com os prestadores de serviços de limpeza domésticos.

A pandemia possibilitou que os empregadores de serviços domésticos realizassem seus trabalhos em home-oficínio e atribuindo mudanças em suas rotinas diárias, incluindo atividades domésticas, e conseqüentemente eliminando diaristas ou empregadas domésticas informais.

Nesse contexto o trabalho mostrará melhorias sobre o desenvolvimento do mercado de trabalho, melhorias a serem trabalhadas e desenvolvidas de á critérios de exigências de seus usuários conciliadas com demanda e oferta.

Hoje utilizamos a internet em grande escala, por que não utilizarmos para compor as tarefas do lar, para ajudar na organização e principalmente, fazendo isso de maneira rápida. Além de padronizar os serviços das diaristas, que normalmente enfrentam muitos obstáculos.

3. OBJETIVOS

3.1 Gerais

Compreender a gestão e as funcionalidades de um aplicativo (software) para dispositivos móveis e web que atenda às necessidades de limpeza domésticas tanto dos trabalhadores e dos consumidores que buscam por praticidade, eficiência e com preço acessível.

3.2 Específicos

Apresentar e entender o que significa gestão e processos; averiguar quais são os aspectos mais importantes na prestação de serviços; refletir sobre a importância do atendimento, seja para a contratação ou para a prestação de serviços; averiguar a funcionalidade e a praticidade de aplicativos de contratação na prestação de serviços de limpeza.

4. METODOLOGIA

O método de pesquisa utilizado foi a pesquisa descritiva, onde foram usadas as técnicas de coleta de dados de registros e levantamentos. De acordo com a pesquisa do IBGE (2022), a Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua, serve para obter dados descritivos e percentual de principais resultados, a mesma foi desenvolvida a partir dos números de desempregados e da análise do aumento na procura de diaristas.

Inicialmente foram realizadas pesquisas relacionadas ao mercado de trabalho dos últimos anos e atualmente. Logo, foram realizadas pesquisas sobre o mercado de trabalho informal, e aprofundando essas pesquisas para a cidade de São Carlos, localizada no interior de São Paulo.

O desenvolvimento principal desse trabalho foi recorrente a esses fatos colhidos em busca de melhorias e aproximação cliente e prestador.

A necessidade de gestão de um sistema desse nível se dá pela falta de instruções, avaliações e referências voltada a cada tipo de trabalho incluso no aplicativo disponibilizado pelas empresas.

Os resultados positivos e financeiros se darão pela busca da administração de aplicativos.

No trabalho desenvolvido, a pesquisa exploratória foi utilizada para elevar o conhecimento do pesquisador sobre informação e ajudar a identificar as necessidades.

5. REVISÃO BIBLIOGRÁFICA

Este relatório irá fazer com que seja possível compreender à administração e as praticidades de um aplicativo (software) para dispositivos móveis e web que aprove às essencialidades de limpeza domésticas. Para o desenvolvimento deste trabalho foram utilizados como procedimentos metodológicos a pesquisa bibliográfica, a partir de artigos, livros, revistas e jornais especializados, como também sites e de dados de institutos de pesquisa. O trabalho também utilizou em sua análise, exemplos de aplicativos que possuem a proposta de prestação de serviços aqui debatida.

O tema em questão foi escolhido devido à dificuldade de encontrar pessoas capacitadas na área da limpeza e pela falta de valorização na qualidade de vida dos trabalhadores. Com isso, temos o intuito de abranger esse tema, trazendo o real valor do trabalho prestado, a facilidade e inclusão no mercado de trabalho atual.

6. DESENVOLVIMENTO

A internet segundo Luis (2022) é uma ferramenta facilitadora de rotina, ao passo que os aplicativos estão cada vez mais otimizados para atender a expectativa dessa demanda que busca segurança, comodidade e agilidade.

Segundo Cangaçu (2020) "Aplicativos de serviços de limpeza é uma forma inovadora de facilitar uma das gestões mais implícitas na rotina das pessoas, a gestão da sua casa".

Ainda segundo Cangaçu (2020) novos negócios surgiram nos últimos tempos, visto os novos serviços que surgiram com a demanda da internet. Sendo assim, criar um aplicativo para um negócio virou uma necessidade, ao passo que o cliente busca a solução na palma da mão.

Contudo, esses novos tempos deixaram as pessoas cada vez mais ocupadas e com menos tempo para cuidar de suas casas. No entanto, contratar profissionais de limpeza pode não ser algo tão fácil, haja vista a confiabilidade que essa relação envolve.

Por isso os aplicativos de serviços tornaram-se populares, haja vista que fazem a comunicação confiável entre oferta e demanda, deixando ambas as partes mais confiantes quanto à segurança da prestação de serviços. Sendo assim, garantir que os lares fiquem limpos e cuidados, ao passo que atendam as demandas externas da rotina fez com que as pessoas aderissem aos aplicativos de serviços.

Contudo, a conexão entre clientes e profissionais da área tornou-se facilitada através dos aplicativos de serviços.

Falando sobre os clientes jurídicos, as empresas hoje optam muito mais por terceirizar certos tipos de serviços, para não precisar buscar especializações – o que por vezes reflete em economia, com a limpeza não é diferente, questões referentes à segurança no trabalho, equipamentos de proteção individual, conhecimento técnico, forçam as empresas a buscarem servidores qualificados.

O funcionamento desse serviço não difere muito dos demais, sendo necessário que o contratante descreva sua localização e as necessidades.

Assim sendo, o aplicativo de serviços de limpeza localiza um profissional habilitado que esteja nas proximidades. Ao passo que basta que o agendamento seja feito para que haja a devida reserva dos serviços.

Equivale-se a um aplicativo de transporte pessoal, pois a lógica é a mesma da prestação de serviços de forma simplificada através de um aplicativo.

O programa de tecnologia facilita ao cliente escolher a tarefa a qual precisa. Sendo assim, o usuário opta pela opção que atende à sua necessidade, escolhendo entre diversas tarefas cadastradas, permitindo agendamentos diários ou semanais.

Entre as diversas tarefas o ideal é que a empresa combinado a aplicativo disponibilize pacotes ou combos referente ao tipo de trabalho a ser prestado, o que sugerimos:

- Combo Limpeza: que inclui varrição, lavagem de banheiros, passagem de pano e tirar pó.
- Combo Faxina: que inclui varrição, lavagem de banheiros, lavagem de cômodos, lavagem de pia/louça e tirar pó.
- Passagem de roupas: Poderá ser acrescentado junto ao combo, ou somente.

Para acréscimo de colaboração entre a administração e a empresa poderá ser incluído outras divisões de tarefas de acordo com a preferência e metodologia já utilizada pela empresa do ramo.

Dessa forma os valores indicados são: vinte reais por hora, conforme abaixo:

O valor médio cobrado pela diarista residencial é de R\$160, ou seja, caso o contratante precise do serviço duas vezes na semana, preço a ser investido por mês será de R\$ 1.280. O valor da diária deve variar de acordo com tamanho da residência em que será executado o serviço. (VIVENDO BAURO, 2022)

Aplicativos desse ramo são voltados para pessoas ou famílias que constituem de renda fixa, como o pagamento do serviço será realizado instantaneamente via aplicativo todo tipo de cliente poderá adquirir o serviço.

Assim como todos os aplicativos, o qual adquirir nossa administração, estará disponível no Play Store e App Store.

Um diferencial solucionado que faz as empresas adquirirem funcionalidades de aplicativos para prestação de serviços é de não ter o vínculo empregatício, pois de acordo com lei complementar nº 150 de 1 de junho de 2015 Art. 1º:

Ao empregado doméstico, assim considerado aquele que presta serviços de forma contínua, subordinada, onerosa e pessoal e de finalidade não lucrativa à pessoa ou à família, no âmbito residencial destas, por mais de dois dias por semana, aplica-se o disposto nesta Lei.(PLANALTO, 2015)

Desta forma, a empresa se priva de trabalhar de acordo com normas trabalhistas.

Ainda devemos ressaltar dois pontos principais relacionados à segurança do cliente: Confiança de alguém estar em sua casa e a Lei Geral de Proteção de Dados.

Para que o prestador de serviço possa fazer parte de nossa equipe ele passará por uma prévia entrevista para que possa atender alguns requisitos como, consultas de referências anteriores e consulta de antecedentes criminais.

De acordo com a Lei número 13.709 de 14 de agosto de 2018 que estabelece segurança no tratamento de dados pessoais iremos atuar atendendo todas as normas estabelecidas.

Para a complementação de excelência indicamos que a empresa atue em parceria com distribuidores de insumos de limpeza, que sejam montados kits para cada tipo serviço realizado. É indicado também que seja distribuído em cada kit os equipamentos de proteção individual tais como: luva descartável, máscara e avental.

Com essa parceria resultados positivos serão desfrutados para ambas as partes envolvidas, o prestador dos insumos terá sua divulgação em embalagens e a empresa garantirá uso de produtos com redução de gastos e economia.

Atualmente podemos contar com diversos meios de divulgação e marketing como: propaganda, promoção de vendas, anúncios, eventos, marketing digital, redes sociais, marketing boca a boca e vendas.

Investirmos em marketing digital e redes sociais é o conceito que devemos implementar devido ao redimensionamento de estratégias de mercado popularizados em potencial.

Dessa maneira os lucros serão divididos em três partes, para o dono da empresa, para o administrador e para o prestador de serviço. Serão divididos formalmente em contratos após resolução de valores investidos.

7. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao iniciar estudos sobre o mercado de trabalho atual em busca de trabalhos informais como, serviços de limpeza, procuramos otimizar gestões cotidianas.

Com a utilização de dados qualitativos, transformamos o estudo em protagonista, familiarizando-o com tema e tornando-se parte necessária para a nossa pesquisa, uma vez que nossa análise, interpretações e conclusões se constituem nisso.

No trabalho desenvolvido, a pesquisa exploratória foi utilizada para elevar o conhecimento do pesquisador sobre informação e ajudar a identificar as necessidades do uso de aplicativos para esses serviços.

A administração de sistemas desse ramo foi o método encontrado para desenvolvimento de melhorias e soluções que acarretavam em falta de funcionários habilitados para a desejada limpeza de casas residenciais.

Com as medidas implementadas pelo sistema, o próprio cliente poderá avaliar o serviço prestado, podendo também consultar outras avaliações de usuários incluindo comentários sobre o sistema e o prestador de limpeza. Esse tipo de avaliação fará com o cliente fique mais seguro com a qualidade de serviço, incluindo segurança e cortesia, empatia, responsabilidade e ética.

Sendo assim, destacamos a necessidade de treinamento para os prestadores de serviço. É fundamental que sejam treinados para adquirirem habilidades de economia de tempo e produtos. Também receberão orientações básicas de comportamento.

Concluindo que diante da pandemia em que vivemos, o uso dessa plataforma se torna tendência, trazendo ao usuário e aos trabalhadores a facilidade, pois o cadastro é feito de forma rápida e sem burocracia. Além de praticidade nos horários e orçamentos, o próprio cliente faz suas regras e pode escolher um profissional com base nas avaliações que outros clientes fizeram sobre ele.

Portanto o estudo realizado e sua aplicação resultará em otimizações empresariais com capacidade de controlar e organizar solicitações domésticas com o aplicativo simples e completo.

8. REFERÊNCIAS

ACISC. **Comportamento do mercado de trabalho de São Carlos**. Disponível em: <https://www.acisc.com.br/noticia/comportamento-do-mercado-de-trabalho-de-sao-carlos>. Acesso em: 13 mai. 2022.

BENFICA, ALEX. **O que é app store**. Disponível em: <https://www.telefonescelulares.com.br/o-que-e-app-store/#bio>. Acesso em: 3 jun. 2022.

CODIFICAR. **Aplicativos de diarista**. Disponível em: <https://codificar.com.br/aplicativos-de-diarista/>. Acesso em: 13 abr. 2022.

CODIFICAR. **Aplicativos de serviço de limpeza uma nova maneira de prestação de serviços**. Disponível em: <https://codificar.com.br/aplicativos-de-servicos-de-limpeza-uma-nova-maneira-de-prestacao-de-servicos/>. Acesso em: 16 mai. 2022.

FITSIMMONS, J.A.; FITZSIMMONS, M.J. **Administração de Serviços**: Operações, Estratégia e Tecnologia da Informação . 1. ed. POA: Bookman, 2005.

PLANALTO. **Lei Complementar nº 150**. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/lcp/lcp150.htm. Acesso em: 20 jun. 2022.

G1 GLOBO. **Emprego doméstico aumenta quase 20% no 1º trimestre mas vagas são principalmente informais**. Disponível em: <https://g1.globo.com/jornal-nacional/noticia/2022/05/13/emprego-domestico-aumenta-quase-20percent-no-1o-trimestre-mas-vagas-sao-principalmente-informais.ghtml>. Acesso em: 7 jun. 2022.

GETNINJAS. **Diarista**. Disponível em: https://www.getninjas.com.br/familia/diarista?utm_source=GoogleSearch&utm_medium=cpc&utm_campaign=14656020713&adGroupId=124545769422&feedItemId=&targetId=aud-1080036835844:kwd-539580424727&utm_term=b-aplicativo%20diarista&utm_content=546062057993&matchtype=b&device=c&device_model=&network=g&gclid=Cj. Acesso em: 7 mar. 2022.

IBGE. **Pesquisa nacional por amostra de domicílios continuam mensal**. Disponível em: <https://www.ibge.gov.br/estatisticas/sociais/trabalho/9171-pesquisa-nacional-por-amostra-de-domicilios-continua-mensal.html?edicao=27774&t=destaques>. Acesso em: 20 jun. 2022.

IDINHEIRO. **Ideias de negócios lucrativos**. Disponível em: <https://www.idinheiro.com.br/negocios/ideias-de-negocios-lucrativos/>. Acesso em: 22 set. 2021.

LUIS. Vantagens e desvantagens da internet o lado bom e o ruim da web.

Disponível em: [https://www.luis.blog.br/vantagens-e-desvantagens-da-internet-o-lado-bom-e-ruim-da-](https://www.luis.blog.br/vantagens-e-desvantagens-da-internet-o-lado-bom-e-ruim-da-web.html#:~:text=Uma%20das%20grandes%20vantagens%20da,aquela%20receita%2C%20entre%20outras%20coisas..)

[web.html#:~:text=Uma%20das%20grandes%20vantagens%20da,aquela%20receita%2C%20entre%20outras%20coisas..](https://www.luis.blog.br/vantagens-e-desvantagens-da-internet-o-lado-bom-e-ruim-da-web.html#:~:text=Uma%20das%20grandes%20vantagens%20da,aquela%20receita%2C%20entre%20outras%20coisas..) Acesso em: 19 abr. 2022.

M.J, J. F. F. Administração de Serviços: Operações, Estratégia e Tecnologia da Informação . 1. ed. POA: Bookman, 2005.

PLANALTO. Lei complementar nº 150 de 1 de junho de 2015 Art. 1o . Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/l13709.htm. Acesso em: 27 mai. 2022.

THEINTERCEPT. Faxineira deixa até 74 do valor pago pelo cliente com o aplicativo. Disponível em: <https://theintercept.com/2022/05/12/faxineira-deixa-ate-74-do-valor-pago-pelo-cliente-com-o-aplicativo/>. Acesso em: 11 fev. 2022.

VIVENDOBAURU. Qual é o valor de uma faxineira. Disponível em:

[https://www.vivendobauru.com.br/qual-e-o-valor-de-uma-](https://www.vivendobauru.com.br/qual-e-o-valor-de-uma-faxineira/#:~:text=Quanto%20custa%20uma%20faxineira%20por%20m%C3%AAs%3F&text=O%20valor%20m%C3%A9dio%20cobrado%20pela,que%20ser%C3%A1%20executado%20o%20servi%C3%A7o.)

[faxineira/#:~:text=Quanto%20custa%20uma%20faxineira%20por%20m%C3%AAs%3F&text=O%20valor%20m%C3%A9dio%20cobrado%20pela,que%20ser%C3%A1%20executado%20o%20servi%C3%A7o.](https://www.vivendobauru.com.br/qual-e-o-valor-de-uma-faxineira/#:~:text=Quanto%20custa%20uma%20faxineira%20por%20m%C3%AAs%3F&text=O%20valor%20m%C3%A9dio%20cobrado%20pela,que%20ser%C3%A1%20executado%20o%20servi%C3%A7o.) Acesso em: 3 jun. 2022.