



Empreendedorismo

Introdução

Vivemos em uma sociedade cada vez mais acelerada, onde o tempo se tornou um dos recursos mais escassos do nosso dia a dia. Muitas vezes, deixamos tarefas domésticas ou pequenos reparos se acumularem por falta de tempo, ferramentas ou habilidade. Ao mesmo tempo, milhares de pessoas buscam uma fonte de renda oferecendo serviços como faxina, jardinagem, encanamento e muito mais — porém, ainda enfrentam dificuldades para se conectar com quem realmente precisa desses serviços.

É justamente aí que nasce o propósito do nosso projeto: facilitar a vida das pessoas, ao mesmo tempo em que geramos oportunidades reais de trabalho.

Nossa proposta é revolucionar o mercado informal de "bicos" e serviços por demanda, criando uma ponte direta, segura e eficiente entre quem precisa de ajuda e quem está pronto para ajudar.

Através de um aplicativo inteligente e intuitivo, o cliente poderá navegar por um catálogo de profissionais verificados — como se estivesse escolhendo um produto em um marketplace — selecionando a pessoa ideal para resolver sua necessidade pontual: seja cortar a grama, montar um móvel, consertar um cano ou fazer uma limpeza completa no sábado à tarde.

Com isso, estamos criando muito mais do que um app. Estamos lançando uma plataforma de conexão humana baseada na confiança, agilidade e inclusão social. Um modelo que valoriza o trabalho digno, formaliza o que antes era informal, e transforma pequenos serviços em grandes soluções cotidianas.

Nosso aplicativo é o elo entre dois mundos que precisam um do outro — e, ao unirmos essas pontas, criamos algo verdadeiramente transformador.

Mapa de Empatia: Conectando Necessidades e Oportunidades em Foz do Iguaçu

O Cliente Contratante: Em Busca de Soluções Práticas e Confiáveis

Imaginemos alguns perfis representativos dos potenciais clientes em Foz do Iguaçu. Temos Ana, 35 anos, gerente de projetos em uma empresa de turismo, com uma rotina extremamente corrida que mal lhe deixa tempo para cuidar da casa. Há também João, 22 anos, estudante universitário recém-chegado à cidade, morando sozinho pela primeira vez e sem ferramentas ou experiência para montar um móvel ou consertar um vazamento simples. E não podemos esquecer Dona Maria, 70 anos, aposentada, que mora sozinha e, embora mantenha a casa em ordem, já não possui a mesma disposição física para tarefas como trocar uma lâmpada em um local alto ou limpar a calha.

O que eles Pensam e Sentem? A principal sensação é a de sobrecarga e falta de tempo. A lista mental de pequenas tarefas pendentes gera ansiedade e frustração ("Preciso consertar aquela torneira há semanas!", "Quando vou ter tempo de montar essa prateleira?"). Surge o desejo por uma solução rápida, eficiente e, acima de tudo, confiável. O pensamento "Será que posso confiar nessa pessoa dentro da minha casa?" é recorrente, gerando insegurança. Ao mesmo tempo, há uma expectativa de alívio e satisfação ao ver o problema resolvido sem complicação. A praticidade é fundamental; eles pensam: "Queria que fosse tão fácil quanto pedir comida por aplicativo".

O que eles Veem? No dia a dia, eles veem as tarefas se acumulando: a grama crescendo, a parede precisando de um retoque, o chuveiro pingando. Veem anúncios de serviços gerais em postes, murais de supermercado ou grupos de redes sociais, muitas vezes sem qualquer referência ou garantia. Observam vizinhos ou amigos que conseguiram resolver problemas semelhantes, às vezes com facilidade, às vezes com dificuldade. Estão expostos a diversos aplicativos que facilitam outras áreas da vida (transporte, alimentação, compras) e se perguntam por que não existe algo similar e eficiente para serviços domésticos.

O que eles Ouvem? Ouvem amigos e familiares recomendando (ou reclamando sobre) profissionais autônomos ("Chamei um fulano, mas ele sumiu", "Consegui um ótimo eletricitista por indicação"). Escutam notícias sobre a economia compartilhada, aplicativos de serviço e também sobre golpes ou serviços malfeitos. Ouvem comentários sobre o custo elevado de empresas formais de reparos e a dificuldade de agendar serviços. Conversas sobre segurança e a importância de verificar antecedentes são comuns.

O que eles Dizem e Fazem? Frequentemente, procrastinam as tarefas ("Deixo para o fim de semana", que nunca chega). Pedem indicações em grupos de WhatsApp ou para conhecidos. Pesquisam online por "marido de aluguel Foz do Iguaçu", "encanador perto de mim", muitas

vezes com resultados insatisfatórios ou pouco confiáveis. Tentam resolver sozinhos (DIY - Faça Você Mesmo), nem sempre com sucesso, podendo até piorar a situação. Expressam verbalmente a frustração com a falta de tempo ou habilidade ("Não levo jeito pra isso", "Preciso de ajuda urgente!"). Buscam ativamente por soluções que simplifiquem esse processo.

Quais são suas Dores? A principal dor é a dificuldade em encontrar profissionais qualificados e, principalmente, de confiança. O medo de golpes, serviços mal executados ou de permitir a entrada de um estranho em casa é significativo. A falta de tempo para pesquisar, agendar e acompanhar o serviço é outra dor latente. A imprevisibilidade de custos, a falta de garantia e a dificuldade de comunicação com alguns profissionais também geram desconforto. Para perfis como o de João, a falta de ferramentas adequadas é um impeditivo. Para Dona Maria, a dificuldade física e a vulnerabilidade são dores específicas.

Quais são seus Ganhos? O maior ganho é a resolução do problema de forma rápida, prática e eficiente, liberando tempo e energia mental. A conveniência de encontrar, agendar e pagar pelo serviço através de um único aplicativo é um ganho imenso. A segurança e a paz de espírito ao saber que o profissional foi verificado e que existe um suporte da plataforma são cruciais. Conseguir um preço justo, ter o serviço bem executado e a casa em ordem trazem uma sensação de alívio e controle. Para muitos, a possibilidade de avaliar o profissional e contribuir para a reputação dele também é vista como um ganho, assim como a sensação de estar ajudando um trabalhador local.

O Profissional Prestador de Serviço: Em Busca de Oportunidades e Valorização

Do outro lado da plataforma, temos os profissionais. Em Foz do Iguaçu, podemos encontrar Carlos, 45 anos, que sempre trabalhou com reparos gerais e jardinagem de forma informal, dependendo muito do boca a boca. Há Sofia, 28 anos, que trabalha meio período como recepcionista e faz faxinas para complementar a renda, buscando mais clientes para ter mais estabilidade. E temos Pedro, 55 anos, eletricitista experiente que se aposentou recentemente, mas ainda quer se manter ativo e oferecer seus serviços especializados para demandas pontuais.

O que eles Pensam e Sentem? A principal preocupação é a instabilidade financeira e a dificuldade em conseguir clientes de forma regular ("Será que terei serviço semana que vem?", "Preciso pagar as contas"). Sentem orgulho de suas habilidades e do trabalho bem feito, mas muitas vezes se sentem desvalorizados ou explorados. Há um desejo por

reconhecimento, respeito e remuneração justa. A segurança também é uma preocupação ao ir à casa de clientes desconhecidos ("Será um local seguro?", "Como serei tratado?"). Existe a esperança de que a tecnologia possa abrir portas, trazer mais visibilidade e facilitar a gestão do trabalho.

O que eles Veem? Veem a concorrência de outros profissionais, muitas vezes cobrando preços muito baixos e comprometendo a qualidade. Observam a dificuldade dos clientes em encontrá-los e a falta de um canal eficiente para divulgar seus serviços. Veem o potencial de mercado, com muitas pessoas precisando de ajuda, mas sem saber a quem recorrer. Enxergam outros profissionais utilizando aplicativos para transporte ou entrega e se perguntam se algo parecido funcionaria para seus serviços. Veem o custo de vida aumentando e a necessidade de garantir uma renda constante.

O que eles Ouvem? Ouvem clientes pechinchando preços ou reclamando de valores, mesmo quando justos. Escutam pedidos de orçamento que não se concretizam em serviço. Ouvem histórias de colegas que tiveram problemas com clientes (calotes, desrespeito) ou que conseguiram bons trabalhos através de plataformas digitais. Recebem feedback sobre seu trabalho, tanto positivo quanto negativo, que impacta sua motivação. Ouvem discussões sobre a informalidade, impostos e a dificuldade de acesso a benefícios trabalhistas.

O que eles Dizem e Fazem? Divulgam seus serviços de maneira informal: cartões de visita, anúncios em redes sociais, indicações. Negociam preços e prazos diretamente com os clientes. Deslocam-se pela cidade para realizar os serviços, muitas vezes gastando tempo e dinheiro com transporte. Investem em ferramentas e materiais. Buscam ativamente por novos clientes e oportunidades de trabalho. Expressam o desejo por mais estabilidade, segurança e reconhecimento ("Queria ter serviço todo dia", "É difícil viver de bico").

Quais são suas Dores? A principal dor é a irregularidade da demanda e a consequente instabilidade financeira. A dificuldade em encontrar novos clientes de forma consistente é um grande desafio. Lidar com a negociação de preços, calotes ou atrasos no pagamento é desgastante. A preocupação com a segurança pessoal ao entrar na casa de estranhos é real. A falta de garantias, benefícios (como férias, 13º) e a dificuldade em planejar o futuro financeiro são dores significativas. Os custos com transporte, ferramentas e a gestão do próprio tempo e agenda também pesam.

Quais são seus Ganhos? O maior ganho esperado com o aplicativo é o acesso a um fluxo maior e mais constante de clientes, resultando em aumento da renda e maior estabilidade. A praticidade de receber notificações de serviço, gerenciar a agenda e receber pagamentos de forma segura pela plataforma é um grande atrativo. A possibilidade de construir uma reputação através de avaliações positivas, ganhando mais visibilidade e confiança, é um ganho valioso. A flexibilidade de horário e a autonomia para escolher quais serviços aceitar também são importantes. Sentir-se valorizado pelo seu trabalho, receber um pagamento justo

e ter um canal direto e seguro de comunicação com o cliente são ganhos essenciais para sua satisfação e permanência na plataforma.

Conectando os Pontos: Implicações para o Aplicativo

Ao analisar os Mapas de Empatia do cliente e do profissional em Foz do Iguaçu, percebemos claramente a sinergia e a oportunidade. Ambos os lados buscam praticidade, segurança e confiança. As dores de um lado frequentemente correspondem aos ganhos potenciais do outro, e vice-versa. O cliente busca um profissional confiável e um serviço bem feito; o profissional busca clientes constantes e valorização.

Isso reforça a necessidade de o aplicativo ir além da simples conexão. Funcionalidades como verificação rigorosa de antecedentes dos profissionais, sistema de avaliação mútua (clientes e profissionais), gateway de pagamento seguro e transparente, e talvez até um seguro básico ou garantia para os serviços, tornam-se diferenciais importantes para construir a confiança e endereçar as dores de ambos os públicos. Ferramentas de agendamento claras, comunicação facilitada dentro do app e um catálogo de serviços bem definido contribuem para a praticidade desejada. Para os profissionais, oferecer recursos que ajudem na gestão financeira ou acesso a microcrédito para ferramentas pode ser um ganho adicional significativo, fomentando a lealdade e o crescimento mútuo.

Compreender essas nuances é fundamental para desenhar uma experiência que não apenas resolva problemas pontuais, mas que crie um ecossistema de confiança, oportunidade e valorização mútua, começando em Foz do Iguaçu e pavimentando o caminho para uma expansão bem-sucedida no Brasil.

Segmentação de Clientes e Profissionais: Mapeando o Ecossistema do Aplicativo de Serviços no Brasil

O sucesso de uma plataforma digital, especialmente uma que se propõe a conectar necessidades e ofertas de serviços como o aplicativo em questão, depende intrinsecamente da compreensão profunda de quem são seus usuários. Ir além de uma visão genérica e mergulhar

nas particularidades dos diferentes grupos que compõem esse ecossistema é fundamental. A segmentação de clientes e profissionais não é apenas um exercício de marketing, mas uma ferramenta estratégica essencial para direcionar o desenvolvimento do produto, as estratégias de comunicação, a precificação e a própria operação, garantindo que a plataforma ressoe com as necessidades específicas de cada grupo, começando pelo piloto em Foz do Iguaçu e escalando para a diversidade do cenário brasileiro.

Adotando uma abordagem multifacetada que considera fatores demográficos, geográficos, psicográficos e comportamentais, podemos começar a desenhar os perfis que provavelmente interagirão com o aplicativo, tanto do lado de quem contrata quanto do lado de quem presta o serviço.

Segmentos de Clientes Contratantes: Diversidade de Necessidades e Motivações

Embora a necessidade de ajuda com tarefas domésticas e pequenos reparos seja ampla, os motivos, as prioridades e as expectativas dos clientes variam significativamente.

Identificamos alguns segmentos prioritários com base nas informações iniciais e no contexto brasileiro:

1. **Os "Sem Tempo" Urbanos:** Este segmento é composto majoritariamente por profissionais ativos, com idades entre 25 e 50 anos, inseridos em rotinas de trabalho intensas e com pouco tempo livre para dedicar às tarefas do lar ou a reparos menores. Frequentemente residem em centros urbanos, possuem renda média a alta e valorizam enormemente a conveniência, a eficiência e a confiabilidade. Para eles, o tempo economizado ao delegar uma tarefa através do aplicativo é um benefício tangível e valioso. Estão dispostos a pagar um preço justo, e até um pouco mais, por um serviço de qualidade garantida, executado por um profissional verificado e com agendamento descomplicado. A praticidade, mencionada como valor central, é crucial para este grupo. Suas necessidades podem variar desde limpeza regular, passagem de roupas, até reparos hidráulicos ou elétricos pontuais. São, em geral, usuários confortáveis com tecnologia e esperam uma experiência de aplicativo fluida e intuitiva, similar a outras plataformas de serviço que já utilizam.
2. **Os Jovens "Se Virando Sozinhos":** Representado por estudantes universitários, recém-formados ou jovens profissionais no início de carreira (18-30 anos), este grupo frequentemente está vivendo sozinho ou com colegas pela primeira vez, muitas vezes em uma nova cidade como Foz do Iguaçu. Possuem renda mais limitada e, crucialmente, podem não ter as ferramentas, o espaço ou a habilidade necessários para tarefas como

montar móveis, instalar prateleiras, consertar pequenos vazamentos ou realizar limpezas mais pesadas. São altamente conectados, nativos digitais e buscam soluções práticas e acessíveis. A sensibilidade ao preço é maior neste segmento, mas a conveniência de encontrar ajuda rapidamente pelo aplicativo é um grande atrativo. A confiança também é importante, mas pode ser construída através de avaliações de outros usuários e clareza nas informações do profissional. A necessidade aqui é muitas vezes pontual, ligada a eventos como mudança ou a resolução de problemas básicos de manutenção.

3. **Os Idosos e Pessoas com Mobilidade Reduzida:** Este segmento, composto por pessoas com 60 anos ou mais, aposentados ou com alguma limitação física, representa uma demanda significativa por auxílio em tarefas que antes realizavam sozinhas. Morando sós ou com cônjuges também idosos, necessitam de ajuda para atividades como jardinagem, limpeza de locais altos ou de difícil acesso, pequenos reparos que exijam força ou agilidade, e até mesmo acompanhamento para compras ou tarefas externas. A confiança e a segurança são absolutamente primordiais para este grupo, que pode se sentir mais vulnerável. A paciência, o respeito e a clareza na comunicação por parte do profissional são diferenciais importantes. Embora alguns possam ser adeptos da tecnologia, outros podem necessitar de uma interface de aplicativo extremamente simples ou até mesmo de canais de suporte alternativos (como telefone) para solicitar serviços. A garantia de que o profissional é de confiança e que haverá suporte da plataforma em caso de problemas é essencial para conquistar este público.
4. **As Famílias Atarefadas:** Englobando casais com filhos, onde muitas vezes ambos os pais trabalham, este segmento enfrenta uma constante batalha contra o relógio. As demandas domésticas se multiplicam, desde a limpeza e organização da casa até a montagem de brinquedos, pequenos consertos gerados pelo uso intenso do lar e cuidados com o jardim. Assim como os "Sem Tempo" Urbanos, valorizam a conveniência e a confiabilidade, mas a segurança ganha um peso ainda maior devido à presença das crianças. A verificação rigorosa de antecedentes dos profissionais é um requisito quase indispensável. Podem buscar tanto serviços pontuais quanto auxílio regular (ex: faxina semanal). A possibilidade de encontrar profissionais para diversas necessidades em um só lugar é um grande benefício.

Segmentos de Profissionais Prestadores de Serviço: Oferta de Talentos e Busca por Oportunidades

A plataforma também atrairá diferentes perfis de profissionais, cada um com suas próprias motivações, necessidades e expectativas:

1. **O Profissional Autônomo "Faz-Tudo":** Este grupo é formado por indivíduos que já atuam no mercado informal de reparos, manutenção e serviços gerais, muitas vezes como sua principal fonte de renda. Possuem experiência prática em diversas áreas (hidráulica, elétrica básica, pintura, jardinagem, montagem de móveis) e dependem fortemente de indicações (boca a boca) para conseguir trabalho. Para eles, o aplicativo representa uma oportunidade de formalizar parcialmente sua atuação, ampliar significativamente sua base de clientes, reduzir o tempo ocioso e ter um fluxo de trabalho mais previsível. Valorizam a facilidade de encontrar serviços, a segurança no recebimento e a possibilidade de construir uma reputação online através das avaliações. A estabilidade financeira é sua principal dor.
2. **O "Complementador de Renda":** Pessoas que possuem um emprego formal (meio período ou integral), estudantes, ou donas de casa que buscam uma fonte de renda extra em horários flexíveis. Podem oferecer serviços mais específicos, como faxina, cuidados com pets, aulas particulares, ou serviços de beleza em domicílio, dependendo de suas habilidades. A flexibilidade oferecida pelo aplicativo para escolher quando e quais serviços aceitar é o principal atrativo. Buscam uma forma descomplicada de conectar-se com clientes e receber pagamentos, sem a necessidade de investir em divulgação própria. A praticidade e a segurança na transação são fundamentais.
3. **O Especialista Experiente:** Profissionais com formação técnica ou vasta experiência em um ofício específico (eletricistas, encanadores, marceneiros, técnicos de refrigeração), que podem estar aposentados, semi-aposentados ou buscando trabalhos pontuais que valorizem sua expertise. Não buscam necessariamente um grande volume de trabalho, mas sim serviços que correspondam à sua especialidade e ofereçam remuneração adequada. Para eles, o aplicativo pode ser um canal para encontrar clientes qualificados dispostos a pagar pelo seu conhecimento, sem a burocracia de uma empresa formal. Valorizam descrições claras dos serviços solicitados, respeito pelo seu trabalho e a possibilidade de selecionar projetos que lhes interessem.

Considerações Geográficas e Estratégicas

Iniciar em Foz do Iguaçu permite testar e refinar a plataforma em um mercado de menor escala, mas com características próprias (cidade turística, fronteira, com população diversificada). A segmentação inicial deve considerar essas particularidades. Ao expandir para o Brasil, será crucial adaptar a abordagem. Grandes metrópoles como São Paulo ou Rio de Janeiro terão uma concentração maior dos segmentos "Sem Tempo" e "Jovens Independentes", com maior concorrência, mas também maior demanda. Cidades menores ou

regiões com menor poder aquisitivo podem ter maior sensibilidade a preço e uma dinâmica diferente entre oferta e demanda de serviços.

A compreensão desses segmentos é vital para:

- **Marketing e Aquisição:** Direcionar campanhas de marketing específicas para cada grupo, utilizando os canais e mensagens mais adequados (redes sociais para jovens, talvez parcerias com associações de bairro para idosos, etc.).
- **Desenvolvimento do Produto:** Priorizar funcionalidades que atendam às dores e ganhos de cada segmento (verificação rigorosa para quem valoriza segurança, interface simples para idosos, agendamento flexível para profissionais, etc.).
- **Precificação:** Definir modelos de precificação que sejam competitivos e justos, talvez com opções diferenciadas baseadas na urgência ou complexidade do serviço.
- **Suporte ao Cliente/Profissional:** Oferecer canais de suporte adequados às necessidades de cada público.

Em suma, a segmentação detalhada de clientes e profissionais é a bússola que guiará o desenvolvimento e a expansão do aplicativo. Ao entender quem são, o que pensam, sentem e precisam os diferentes atores deste ecossistema, a plataforma poderá construir pontes mais sólidas e eficazes, gerando valor real tanto para quem busca soluções quanto para quem oferece seus talentos, consolidando-se como uma ferramenta indispensável no cotidiano brasileiro.