**CENTRO ESTADUAL DE EDUCAÇÃO TECNOLÓGICA PAULA**

**SOUZA**

**ETEC DE GUAIANAZES**

**REPAROS JÁ**

REDE CONFIAVEL QUE CONECTA CLIENTE AO PROFISSIONAL EM REPAROS DOMESTICOS

**São Paulo**

**2021**

BRUNO DA SILVA PIMENTEL

DANILO DA SILVA MARTINS

HITALO CHAVES DOS SANTOS

LUCAS FELIPE SILVA MACENA

NICKOLAS ALEXANDRE DE SOUZA SANTOS

PEDRO HENRIQUE MACIEL DE OLIVEIRA

RIKELLME KAVEN ANDRADE DE LIMA

**Reparo já:** Rede confiável que conecta cliente ao profissional em reparos domésticos

Trabalho de conclusão de curso (TCC) apresentado à Escola Técnica Estadual de Guaianazes como parte dos requisitos necessários à obtenção do grau de Técnico em Informática, sob orientação das professoras Aline Mendonça Cordeiro e Vanessa Ferraz Duarte Costa.

São Paulo, 12 de Junho de 2021.

**São Paulo**

**2021**

BANCA EXAMINADORA

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Profa. Aline Mendonça Cordeiro

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Profa. Vanessa Ferraz Duarte Costa

DATA DE VALIDAÇÃO \_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_

**AGRADECIMENTOS**

Dedicamos este trabalho a Deus e aos nossos pais, pois sem eles não teríamos capacidade para desenvolver este trabalho, agradecemos também aos nossos professores(as) por terem nos educados e passado todo o conhecimento necessário para chegarmos onde chegamos.

“O homem não teria alcançado o possível se, repetidas vezes, não tivesse tentado o impossível.”

(Max Weber)

**SUMÁRIO**

[**1.** **INTRODUÇÃO** 7](#_Toc79267642)

[**1.1** **NOME DA EMPRESA** 7](#_Toc79267643)

[**1.2** **LOGOTIPO** 7](#_Toc79267644)

[**1.3** **SLOGAN** 7](#_Toc79267645)

[**1.4** **HISTÓRICO** 8](#_Toc79267646)

[**1.5 DESCRIÇÃO** 8](#_Toc79267647)

[**1.6** **MISSÃO** 8](#_Toc79267648)

[**1.7** **VISÃO** 8](#_Toc79267649)

[**1.8 VALORES** 8](#_Toc79267650)

[**2.** **PROBLEMATIZAÇÃO** 9](#_Toc79267651)

[**2.1 Hipótese** 9](#_Toc79267652)

[**2.3** **Objetivo Geral** 9](#_Toc79267653)

[**2.4** **Objetivos Específicos** 9](#_Toc79267654)

[**2.5** **Justificativa** 10](#_Toc79267655)

[**3.** **Metodologia** 12](#_Toc79267656)

[**4.** **Protótipos** 13](#_Toc79267657)

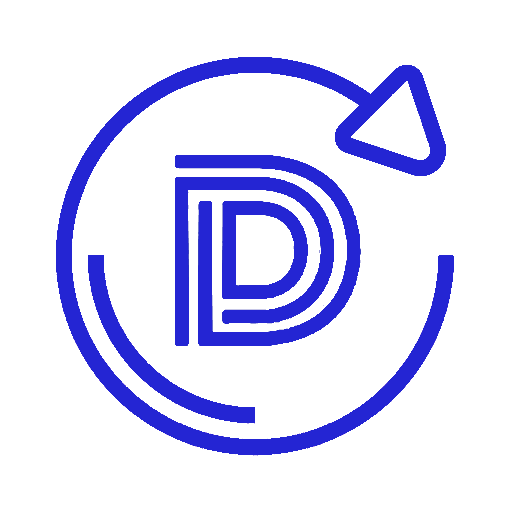
[**5.** **Referências** 14](#_Toc79267658)

1. **INTRODUÇÃO**
   1. **NOME DA EMPRESA**

O nome da empresa Destiny foi definido pelos integrantes da organização com o intuito de representar o futuro, assim como a sua tradução a empresa Destiny tem o objetivo de trazer um futuro fácil e acessível para todos, onde todos podem resolver seus futuros problemas de forma fácil e rápido.

* 1. **LOGOTIPO**

A logotipo da empresa é representada pelo D seguido de um relógio e um ponteiro em volta, pois o relógio representa o tempo e o ponteiro nos representa, a empresa que está indo em direção ao futuro. A cor escolhida para representar nossa logo foi azul.



## **SLOGAN**

O slogan da empresa é “O futuro a sua frente” que faz referencia a nossa logo e objetivo, que é trazer o melhor da tecnologia da informação até você, facilitando seu futuro.

## **HISTÓRICO**

A empresa foi fundada na escola ETEC de Guaianazes, e iniciou seu trabalho em fevereiro de 2021. Sendo seu objetivo desenvolver o trabalho de conclusão de curso dos integrantes Bruno da Silva Pimentel, Danilo da Silva Martins, Hitalo Chaves dos Santos, Lucas Felipe Silva Macena, Nickolas Alexandre de Souza Santos, Pedro Henrique Maciel de Oliveira e Rikellme Kaven Andrade de Lima.

## **1.5 DESCRIÇÃO**

A empresa Destiny atua na área de criação e desenvolvimento de Softwares, visando sempre em desenvolver o melhor sistema possível para seus clientes, com qualidade e eficiência, sempre respeitando seus clientes e suas opiniões.

* 1. **MISSÃO**

A Destiny tem a missão de proporcionar sempre a melhor experiência para seus clientes, fornecendo um software de qualidade com as melhores tecnologias.

## **VISÃO**

A empresa Destiny pretendo ser atuante e competitiva no mercado de TI, sempre fazendo o melhor que pode para ser reconhecida pelas suas habilidades e competências.

## **1.8 VALORES**

Nossos valores:

* Excelência
* Trabalho em equipe
* Profissionalismo
* Paixão
* Ética

## **PROBLEMATIZAÇÃO**

Como a tecnologia poderia contribuir para que as pessoas encontrem profissionais capacitados para reparos domésticos e para que profissionais encontrem trabalho em locais confiáveis?

## **2.1 Hipótese**

Um sistema online, de fácil manuseio, que possibilitará que usuários que necessitam de serviços de profissionais liberais para reparos de eletrodomésticos e eletroeletrônicos que possam buscá-los de acordo com a sua geolocalização, levando-se em conta critérios como a avaliação do profissional e a distância poderá contribuir para encontrar com maior facilidade profissionais capacitados na internet. Basicamente um sistema que conecta o cliente ao prestador de serviços, onde o cliente fará a solicitação segundo sua necessidade, tendo em vista que ele informará o problema ocorrido e sua situação. Já o profissional liberal irá analisar o caso e aceitar o trabalho caso tenha qualificação para resolver o problema do cliente, e então após isso será marcada uma visita do técnico e por fim a resolução da solicitação.

## **Objetivo Geral**

Contribuir para otimizar a busca por profissionais qualificados para realização de reparos em aparelhos residenciais.

## **Objetivos Específicos**

* Informar o problema ou serviço;
* Anunciar sua mão de obra;
* Agendar visita de forma segura;
* Desenvolver um sistema de cadastro de usuários e de profissionais;
* Implementar um sistema de avaliação para os clientes e técnicos;
* Busca de técnico por geolocalização;

## **Justificativa**

Com o aumento da tecnologia passou-se a ter cada vez mais eletrodoméstico na casa da população, pois foi se percebendo as dificuldades que existiam aos afazeres domésticos e a necessidade de facilitar o mesmo. Fernando Baialuna (2020) cita que com a pandemia as pessoas começaram a passar mais tempo em casa e assim passou a observar mais as dificuldades que existiam no ambiente.

O consumidor voltou para o lar e observou todas as dificuldades em relação a cozinha, faxina e educação dos filhos. A decisão foi privilegiar o conforto e comprar itens que o ajudassem a atravessar a quarentena.

(Fernando Baialuna, 2020).

Segundo a (Gfk, 2019) o faturamento do varejo com vendas de eletrodomésticos cresceu 49,5% e de eletrônicos avançou 32,3% em relação a igual o mês do ano passado, com a crescente de eletrodoméstico a demanda de reparos também cresce, com isso vem a dificuldade de encontrar alguém de confiança para consertar o seu eletrodoméstico, tendo em vista que na maioria das vezes a pessoa se encontra sem tempo para procurar uma assistência de confiança para enviar um técnico até a casa da pessoa para averiguar o problema.

O aumento do consumo no país nos últimos anos, principalmente de eletrodomésticos, trouxe a reboque o crescimento do número de queixas sobre defeitos de fábrica e desrespeito das empresas na hora de prestar assistência técnica. Muitos consumidores se sentem vítimas de propaganda enganosa ou reclamam por não terem uma resposta satisfatória do Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC).

(Jornal Extra 2015)

Com as dificuldades de se achar um técnico de confiança surge outro problema que afeta a pessoa diretamente na hora de contratar um técnico, que é a criminalidade, muitas pessoas ficam com receio de contratar um técnico para vir até sua casa, pois não se sentem seguras. Segundo (Infocrim, 2018), em São Paulo, os índices de criminalidade aumentam de forma progressiva. Conforme os registros do Sistema de Informações Criminais, (entre os anos de 2014 a 2018, foram 12 mil casos, em média, de furtos e roubos a condomínios e casas em todo o Estado. Na Capital, no ano passado, foram registrados 7.883 casos.

Se por um lado existe uma demanda por profissionais que realizem reparos residenciais, por outro existem profissionais em busca de oportunidades de trabalho. No Brasil, a taxa de desemprego alcançou seu maior índice desde 2012, chegando aos 14,6% de pessoas desempregadas (IBGE, 2020).

Somente no Brasil existem cerca de 24 milhões de profissionais liberais que tem como sua principal fonte de renda a prestação de serviços (IBGE, 2018)

Por tanto percebemos um déficit entre confiança e trabalho de qualidade, cada vez mais deixa-se de contratar devido à falta de confiança e com isso cada vez menos se encontra oportunidade de trabalho para reparos.

A confiança é uma das bases que mantém as relações humanas. E o mesmo ocorre no mercado de trabalho. Nesse caso, ela é o combustível fundamental, para tudo o que nós fazemos, é vital termos confiança.

(Izabel de Almeida, 2011).

Ou seja, é necessária uma ponte que ligue o trabalho de qualidade à confiança, pois são elas que garantirá um contrato de serviço bem feito, mas a pergunto é, como a tecnologia da informação poderia contribuir fazendo uma ponte entre os profissionais que necessitam de trabalho e os usuários de serviços domiciliares? A internet pode ser a ferramenta chave para conectar esses dois lados.

Cada vez mais a internet se torna acessível para todos, hoje em dia podemos fazer tudo com somente um computador ou celular em casa, pesquisas da (CETIC 2016) apontam que a porcentagem de indivíduos que acessaram à internet nos últimos 9 anos quase duplicou, chegando no ano de 2016 a 69%, um aumento de 30% em relação ao ano de 2008.

Após a realização de diversas pesquisas em sites e artigos, com o olhar voltado ao problema inicial, a empresa Destiny decidiu desenvolver um sistema web, responsivo, que seja capaz de gerenciar prestadores de serviços e usuários, e conectá-los de forma rápida, segura e objetiva. Por esse sistema será ainda possível avaliar os serviços prestados, criando uma espécie de ranking que trará maior confiabilidade e segurança por parte do contratante e do profissional, assim o usuário poderá se sentir seguro, pois contará com as avaliações de outras pessoas para assim ter certeza de que o prestador de serviços é confiável e presta um serviço de qualidade.

Desta forma uma rede de confiabilidade de prestação de serviços domésticos servira como uma ponte que liga o usuário que necessita de um serviço a um técnico de confiança, fortalecendo e modernizando a segurança, confiança, comodidade e o tempo do usuário.

**Como as pessoas encontram profissionais para consertos?**

**R**: O modo mais comum de encontrá-los é através de indicações de amigos e conhecidos, mas uma simples busca na internet é capaz de listar diversos profissionais. Diversas empresas possuem sites e aplicativos que permitem a contratação e até o pagamento de forma online.

**Quais os empecilhos para usar essa forma de contratação?**

**R**: A solicitação de reparo pode ser incerta pela falta de confiança do cliente, pois não ele não teve experiência prévia com o técnico, assim não sabendo sua eficácia no serviço.

**Como a tecnologia poderia ajudar?**

**R**: Complementaria com o maior acesso aos reparos, conectando assim de melhor maneira o cliente e o profissional, agilizando o processo como um todo.

apps que já existem: GetNinjas, e as assistências Técnicas de cada empresa.

**Quais são seus pontos fracos?**

**R**: Em muitos casos são direcionados apenas a produtos específicos, tornando cada área de reparo um nicho diferente.

**Nossa Solução:** O nosso Sistema irá proporcionar maior segurança aos usuários, pois terá verificação dos profissionais, assim impedindo qualquer um de se associar, já pelo lado do cliente haverá etapas para comprovar a ocorrência necessária. E além disso teremos também um algoritmo voltado para o bem estar do profissional, que de acordo com seu desempenho nas ocorrências, e posteriormente nas avaliações, vá evoluindo e aos poucos lhe será oferecido maior qualidade na plataforma.

# **Metodologia**

Para as reuniões serem eficientes e produtivas dividimos a reunião em duas partes, a primeira parte é onde todos os integrantes dão ideias e sugestões, discutimos sobre essas ideias e sugestões, caso elas sejam aceitas pelos demais integrantes colocamos em uma lista, e caso ela seja reprovada descartamos a ideia. A segunda parte é onde pegamos essas ideias e sugestões e discutimos sobre como implementar ou melhorar, para depois realmente colocar no projeto.

O desenvolvimento do projeto foi feito com pesquisas pela ferramenta de busca Google, onde nos aprofundamos lendo diversas páginas e artigos da internet, para justificar a existência do nosso projeto nos baseamos em mais de 10 fontes, dentre delas o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE).

Buscamos desenvolver nossas pesquisas, com base na questão “Falta de confiança dos cidadãos em permitirem técnicos entrarem em sua casa para manutenção de eletrodomésticos”. Analisando a falta de segurança em determinadas regiões as necessidades de emprego e a carência de manutenção/reparos de eletrodomésticos.

O projeto está sendo desenvolvido pelo editor de código Visual Studio Code e para se desenvolver o banco de dados está sendo utilizado a ferramenta MySQL. Para se fazer o projeto está sendo utilizado a metodologia SCRUM, por ser uma metodologia ágil, bastante organizado e facilmente adaptável.

A equipe de produção do software foi dividida em 3 partes onde cada uma ficara responsável por uma parte do projeto, sendo elas o front-end, back-end e DBA.

1. **Protótipos**

**Interface gráfica do usuário, Site

Descrição gerada automaticamente**

1. **Referências**

BRASIL, g1 Globo, **Número de furtos e roubos em casas e condomínios chega a mais de 12 mil por ano em SP.** Disponível em:

https://g1.globo.com/sp/sao-paulo/noticia/2019/10/28/numero-de-furtos-e-roubos-em-casas-e-condominios-chega-a-mais-de-12-mil-por-ano-em-sp.ghtml. Acesso em 17 de junho de 2021.

BRASIL, Terra, **Segundo dados, mais de 12 mil furtos e roubos em casas e condomínios acontecem por ano em São Paulo.** Disponível em:

https://www.terra.com.br/noticias/dino/segundo-dados-mais-de-12-mil-furtos-e-roubos-em-casas-e-condominios-acontecem-por-ano-em-sao-paulo,8bdd34a1458fa5c1579aeb945e7a62aetkuha7ff.html. Acesso em 17 de junho de 2021.

BRASIL, Veja São Paulo, **Os quinze bairros campeões de roubos e furtos a residências.** Disponível em:

https://vejasp.abril.com.br/cidades/confira-os-15-bairros-com-mais-roubos-e-furtos-a-residencias/. Acesso em 17 de junho de 2021.

BRASIL, A Gazeta, **Com mais tempo em casa, cresce venda de eletrodomésticos pela internet.** Disponível em:

https://www.agazeta.com.br/es/economia/com-mais-tempo-em-casa-cresce-venda-de-eletrodomesticos-pela-internet-0520. /. Acesso em 17 de junho de 2021.

BRASIL, Valor Investe, **Vendas de eletrodomésticos e eletrônicos superam resultado de 2019, aponta pesquisa.** Disponível em:

https://valorinveste.globo.com/mercados/brasil-e-politica/noticia/2020/09/21/vendas-de-eletrodomesticos-e-eletronicos-superam-resultado-de-2019-aponta-pesquisa.ghtml. Acesso em 17 de junho de 2021.

BRASIL, Valor Investe, **Brasileiro compra mais eletrodomésticos durante quarentena.** Disponível em:

https://valorinveste.globo.com/objetivo/gastar-bem/noticia/2020/04/17/em-casa-brasileiro-compra-mais-eletrodomesticos.ghtml. Acesso em 17 de junho de 2021.

BRASIL, Notícias R7, **Taxa de desemprego chega a 14,6%, maior patamar desde 2012, diz IBGE.** Disponível em:

https://noticias.r7.com/economia/taxa-de-desemprego-chega-a-146-maior-patamar-desde-2012-diz-ibge-27112020. Acesso em 17 de junho de 2021.

BRASIL, Administradores, **Confiança é a base das relações de trabalho e impacta na carreira.** Disponível em:

https://administradores.com.br/noticias/confianca-e-a-base-das-relacoes-de-trabalho-e-impacta-na-carreira. Acesso em 17 de junho de 2021.

BRASIL, Núcleo do Conhecimento, **ACESSIBILIDADE À INTERNET NO BRASIL DURANTE OS ANOS DE 2008 E 2016.** Disponível em:

https://www.nucleodoconhecimento.com.br/tecnologia/internet-no-brasil. Acesso em 17 de junho de 2021.

BRASIL, Jornal EXTRA, **Ranking mostra dificuldades de consumidores para trocar ou receber eletrodomésticos.** Disponível em:

https://extra.globo.com/economia/ranking-mostra-dificuldades-de-consumidores-para-trocar-ou-receber-eletrodomesticos-15276933.html. Acesso em 17 de junho de 2021.

BRASIL, Agência Brasil, **Trabalhadores autônomos somam 24 milhões no país, diz IBGE.** Disponível em:

https://agenciabrasil.ebc.com.br/economia/noticia/2019-06/trabalhadores-autonomos-somam-24-milhoes-no-pais-diz-ibge#:~:text=Trabalhadores%20aut%C3%B4nomos%20somam%2024%20milh%C3%B5es%20no%20pa%C3%ADs%2C%20diz%20IBGE%20%7C%20Ag%C3%AAncia%20Brasil. Acesso em 17 de junho de 2021.