

CENTRO UNIVERSITÁRIO SENAC

Disciplina: Projeto Integrador IV

**DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS ORIENTADO A DISPOSITIVOS
MÓVEIS E BASEADOS NA WEB**

São Paulo

2023

CENTRO UNIVERSITÁRIO SENAC

Disciplina: Projeto Integrador IV

Carla Gabrielle Furia Bellini
Karina Duarte de Oliveira
Lana Ariza Obuti
Mari Cristina de Oliveira
Mariana Dorici
Pedro Luan Dórea Melo
Thales Rocha Tolentino Fernandes

DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS ORIENTADO A DISPOSITIVOS MÓVEIS E BASEADOS NA WEB

Projeto Integrador IV apresentado ao Centro
Universitário Senac, como exigência parcial para
obtenção de aprovação na disciplina Projeto Integrado
IV, do curso de Análise e Desenvolvimento de Sistemas.
Orientador: Prof. Gustavo Moreira Calixto
Tutor: Julio Cesar Severino

São Paulo

2023

Sumário

1.	CAPÍTULO I: INTRODUÇÃO	1
1.1	VISÃO DO PRODUTO	1
1.2	DIFICULDADE APRESENTADA, BENEFÍCIOS GERADOS E DIFERENCIAL DO PRODUTO	2
1.3	MISSÃO DO APLICATIVO	2
2.	CAPÍTULO II: DESCRIÇÃO DE PERSONA	3
3.	CAPÍTULO III: PROTÓTIPO FUNCIONAL	5
4.	CAPÍTULO IV: REFERÊNCIAS	6

1. CAPÍTULO I: INTRODUÇÃO

Com o surgimento da pandemia da COVID-19, constatou-se que o número de serviços oferecidos sob demanda cresceu significativamente. A economia sob demanda refere-se ao fornecimento imediato e baseado em acesso à bens e serviços “sob demanda” e vem ocupando posição crescente na atualidade (TSAN-MING et al., 2020).

Esse modelo de serviço vem mudando a maneira como as empresas atendem clientes em quase todos os setores, buscando permitir que os mesmos consumam um serviço imediatamente ao experimentar uma necessidade, em qualquer lugar e a qualquer hora (VAN DER BURG et al., 2019; APURPLE, 2022).

Segundo van der Burg et al. (2019), são identificadas três características principais inter-relacionadas dos serviços sob demanda: alta disponibilidade, capacidade de resposta e escalabilidade. Com base nessas características, um serviço sob demanda idealizado, passa a ser definido como “um serviço disponível de forma ubíqua, capaz de fornecer instantaneamente a quantidade exata de recursos necessários, pela duração exata exigida, no momento em que são solicitados pelo cliente”.

As novas expectativas dos clientes em relação ao imediatismo obrigam as empresas a adotar modelos sob demanda. Os clientes também estão mudando seu foco da propriedade do produto, passando pela compra, para o acesso e uso de bens por meio de serviços. Ademais, Tsan-Ming et al. (2020) destaca que a economia sob demanda gera receitas consideráveis a cada ano, em 2015 foram gerados cerca de US\$ 26 bilhões de dólares.

1.1 Visão do produto

Justaposto, nosso produto será uma aplicação web que busca atender e facilitar o atendimento às necessidades de uma empresa que fornece serviços de estética automotiva e lavagem de veículos sob demanda aos seus clientes. Visando a otimização do tempo do empreendedor no fornecimento dos serviços prestados e na gestão de horários, clientes e fluxo de caixa da empresa e também do cliente a partir do fornecimento de funcionalidades de agendamento e confirmação dos serviços demandados. Pretende-se dessa forma que a satisfação do cliente seja ampliada e o retorno lucrativo seja favorecido.

1.2 Dificuldade apresentada, benefícios gerados e diferencial do produto

Geralmente os serviços de lavagem e estética automotiva dependem de portais informativos e mídias físicas, como publicidade panfletária, cartões de visita e o “boca a boca” para conseguir novos potenciais clientes (*leads*). Dependem desse processo para que se mantenham no mercado ou consigam expandir o seu negócio.

Algumas empresas do setor possuem portais informativos, porém com opções limitadas de interação e a dependência constante de colaboradores para atender as demandas de seus clientes de forma imediata.

O nosso produto ao fornecer um portal de atendimento intuitivo onde o cliente possa verificar ofertas, obter descontos e contratar os serviços de forma online, instantânea e com todo suporte e orientação de agendamentos e confirmação de disponibilidade dos serviços demandados, visa promover a máxima satisfação dos clientes e o mínimo esforço dos colaboradores. Dessa forma os fornecedores do serviço podem gastar seu tempo com o que de fato importa, o fornecimento de um serviço de qualidade. O aplicativo promoverá um controle da oferta e demanda facilitando o dia a dia das partes envolvidas e agilizando o processo de consumo dos serviços, buscando estabelecer uma relação sólida e de longo prazo entre as partes interessadas.

1.3 Missão do aplicativo

O objetivo do produto a ser desenvolvido (aplicação web) é criar uma página de apresentação da empresa prestadora do serviço, que possibilite o cadastro online dos clientes e o agendamento eletrônico do serviço sob demanda. Com o cadastro realizado busca-se ainda permitir que o empresário faça o controle do seu fluxo de caixa, com a criação de um banco de dados com informações dos clientes e dos serviços prestados ao mesmo, com valores e cálculos de lucratividade que possam melhorar o desempenho da empresa na prestação do serviço.

2. CAPÍTULO II: DESCRIÇÃO DE PERSONA

As Personas são personagens fictícios criados para representar diferentes tipos de usuários para um produto. É uma maneira de criar empatia entre os desenvolvedores e os consumidores no processo de construção das aplicações. Dessa maneira a seguir serão apresentadas duas personas essenciais para a aplicação em questão, um fornecedor dono da empresa que disponibilizará a aplicação aos seus clientes e um cliente que tem uma necessidade específica e precisará da aplicação para atender as suas necessidades (Figura 1 e Figura 2).

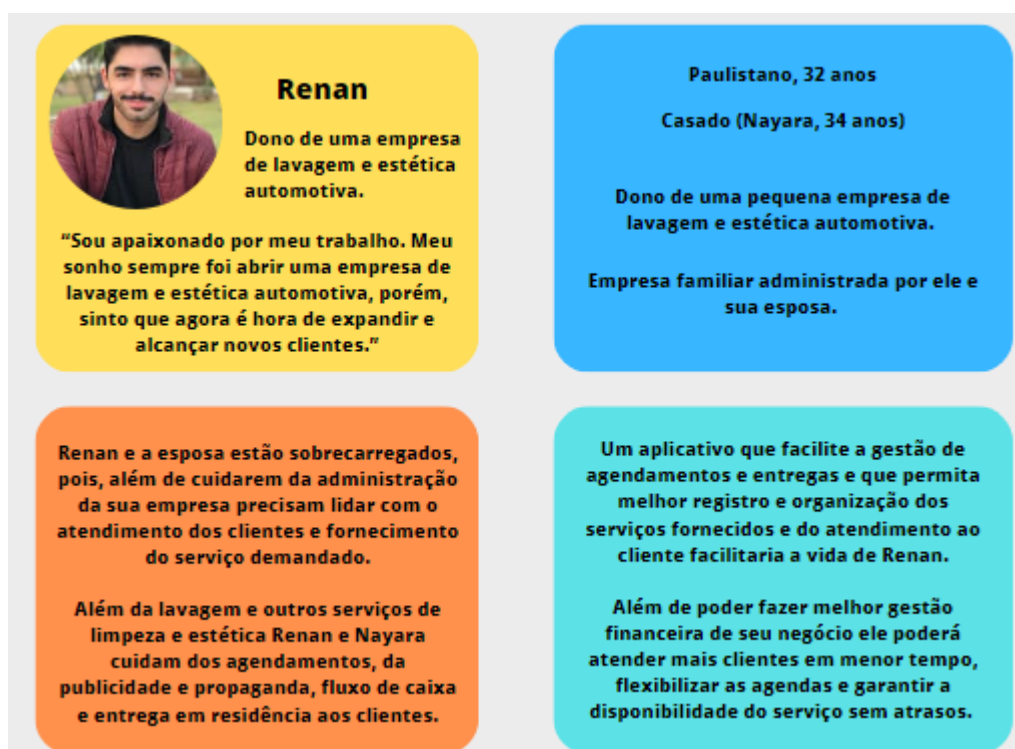


Figura 1: Fornecedor do serviço

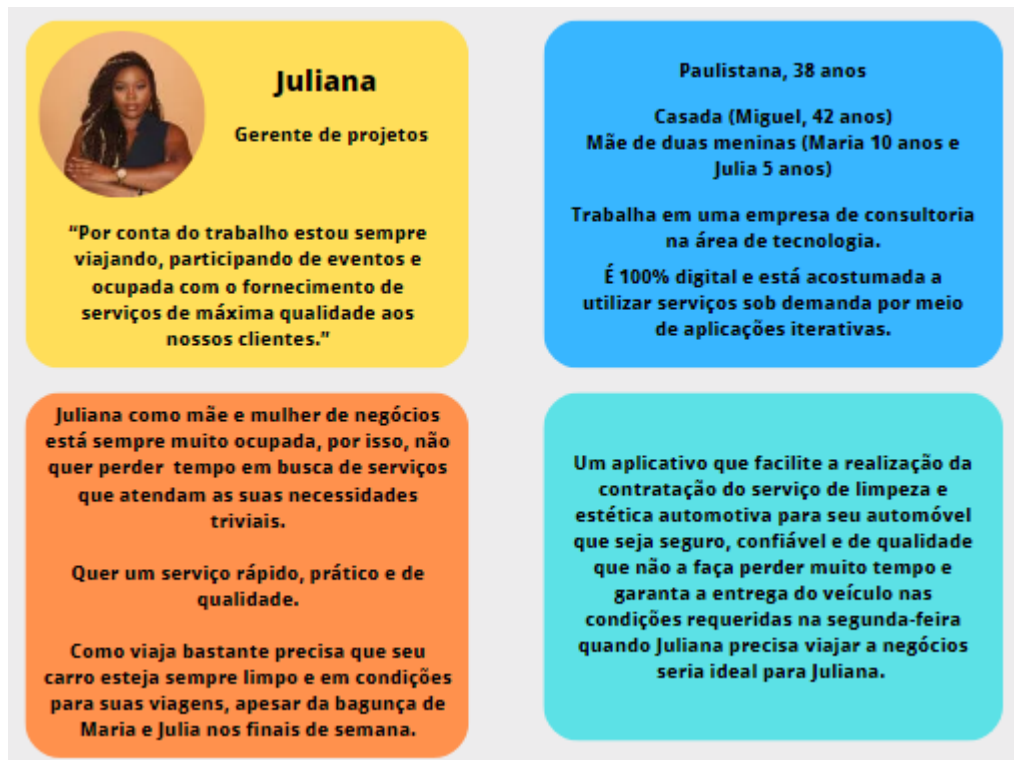
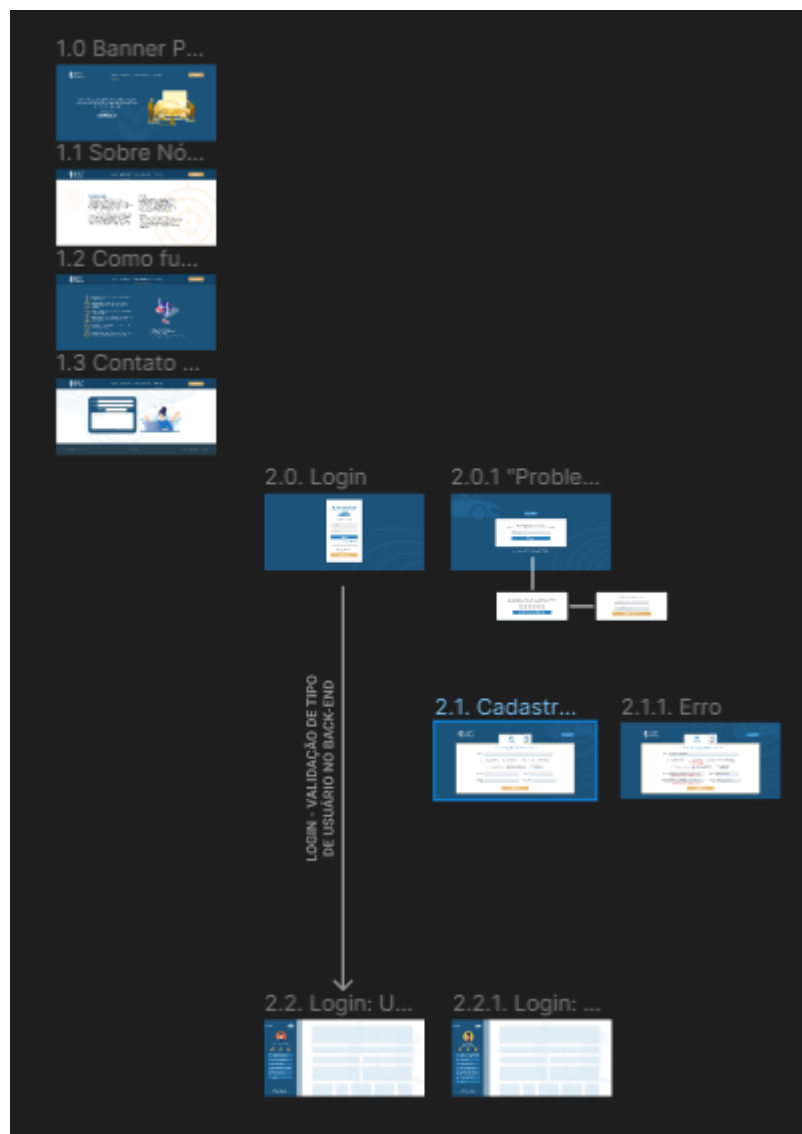


Figura 2: Demandante do serviço

3. CAPÍTULO III: PROTÓTIPO FUNCIONAL

Disponível clicando [AQUI](#).



Print Screen de esquema de paginação do protótipo via Figma.

4. CAPÍTULO IV: REFERÊNCIAS

APURPLE: STEP TOWARDS DIGITIZATION. **25 On-Demand Service App Ideas That Will Kill It In 2022**. Disponível em: <https://www.apurple.co/on-demand-service-apps-ideas/?utm_source=Figma&utm_medium=Post&utm_campaign=Viral>. Acesso em: 07, set. 2022.

TSAN-MING, C.; SHU, G.; NA, L.; XIUTIAN, S. Optimal pricing in on-demand-service-platform-operations with hired agents and risk-sensitive customers in the blockchain era, **European Journal of Operational Research**, v. 284, n. 3, p. 1031-1042, ago. 2020. Disponível em: <<https://doi.org/10.1016/j.ejor.2020.01.049>>.

VAN DER BURG, R.-J., AHAUS, K., WORTMANN, H. AND HUITEMA, G.B. Investigating the on-demand service characteristics: an empirical study, **Journal of Service Management**, v. 30, n. 6, p. 739-765, 2019. Disponível em: <<https://doi.org/10.1108/JOSM-01-2019-0025>>.