

On Your Hands (OnYH)

RESUMO

Pensando na alta precariedade da comunicação microempresário e cliente, foi desenvolvido um *website* denominado *On Your Hands* (OnYH) cujo objetivo principal é ajudar microempresários no agendamento de clientes de forma prática e gratuita, visando uma melhor interação entre eles. Para isso, o site realiza a criação de dois perfis: o perfil comercial para os microempresários programarem os serviços oferecidos, horários de atendimento e localização; e o perfil comum para os clientes realizarem os agendamentos, permitindo uma interação rápida e segura entre as partes. A solução OnYH trabalha com perfis, o que aumenta consideravelmente o campo de atuação do site. O OnYH também é totalmente gratuito e isso o difere dos seus semelhantes. Com a utilização do site, espera-se a diminuição de problemas que podem distanciar os clientes, proporcionando organização, praticidade, divulgação e um bem-estar dos envolvidos.

Palavras-chave: Agendamento, *Website*, Perfil, OnYH.

ABSTRACT

Thinking about the high precariousness of microentrepreneur and client, a website called On Your Hands (OnYH) was developed, whose main objective is to help microentrepreneurs with their schedules in a practical and free way, thereby providing a better interaction with clients. For that, the site creates two profiles: business profile for microentrepreneurs to program the services offered, service schedules and location; and a common profile for customers to complete the scheduling, allowing for quick and secure interaction between the parts. The OnYH solution works with profiles, which greatly increases the field of action of the site. OnYH is also completely free, and this differs from its peers. With the use of the site is expected the reduction of problems that can distance customers, providing organization, practicality, disclosure and welfare of those involved.

Keywords: Scheduling, Website, Profile, OnYH.

1. Introdução

A prática de agendar serviços é um fator muito comum no dia a dia da atual sociedade, seja para uma entrevista de emprego ou para um simples corte de cabelo. Infelizmente as empresas que utilizam serviços como esses não investem para que essa prática se torne proveitosa, levando em consideração os altos índices de insatisfação, por partes dos usuários de tais serviços.

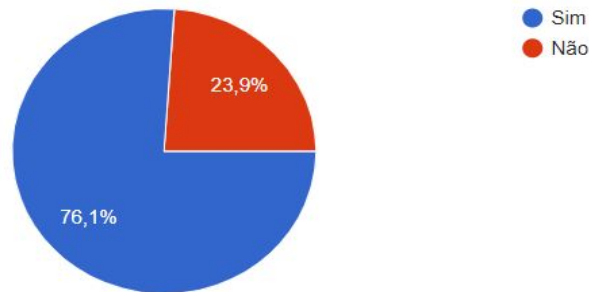
Partindo da observação de microempresários locais, percebeu-se que o problema é ainda maior quando se trata das microempresas, pois, por terem um capital escasso e não investirem em tecnologias, os proprietários acabam fazendo todo o serviço dentro dos seus empreendimentos, o que contribui para ineficiência do produto ofertado, o que pode contribuir para os altos índices de mortalidade empresarial, como o exposto pelo Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (SEBRAE) que aponta que no estado de São Paulo, aproximadamente 1 em cada 4 empresas registradas no CNPJ (Cadastro nacional de pessoa jurídica) fecha antes de completar 2 anos no mercado.

Considerando esses fatores, realizou-se em 2018 uma pesquisa pelos autores deste trabalho através do *Google Forms*, através da qual foram alcançados os seguintes dados: em 2018, do total de 46 pessoas consultadas, 76,1% já sofreram algum problema no ato de agendamento, seja pela demora, praticidade ou pela falta de um conhecimento prévio sobre a qualidade do serviço ofertado (figura 1). Nesta pesquisa também foi mencionado que os agendamentos são realizados através do celular pelo *WhatsApp*, *E-mail* etc. (figura 2), comprovando assim a necessidade de uma ferramenta adequada para esta situação.

Figura 1: Gráfico dos resultados das dificuldades

Você tem dificuldade para fazer esses agendamentos , como enfrentar fila ou uma má informação sobre os horários de atendimento ?

46 respostas



Fonte: Própria

Figura 2: Dados dos meios de agendamento

Quais ferramentas você utiliza para efetuar seus agendamentos ?

40 respostas

Internet
Telefone, WhatsApp
Telefone
Ligando
Celular ,ou ônibus quando há problemas
Nada
telefone celular
Telefone ou por meio físico
WhatsApp, Instagram ou ligação normal
Telefone

Fonte: Própria

Visando uma possível solução para esses problemas, foi criado um *website* denominado de OnYH (*On Your hands*) para atender aos microempresários e seus possíveis clientes, mais precisamente no serviço de agendamento. Inicialmente todos farão um cadastro no site e escolherão o tipo de perfil, por exemplo, os microempresários poderão adicionar fotos de seu estabelecimento, para gerar a noção de ambiente aos seus fregueses e configurar os horários para os possíveis atendimentos, possibilitando aos clientes a escolha do melhor horário para ser atendido. Caso haja algum imprevisto, tanto para o microempreendedor como para o cliente; o atendimento poderá ser cancelado, evitando assim qualquer tipo de constrangimento com relação a essa situação. Além de se configurar como um mecanismo de busca de serviços, tornando possível o cliente encontrar novos estabelecimentos em sua região, o OnYH conta com a geração de uma planilha de atendimentos para organização e documentação dos microempresários.

A solução OnYH diverge dos seus semelhantes pela sua ampla área de atuação, com o uso dos perfis vários seguimentos podem utilizá-lo. Além disso, foi escolhido o desenvolvimento de um *website* para torná-lo acessível para múltiplas plataformas, assim usuários com sistemas operacionais como *Android*, *IOS*, *Windows Phone* etc. poderão acessar o site da mesma forma, aumentando a área de atuação do *site*.

O objetivo geral do projeto é tornar a prática de agendamento mais eficiente, e, conseqüentemente, melhorar a relação entre os microempresários e seus clientes de uma forma eficiente. Visando alcançar o objetivo geral traçado neste projeto de pesquisa, foi desenvolvido um *website* que utilizará um sistema de perfis comerciais e pessoais para solucionar um problema recorrente da atual sociedade mundial.

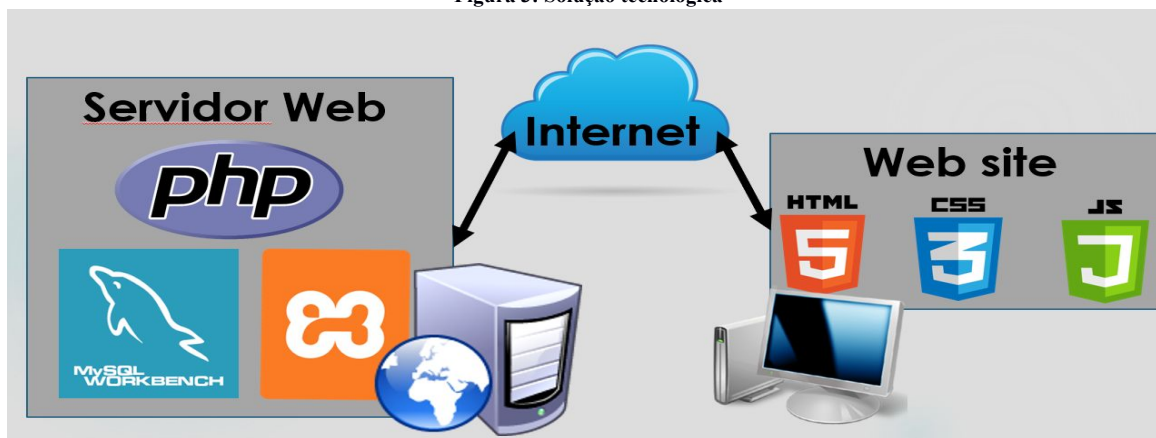
2. Metodologia

No desenvolvimento do site, foram realizadas três atividades principais: procurar aplicações existentes com serviços semelhantes às estabelecidas no OnYH; definir as funcionalidades em geral; e o próprio desenvolvimento do site.

Primeiramente foram explorados serviços desenvolvidos na internet que apresentavam funcionalidades semelhantes ao OnYH, como resultado dessa pesquisa, foram encontrados três sites, o “Trinks”, “Reservio” e o “Vaniday”. Todos eles apresentavam atividades como: agendamento virtual, calendário, reservas mensais, importar e exportar dados e domínio personalizados. Porém os três são pagos pelo usuário, sendo o último estrangeiro, e não possuindo uma diversidade de serviços.

Logo após, foi definida a solução tecnológica do projeto que consiste em uma aplicação cliente-servidor (Figura 3), onde foi utilizado o HTML, (*Hyper Text Markup Language*), para a estruturação do site, utilizou-se o HTML devido à fácil forma de codificação e também por ser totalmente grátis e de código aberto, o CSS (*Cascading Style Sheets*) para a estilização, o Javascript para a animação, o SQL (*Structured Query Language*) para armazenar os dados do usuário e por fim o PHP (*Hypertext Preprocessor*) para a comunicação entre o HTML e o SQL.

Figura 3: Solução tecnológica



Fonte: Própria

Antes de começar a construção, foi definido o modelo de atuação, que consiste em no seguinte: primeiramente o usuário, que pode ser cliente ou empreendedor, cria uma conta; caso ele seja empreendedor, então colocará dados de sua empresa, como os serviços disponibilizados e endereço, se o usuário for um cliente, pode pesquisar os serviços que estão disponíveis em determinada hora.

Por fim, para realizar a fase de desenvolvimento do projeto, foram executadas as seguintes atividades: reunião técnica, que consistiu em definir o que seria feito; criação das telas, que foi realizada com o HTML e CSS; desenvolvimento da função gerar planilha; desenvolvimento do banco de dados, que foi criado a partir do SQL e serviu para o armazenamento dos dados dos usuários, serviços, disponibilidades e agendamentos; desenvolvimento da função cadastrar; desenvolvimento do módulo de agendamento; e por fim, foram feitos os testes no *website*.

3. Resultados e Discussões

Na prática, espera-se que o *website* diminua as altas taxas de insatisfação com os agendamentos, gerando dessa forma uma organização nos horários dos microempresários e agilidade em todo o processo. No desenvolvimento do *site*, foi atingido sua principal funcionalidade, o módulo efetuar agendamento: O agendamento é feito de uma forma simples, rápida e fácil, de forma que os clientes ou usuários em geral, podem escolher o melhor horário dentro do intervalo especificado pelo microempreendedor.

Na tela de agendamento (figura 4), o usuário deve preencher um breve formulário com as informações: serviço a procurar, data inicial e data final resultando a busca das disponibilidades livres no período elencado pelo usuário. Logo após, ele pode escolher o melhor horário clicando nele, como na Figura 4. Além disso, a aplicação pode ser acessada a partir de computadores *desktops*, *smartphones*, o que aumenta consideravelmente sua área de atuação (figura 5).

Figura 4: Tela de Agendamento (usuário comum)

The screenshot shows the OnYH booking interface. On the left is a dark blue sidebar with the OnYH logo and navigation links: Início, Perfil, Termos de uso, Sobre Nós, Pesquisar, and Sair. The main content area is titled "Encontre e agende seus serviços". It features a search bar with a dropdown menu showing "Manicure", input fields for "Dia Inicial" and "Dia Final", and an orange "Buscar" button. Below the search bar, there are two calendar views for the dates 2018-11-21 and 2018-11-22. Each calendar view shows a grid of time slots from 09:00:00 to 19:00:00. The "FIX YOUR HAIR" logo is displayed on the left side of each calendar view.

Fonte: Própria

Figura 5: Tela inicial



Fonte: Própria

Por fim, a partir da observação das figuras é possível identificar a facilidade de manuseamento das funcionalidades. Além disso, o OnYH foi construído visando um melhor acesso para deficientes com problemas de coordenação motora, o que torna sua utilização mais inclusiva.

4. Considerações Finais

O objetivo principal do OnYH é ajudar microempresários na prática de agendamento de forma prática e rápida, proporcionando assim uma melhoria no relacionamento com seus clientes. Além disso, com o sistema de agendamento rápido, a aplicação ganha a capacidade de atender microempresários de diversos ramos, o distinguindo das demais aplicações. Com utilização de perfis, a solução OnYH estabelece uma comunicação automática e segura entre as partes, tornando a prática de agendamento dos serviços uma tarefa simples para ambas as partes; e a criação do site aponta para a superação dos objetivos previstos.

Apesar de funcional, a solução OnYH nas suas versões futuras, poderá ser implementada com múltiplas funcionalidades, sendo elas: um sistema de promoções automático, no qual aumentaria o fluxo de acessos, e consequentemente a divulgação dos estabelecimentos; um sistema de avaliação dos serviços, criando uma base de dados que auxiliarão os usuários na escolha dos estabelecimentos; e por fim um *chat*, possibilitando assim uma maior interação entre as partes.

Por fim, com o desenvolvimento deste projeto, os componentes ampliaram os conhecimentos sobre as relações entre empresa e clientes, concluindo que este segmento é extremamente importante para o crescimento do microempresário, ainda mais como se considera a importância das micro e pequenas empresas para o desenvolvimento do país, uma vez que elas são responsáveis por 72% dos empregos formais, segundo o panorama SEBRAE, de maio de 2018.

REFERÊNCIAS

MILANI, A. **Construindo Aplicações Web Com PHP e MySQL**. São Paulo: Novatec, 2010.

RESERVIO. **Sistema gratuito para agendamento on-line – Reservio**. Disponível em:

<https://www.reservio.com.br/lp/sistema-para-agendamento-online/?utm_source=Search&utm_medium=ppc&utm_adgroupid=44214150161&utm_term=reservio&trc_p=&trc_cr=236311362650&trc_cp=reservio_pt-br&gclid=CjwKCAiAz7TfBRAKEiwAz8fKOF0kLndMppFD0ea_nJIWdcHQUES2Ti_Cr0RzqWRzs86_eTCn0kbawxxoCxi4QAvD_BwE>. Último acesso em: 15 de novembro de 2018.

SEBRAE. **Panorama dos Pequenos negócios 2018**. Disponível em: <https://m.sebrae.com.br/Sebrae/Portal%20Sebrae/UFs/SP/Pesquisas/Panorama_dos_Pequenos_Negocios_2018_AF.pdf>. Último acesso em: 9 de outubro de 2019.

TRINKS. **Trinks: Sistema de gestão para salão e para cliente marcar hora online**. Disponível em: <<https://www.trinks.com/>>. Último acesso em: 15 de novembro de 2018.

VANIDAY. **Vaniday**. Disponível em: <<https://www.vaniday.com.sg/>>. Último acesso em: 15 de novembro de 2018.

ZARLENGA, Aretha. **Panorama Sebrae Maio/2018**. Disponível em: <http://datasebrae.com.br/wp-content/uploads/2018/06/Panorama-Sebrae_052018.pdf>. Último acesso em: 9 de outubro de 2019.