

## ACHAKI – O GERENCIADOR DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

Guilherme Henrique Nicula Nascimento  
Graduando em Engenharia de Software – Uni-FACEF  
guinicula@gmail.com

Prof. Me. Carlos Alberto Lucas  
Docente do Departamento de Computação do Uni-FACEF  
projetos@profcarloslucas.com.br

### Resumo

A partir de conversas com amigos e familiares foi constatado que a maioria destas pessoas apresentaram uma queixa no momento de escolher e agendar um determinado serviço com profissionais autônomos, evidenciando as dificuldades enfrentadas como confiabilidade e qualidade do serviço. Diante desse cenário, o objetivo deste projeto foi criar um protótipo de aplicativo que atenda às necessidades identificadas pelos usuários. A análise dos dados foi conduzida de forma qualitativa, buscando interpretar os resultados de maneira a compreender não apenas os números, mas também os sentimentos e percepções dos envolvidos. Como resultado desse trabalho tivemos a elaboração de um protótipo de aplicativo que teve como objetivo auxiliar os usuários, bem como os próprios prestadores de serviços.

**Palavras-chave:** Aplicativo. Prestadores. Serviços. Solução. Tecnologia. Usuários.

### Abstract

*From conversations with friends and family, it was found that the majority of these people filed a complaint when choosing and scheduling a certain service with independent professionals, highlighting the difficulties faced in terms of reliability and quality of the service. Given this scenario, the objective of this project was to create an application prototype that meets the needs identified by users. Data analysis was conducted quantitatively, seeking to interpret the results in order to understand not only the numbers, but also the feelings and perceptions of those involved. As a result of this work, we developed an application prototype that aimed to help users, as well as the service providers themselves.*

**Keywords:** Application. Providers. Services. Solution. Technology. Users.

### Introdução

A crescente demanda por soluções tecnológicas no mercado de prestação de serviços destaca a importância de desenvolver ferramentas que otimizem a interação entre usuários e prestadores de serviços. No cenário atual, encontramos dificuldades como o agendamento de serviços, a efetivação do pagamento de forma online e o controle da agenda de horários, muitas vezes sendo utilizados métodos manuais e pouco práticos.

O problema deste artigo é sintetizado da seguinte forma: como oferecer uma solução tecnológica que facilite o agendamento e pagamento de serviços e o controle de agendas por parte dos prestadores de maneira eficaz e simplificada?

Para responder esta questão, o projeto de prototipação foi desenvolvido com base em uma análise detalhada do mercado e nas principais necessidades dos usuários.

Os objetivos deste projeto são: 1) Desenvolver um sistema de agendamento de serviços online; 2) Implementar uma funcionalidade de pagamento online, garantindo a segurança e a praticidade da transação; 3) Disponibilizar uma agenda digital que possibilite aos prestadores de serviços organizarem seus horários e apresentá-los aos usuários em tempo real; e 4) Criar uma interface intuitiva e de fácil navegação, que favoreça a experiência do usuário e o gerenciamento eficiente por parte dos prestadores.

Para alcançar esses objetivos, a metodologia utilizada inclui uma abordagem teórica fundamentada em princípios de design de interação, usabilidade e psicologia das cores, os fundamentos da Engenharia de Software, além de uma pesquisa de campo realizada por meio de questionários.

Esses instrumentos de coleta de dados foram aplicados tanto a usuários quanto a prestadores de serviços, permitindo a identificação das principais “dores” do mercado e a validação das soluções propostas.

Este projeto é uma extensão da documentação criada no 3º semestre, por um grupo formado na disciplina de Engenharia de Software I, composto por Ygor Taveira, Yuri Fernandes, Lucas Silveira e Guilherme Nicula. O objetivo principal é a prototipação de um aplicativo para prestadores de serviços, sendo essa documentação aproveitada, parcialmente, no desenvolvimento deste trabalho de conclusão de curso (TCC).

## **1-A importância da Tecnologia atualmente**

Cada vez mais a tecnologia vem se tornando um diferencial em todos os segmentos, proporcionando e provocando uma enorme diferença nos processos organizacionais (WENI, 2023).

### **1.1-Introdução às Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC) e a Interação Humano-Computador (IHC)**

As Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC) e a Interação Humano-Computador (IHC) são áreas de estudo interconectadas que desempenham um papel vital na sociedade contemporânea.

A importância das TICs e a IHC em todos os segmentos têm sido impactantes, pois transformaram o cenário dos processos empresariais ao permitir o acesso a recursos digitais (ADAFACE, 2023). Essas tecnologias facilitam o acompanhamento individualizado e a personalização dos processos, potencializando a capacidade e qualidade dos produtos.

No que diz respeito à comunicação, a evolução destas tecnologias revolucionou a forma como nos comunicamos, através das redes sociais, e-mails, aplicativos de mensagens instantâneas e chatbots, que são exemplos de como a tecnologia alterou a interação entre indivíduos e organizações. Esses avanços contribuem para uma comunicação mais eficiente e colaborativa (CROWDBOTICS, 2023).

No ambiente de trabalho, estas tecnologias também proporcionam ferramentas que aumentam a produtividade e reduzem custos, como o gerenciamento de tarefas, a comunicação interna e externa, as vendas online e os sistemas de relacionamento com cliente que são essenciais para o crescimento dos negócios na era digital.

A transição para uma sociedade pós-industrial é marcada pela predominância dos serviços e da informação sobre a produção industrial. Nesse contexto, a tecnologia e o conhecimento técnico-científico assumem um papel central, redefinindo as estruturas sociais e as relações de poder (REDALYC, 2023).

Em resumo, as TICs e a IHC são fundamentais para o desenvolvimento e aprimoramento de diversos setores da sociedade, promovendo a inclusão, a eficiência e a inovação.

## 1.2- Aplicativos Móveis e Serviços Autônomos

No desenvolvimento de aplicativos, a utilização eficaz de princípios de TICs e a IHC são fundamentais para a eficiência e eficácia da solução.

Estes aplicativos não apenas facilitam serviços, mas também estão alinhados com as melhores práticas de design e usabilidade que definem a qualidade da experiência do usuário (CROSFTEN, 2023).

Primeiramente, a usabilidade em aplicativos móveis é crucial e deve ser abordada desde a fase inicial do design. Isso inclui a criação de interfaces que são intuitivas e fáceis de navegar. A implementação de um design simples e coerente ajuda os usuários a entenderem rapidamente as funcionalidades do aplicativo, o que é essencial para a retenção de usuários e a redução da taxa de abandono.

Estratégias como a simplificação de estética e a consistência visual são fundamentais para a criação de produtos digitais que não apenas atraem, mas também retêm os usuários.

Além disso, o *feedback* efetivo é um componente vital do design de interação, garantindo que os usuários recebam confirmações claras de suas ações, o que pode significativamente aumentar a confiança e a satisfação do usuário. Isso inclui desde animações até respostas que confirmam interações.

Outro aspecto importante, é a otimização do *design* para dispositivos variados, garantindo que a experiência do usuário seja consistente em todos os tamanhos de telas e orientações, o que é essencial para alcançar uma ampla base de usuários.

Por último, as práticas de teste de usabilidade, como os testes remotos e exploratórios, são fundamentais para refinar continuamente a interface do usuário. Esses testes ajudam a identificar e corrigir problemas antes que eles afetem os usuários finais, assegurando que o aplicativo seja eficiente e prazeroso de usar.

Ao adotar essas práticas e princípios, o desenvolvimento de aplicativos não apenas segue as tendências atuais em TICs e IHC, mas também estabelece uma base sólida para a inovação contínua e o sucesso no mercado altamente competitivo.

de aplicativos móveis.

### 1.3-Considerações sobre Design e Usabilidade

Ao abordar o design e a usabilidade de aplicativos, é importante aplicar princípios avançados de design de interface e experiência do usuário em IHC. Estes princípios garantem que os sistemas sejam não apenas utilizáveis, mas também intuitivos e eficientes.

Um dos princípios fundamentais é a simplicidade, que visa reduzir a desordem visual e facilitar a navegação do usuário. Isto é alcançado através de um design minimalista, que enfoca apenas os elementos essenciais, facilitando aos usuários encontrar o que precisam sem distrações.

Além disso, a consistência em elementos de design, como cores, tipografia e *layouts*, ajuda a criar uma experiência de usuário coesa e familiar, o que é muito importante para a confiança e a eficiência do usuário (GUVI, 2024). A consistência também ajuda na criação de uma linguagem visual que os usuários podem aprender rapidamente e aplicar de forma previsível em toda a interação com o aplicativo.

O *feedback* é outro aspecto crítico, permitindo aos usuários saberem que suas ações foram reconhecidas pelo sistema. Isso inclui *feedbacks* visuais sobre ações, como carregar barras ou animações, que são essenciais para prevenir confusão e ansiedade durante o uso do aplicativo.

Por fim, a pesquisa e o teste contínuo com usuários reais são indispensáveis. Estes testes não apenas revelam problemas de usabilidade, mas também fornecem *insights* valiosos que podem ser usados para melhorar o design de forma iterativa. As sessões de teste de usabilidade e as entrevistas com usuários são técnicas de pesquisa de UX que ajudam a entender profundamente as necessidades e comportamentos dos usuários, levando as soluções de design mais eficazes.

Ao incorporar esses princípios avançados de IHC e UX, os desenvolvedores do projeto podem criar aplicativos que não apenas atendem às necessidades dos usuários, mas também proporcionam uma experiência agradável e eficiente (DIO, 2023).

O desenvolvimento de aplicativos reflete uma tendência contemporânea no campo das TIC e IHC, áreas que estão cada vez mais focadas em oferecer soluções inovadoras que respondam às necessidades cotidianas e aos desafios do mercado de trabalho. A literatura em IHC e design de UX, reforçada por estudos recentes, enfatiza a importância de criar interfaces que não apenas resolvam problemas, mas que também promovam uma experiência de usuário satisfatória e intuitiva.

Os princípios de design de interação, como a simplicidade, a consistência e a relevância do *feedback* ao usuário, são essenciais para o sucesso desses aplicativos. Esses conceitos são amplamente discutidos em publicações acadêmicas e recursos profissionais, destacando que um bom *design* de interação pode

umentar significativamente a eficiência e a satisfação do usuário, além de reduzir erros e melhorar a acessibilidade (GUVI, 2023).

Além disso, a integração de práticas de pesquisa de UX, como testes de usabilidade e análise de interação, é fundamental para garantir que os aplicativos atendam efetivamente às necessidades dos usuários. Essas metodologias permitem que designers e desenvolvedores compreendam melhor os comportamentos e as expectativas dos usuários, levando a melhorias iterativas que refinam o produto.

Portanto, a aplicação de teorias e práticas robustas em TIC e IHC ao desenvolvimento de aplicativos não apenas alinha esses projetos com as tendências atuais, mas também estabelece uma base sólida para inovação e sucesso contínuo no mercado competitivo de tecnologia.

Este alinhamento estratégico com as tendências modernas de design e interação garante que tais sistemas sejam não apenas funcionais, mas também centrados no usuário, facilitando uma melhor integração no cotidiano dos usuários e no ambiente de trabalho.

## 2-Resultados de Análise e Projeto

A análise de mercado foi essencial para a criação do projeto, pois com ela foi possível identificar as necessidades e expectativas dos usuários, além de avaliar a concorrência e as tendências do setor.

### 2.1-Análise de Mercado

Para coletar os dados, foi necessário fazer uma pesquisa dentro do mercado. Essa pesquisa foi feita pesquisando aplicativos já existentes nesse ramo ou aplicativos com a mesma base de seguimento. Para começar a análise de mercado, foi feita uma Matriz SWOT, pois é possível identificar pontos fortes e fracos que precisam de mais atenção.

**Figura 01: Matriz SWOT**

SWOT		
	FATORES POSITIVOS	FATORES NEGATIVOS
FATORES INTERNOS	INOVADOR	CONFIABILIDADE
	PRÁTICO	DIVERSIDADE
	BOA PROPOSTA	-
FATORES EXTERNOS	GRANDE MERCADO	VISIBILIDADE
	EXPANSÃO DE CLIENTES	PLÁGIO
	PIONEIRO	GOOGLE

**Fonte: os autores**

Para sanar os fatores negativos indicados como problemas, foi feita uma pesquisa aberta com possíveis usuários, tanto prestadores, quanto usuários comuns.

Essa pesquisa foi feita com a intenção de entender qual o diferencial que o usuário está buscando no momento de procurar um serviço pela internet. A pesquisa foi feita por um formulário do google, e por ela foi possível entender e classificar as maiores dores existentes no mercado atualmente.

O resultado da pesquisa apresenta um cenário onde, o que o usuário mais sente falta no mercado atual é a opção de poder marcar o seu serviço, realizar o pagamento de forma *online* e a opção de poder conversar com o prestador de serviços por meio de *chat*.

Do mesmo modo, essa pesquisa também foi realizada com prestadores de serviços autônomos, como cabelereiros e dentistas. Assim como os usuários, os prestadores também têm algumas dores no mercado atual, e a maior dor captada na pesquisa foi a agenda dos clientes.

Muitos prestadores hoje em dia ainda utilizam uma agenda física para marcar horários, o que deixa o trabalho mais demorado, visto que o prestador demanda um bom tempo para a organização desta agenda.

Nessa pesquisa foi questionado ao prestador se ele teria interesse na utilização de um aplicativo em seu estabelecimento, e os resultados foram positivos.

## **2.2-Definição dos requisitos e funcionalidades**

A definição dos requisitos é um processo fundamental para a criação do projeto, pois fica estabelecida as bases sobre as quais o projeto será construído. Para desenvolver os requisitos, foi utilizado toda a pesquisa de mercado, para que dessa forma, seja implementada as funcionalidades essenciais para o atual mercado, para que assim, atenda as expectativas dos usuários e aos padrões de qualidade do mercado.

Esses são alguns dos requisitos funcionais desenvolvidos para o projeto, que são algumas funcionalidades que o projeto vai oferecer para seus usuários e prestadores.

**Figura 02: Requisitos funcionais e não funcionais**

<b>ID: RF01</b>	
Escolher tipo de usuário	
Descrição →	O sistema deverá solicitar uma opção de escolha para que o usuário defina como atuará no sistema
Categoria → Evidente	Prioridades: Essencial
Informação →	A opção deverá ser solicitada para todos os usuários que adquirirem o software. Solicitando assim se deverá ser usuário ou prestador.
Regra de Negócio →	RN01 - O sistema não poderá permitir o avanço de etapa sem que o usuário defina sua forma de atuação no sistema.
<b>ID: RF02</b>	
Cadastrar usuário	
Descrição →	O sistema deverá solicitar uma entrada de dados para cadastro e validação do usuário.
Categoria → Evidente	Prioridades: Essencial
Informação →	O cadastro do usuário será realizado por todas as pessoas que adquirirem o software. O sistema deverá cadastrar o nome, CPF, endereço, e-mail, telefone e senha. O cliente terá que escolher, se deseja notificações de promoções ou não
Regra de Negócio →	RN02 - O sistema não poderá permitir o cadastro de um usuário já existente, o CPF, o endereço e e-mail deverão ser obrigatoriamente preenchidos.
<b>ID: RF03</b>	
Realizar Login	
Descrição →	Para utilizar o sistema cada usuário deve realizar o seu login no menu inicial
Categoria → Evidente	Prioridades: Importante
Informações →	Será necessário o preenchimento do nome de usuário ou e-mail e senha.
Regra de Negócio →	Não possui

ID: RF05	
Descrição →	Inserir Informações Profissionais O prestador deverá inserir suas informações profissionais de seu trabalho ou estabelecimento
Categoria → Evidente	Prioridades: Essencial
Informações →	O prestador deve inserir dados profissionais, tais quais: CNPJ, nome da empresa, fotos do seu estabelecimento, certificados (caso haja), qualificações, endereço, deve selecionar uma das opções: se atende em um local desejado pelo cliente ou apenas no estabelecimento e por último deve fornecer formas de contato como e-mail e telefone profissionais. Nesta etapa, o prestador pode marcar ou não a opção de ser notificado a cada serviço agendado
Regra de Negócio →	RN05 – O sistema torna obrigatório o fornecimento das informações, sendo assim, caso não seja fornecido não será avaliado.
ID: RF06	
Descrição →	Disponibilizar Horários O prestador deverá inserir sua disponibilidade de horários semanalmente, para que o cliente consiga realizar um agendamento
Categoria → Evidente	Prioridades: Essencial
Informações →	O prestador irá fornecer seus horários disponíveis para realizar serviço, de maneira na qual ele marcará os horários como ocupados ou livres, abrindo espaço para o cliente tomar liberdade de agendar um horário para que o serviço seja feito.
Regra de Negócio →	RN06 – O serviço não será realizado caso não haja um agendamento contabilizado.
ID: RF07	
Descrição →	Agendar Horário Aqui mostra a disponibilidade de horários que o cliente pode escolher
Categoria → Evidente	Prioridades: Essencial
Informações →	O cliente terá a opção de agendar seu próprio horário, e será solicitado se desejado ir até o estabelecimento ou receber o prestador em um local desejado (quando houver a opção)
Regra de Negócio →	RN07 – O sistema irá ocupar o horário escolhido pelo cliente com a suas informações pessoais

<b>ID: RF08</b>	<b>Escolher Meio de Pagamento</b>
Descrição →	Aqui irá aparecer as formas de pagamento aceitáveis para o cliente escolher
Categoria → Evidente	Prioridades: Essencial
Informações →	O cliente deverá selecionar entre o pagamento online (pix ou cartão) ou se irá pagar pessoalmente em dinheiro, e terá a opção de desejar ser lembrado com uma notificação em seu celular no dia do serviço marcado.
Regra de Negócio →	RN08 – O sistema deverá disponibilizar um método seguro de transações bancárias
<b>ID: RF09</b>	<b>Comunicar com o Prestador</b>
Descrição →	Em caso de dúvida nosso sistema disponibiliza o chat para a justificativa da mesma
Categoria → Evidente	Prioridades: Essencial
Informações →	O cliente poderá entrar em contato com o prestador a qualquer momento para tirar dúvidas com ele, haverá uma janela para abertura de chat no mesmo local que mostra os dados profissionais do prestador.
Regra de Negócio →	RN09 – O sistema terá o controle de mensagens enviadas pelos usuários e prestadores, evitando assim mensagens ofensivas
<b>ID: RF10</b>	<b>Confirmar Pagamento</b>
Descrição →	Aqui haverá a confirmação do pagamento caso ele seja online
Categoria → Oculto	Prioridades: Essencial
Informações →	O banco do cliente retornará à confirmação do pagamento realizado
Regra de Negócio →	RN10 – O sistema não permitirá o agendamento de horário sem a confirmação de pagamento
<b>ID: RF11</b>	<b>Avaliar o Serviço do Prestador</b>
Descrição →	Aqui o sistema disponibilizara uma avaliação para que o cliente preencha caso deseje
Categoria → Evidente	Prioridades: Desejável
Informações →	O cliente irá avaliar o serviço prestado, dando de zero a cinco estrelas, e poderá fazer comentários. Não será obrigatório.
Regra de Negócio →	RN11 – Não Possui

ID: RNF19	IHC
Descrição →	Software limpo e claro para que o usuário possa acessar facilmente
Categoria → Oculto	Prioridades: Essencial
Informações →	HTML e CSS
Regra de Negócio →	Não possui
ID: RNF20	Responsividade
Descrição →	O aplicativo deve se adaptar os diferentes tamanhos de telas
Categoria → Oculto	Prioridades: Essencial
Informações →	Smartphone, tablets e outros
Regra de Negócio →	Não possui

Fonte: os autores

### 2.3-Prototipagem e design de interface

A prototipagem e o *design* são peças muito importantes no desenvolvimento de um projeto, pois garantem que a usabilidade e a experiência do usuário sejam priorizadas (SARAIVA, 2023).

O foco do projeto foi criar uma interface intuitiva e visualmente atraente, que não apenas atendesse às necessidades dos usuários e prestadores, mas também facilitasse a interação entre eles.

A usabilidade é um dos pilares do *design* de interface, e a abordagem do projeto foi orientada por princípios de simplicidade e clareza, visto que o público-alvo são usuários mais simples e prestadores autônomos de pequeno e médio porte.

A interface foi projetada permitindo que os usuários naveguem facilmente pelas funcionalidades do aplicativo. O layout é organizado de maneira lógica, com informações agrupadas de forma que o usuário possa encontrar rapidamente o que está buscando. Os elementos de interação como botões e menus, foram cuidadosamente posicionados para minimizar o esforço necessário para realizar ações, como agendar um serviço ou enviar uma mensagem ao prestador de serviços.

Para os prestadores de serviços, a interface foi projetada para simplificar a gestão de horários disponíveis. A funcionalidade de disponibilização de horários permite que os prestadores atualizem suas agendas de forma rápida e eficiente, reduzindo a dependências de métodos tradicionais, como agendas físicas. Isso não apenas economiza tempo, mas também melhora a experiência do cliente, que pode visualizar a disponibilidade em tempo real e agendar serviços de maneira mais prática.

## 2.4-Paleta de cores

A escolha da paleta de cores de um aplicativo vai além do aspecto estético, ela é essencial para criar a atmosfera certa e influenciar a percepção e o comportamento dos usuários. No projeto, a paleta de cores escolhida – rosa, roxo e lilás – foi pensada estrategicamente para evocar emoções e sensações que reforçam a proposta do aplicativo.

O rosa, em suas diferentes tonalidades, é uma cor amplamente associada a sentimentos de carinho, compaixão e cuidado. Esses atributos são especialmente relevantes em aplicativos que lidam com interações pessoais, pois criam uma sensação de acolhimento e cuidado.

Do ponto de vista psicológico, o rosa é uma cor que pode reduzir o estresse e transmitir uma sensação de segurança, incentivando os usuários a se sentirem mais à vontade durante a navegação. Ao usá-la no *design*, cria-se uma atmosfera amigável que facilita a conexão emocional entre o usuário e o serviço.

O roxo tem uma conotação de sofisticação, criatividade e sabedoria, sendo frequentemente utilizado para transmitir uma sensação de exclusividade e inovação. Na psicologia das cores, o roxo é conhecido por estimular a imaginação e a introspecção, o que pode ser uma escolha eficaz para um aplicativo que busca diferenciar por seu *design* inovador e soluções criativas.

A cor lilás, uma variação leve do roxo, é comumente relacionado à serenidade, paz e tranquilidade. Sua presença na paleta de cores do projeto tem o papel de suavizar a experiência visual, criando um ambiente calmante que promove o bem-estar. Estudos psicológicos sugerem que o lilás pode diminuir a ansiedade, o que torna uma sábia escolha para o projeto.

A psicologia das cores tem sido amplamente estudada no campo do *design* de interfaces, e suas implicações vão além do simples agrado visual.

As cores podem influenciar diretamente como os usuários percebem a marca, o serviço e o próprio ambiente digital. No caso deste projeto, a combinação de rosa, roxo e lilás foi cuidadosamente escolhida para aumentar a atratividade visual, criar uma experiência emocional positiva e promover a confiança e o profissionalismo.

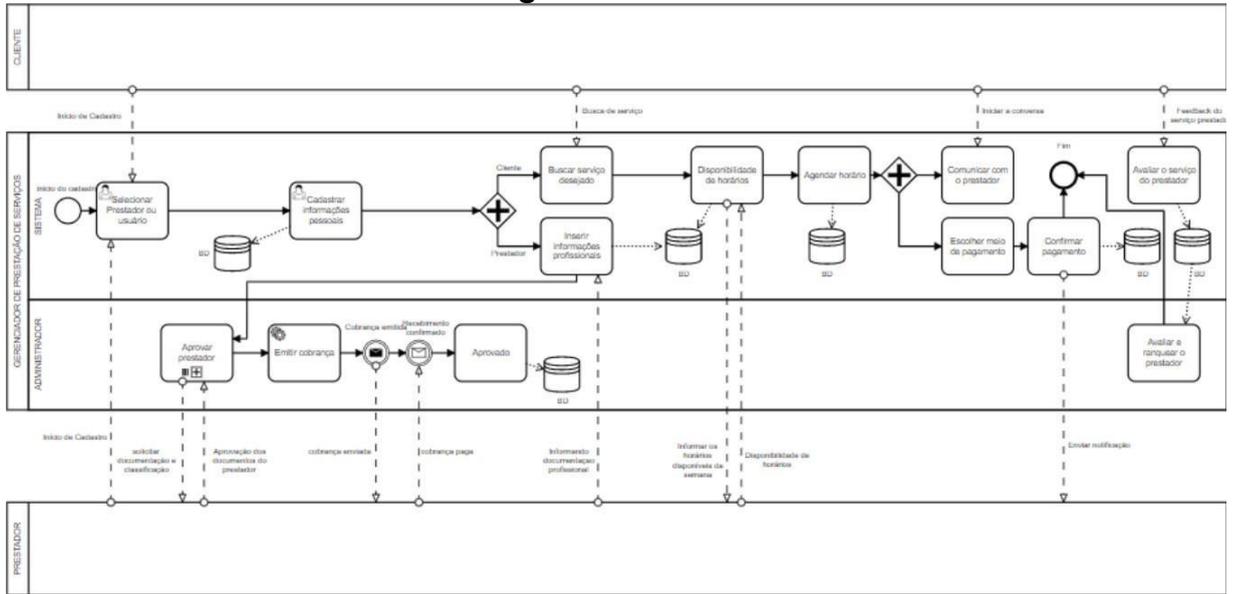
## 3-Engenharia de Software

Segundo Pressman, a Engenharia de Software é uma área de atuação que se concentra na aplicação sistemática de princípios de engenharia no desenvolvimento de software. Abrangendo análise, projeto, implementação, testes e manutenção de sistemas de software para garantir que sejam entregues produtos de alta qualidade, dentro do prazo e do orçamento estabelecidos.

### 3.1- Notação de Modelagem de Processos de Negócios

A Notação de Modelagem de Processos de Negócios é a tradução de BPMN. É uma linguagem visual criada com o objetivo de representar os processos de negócios de forma facilmente compreensível, rica em detalhes e que utiliza objetos padronizados, como mostrado na Figura 01.

Figura 03: BPMN



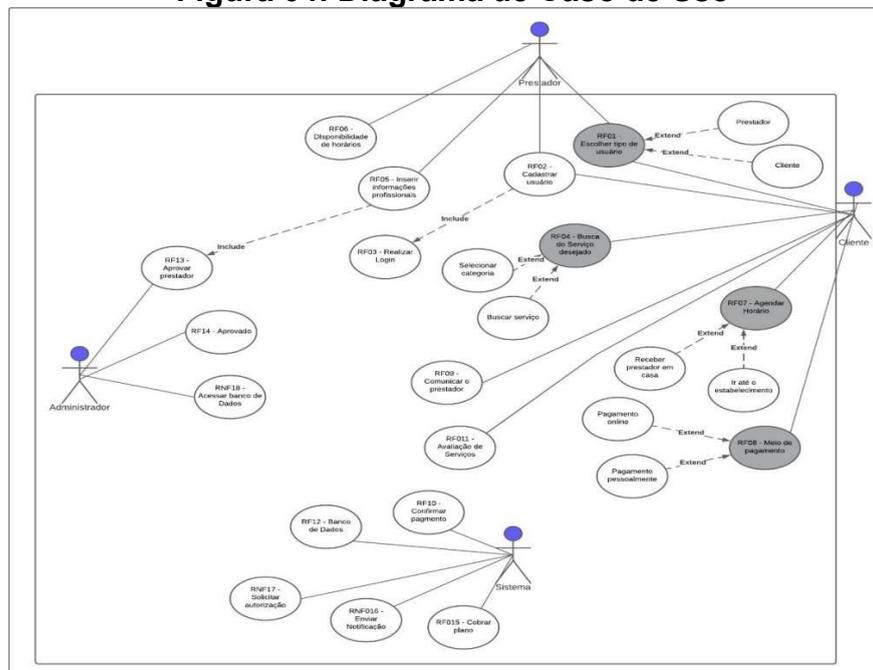
Fonte: os autores

### 3.2-Diagrama de Caso de Uso

Um Caso de Uso é uma interação típica entre um usuário e um sistema. Ele captura alguma função visível ao usuário e, em especial, busca atingir uma meta do usuário.

Assim, um caso de uso pode ser definido como: uma sequência de ações que o sistema executa e produz um resultado de valor para o ator.

Figura 04: Diagrama de Caso de Uso

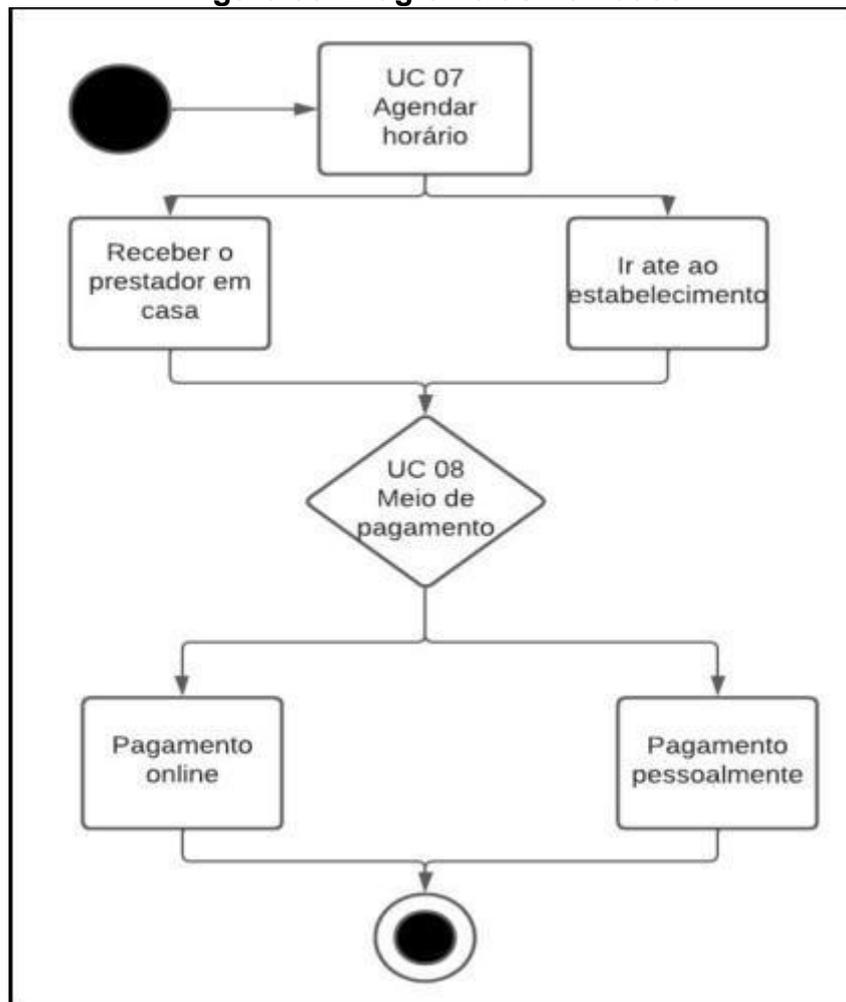


Fonte: os autores

### 3.3-Diagrama de Atividade

Um Diagrama de Atividade fornece uma visualização do comportamento de um sistema descrevendo a sequência de ações em um processo. Os diagramas de atividades são semelhantes a fluxogramas porque mostram o fluxo entre as ações em uma atividade; no entanto, os diagramas de atividades também podem mostrar fluxos paralelos ou simultâneos e fluxos alternativos.

**Figura 05: Diagrama de Atividade**



Fonte: os autores

### 3.4-Prototipação de Telas

Neste projeto de prototipagem de uma aplicação voltada para gestão de processos de prestadores de serviços, a Experiência do Usuário (UX) e a Interface do Usuário (UI) são elementos fundamentais no desenvolvimento. A UX se concentrando na experiência do usuário ao interagir com o protótipo, enquanto a UI foca na interface visual e interativa.

O objetivo é oferecer aos usuários uma experiência agradável e intuitiva, facilitando a navegação, apresentando um *design* visual atrativo e promovendo interações fluidas. Esses elementos atuam como impulsionadores da satisfação, promovendo ainda mais o envolvimento contínuo.

Nessa tela o usuário vai selecionar se é cliente ou prestador para poder seguir para o cadastro ou para o login.

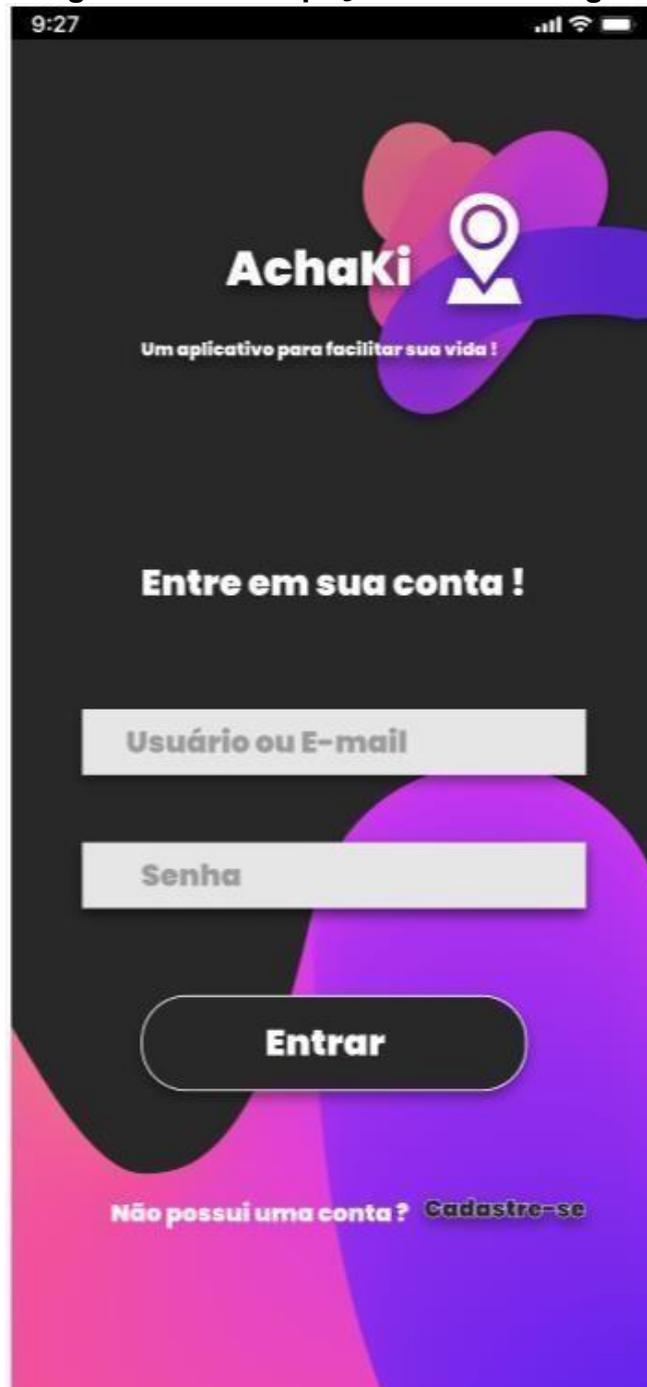
**Figura 06: Prototipação da tela de seleção de login**



Fonte: os autores

Nessa tela o usuário vai digitar o e-mail e a sua senha para poder realizar o login.

**Figura 07: Prototipação da tela de login**



Fonte: os autores

Nessa tela o usuário vai preencher todas as suas informações pessoais para poder realizar o cadastro

Figura 08: Prototipação da tela de cadastro de usuário



A imagem mostra a prototipação de uma tela de cadastro de usuário em um formato de smartphone. O fundo é preto com uma área decorativa na base em tons de rosa e roxo. No topo, há uma barra de status com o horário 9:27 e ícones de sinal, Wi-Fi e bateria. O título principal é "Crie sua conta:" em branco. Abaixo dele, há sete campos de entrada de texto empilhados verticalmente, cada um com um rótulo em cinza: "Nome", "CPF", "Endereço", "E-mail", "Telefone", "Usuário" e "Senha". Na base dos campos, há um botão retangular arredondado com o texto "Cadastrar" em branco. Abaixo do botão, há o texto "Já possui uma conta? Conectar-se" em cinza, onde "Conectar-se" parece ser um link.

Fonte: os autores

Nessa tela o prestador vai preencher as suas informações pessoais e profissionais para poder realizar o cadastro

Figura 09: Prototipação da tela de cadastro de prestador



9:27

## Insira suas informações profissionais:

Nome

Telefone Categoria ▾

Endereço

CNPJ

CPF

Anexar Fotos: 

Nome Fantasia

Anexar Certificado: 

**Confirmar**

Já possui uma conta? [Conectar-se](#)

Fonte: os autores

Nessa tela o prestador vai preencher as informações do seu estabelecimento para poder cadastrá-lo

Figura 10: Prototipação da tela de cadastro de estabelecimento



9:27

## Insira as informações do estabelecimento:

Endereço

Horário de Funcionamento

Informações Adicionais

CNPJ

Especificações Adicionais

Contato

**Confirmar**

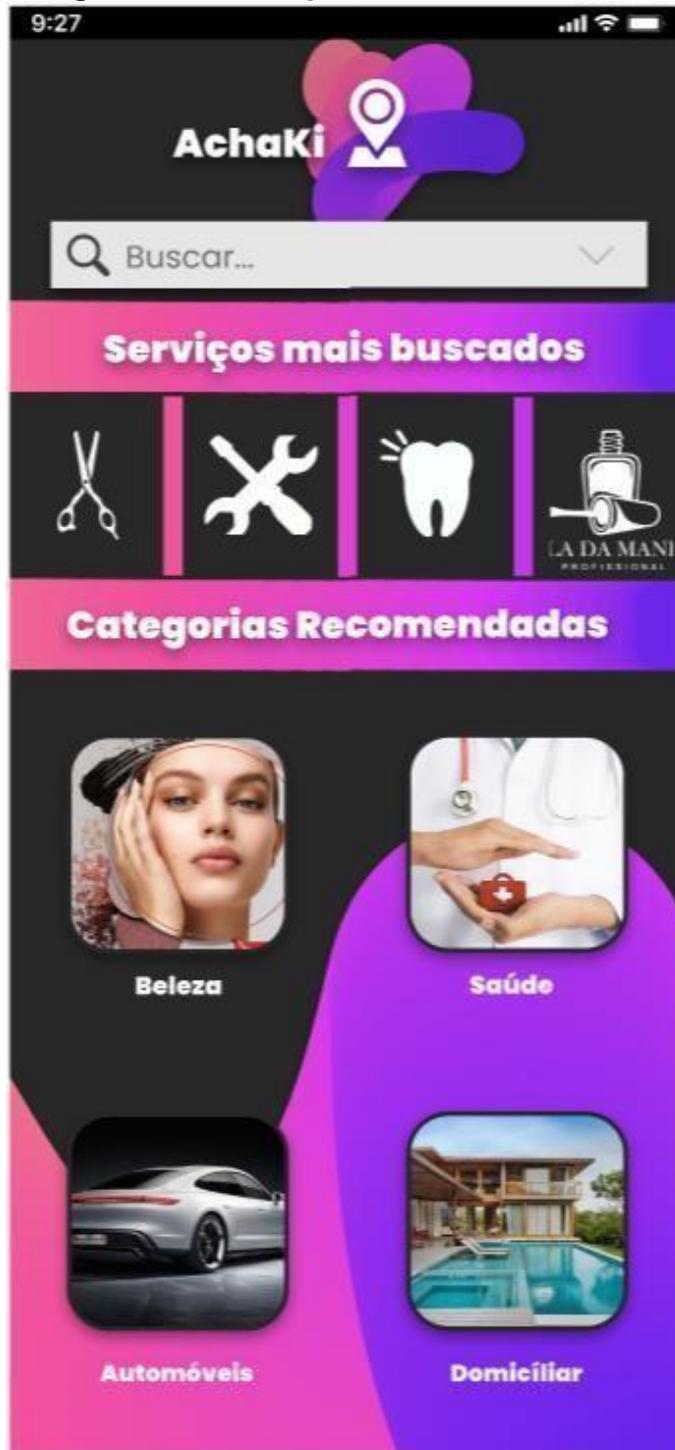
Já possui uma conta? [Conectar-se](#)

The image shows a mobile app prototype for business registration. It features a dark background with a pink and purple gradient at the bottom. The form consists of several input fields: 'Endereço', 'Horário de Funcionamento', 'Informações Adicionais', 'CNPJ', 'Especificações Adicionais', and 'Contato'. A prominent 'Confirmar' button is located at the bottom center. Below the button, there is a link for existing users: 'Já possui uma conta? Conectar-se'. The top of the screen displays the time '9:27' and standard mobile status icons.

Fonte: os autores

Nessa tela o usuário poderá ver os serviços mais buscados e poderá selecionar a categoria de serviço desejada

**Figura 11: Prototipação da tela de início**



Fonte: os autores

Nessa tela o usuário poderá ver as informações do estabelecimento, agendar um serviço e abrir o chat com o prestador

**Figura 12: Prototipação da tela do estabelecimento**



Fonte: os autores

Nessa tela o usuário poderá realizar o pagamento online do serviço que realizou o agendamento

**Figura 13: Prototipação da tela de pagamento**

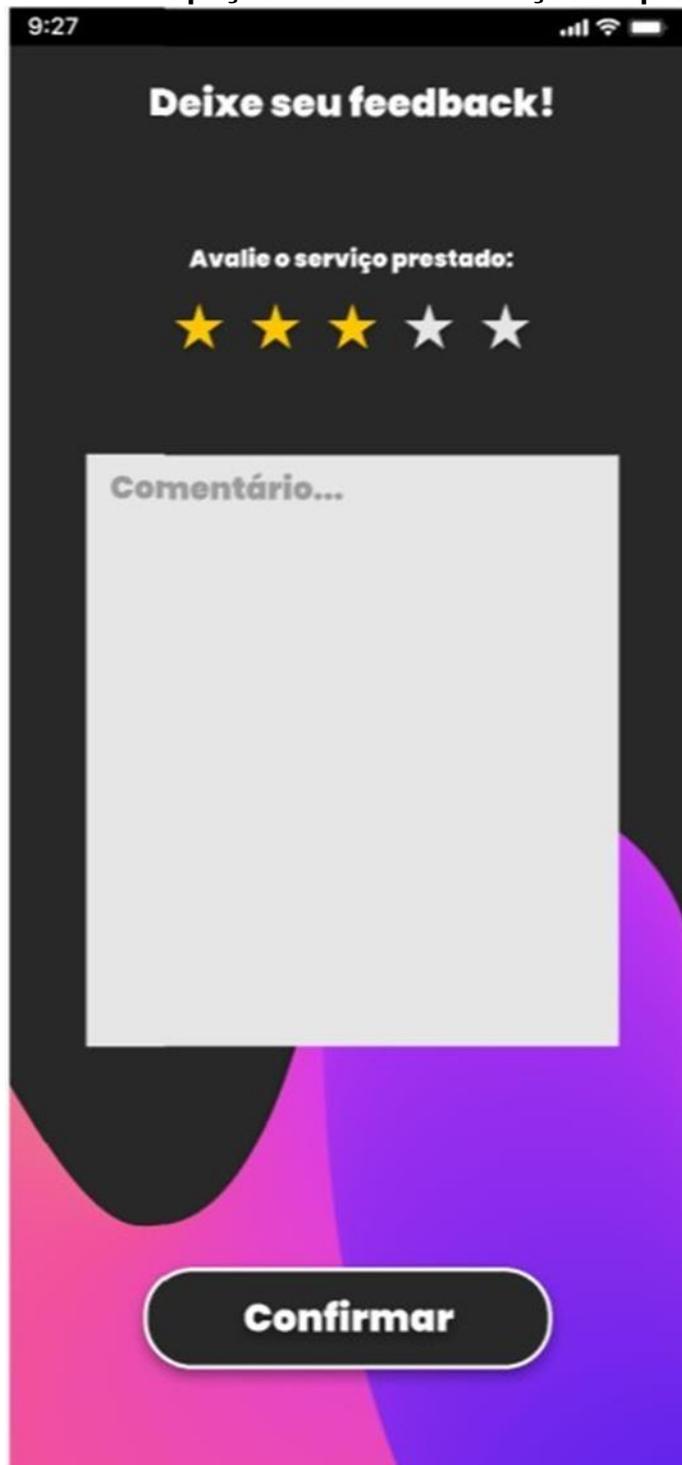


A imagem mostra a prototipação de uma tela de pagamento em um aplicativo móvel. O fundo é preto com uma barra decorativa na base em tons de rosa e roxo. No topo, há um status bar com o horário 9:27 e ícones de sinal, Wi-Fi e bateria. O título principal é "Insira suas informações de Pagamento:". Abaixo dele, há duas opções de pagamento: "Cartão" (selecionada com um botão de rádio) e "Dinheiro". Os campos de entrada são: "Número do Cartão", "Validade" e "CVV" (em campos separados), "Nome (igual no cartão)" e "CPF". Um botão "Confirmar" está no rodapé.

Fonte: os autores

Nessa tela o usuário poderá realizar uma avaliação sobre o prestador após ter realizado o serviço

**Figura 14: Prototipação da tela de avaliação do prestador**



Fonte: os autores

## Conclusão

Este projeto surge como resposta a uma pesquisa que revelou que a maioria das pessoas enfrentam no momento de escolher/contratar um prestador de serviços.

Diante dessa realidade, o objetivo principal foi desenvolver um protótipo de aplicativo para atender às necessidades identificadas pelos usuários.

Para isso, foi adotada uma metodologia de forma qualitativa, buscando interpretar os resultados de maneira a compreender não apenas os números, mas também os sentimentos e percepções dos envolvidos.

Diante desse cenário, tais aplicativos de gestão emergem como uma resposta promissora, oferecendo benefícios como integração aos dispositivos móveis, interatividade, personalização e funcionalidade *offline*. O desenvolvimento desta prototipação foi concebido como uma resposta a essa necessidade e promover uma gestão mais consciente e eficiente dos recursos.

Como proposta futura, o projeto demanda avaliação contínua do protótipo com base no *feedback* dos usuários, além da possibilidade de expansão do aplicativo e parcerias com outras plataformas.

Esse trabalho representa uma iniciativa promissora para enfrentar os desafios passados por muitas pessoas, contribuindo para um dia a dia mais prático.

## Referências

ADAFACE. *O que são habilidades transferíveis?* Disponível em: <https://www.adaface.com/blog/what-are-transferable-skills>. Acesso em: 25 abr. 2023.

CROWDBOTICS. *A Guide to Mobile App Usability Testing: Methods, Tools, and Best Practices*. Disponível em: <https://www.crowdbotics.com>. Acesso em: 25 abr. 2023.

CROSOFTEN. *Usabilidade em aplicativos móveis: O que é e porque é necessária?* Disponível em: <https://crosoften.com/usabilidade-em-aplicativos-moveis-o-que-e-e-porque-e-necessaria/>. Acesso em: 25 abr. 2023.

DIO. *A Importância da Usabilidade em Design de Interfaces de Usuário (UI/UX)*. Disponível em: <https://www.dio.me/news/a-importancia-da-usabilidade-em-design-de-interfaces-de-usuario-uiux>. Acesso em: 25 abr. 2023.

GUVI. *Human-Computer Interaction in UI/UX: A Comprehensive Guide on Effective Designing*. Disponível em: <https://www.guvi.in>. Acesso em: 25 abr. 2023.

REDALYC. *A evolução das Tecnologias da Informação e Comunicação na perspectiva de Touraine, Bell e Castells*. Disponível em: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=325427898003>. Acesso em: 25 abr. 2023.

SARAIVA EDUCAÇÃO. *TICs na educação: o que são, para que servem e exemplos*. Disponível em: <https://blog.saraivaeducacao.com.br/tics-na-educacao/>. Acesso em:

25 abr. 2023.

WENI. *Qual é o impacto da tecnologia na sociedade? Veja 8 exemplos.* Disponível em: <https://weni.ai/blog/impacto-da-tecnologia-na-sociedade>. Acesso em: 25 abr. 2023.