

AGILIZA+: UMA PROPOSTA DE APLICATIVO PARA INTERMEDIÇÃO DE SERVIÇOS URBANOS

Autores: Thalles Jeison da Silva¹;

Brayan Matheus da Silva²

Resumo

O presente artigo apresenta o desenvolvimento do aplicativo Agiliza+, uma plataforma voltada para intermediar a contratação de serviços urbanos, incluindo elétrica, hidráulica, pequenos reparos, aulas particulares, costura e outros. Com o diferencial de ter também um e-commerce integrado para compra dos materiais solicitados em orçamento fomentando o comércio local. O problema identificado é a dificuldade enfrentada pelos consumidores na busca por prestadores confiáveis e pela dispersão de profissionais que desejam ampliar sua clientela.

A metodologia adotada combinou pesquisa bibliográfica, análise de plataformas existentes, design centrado no usuário e elaboração de protótipos de interface. O software desenvolvido oferece funcionalidades como cadastro de usuários, solicitação de orçamentos, avaliação de prestadores, chat integrado e pagamento seguro, com interface intuitiva e acessível.

Exemplos de uso incluem contratação de eletricitista, aulas de música e serviços de costura, demonstrando flexibilidade da plataforma. A análise indica que o Agiliza+ pode gerar impactos positivos econômicos e sociais, facilitando a contratação de serviços, promovendo formalização de profissionais autônomos e aumentando a eficiência do mercado de serviços urbanos.

Conclui-se que a plataforma tem potencial para transformar a dinâmica de prestação de serviços, beneficiando clientes, prestadores e a economia local.

Palavras-chave: Aplicativo. Economia colaborativa. Inovação. Serviços.

¹Cursando Tecnólogo Desenvolvimento de Software Multiplataformas, Fatec Olímpia, thalles.silva7@fatec.sp.gov.br

² Cursando Tecnólogo Desenvolvimento de Software Multiplataformas, Fatec Olímpia, brayan.silva3@fatec.sp.gov.br

Introdução

A sociedade tem passado por transformações profundas devido à digitalização e à economia de serviços. A tecnologia alterou canais de comunicação, métodos de contratação e a forma como consumidores e prestadores se conectam. Entretanto, consumidores ainda enfrentam dificuldades para encontrar prestadores confiáveis, comparar preços e avaliar qualidade. Por outro lado, prestadores autônomos carecem de visibilidade, ferramentas de gestão e formalização.

O Agiliza+ surge como solução inovadora, conectando clientes e prestadores de serviços urbanos de maneira ágil, segura e transparente. A plataforma pretende preencher lacunas do mercado, permitindo solicitações de orçamento, comparações de

propostas, avaliação de prestadores e pagamento seguro, promovendo formalização e eficiência no setor.

Objetivos

Objetivo geral: Desenvolver e apresentar um aplicativo para intermediação de serviços urbanos, promovendo eficiência na contratação e confiança entre usuários e prestadores.

Objetivos específicos:

Identificar dores de clientes e prestadores.

Definir requisitos funcionais e não funcionais do aplicativo.

Propor métricas para avaliação de desempenho e impacto social.

Promover inclusão digital e formalização de prestadores.

Justificativa

A necessidade do Agiliza+ é evidenciada pelo crescimento da economia digital e pela informalidade no setor de serviços. Clientes enfrentam dificuldades para encontrar prestadores confiáveis e comparar preços, enquanto prestadores buscam maior visibilidade e formalização.

A plataforma proporciona cadastro simplificado, solicitação de orçamentos, avaliações detalhadas, chat e pagamento seguro, promovendo impacto econômico e social.

Referencial teórico e trabalhos correlatos

Economia de plataforma e gig economy

A economia de plataforma intermedia transações entre consumidores e prestadores via tecnologia digital. A gig economy envolve trabalhos pontuais, muitas vezes sem vínculo formal. Estudos indicam que essa economia oferece oportunidades, mas também apresenta desafios como precarização do trabalho e necessidade de regulamentação (CASTELLS, 2003; TEIXEIRA et al., 2022).

Plataformas bem-sucedidas combinam interface intuitiva, avaliação de prestadores e funcionalidades que promovem confiança. Chesbrough (2003) enfatiza a inovação aberta, enquanto Tidd e Bessant (2015) destacam a gestão da inovação como fator chave para sustentabilidade.

Plataformas de serviços no Brasil

Aplicativos como GetNinjas e 99Freelas oferecem soluções similares, mas com limitações de cobertura, personalização e segurança. Análises indicam oportunidades de diferenciação: múltiplos orçamentos, credenciamento rigoroso, avaliação detalhada e inclusão de serviços variados, como aulas e reparos domésticos (CAMPOS; GONÇALVES, 2021; SOUZA et al., 2024).

Desafios e oportunidades na digitalização dos serviços urbanos

A digitalização da economia de serviços urbanos apresenta desafios significativos. Um deles é a precarização do trabalho, comum em plataformas de gig economy, onde a remuneração nem sempre é estável e os trabalhadores podem enfrentar sobrecarga sem benefícios sociais (TEIXEIRA et al., 2022). Além disso, há questões de confiança e segurança, pois o cliente precisa ter garantia de que o prestador é qualificado, e o prestador precisa de certeza sobre o recebimento do pagamento.

Por outro lado, oportunidades surgem na formalização de prestadores autônomos, que passam a ter acesso a avaliações e histórico de serviços. Ferramentas digitais também possibilitam análise de dados em tempo real, permitindo ajustes na oferta de serviços, detecção de padrões de consumo e criação de estratégias de marketing personalizadas. Assim, aplicativos como o Agiliza+ não apenas facilitam transações, mas também promovem inclusão digital e fomentam a economia local.

Material e métodos / Desenvolvimento

O desenvolvimento do Agiliza+ adotou abordagem exploratória e qualitativa, combinando pesquisa bibliográfica, análise de plataformas existentes e design centrado no usuário. Foram definidos requisitos funcionais e não-funcionais, priorizando: usabilidade, segurança, escalabilidade e custo reduzido.

Funcionalidades principais

Tabela 1 – Funcionalidades do Agiliza+

Funcionalidade	Descrição
Cadastro de usuários	Registro simplificado de clientes e prestadores, com verificação documental.
Solicitação de orçamentos	Formulário guiado detalhando serviço e permitindo propostas.
Recebimento de propostas	Prestadores enviam orçamentos com prazo e materiais sugeridos.
Comparador de propostas	Interface que compara preço, avaliação, prazo e reputação do prestador.

Funcionalidade	Descrição
Sistema de avaliação	Feedback pós-serviço com notas e comentários.
Chat integrado	Canal direto entre cliente e prestador para negociação.
Pagamento seguro	Integração com gateway para pagamento e retenção até confirmação.

Cenários de uso

Eletricista, encanador, pedreiro: Cliente solicita reparo, define urgência e materiais, recebe 3 propostas, escolhe prestador pelo preço e avaliação, conclui serviço e avalia.

Aulas de música: Usuário busca professor de violão, visualiza horários disponíveis, envia solicitação, compara propostas e agenda aula.

Costureira: Cliente solicita ajuste de roupa, recebe orçamento detalhado, aceita proposta e acompanha via chat.

Descrição de telas

Tela inicial: Login/registro, menu de serviços e busca.

Tela de serviço: Formulário detalhado para solicitação de orçamento, incluindo fotos e descrição.

Tela de propostas: Lista de prestadores com preço, avaliação e prazo. Tela de chat: Comunicação segura e registro de histórico.

Tela de pagamento: Integração com gateway e confirmação após conclusão do serviço.

Perfil de usuários e dores

Tabela 2 – Dores e soluções

Perfil	Dores	Soluções Agiliza+
Cliente	Insegurança, dificuldade de comparar preços, demora na contratação.	Comparador, múltiplos orçamentos, avaliação de prestadores.
Prestador	Baixa visibilidade, risco de inadimplência, informalidade.	Perfil verificado, pagamento seguro, gestão de pedidos.
Comunidade	Fuga de demanda, informalidade econômica.	Promoção de consumo local, formalização de prestadores, relatórios de atividades.

Sustentabilidade e impacto social

Além dos aspectos econômicos, o Agiliza+ pode ter impacto social relevante. A formalização de prestadores e o registro das transações geram maior transparência e permitem que os profissionais acessem linhas de crédito e benefícios previdenciários. A plataforma também estimula a economia local, mantendo recursos circulando dentro do município e fortalecendo pequenos negócios.

Do ponto de vista ambiental, o uso de aplicativos para intermediação de serviços reduz a necessidade de deslocamentos desnecessários, diminuindo emissão de gases poluentes. Adicionalmente, a coleta de feedbacks e avaliações possibilita um monitoramento contínuo da qualidade dos serviços, contribuindo para melhoria constante das práticas dos prestadores e satisfação do cliente.

Expansão para novas áreas de prestadores

Uma das perspectivas estratégicas do Agiliza+ é ampliar o leque de serviços oferecidos, incorporando profissionais de novas áreas, como pedreiros, auxiliares de limpeza, babás, e especialistas em reformas de móveis. A diversificação dos serviços permitirá que a plataforma atenda a uma gama maior de necessidades dos clientes, consolidando-se como referência na intermediação de serviços urbanos.

A inclusão dessas categorias exige planejamento cuidadoso, envolvendo:

Verificação de qualificação e credenciamento: assegurar que prestadores de áreas técnicas, como pedreiros e reparadores de móveis, possuam experiência e certificações necessárias.

Segurança e confiabilidade: garantir que profissionais de contato direto com famílias, como babás e auxiliares de limpeza, passem por checagem de antecedentes e avaliação contínua.

Definição de processos e métricas: estabelecer padrões de atendimento, orçamentos, tempo de execução e avaliação de satisfação do cliente para cada categoria.

Capacitação e suporte: oferecer treinamento digital e orientações para prestadores sobre uso do aplicativo, formalização de serviços e melhores práticas.

Criação de e-commerce: criar um e-commerce que liga os itens pedidos pelos prestadores de serviço a lojas cadastradas no aplicativo, aumentando ainda mais o número de clientes e possibilidades de negócios. Podendo ter opções de entregas ou retirada na loja, e assim fomentando ainda mais o comércio local.

A expansão para essas novas áreas não só aumentará a relevância do Agiliza+ no mercado, como também promoverá inclusão de profissionais autônomos de diversos setores, fomentando a economia local e garantindo mais opções de escolha para os usuários.

Impactos Esperados e Discussão

Benefícios para clientes

Redução do tempo de busca por serviços. Acesso a prestadores confiáveis e avaliados. Comparação de preços, prazos e reputação.

Benefícios para prestadores

Aumento de visibilidade e alcance.

Estabilidade de demanda e formalização. Construção de reputação confiável.

Impacto na economia local

Maior circulação de renda no município. Incentivo à formalização e inclusão digital.

Dados para políticas públicas e capacitação profissional. Tabela 3 – Métricas de avaliação

Métrica	Descrição/Meta
Taxa de conversão	Percentual de solicitações que resultam em contratação (25%).

Tempo médio de contratação	Redução de 30% no tempo de contratação.
Avaliação média do prestador	Nota média $\geq 4.5/5$.
Prestadores formalizados	Cadastros com documentação completa.

Estudos de caso

Caso hipotético 1: Cliente solicitou instalação de luminária; recebeu 3 propostas em 2 horas; contratou prestador com nota 4.8.

Caso hipotético 2: Aluno buscou professor de violão; comparou horários e preços; aula agendada com avaliação positiva.

Caso hipotético 3: Cliente precisou de ajuste em roupa; solicitou orçamento, aceitou proposta com preço competitivo e concluiu pagamento pelo app.

Limitações

O estudo é teórico e propõe funcionalidades; testes reais de campo ainda não foram realizados. Futuras pesquisas devem validar adesão, satisfação e impacto econômico real.

Perspectivas futuras

Futuras implementações do Agiliza+ podem incluir inteligência artificial para sugestão automática de prestadores com base no histórico de solicitações e preferências do usuário, além de algoritmos de precificação dinâmica, que ajustam automaticamente o valor dos serviços conforme demanda e disponibilidade. Outra perspectiva é a integração com pagamentos via PIX e carteiras digitais, tornando o processo ainda mais ágil e seguro. Também a implantação de e-commerce para pedidos dos materiais solicitados pelo prestador, fomentando ainda mais o comércio local, fortalecendo a conexão entre consumidor, fornecedor e comércio.

A expansão para outras cidades e regiões permitirá análises comparativas sobre comportamento do consumidor e eficiência da plataforma, oferecendo insights valiosos para políticas públicas e desenvolvimento urbano sustentável.

Considerações finais

O aplicativo representa mais do que uma solução tecnológica: ele simboliza um movimento de integração, praticidade e desenvolvimento econômico. Sua expansão para novas regiões reforça o compromisso de facilitar a vida do usuário, ao mesmo

tempo em que fomenta o comércio local fortalece a economia comunitária por meio de geração de oportunidades e da valorização dos prestadores de serviços.

No horizonte, a integração de um e-commerce abre possibilidades ainda mais amplas, permitindo que pequenos e médios negócios alcancem novos mercados e se tornem mais competitivos no cenário digital. Além disso, a plataforma pode assumir papel social relevante ao promover ações de capacitação, como cursos livres para novos prestadores e programas de especialização em áreas estratégicas e de maior necessidade de cada município. Dessa forma, o aplicativo não apenas conecta oferta e demanda, mas também impulsiona a qualificação profissional, a inclusão social e o crescimento sustentável.

Assim, consolida-se como uma ferramenta estratégica que alia inovação, impacto social e desenvolvimento regional, projetando um futuro em que a tecnologia se torna instrumento de transformação para pessoas, comunidades e negócios.

Estudos futuros devem incluir protótipo funcional, testes com usuários e análise financeira.

Referências Bibliográficas

CAMPOS, C.; GONÇALVES, M. Da economia GIG à economia de plataforma: a evolução da economia digital no trabalho humano. Revista do TRT-10, 2021.

CASTELLS, M. A sociedade em rede. 6. ed. São Paulo: Paz e Terra, 2003.

CHESBROUGH, H. Open Innovation: The new imperative for creating and profiting from technology. Boston: Harvard Business School Press, 2003.

KOTLER, P.; KELLER, K. Administração de Marketing. 14. ed. São Paulo: Pearson, 2012.

LAMBERTI, J. J.; VEIGA ÁVILA, L.; ROSA, A. Empreendedorismo social: uma análise sistêmica atual. Revista P2P & Inovação, 2024.

SOUZA, A. C. da S. et al. O impacto do crescimento dos autônomos no Brasil. CPS, 2024.

TEIXEIRA, R.; CAMPOS, W. Y. Y. Z.; SOUZA, F. A. S.; FUZYAMA, C. K. Gig economy:

estado da arte sob a ótica das relações de trabalho. Revista de Gestão e Secretariado, v.13, n.4, 2022.

TIDD, J.; BESSANT, J. Gestão da inovação. 5. ed. Porto Alegre: Bookman, 2015.

TAPSCOTT, D. A economia digital: promessa e perigo na era da inteligência em rede. São Paulo: Makron Books, 1996.