

**UNIVERSIDADE ESTADUAL DE PONTA GROSSA
SETOR DE ENGENHARIA, CIÊNCIAS AGRÁRIAS E TECNOLOGIA
DEPARTAMENTO DE ENGENHARIA CIVIL**

**LEONARDO VIVALDI DE ALMEIDA
LUIZ OTÁVIO BADALOTTI MARCONATO**

**SERVIÇOS.COM: PROPOSTA DE PLATAFORMA ONLINE PARA INTEGRAÇÃO
ENTRE CLIENTES E PRESTADORES DE SERVIÇOS DA CONSTRUÇÃO CIVIL**

PONTA GROSSA

2023

**LEONARDO VIVALDI DE ALMEIDA
LUIZ OTÁVIO BADALOTTI MARCONATO**

**SERVIÇOS.COM: PROPOSTA DE PLATAFORMA ONLINE PARA INTEGRAÇÃO
ENTRE CLIENTES E PRESTADORES DE SERVIÇOS DA CONSTRUÇÃO CIVIL**

Trabalho apresentado à disciplina de OTCC como requisito parcial para a obtenção do título de Bacharelado em Engenharia Civil, da Universidade Estadual de Ponta Grossa.

Orientadora: Prof.^a Dr.^a Nisiane Madalozzo Wambier

PONTA GROSSA

2023

**LEONARDO VIVALDI DE ALMEIDA
LUIZ OTÁVIO BADALOTTI MARCONATO**

**SERVIÇOS.COM: PROPOSTA DE PLATAFORMA ONLINE PARA INTEGRAÇÃO
ENTRE CLIENTES E PRESTADORES DE SERVIÇOS DA CONSTRUÇÃO CIVIL**

Este Trabalho de Conclusão de Curso foi julgado e aprovado como requisito para a obtenção do título de Bacharel em Engenharia Civil pela Universidade Estadual de Ponta Grossa.

BANCA EXAMINADORA:

Prof.^a Dr.^a Nisiane Madalozzo Wambier

Departamento de Engenharia Civil – Universidade Estadual de Ponta Grossa

Prof. Dr.^a Eloise Aparecida Langaro

Departamento de Engenharia Civil – Universidade Estadual de Ponta Grossa

Prof. Me. Elias Pereira

Departamento de Engenharia Civil – Universidade Estadual de Ponta Grossa

Ponta Grossa, 13 de novembro de 2023

Dedicamos este trabalho às nossas famílias, que nos apoiaram em toda nossa caminhada, são nossas bases, proporcionando-nos todas as condições para que conseguíssemos chegar nesta etapa tão esperada.

AGRADECIMENTOS

À Deus, que nos auxiliou para que tivéssemos a saúde e determinação necessárias para ultrapassar todos os obstáculos neste caminho, permitindo a conclusão deste trabalho e da graduação.

Aos pais, irmãos e amigos, que nos incentivaram nos momentos difíceis, compreendendo nossa ausência enquanto nos dedicávamos à realização deste trabalho e da graduação.

Aos professores e funcionários da UEPG, que participaram de nosso desenvolvimento acadêmico e profissional com muita competência.

À nossa orientadora Prof.^a Dr.^a Nisiane Madalozzo Wambier, por nos ensinar com tanta dedicação durante os cinco anos de curso, além das orientações necessárias ao desenvolvimento deste trabalho.

“Deixem que o futuro diga a verdade e avalie cada um de acordo com o seu trabalho e realizações. O presente pertence a eles, mas o futuro pelo qual eu sempre trabalhei pertence a mim. ”

Nikola Tesla

RESUMO

A construção civil é um setor fundamental para a economia brasileira, tanto na composição do PIB (Produto Interno Bruto), quanto na absorção de mão-de-obra. Apesar disto, há grande dificuldade de encontrar prestadores de serviço qualificados, e esta falta de qualificação pode ser relacionada como uma das principais causas de manifestações patológicas em construções, devido a falhas executivas, o que acaba gerando insatisfação nos clientes finais. Pensando em uma melhoria nessa questão, o presente trabalho propõe e analisa a viabilidade da criação de uma plataforma *online* de conexão entre prestadores de serviços e possíveis contratantes, a SERVIÇOS.COM. Com a finalidade de adicionar ao projeto as ferramentas necessárias à plataforma, foram feitos estudos de plataformas semelhantes. A partir disto, foi possível desenvolver um layout prévio e gravar um vídeo explicativo, com todas as informações necessárias para o entendimento do público em relação a ideia do projeto. Por fim, foi elaborado um questionário, entregue a todos que assistiram ao vídeo, para obter respostas a respeito da aceitação do público-alvo. Após a análise dos resultados, conclui-se que a plataforma é vista pela grande maioria dos participantes como útil ou muito útil ao mercado da construção civil.

Palavras-chave: construção civil, prestadores de serviços, plataforma *online*.

ABSTRACT

The construction industry is a fundamental sector for the Brazilian economy, both in terms of its contribution to the Gross Domestic Product (GDP) and its absorption of labor. However, there is a significant challenge in finding qualified service providers, and this lack of qualification is one of the main causes of pathological issues in construction, stemming from executive failures, ultimately leading to dissatisfaction among final clients. With the aim of addressing this issue, the present work proposes and evaluates the feasibility of creating an online platform that connects service providers with potential clients, named SERVIÇOS.COM. To equip the project with the necessary tools, studies of similar platforms were conducted. Subsequently, a preliminary layout was developed, and an explanatory video was recorded, containing all the information necessary for the public to comprehend the project's idea. Finally, a questionnaire was prepared and distributed to all those who watched the video to collect feedback on the acceptance of the idea among the target audience. After analyzing the results, it is concluded that the platform is viewed as useful or very useful to the construction industry by the vast majority of participants.

Keywords: civil construction, service providers, online platform.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Incidência das Origens das Enfermidades no Brasil	10
Figura 2 - Anúncios patrocinados OLX.....	22
Figura 3 - Blog na página da OLX.....	22
Figura 4 - Categorias de produtos no site do MercadoLivre.....	23
Figura 5 - Comentários de clientes sobre a plataforma.....	23
Figura 6 - Página inicial da plataforma	27
Figura 7 – <i>Chat online</i>	27
Figura 8 - Página de cadastro e <i>login</i>	28
Figura 9 - Raio de busca	28
Figura 10 – Ferramenta de pesquisa	29
Figura 11- Página de resultados	29
Figura 12 - Página do prestador de serviço	30
Figura 13 - Página “Fique por dentro”	30
Figura 14 - Aba de edição de perfil	31
Figura 15 - QRcode de acesso “Serviços.com - Apresentação da plataforma”.....	31
Figura 16 - Área de atuação dos entrevistados.....	32
Figura 17 - Tempo de atuação dos entrevistados em sua área	32
Figura 18 - Principais meios de busca por prestadores de serviço	33

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	10
1.1	OBJETIVOS	12
1.1.1	Objetivos gerais	12
1.1.2	Objetivos específicos	12
2	REVISÃO BIBLIOGRÁFICA	13
3	METODOLOGIA	16
3.1	ESTUDOS CORRELATOS	16
3.2	LAYOUT E VÍDEO DEMONSTRATIVO	16
3.3	PESQUISA DE ACEITAÇÃO.....	17
4	RESULTADOS E DISCUSSÃO	18
4.1	APRESENTAÇÃO DOS CORRELATOS.....	18
4.1.1	<i>Marktplaces</i>	18
4.1.2	<i>Contrutechs</i>	19
4.1.3	Plataforma de Serviços	20
4.2	PROGRAMA DE NECESSIDADES.....	21
4.3	FUNCIONALIDADES E APRESENTAÇÃO.....	24
4.4	RESPOSTAS DOS ENTREVISTADOS.....	31
5	CONCLUSÃO	34
	REFERÊNCIAS	35

1 INTRODUÇÃO

É fato que a construção civil é muito relevante para a economia brasileira. Em documento publicado pelo CBIC (Câmara Brasileira de Indústria da Construção), 2023, são apresentados dados do IBGE (Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística) referentes a participação do setor no PIB (Produto Interno Bruto) brasileiro nas duas primeiras décadas do século XXI, variando de 7%, no ano 2000, a 3,2%, em 2022.

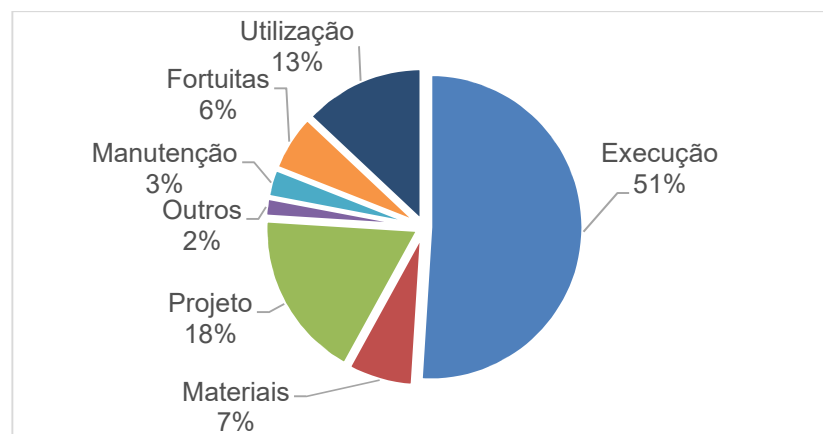
Apesar desta baixa em comparação ao início da amostragem, o setor demonstra bom desempenho atualmente, tendo apresentado uma taxa de crescimento de 6,9% no ano de 2022 (ABRAINC, 2023).

Segundo resultados da PAIC (Pesquisa Anual da Indústria da Construção), em 2020 existiam 131.809 empresas ativas neste ramo, com uma receita relacionada a obras e/ou serviços da construção executados de pouco mais que 315 bilhões de reais (IBGE, 2020). O impacto destes dados sobre a mão de obra pode ser constatado a partir do fato de que o setor absorve grande parte da mão de obra disponível no mercado, tendo sido responsável por 10% da geração de empregos formais no ano de 2022 (ABRAINC, 2023).

Ao mesmo tempo, há grande dificuldade na contratação de trabalhadores qualificados. De acordo com a pesquisa realizada pela Comissão de Política de Relações Trabalhistas do CBIC, 2022, aproximadamente 90% das empresas participantes relataram dificuldade no recrutamento qualificado.

Podemos correlacionar este problema a manifestações patológicas, uma vez que grande parte das causas vem de falhas executivas. Na Figura 1, Silva e Jonov, 2018, apresentam as principais causas de patologia em edificações e pode-se observar que problemas de execução superam 50% dos casos estudados.

Figura 1 – Incidência das Origens das Enfermidades no Brasil



Fonte: Silva e Jonov, 2018, editado pelos autores.

Entre as principais manifestações patológicas estão as trincas, fissuras, rachaduras, deterioração do concreto, corrosão do aço e danos causados por infiltrações (GONZALES *et al.*, 2020).

Segundo Kotler e Keller, 1967, a insatisfação do consumidor é causada pela diferença entre expectativa em relação ao produto e seu desempenho, portanto, estes problemas e suas consequências, sejam estéticas, funcionais, estruturais e, principalmente, financeiras, acabam sendo um incômodo aos clientes, que acabam ficando insatisfeitos com o serviço prestado.

Visando a melhora da qualidade dos serviços no setor, da satisfação dos clientes e da valorização dos prestadores de serviço qualificados é proposto este trabalho. Ao informar os usuários e facilitar o contato entre prestadores de serviço e possíveis clientes, neste trabalho, será desenvolvida uma plataforma nomeada pelos autores como “SERVIÇOS.COM”.

Entende-se que há a necessidade de informar pessoas leigas sobre assuntos relacionados a construção civil no momento que haja necessidade da contratação de um serviço, de forma que este possível cliente tenha conhecimento para comparar diferentes prestadores, entendendo as dificuldades na execução, valores cobrados e qualidade. Também pretende-se manter atualizadas as pessoas que já atuam na área, a respeito de novas tecnologias, leis, normas, oportunidades, entre outras questões.

Também tem como objetivo fazer a conexão entre prestadores de serviços e os possíveis contratantes, de forma que sejam beneficiados os que executarem melhor suas funções, por meio de um sistema de avaliação, feitas por clientes anteriores, dando a oportunidade de o cliente comparar as notas de diferentes prestadores de serviço, suas qualificações, portfólio, tempo de experiência e custos, fornecendo, de forma facilitada, o contato.

A plataforma proposta tem a finalidade de gerar mais oportunidade e visibilidade aos profissionais da área visando apresentar aos possíveis clientes prestadores de serviço que possam sanar suas demandas de forma eficiente, buscando melhorar a satisfação dos consumidores finais.

1.1 OBJETIVOS

1.1.1 Objetivos gerais

Propor e analisar a viabilidade de uma plataforma online de informação e integração entre prestadores de serviços e clientes no setor da construção civil.

1.1.2 Objetivos específicos

- Analisar outras plataformas já existentes, na área da construção civil ou não, para captar ideias que possam ser aderidas ao projeto;
- Desenvolver um vídeo demonstrativo da plataforma a fim de apresentar as ferramentas e funcionalidades aos prestadores de serviço e clientes finais;
- Avaliar a aceitação do mercado ao produto segundo prestadores e consumidores de serviços da construção civil.

2 REVISÃO BIBLIOGRÁFICA

Para evitar, ou ao menos reduzir, as falhas de projeto e execução, há requisitos necessários à legalidade na atuação de certas profissões. A exemplo disso, Engenharia e Arquitetura são profissões das quais há a obrigatoriedade do registro junto aos conselhos, CREA (Conselho Regional de Engenharia e Agronomia) e CAU (Conselho de Arquitetura e Urbanismo), respectivamente, para atuar na área. Nestes casos, apenas profissionais diplomados podem solicitar o registro (CREA-PR, 2023; CAU/PR, 2023).

Para profissionais que atuam com serviços ligados, diretamente ou indiretamente, à eletricidade, existe a NR 10 – Segurança em Instalações e Serviços em Eletricidade. Esta norma considera “trabalhador qualificado aquele que comprovar conclusão de curso específico na área elétrica reconhecido pelo Sistema Oficial de Ensino. ”, “profissional legalmente habilitado o trabalhador previamente qualificado e com registro no competente conselho de classe” e “trabalhador capacitado aquele que atenda às seguintes condições, simultaneamente: a) receba capacitação sob orientação e responsabilidade de profissional habilitado e autorizado; e b) trabalhe sob a responsabilidade de profissional habilitado e autorizado” (NR 10, 2019).

Outras profissões relacionadas a construção civil como pedreiros, carpinteiros encanadores, pintores, entre outros, não necessitam obrigatoriamente de uma formação acadêmica, nem possuem conselho para que o exercício da profissão seja legal. O que torna um trabalhador dessas áreas capaz e apto a executar serviços de qualidade é a experiência. Cursos técnicos, de capacitação e profissionalizantes também podem agregar ao conhecimento, porém não são obrigatórios.

Apesar destes requisitos e/ou diferenciais encontrados nos prestadores de serviços, muitas vezes o contratante não possui conhecimento suficiente para analisar orçamentos, comparar diferentes serviços e tomar a melhor decisão ao escolher o contratado, assim como para fazer a fiscalização da execução do serviço.

De acordo com uma pesquisa feita pelo CAU/BR juntamente com o Instituto Datafolha em 2015, onde foram entrevistadas pouco mais de 2.400 pessoas de 177 municípios, nas 5 regiões do país, 54% dos entrevistados já fizeram uma construção e/ou reforma. Destes, apenas 15% utilizaram serviços de arquitetos e/ou engenheiros. Na pesquisa, afirmaram que o custo foi o principal motivo da não procura por um profissional formado academicamente na área. Outro motivo foi a falta de conhecimento deste tipo de serviço (CAU/BR, 2015).

Ainda sobre a pesquisa realizada pelo CAU/BR, grande parte dos entrevistados afirmou que a experiência foi ruim, devido a problemas relacionados ao planejamento, mão de obra e material. Problemas estes que seriam resolvidos ou bastante minimizados com o acompanhamento de um responsável técnico qualificado. Para os participantes, havia a crença de que os projetos arquitetônicos custassem algo entre 30% e 40% do valor total da obra, mas quando informados que custam cerca de 10% do valor entenderam como algo vantajoso fazer o investimento (CAU/BR, 2015).

Desta forma, pode-se concluir que parte dos problemas se deve à falta de conhecimento dos consumidores do serviço em relação a quem contratar e o porquê. Além da falta de conhecimento dos contratantes há também uma grande barreira quando se trata de comunicação entre os clientes e seus respectivos prestadores de serviços (CAU/BR, 2015).

Uma parcela desse problema pode estar ligada diretamente ao relacionamento entre ambas as partes, tendo sido o primeiro contato negativo é propenso que o cliente não torne a procurar o prestador de serviços para contratação de outros serviços. Sendo um primeiro contato positivo, a tendência é que o cliente volte a contratar os serviços do profissional em questão, evidenciando a importância do relacionamento profissional dentro do ramo de prestação de serviços. O termo que faz alusão a esse tema é o *marketing* de relacionamento.

Um estudo feito por Kale e Barnes, 1992, definiu uma sociedade relacional como tendo a formação de redes baseadas em conexões sociais preexistentes e que não seja preciso ter uma vantagem econômica necessariamente atrelada a essa relação. Nesse tipo de sociedade, a eficiência, o tamanho ou até mesmo a competência dos fornecedores, podem ter menor peso que a existência de vínculos pessoais.

Outro tipo de relacionamento presente nas sociedades é o impessoal, onde o desempenho, produtividade e eficiência é mais valorizado e destacado do que as relações de afetividade e proximidade do cliente para com o prestador de serviços em questão. (KALE E BARNES, 1992).

Fazendo um estudo sobre o Brasil, chegou-se à conclusão de que os códigos que vigoram são mistos, tendo a presença tanto de relacionamentos relacionais, quanto os interpessoais, dependendo das circunstâncias e das pessoas envolvidas no processo. Tendo ciência das duas relações mais existentes no Brasil, para que um

produto ou serviço comercializado no mesmo seja aceito, é importante contemplar esses dois tipos de público (VELTER, A. N. *et al*, 2016).

Para que um cliente valorize o serviço de um profissional, há vários parâmetros a serem considerados, como é colocado por Ulaga, 2001, existem três principais linhas de pesquisas. A primeira foca na perspectiva do comprador-cliente, onde a criação de valor se dá por meio de produtos e serviços. Outra que privilegia a perspectiva comprador-vendedor, a qual possui enfoque principalmente na criação de valor para sua empresa e serviço através de redes de contatos e *networking*. A terceira linha de pesquisa é embasada na visão do vendedor, na qual o valor é agregado por meio do *customer equity*. Segundo Zeithalm Rust e Lemon *et al*, 2000, esse termo refere-se ao “total de valores descontados de consumo dos clientes da empresa ao longo de sua vida de consumo”, sendo entendido como a rentabilidade que o cliente oferece não apenas no momento atual, mas também em sua rentabilidade futura da empresa.

Por fim, é possível segundo ROCHA *et al*, 2006, classificar o estudo do *marketig* de relacionamento em duas subáreas, sendo uma delas o relacionamento entre organizações e clientes individuais e a outra o relacionamento entre as organizações propriamente ditas, onde as duas subáreas contribuem significativamente para criação de uma rede com interesses em comum.

3 METODOLOGIA

A plataforma tem a intenção de informar aos possíveis contratantes a respeito dos benefícios da contratação de mão de obra qualificada para sua demanda especificada e assim conectar os prestadores de serviços cadastrados aos consumidores, de forma que os ofertantes possam ampliar sua rede de mercado e os contratantes encontrem em um só local onde ou com quem podem executar os serviços que desejam ao realizar uma obra, reforma e/ou reparo, a partir da avaliação de clientes anteriores, buscando diminuir o índice de insatisfação.

Para isto, foram seguidos alguns passos para a elaboração do projeto:

ESTUDOS CORRELATOS → VÍDEO DEMONSTRATIVO → PESQUISA DE ACEITAÇÃO

3.1 ESTUDOS CORRELATOS

Para analisar a viabilidade da criação desta plataforma, é importante que sejam levados em consideração os contextos em que outras plataformas com ideias semelhantes, porém em outras áreas de atuação e/ou diferentes métodos de funcionamento.

Visando montar um *layout* intuitivo, foi realizado um estudo de correlatos em modelos de *sites*/plataformas encontrados na *internet*. São eles, *Marketplaces*, *Construtechs* e Plataforma de Serviços em geral.

3.2 LAYOUT E VÍDEO DEMONSTRATIVO

A partir dos estudos correlatos foi possível criar um *layout* da plataforma, inserindo e adaptando ao projeto as ferramentas consideradas úteis aos usuários na plataforma.

O *layout* do *site* foi criado utilizando-se da plataforma *online* Canva (disponível gratuitamente em: <https://www.canva.com/>), apenas com o intuito de representar visualmente as ideias dos autores, para que fosse possível a elaboração de um vídeo demonstrativo.

O *design* do site não apresenta nenhuma ferramenta funcional, por conta disso, foi gravado um vídeo para explicar as funcionalidades às pessoas que participaram da pesquisa de aceitação. Para a gravação do vídeo, foi utilizada a ferramenta de captura de tela do Google Meet (disponível em: <https://meet.google.com/>).

3.3 PESQUISA DE ACEITAÇÃO

Por fim, foi elaborado um questionário na ferramenta Google Forms (disponível em: <https://docs.google.com/forms/u/0/>), onde o público-alvo da pesquisa foi de pessoas que atuam no mercado da construção civil na cidade de Ponta Grossa, uma vez que assim como prestam serviços, também necessitam diariamente da contratação de terceiros.

Esta pesquisa foi dividida em duas partes, sendo a primeira focada no entendimento da área e tempo de atuação dos profissionais, nas principais formas que utilizam para encontrar clientes e prestadores de serviço e a dificuldade dessa busca. O intuito desta etapa da pesquisa foi de entender quem são os participantes e fazê-los pensar no atual mercado da construção civil.

Em seguida, foi adicionado o vídeo de apresentação da plataforma, e então, outras perguntas relacionadas a opinião do entrevistado foram feitas, com a intenção de obter um *feedback* quanto a possível adesão dos usuários à plataforma proposta.

Foi necessária, previamente ao envio dos questionários aos participantes da pesquisa, a submissão ao comitê de ética junto à Plataforma Brasil. O processo foi aprovado, conforme ANEXO A.

Tendo em vista os resultados obtidos através da pesquisa feita, é possível analisar as respostas, entender se o mercado da construção civil na cidade de Ponta Grossa acredita na utilidade da SERVIÇOS.COM e propor melhorias à ferramenta.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

4.1 APRESENTAÇÃO DOS CORRELATOS

4.1.1 *Marketplaces*

4.1.1.1 OLX

A OLX surgiu no Brasil em 2010, com o intuito de estimular uma cultura de consumo consciente, conectando pessoas, facilitando assim o processo de compra e venda. Nessa plataforma o comprador e o vendedor decidem juntos a melhor forma de efetuar o negócio referente ao produto anunciado a venda, sendo, portanto, uma plataforma onde os clientes se relacionam de forma colaborativa (OLX, 2023).

Estando no mercado brasileiro há mais de 10 anos reinventando o mercado de consumo, a plataforma representa uma alternativa para as pessoas que querem adquirir algo, podendo fazer isso apenas com o auxílio da *internet* e no conforto de sua residência, uma vez que a plataforma é exclusivamente *online*. A plataforma em questão também promove um tipo de empreendedorismo, que por sua vez auxilia a fomentar uma construção de um futuro mais sustentável (OLX, 2023).

Nos dias atuais a OLX considera-se líder no mercado de compra e venda online e a maior representante da Economia Circular no Brasil (cada fluxo residual pode ser transformado em um novo produto), contando com cerca de 350 mil anúncios por dia e com uma média de 2,4 milhões de vendas por mês, o que resulta em 55 vendas por minutos (OLX, 2023).

4.1.1.2 Mercado Livre

O Mercado Livre chegou ao Brasil em 2000 focado principalmente nos leilões online e em 2002 a empresa começou a oferecer a opção de compras online diretas além dos leilões. Em 2007 a empresa abriu seu capital na bolsa de valores americana, a NASDAQ, e atualmente a plataforma está entre as maiores empresas de comércio eletrônico da América Latina, com sua presença enraizada em mais de 18 países (STARTSE, 2023).

Um dos motivos para que a plataforma em questão tenha tido tanto sucesso é o oferecimento de uma grande variedade de produtos, possuindo diversas categorias para que seus vendedores possam cadastrar seus produtos de maneira mais assertiva, facilitando e agilizando a busca dos seus clientes ao que procuram. Também, os preços se mostram bastante competitivos ao serem comparados com os praticados no mercado fora da plataforma (STARTSE, 2023).

São evidentes várias ferramentas que agregam valor aos vendedores que fazem parte da plataforma, dentre elas, o Mercado Livre oferece o “Mercado Envios”, que possibilita aos vendedores oferecer aos seus clientes frete grátis ou desconto no transporte das mercadorias vendidas. Outra ferramenta bastante importante oferecida pela plataforma é o “Mercado Pago”, que oferece opções seguras de pagamentos *online* para os compradores e vendedores. Além disso também é oferecido uma ferramenta de *marketing* digital, através de anúncios patrocinados e promoções especiais (STARTSE, 2023).

4.1.2 Contrutechs

4.1.2.1 Construmarket

Em 2001 foi criada a Construmarket, que é um *hub* de plataformas digitais que focam principalmente no conteúdo e na inteligência de mercado. Conseguindo solucionar diversas fases do ciclo de vida de um empreendimento, automatizando projetos, canteiros de obras, compras, vendas, gestão de *facilities* e manutenção industrial (Construmarket, 2023).

O objetivo principal que a plataforma coloca em pauta é democratizar a inovação e a digitalização, transformando a trajetória de cada cliente com a experiência inteligente (Construmarket, 2023).

4.1.2.2 Cia da Obra

A Cia da Obra foi fundada por Leandro Marinho em 2018, com o intuito de ajudar as pessoas a encontrarem prestadores de serviços e fornecedores qualificados. Sendo assim, com o objetivo de trazer soluções para os que procuram e aqueles que precisam ser encontrados, surgiu a ideia da Cia da Obra. Onde a plataforma possui um banco de dados relacionando diversos fornecedores e prestadores de serviços de confiança em mais de 80 categorias diferentes que era atualizado com frequência (informação verbal)¹.

Para o ingresso na plataforma com fim de divulgação de seu produto ou serviço, o empreendedor podia optar por um plano mensal de fidelidade, que variava entre:

Plano Bronze (R\$ 79);

Plano Prata (R\$119);

Plano Ouro (R\$199).

¹ Entrevista concedida por Leandro Marinho aos autores, em 05 de abril de 2023.

Onde cada plano possuía a sua particularidade, que refletia no espaço de divulgação que a empresa em questão teria dentro da plataforma (informação verbal)¹².

Em entrevista, Leandro falou sobre a sua busca por automatização máxima na plataforma, portanto, contratou uma empresa especializada para a programação, desenvolvimento e atualização da plataforma, visando cada vez mais a captação e prospecção de novos clientes, optando diversas vezes por patrocinar anúncios de sua plataforma em redes sociais e também na empresa Google (informação verbal)¹.

Atualmente a plataforma está desativada por opção do fundador, esteve em exercício entre os anos de 2018 a 2021. Leandro comenta que um fator importante para sua desativação foi dado pelo enfrentamento da pandemia devido a doença do Coronavírus (Covid-19) que teve seu ápice restritivo no Brasil firmado nos anos de 2020, 2021 e 2022. Porém, tiveram outros fatores também que contribuíram com a decisão de tirar a plataforma de atuação (informação verbal)¹.

4.1.3 Plataforma de Serviços

4.1.3.1 Doctoralia

Doctoralia é uma empresa que funciona como uma rede social da saúde, onde é possível encontrar profissionais de diversas áreas relacionadas à saúde e serem feitas consultas *online* (revistapegn, 2018).

A plataforma entrou em operação no ano de 2007 na Espanha e seu idealizador foi Frederic Llordachs, um médico espanhol que percebeu a necessidade de um canal *online* para o agendamento de consultas. Em 2009 os profissionais ganharam abertura dentro da plataforma para que pudessem escrever sobre suas competências, despertando mais o interesse de seus pacientes pelos seus serviços (revistapegn, 2018).

Posteriormente, em 2012 foi a vez dos pacientes poderem opinar dentro da plataforma sobre os profissionais aos quais estavam se consultando. Foi a partir de 2018 que a Doctoralia chegou oficialmente no Brasil, sendo muito bem aceita pelos usuários e permanecendo com suas atividades até os dias atuais (revistapegn, 2018).

O uso da Doctoralia é gratuito para os seus usuários, inclusive os médicos podem responder perguntas rápidas aos seus pacientes sem pagar nada. Entretanto,

¹ Entrevista concedida por Leandro Marinho aos autores, em 05 de abril de 2023.

o serviço de agendamento, quando efetuado, deve ser pago pelo médico em questão (revistapegn, 2018).

A empresa não revela o seu faturamento com as consultas, mas a revista Globo, em 2019, divulga que cerca de 1,1 milhões de consultas foram realizadas por mês ao redor do mundo através da plataforma (revistapegn, 2018).

4.1.3.2 99freelas

É uma plataforma que possibilita empresas e pessoas a encontrarem *freelancers* com talento que desempenhem as atividades das quais o cliente precisa. Ao mesmo tempo que satisfaz os clientes, ajuda os profissionais a encontrarem serviços e projetos a serem desenvolvidos, aumentando a sua renda e sua realização pessoal (99freelas, 2023).

O ingresso na plataforma é grátis tanto para o *freelancer* se cadastrar, quanto para o cliente que anuncia os seus projetos a serem desenvolvidos. Tendo a opção para o cliente de turbinar o seu projeto com adicionais que custam a partir de R\$ 19,90 e dão mais exposição ao projeto, tendo também a opção para o *freelancer* de assinar um plano *premium* dentro da plataforma, os quais variam de R\$ 43,90 a R\$ 79,90 por mês, onde serão obtidas diversas vantagens, (99freelas, 2023).

Importante salientar também que é cobrada uma taxa do cliente na hora do fechamento do contrato, que é em torno de 5% a 20% do valor total do projeto, tendo valor mínimo de R\$ 10,00. O contratado receberá o valor referente ao projeto apenas após o seu término e entrega para o cliente, valor que é repassado do cliente para plataforma e da mesma para o profissional (99freelas, 2023).

4.2 PROGRAMA DE NECESSIDADES

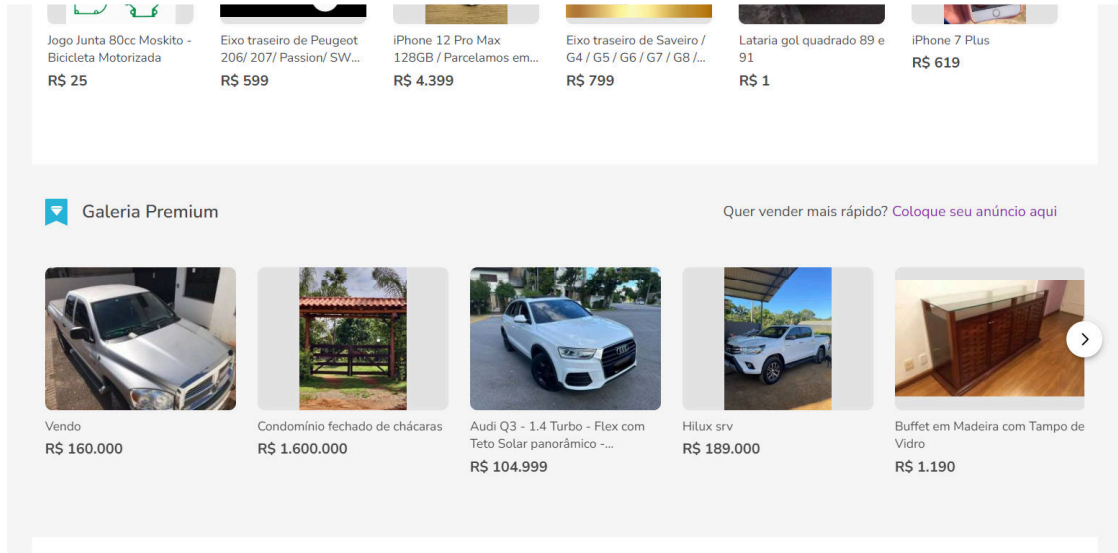
Neste trabalho, foram analisadas plataformas que possam de alguma forma agregar na idealização da SERVIÇOS.COM, independentemente de estarem ou não atreladas ao setor da construção civil.

A seguir serão apresentadas ferramentas e opções no *layout* dos *sites*/plataformas mencionadas anteriormente que foram consideradas válidas a serem implementadas na plataforma a ser desenvolvida.

Seguindo exemplo da plataforma OLX, serão apresentados na página inicial anúncios com a opção de serem patrocinados pelos empreendedores que oferecem o serviço, com o intuito de uma maior visibilidade dentro da plataforma, escolha da

região desejada em que o prestador de serviço atue, (primeiramente essas regiões focarão nos bairros de Ponta Grossa).

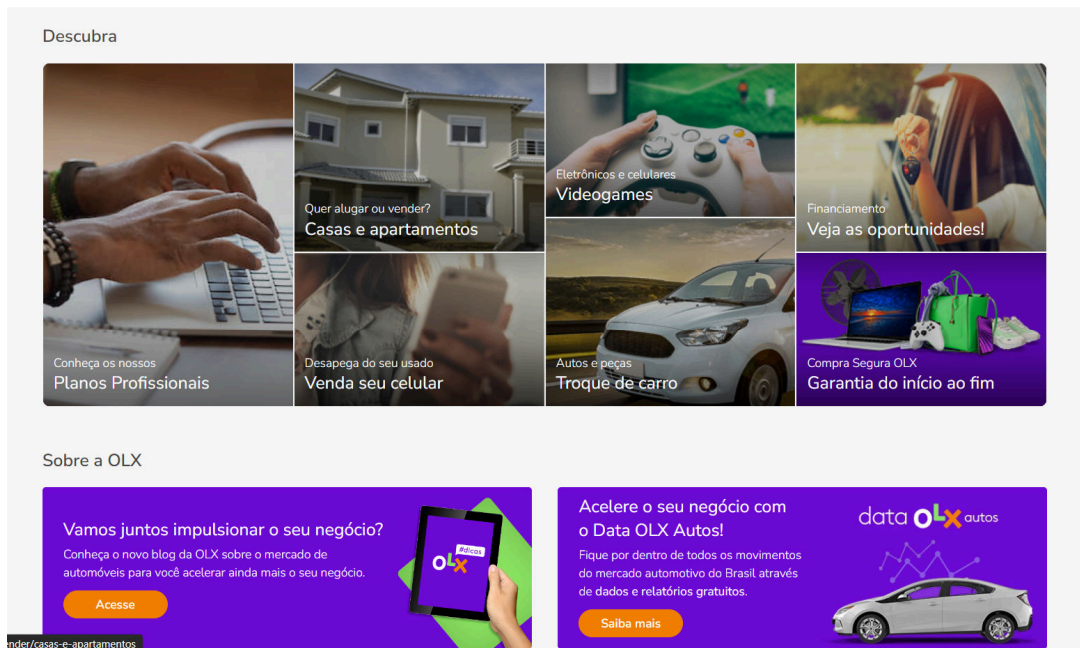
Figura 2 - Anúncios patrocinados OLX



Fonte: imagem retirada do site olx.com.br

Aba “Descubra”, onde teria a prévia de um blog que reúna informações pertinentes a diversas áreas da construção civil para embasar os clientes de quais serviços precisam para sanar seus problemas. Atrelado a essa parte, também seria interessante possuir um espaço para que seja feita uma explicação sobre a plataforma a ser criada, com os objetivos da mesma, sua história e também a sua expectativa.

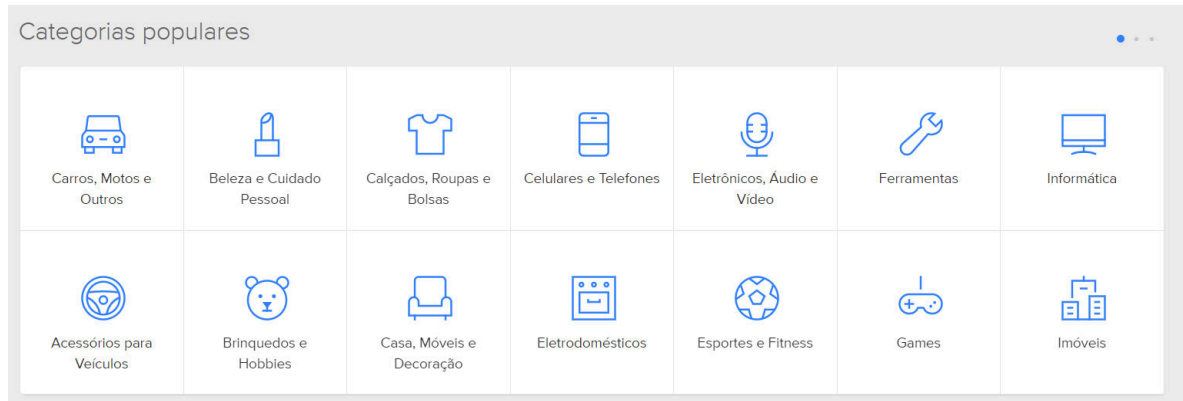
Figura 3 - Blog na página da OLX



Fonte: imagem retirada do site olx.com.br

Seguindo para o funcionamento e o *layout* do Mercado Livre, julgou-se interessante de aplicar na plataforma de estudo nesse trabalho a presença de categorias na página inicial, onde contemplaria serviços prestados pelos profissionais cadastrados.

Figura 4 - Categorias de produtos no site do MercadoLivre



Fonte: imagem retirada do site mercadolive.com.br

Dentro da plataforma *Construmarket*, pode-se retirar uma ideia pertinente para a elaboração do *layout* da plataforma em questão nesse trabalho. A presença de um espaço reservado para apresentar comentários de clientes e prestadores de serviços, dando suas opiniões de como foi a experiência de estar utilizando a plataforma desenvolvida. Buscando encorajar quem não estiver fazendo uso da plataforma.

Figura 5 - Comentários de clientes sobre a plataforma

Nossa energia **transforma a trajetória de nossos clientes**

Na Construmarket, enxergamos a singularidade de cada negócio e proporcionamos soluções para melhores tomadas de decisões







“ O filtro de buscas da Rede de Obras permite identificar o estado, o tipo de obra e o estágio da construção. Com base nisso, temos a estratégia adequada para trabalhar no momento certo.

Patricia Cristina de Oliveira – Departamento Comercial – Fuminas

Fonte: imagem retirada do site construmarket.com.br

Conhecendo melhor a história e o funcionamento da Cia da Obra a partir da entrevista realizada com Leandro Marinho (05/04/2023), verificou-se a importância de colocar na plataforma estudada em questão nesse trabalho a automatização de algumas funções, para que a plataforma funcione de maneira mais orgânica possível, evitando erros ou falhas humanas que possam prejudicar a experiência de utilização por parte dos usuários. Também visando diminuir o reprocessamento de informações feitas por funcionários da plataforma, podendo, portanto, ter um número baixo de funcionários para a manutenção e funcionamento da mesma.

Como algo a acrescentar na plataforma em estudo, a Doctoralia contribui com o modelo de expansão para diversos países, onde seu objetivo inicial foi o engajamento apenas na Espanha, seu país de origem, mas que com o passar do tempo se difundiu para diversos países. A ideia central da criação desta plataforma é suprir a demanda de Ponta Grossa, porém já será pensado numa possível ampliação da plataforma para mais cidades e estados brasileiros, de acordo com a aceitação e necessidade da plataforma.

Tendo conhecimento sobre o funcionamento da 99freelas, algo aplicável na plataforma a ser estudada pelos autores nesse trabalho é a de ser 100% gratuita quando se trata da inscrição, tanto dos prestadores de serviços quanto dos clientes. Mas em contrapartida, tendo a opção de planos mensais para os prestadores de serviços os quais darão maior visibilidade ao seu perfil e seus trabalhos, aumentando as chances de serem contratados.

4.3 FUNCIONALIDADES E APRESENTAÇÃO

Levando em consideração os apontamentos feitos acerca dos casos correlatos, foi elaborado um layout para a SERVIÇOS.COM, a fim de demonstrar as principais ferramentas e funcionalidades elencadas como necessárias. São elas:

- **CHAT ONLINE:** ferramenta disponível caso haja alguma dúvida por parte do usuário, seja um prestador de serviço ou cliente. A ideia é de que haja uma inteligência artificial responsável por sanar qualquer dificuldade do usuário, tanto em relação ao funcionamento da plataforma, quanto entendendo o problema do cliente e sugerindo qual tipo de prestador pode auxiliar na resolução.

- CADASTRO: este recurso é indispensável para que cada pessoa e/ou empresa tenha sua identidade na plataforma, permitindo que sua experiência seja individual, com recomendações adaptadas ao seu perfil e disponibilizando mecanismos de interação na plataforma, que serão descritos na sequência.
- LOCALIZAÇÃO: este recurso permite que a busca do cliente seja filtrada de acordo com sua demanda geográfica, excluindo prestadores que fiquem fora do raio de busca exigido pelo contratante.
- CATEGORIAS: nesta aba, o usuário poderá navegar entre as principais categorias de serviço oferecidas pelos prestadores no *site*.

Inicialmente serão colocadas as mais conhecidas e genéricas na plataforma e, conforme a solicitação de novos cadastrados, serão adicionadas novas categorias, com a intenção de diversificar e apresentar aos clientes o máximo possível de áreas de serviço presentes na construção civil.

- O QUE VOCÊ PRECISA?: esta é uma ferramenta de busca manual, que permite ao cliente uma busca direta ao tipo de serviço que procura.
- AVALIAÇÕES: as avaliações feitas pelos contratantes aos prestadores de serviço podem ser utilizadas pelos próximos possíveis clientes como forma de comparação ao tomar uma decisão, valorizando as empresas e prestadores mais capacitados. Desta forma, incentivando os contratados a trabalharem de forma correta e visando a satisfação do cliente. Estas avaliações funcionarão de duas formas, quantitativa, com uma nota de 0 a 5 escolhida pelo cliente, e qualitativa, com comentários positivos e críticas ao serviço prestado.
- FAVORITOS: considerando que tenha tido uma boa experiência com determinado prestador, ao realizar a avaliação do mesmo o cliente pode indicar como “favorito”, salvando aquele contato

em uma aba específica, desta forma facilitando a pesquisa do contratante numa próxima busca por prestadores de serviço na plataforma.

- **PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS:** ao realizar o cadastro, o usuário tem a possibilidade de utilizar a plataforma apenas como cliente ou anunciar um serviço.

Nesta aba, é possível fazer esse anúncio, inserir qualificações, portfólio, imagens de serviços executados anteriormente, e principalmente informações de contato.

- **EDIÇÃO DE PERFIL:** este recurso permite que o prestador mantenha atualizada sua página de apresentação aos clientes, acrescentando qualificações, imagens e dados.
- **FIQUE POR DENTRO:** esta função da plataforma foi pensada numa forma de *blog*, onde serão publicadas frequentemente matérias informativas com dois principais objetivos:

Primeiramente, esclarecer aos usuários leigos na construção civil ou em alguma área do setor questões pertinentes ao mercado, como a necessidade da contratação de prestadores qualificados, indicar ferramentas de pesquisa, mostrar como determinados serviços devem ser executados de forma correta para que o cliente possa avaliar um serviço prestado, entre outros assuntos.

Também tem como intuito manter os profissionais da área atualizados quanto às novidades do mercado, com demonstrações de novas tecnologias, ferramentas e produtos, informar sobre atualização de normas, sugerir locais e cursos para qualificação, entre outros temas que sejam pertinentes.

As figuras 6 a 14 são os layouts prévios desenvolvidos:

Figura 6 - Página inicial da plataforma



Fonte: autores, utilizando as ferramentas e imagens do canva.com

Figura 7 – Chat online



Fonte: autores, utilizando as ferramentas e imagens do canva.com

Figura 8 - Página de cadastro e login

The screenshot displays the 'SERVIÇOS.COM' website interface. At the top, there is a dark blue header with the site name 'SERVIÇOS.COM' in white. Below the header, a navigation bar contains several icons and labels: 'CATEGORIAS', 'FIQUE POR DENTRO', 'LOCALIZAÇÃO', 'CADASTRO', and 'FAVORITOS'. The main content area is divided into two columns. The left column is titled 'LOGIN' and contains two input fields labeled 'CPF / CNPJ:' and 'SENHA:', followed by a blue button with a right-pointing arrow. The right column is titled 'CADASTRE-SE' and contains four input fields labeled 'NOME:', 'CPF / CNPJ:', 'E-MAIL:', and 'SENHA:', followed by a fifth input field labeled 'CONFIRMAÇÃO DA SENHA:' and a blue button with a right-pointing arrow. In the bottom right corner, there is a 'CHAT' button with a speech bubble icon and a green indicator light.

Fonte: autores, utilizando as ferramentas e imagens do canva.com

Figura 9 - Raio de busca

The screenshot displays the 'SERVIÇOS.COM' website interface with the search radius feature active. The top navigation bar is the same as in Figure 8. A search bar with the placeholder text 'O QUE VOCÊ PRECISA?' is visible. A dropdown menu is open, showing two input fields: 'DIGITE A LOCALIZAÇÃO DA OBRA ABAIXO:' and 'DIGITE O ALCANCE DA SUA BUSCA:'. Below the search bar, there is a section titled 'CATEGORIAS MAIS' with five icons representing different professions: 'ENGENHEIRO CIVIL', 'ARQUITETO', 'ELETRICISTA', 'ENCANADOR', and 'PINTOR'. Below this, there is a section titled 'FIQUE POR DENTRO' with two featured articles: 'PORQUE CONTRATAR UM ENGENHEIRO PARA SUA OBRA' and 'PASSO A PASSO PARA QUEM QUER COMEÇAR A CONSTRUIR'. In the bottom right corner, there is a 'CHAT' button with a speech bubble icon and a green indicator light.

Fonte: autores, utilizando as ferramentas e imagens do canva.com

Figura 10 – Ferramenta de pesquisa



Fonte: autores, utilizando as ferramentas e imagens do canva.com

Figura 11- Página de resultados



Fonte: autores, utilizando as ferramentas e imagens do canva.com

Figura 12 - Página do prestador de serviço



Fonte: autores, utilizando as ferramentas e imagens do canva.com

Figura 13 - Página "Fique por dentro"



Fonte: autores, utilizando as ferramentas e imagens do canva.com

Figura 14 - Aba de edição de perfil



Fonte: autores, utilizando as ferramentas e imagens do canva.com

A partir destes *layouts*, foi gravado o vídeo explicativo com a ferramenta Google Meet e disponibilizado juntamente ao questionário da pesquisa de aceitação. O acesso ao vídeo no Youtube pode ser feito através do QRcode abaixo:

Figura 15 - QRcode de acesso “Serviços.com - Apresentação da plataforma”

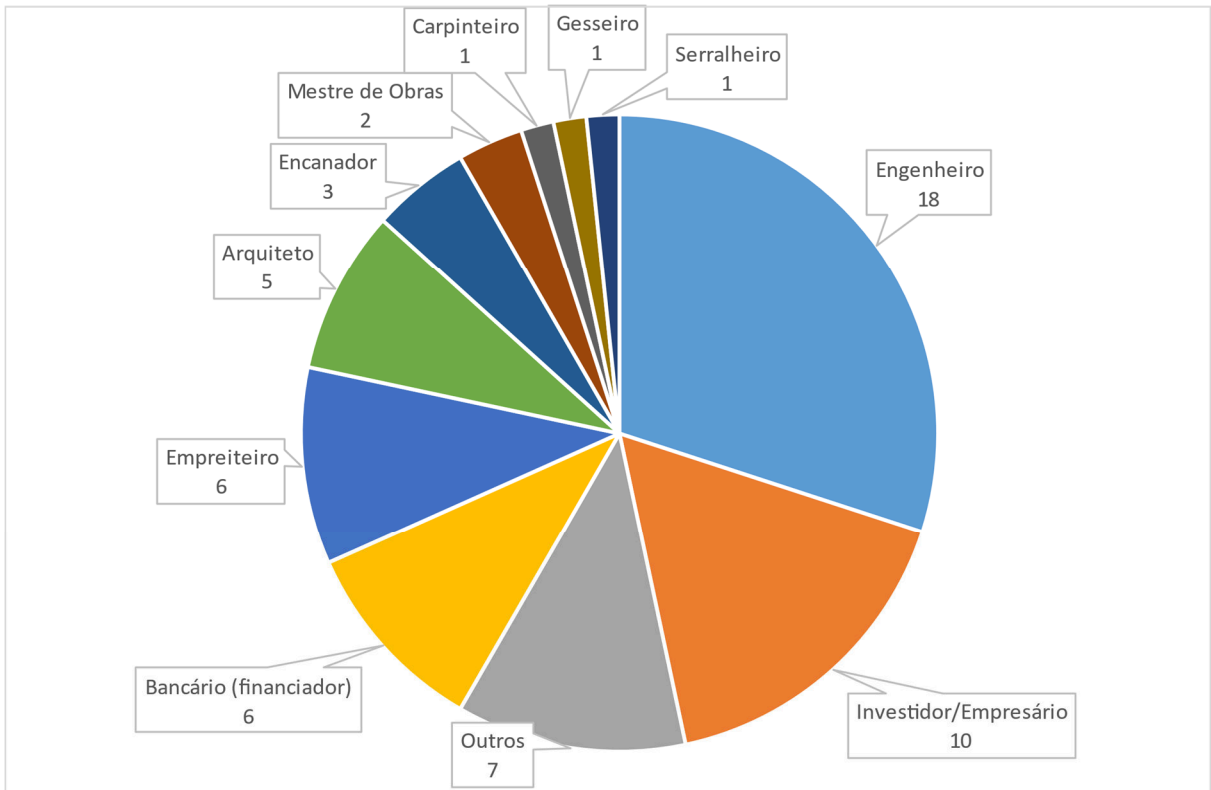


Fonte: autores

4.4 RESPOSTAS DOS ENTREVISTADOS

O formulário aplicado obteve um total de 60 respostas, sendo os entrevistados todos relacionados de alguma forma com a construção civil na cidade de Ponta Grossa, a figura 16 discrimina a área de atuação de cada envolvido na pesquisa:

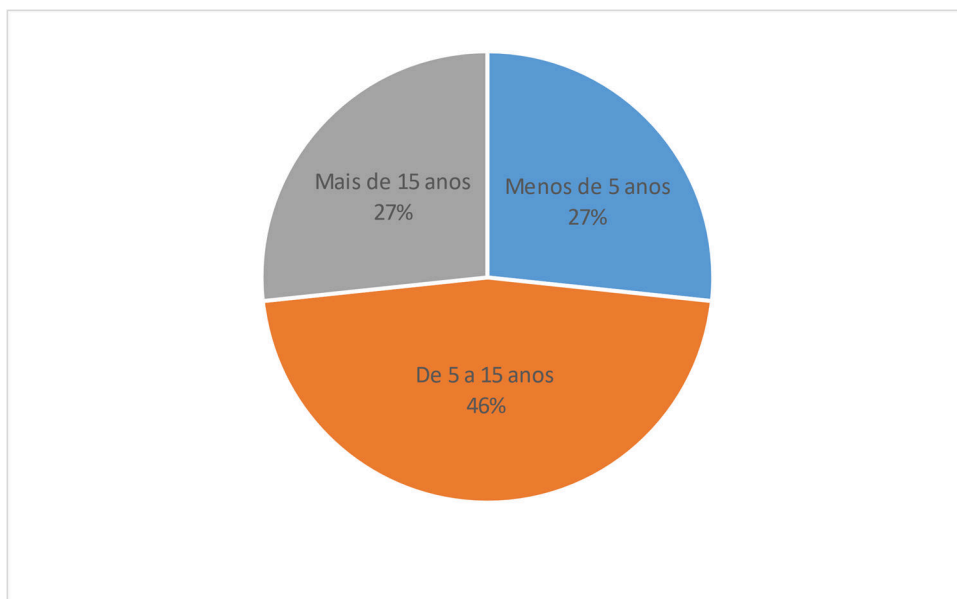
Figura 16 - Área de atuação dos entrevistados



Fonte: autores

Com relação ao tempo em que os entrevistados estão inseridos nesse ramo, obteve-se as respostas ilustradas graficamente pela figura 17:

Figura 17 - Tempo de atuação dos entrevistados em sua área

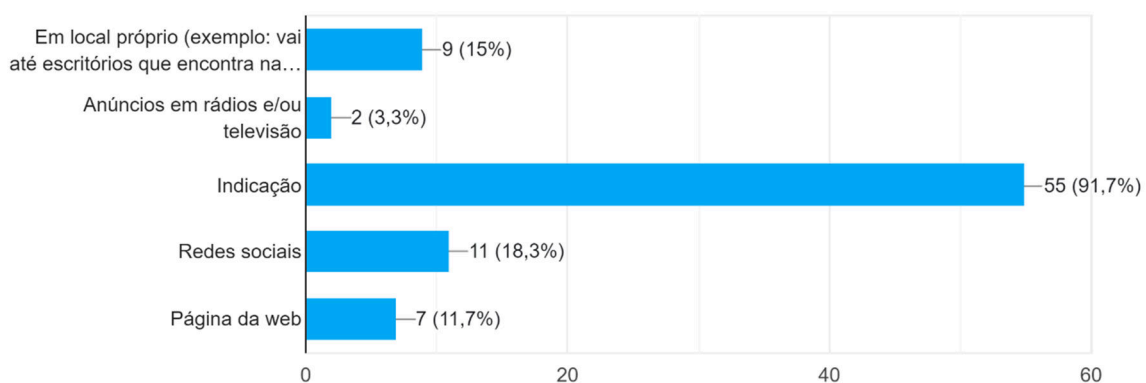


Fonte: autores

Pode-se observar que a maioria dos participantes da pesquisa já estão inseridos no mercado há pelo menos 5 anos, então conclui-se que conhecem os desafios presentes nesse mercado através da sua experiência.

Um desses desafios é a dificuldade de encontrar prestadores de serviços qualificados como visto nas respostas do formulário, 70% considera difícil ou muito difícil. Apesar disso, a contratação de profissionais para a realização de serviços é necessária e a figura 18 ilustra os principais meios de buscas utilizados pelos entrevistados:

Figura 18 - Principais meios de busca por prestadores de serviço



Fonte: autores

Observa-se que mais de 90% das pessoas que responderam à pesquisa, utilizam da indicação para contratar profissionais, porém a utilização única dessa forma de busca pode limitar o contratante na comparação de diferentes prestadores de serviços quanto a suas qualificações e orçamentos.

A pesquisa também relata que mais de 50% das pessoas valorizam a qualificação, experiência e o portfólio do prestador de serviços e 86,6% considera importante ou muito importante a avaliação de clientes anteriores.

Outro resultado obtido pela pesquisa é de que 95% das respostas consideram que uma plataforma online de integração entre clientes e prestadores de serviços ajudaria na captação de mais clientes e 98,3% acredita facilitar a busca por prestadores qualificados.

Apesar disso, após a apresentação prévia da plataforma proposta, 90% diz não conhecer outra plataforma semelhante, sendo considerada por 86,7% útil ou muito útil no seu dia-a-dia.

5 CONCLUSÃO

O presente trabalho se propôs a estudar a viabilidade de uma plataforma online que relaciona clientes à prestadores de serviços. Para tanto, foram feitos estudos acerca de plataformas correlatas de diferentes áreas de atuação que possuem a mesma finalidade.

O resultado dessa pesquisa foi bastante satisfatório pois foi possível desenvolver um *layout* autoexplicativo e intuitivo englobando todos os itens do programa de necessidades pensado para a SERVIÇOS.COM. Isso facilitou a gravação do vídeo explicativo sobre o funcionamento da plataforma, permitindo a visualização e entendimento dos participantes da pesquisa feita através do formulário aplicado.

Entende-se que um próximo passo para o entendimento acerca do funcionamento da plataforma deva ser a contratação de uma equipe especializada de desenvolvimento para a programação de um protótipo funcional para testes e divulgação.

Com os resultados obtidos com a aplicação do formulário, confirma-se a dificuldade na comunicação entre os prestadores de serviços e seus possíveis clientes e sendo a plataforma proposta, vista pelos entrevistados, como uma possível solução.

Por fim, conclui-se que a implantação da SERVIÇOS.COM pode ser bastante positiva, visto que o problema que se propõe a resolver existe, os profissionais da área consideram útil a plataforma proposta e engloba as principais formas de busca por prestadores de serviço apresentadas pelos entrevistados: indicação, através das avaliações feitas por cliente anteriores, e qualificações, que podem ser apresentadas no perfil do prestador.

REFERÊNCIAS

- CBIC Dados. **PIB Brasil e Construção Civil**. Disponível em: <http://www.cbicdados.com.br/menu/pib-e-investimento/pib-brasil-e-construcao-civil>. Acesso em: 10 mai. 2023.
- ABRAINCO. **PIB da Construção tem alta de 6,9% em 2022 e puxa crescimento da economia**. Disponível em: <https://www.abrainco.org.br/construcao-civil/2023/03/02/pib-da-construcao-tem-alta-de-69-em-2022-e-puxa-crescimento-da-economia#:~:text=O%20Instituto%20Brasileiro%20de%20Geografia,%2C9%25%20n o%20mesmo%20per%C3%ADodo>. Acesso em: 10 mai. 2023.
- IBGE. **Pesquisa Anual da Indústria da Construção**. Disponível em: <https://www.ibge.gov.br/estatisticas/economicas/industria/9018-pesquisa-anual-da-industria-da-construcao.html>. Acesso em: 11 mai. 2023.
- FÓRUM DA CONSTRUÇÃO. **O que é a impermeabilização?**. Disponível em: <http://www.forumdaconstrucao.com.br./conteudo.php?a=17&Cod=1620>. Acesso em: 11 mai. 2023.
- FERREIRA, CLÁUDIO VIDRIH; LOBO, A. S.; RENOFIO, A. Patologias em unidades de conjuntos habitacionais de Macatuba/SP. In: **XIV COBREAP-Congresso Brasileiro de Engenharia de Avaliações e Perícias, Salvador, BA**. 2007.
- Gonzales, F. D., Oliveira, D. L., & Amarante, M. dos S. (2020). PATOLOGIAS NA CONSTRUÇÃO CIVIL. **Revista Pesquisa E Ação**, 6(1), 128-139. Recuperado de <https://revistas.brazcubas.br/index.php/pesquisa/article/view/910>. Acesso em: 12 mai. 2023.
- KOTLER, P.; KELLER, K. L. **Administração de Marketing**. 15. ed. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2012. Disponível em: https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/7519481/mod_resource/content/0/Administrac%CC%A7a%CC%83o%20de%20Marketing%2015%C2%AA%20Edic%CC%A7a%CC%83o_compressed.pdf. Acesso em: 12 mai. 2023.
- CBIC - Câmara Brasileira da Indústria da Construção. **Cresce dificuldade para contratar mão de obra qualificada da construção**. Disponível em: <https://cbic.org.br/cresce-dificuldade-para-contratar-mao-de-obra-qualificada-da-construcao/>. Acesso em: 13 mai. 2023.
- CAU/PR - Conselho de Arquitetura e Urbanismo do Paraná. **Documentos e Publicações**. Disponível em: https://caupr.gov.br/?page_id=27054. Acesso em: 13 mai. 2023.

- CREA-PR - Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Paraná. **Solicitar Registro Profissional.** Disponível em: <https://www.crea-pr.org.br/portaldeservicos/solicitar-registro-profissional/>. Acesso em: 13 mai. 2023.
- BRASIL. Ministério do Trabalho e Emprego. **Norma Regulamentadora nº 10: Segurança em Instalações e Serviços em Eletricidade.** Brasília: Ministério do Trabalho e Emprego, 1978.
- CAU/BR - Conselho de Arquitetura e Urbanismo do Brasil. **Pesquisa de Demanda e Oferta 2015.** Disponível em: <https://caubr.gov.br/pesquisa2015/>. Acesso em: 13 mai. 2023.
- DOE, J. (2021). **Impacto das Mudanças Climáticas na Economia Global.** Revista FAE, 5(1), 12-30. Disponível em: <https://revistafae.fae.edu/revistafae/article/view/123>. Acesso em: 25 mai. 2023.
- SILVA, M., & SANTOS, J. (2021). **Estratégia empresarial e vantagem competitiva: uma análise teórica e prática.** *Revista de Administração de Empresas*, 10(2), 45-60. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rae/a/JtFcQsJF5tpxz5MgW9MxVxD>. Acesso em: 15 abr. 2023.
- DAVILA, B. (2021). **Estudo sobre o efeito das mudanças climáticas na biodiversidade local.** Porto Alegre: Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Disponível em: <https://www.ufrgs.br/sextante/mudanca-climatica-no-rio-grande-do-sul/>. Acesso em: 15 abr. 2023.
- KALE, S.; BARNES, J. G. **Handbook of entrepreneurship research. An interdisciplinary survey and introduction.** Norwell: Kluwer Academic Publishers, 1992.
- ULAGA, W. **Strategic business alliances: a study of the contractual and relational governance of cooperative marketing alliances.** Groningen: University of Groningen, 2001.
- RUST, R. T. et al. **Customer loyalty: a multidimensional perspective.** Boston: Allyn and Bacon, 2000, p.4.
- ROCHA, A.; LUCE, F. B.; et al. **Gestão do conhecimento: identificação e mapeamento de competências.** São Paulo: Editora Atlas, 2006.
- OLX. OLX Brasil - **Anúncios Classificados.** Disponível em: <https://www.olx.com.br/>. Acesso em: 27 mar. 2023.
- Mercado Livre. **Mercado Livre Brasil.** Disponível em: <https://www.mercadolivre.com.br/>. Acesso em: 15 abr. 2023.

STARTSE. **Mercado Livre: a estratégia de sucesso do marketplace.** Disponível em: <https://www.startse.com/artigos/mercado-livre-historia-case-sucesso/>. Acesso em 05 de nov.2023

99freelas. 99freelas - **Faça o que você ama, ganhe dinheiro e mude o mundo!** Disponível em: <https://www.99freelas.com.br/>. Acesso em: 17 abr. 2023.

Doctoralia. Doctoralia - **Encontre um médico e agende consultas online.** Disponível em: <https://www.doctoralia.com.br/>. Acesso em: 17 abr. 2023.

ConstruMarket. ConstruMarket - **O marketplace da construção civil.** Disponível em: <https://www.construmarket.com.br/>. Acesso em: 02 mai. 2023.

CiadaObra. CiadaObra - **A sua loja de materiais de construção online.** Disponível em: <https://www.ciadaobra.com.br/>. Acesso em: 05 mai. 2023.

CONSTRUMARKET. Construmarket - **Construção, facilities e manutenção industrial.** Disponível em: <https://99jobs.com/construmarket#:~:text=Fundada%20em%202001%2C%20a%20construmarket,de%20facilities%20e%20manuten%C3%A7%C3%A3o%20industrial.> Acesso em: 02 jun. 2023.

99FREELAS. **Como funciona - 99Freelas.** Disponível em: <https://www.99freelas.com.br/como-funciona/?for=freelancer>. Acesso em: 02 jun. 2023.

Revista PEGN. **Este empresário espanhol criou a rede social da saúde.** In: PEGN - Pequenas Empresas & Grandes Negócios [online]. Disponível em: <https://revistapegn.globo.com/Startups/noticia/2018/12/este-empresario-espanhol-criou-rede-social-da-saude.html> Acesso em: 15 jun. 2023.

VELTER, A. N.; GOMES, C. M.; ARENHARDT, D.; KNEIPP, J. M.; BATTISTELLA, L. F.; GROHMANN, M. Z. **Marketing de relacionamento: um estudo de caso na construção civil.** Revista da FAE, [S. l.], v. 16, n. 1, p. 36–59, 2016. Disponível em: <https://revistafae.fae.edu/revistafae/article/view/123>. Acesso em: 15 jun. 2023.

SILVA, Adriano de Paula e; JONOV, Cristiane Machado Parisi. Falhas e Patologias dos Materiais de Construção. Curso de Mestrado em Construção Civil, Universidade Federal de Minas Gerais. Belo Horizonte, 2018. Disponível em: https://docplayer.com.br/82029516-Falhas-e-patologias-dos-materiais-de-construcao.html#show_full_text. Acesso em: 07 nov. 2023.

ANEXO A

UNIVERSIDADE ESTADUAL DE
PONTA GROSSA - UEPG



PARECER CONSUBSTANCIADO DO CEP

DADOS DO PROJETO DE PESQUISA

Título da Pesquisa: ANÁLISE DE VIABILIDADE DE PLATAFORMA DE INTEGRAÇÃO ENTRE EMPRESAS, PRESTADORES DE SERVIÇOS E SEUS RESPECTIVOS CLIENTES, VISANDO O SETOR DA CONSTRUÇÃO CIVIL

Pesquisador: Nisiane Madalozzo

Área Temática:

Versão: 1

CAAE: 75035023.2.0000.0105

Instituição Proponente: Universidade Estadual de Ponta Grossa

Patrocinador Principal: Financiamento Próprio

DADOS DO PARECER

Número do Parecer: 6.446.574

Apresentação do Projeto:

Projeto de Pesquisa:

ANÁLISE DE VIABILIDADE DE PLATAFORMA DE INTEGRAÇÃO ENTRE EMPRESAS, PRESTADORES DE SERVIÇOS E SEUS RESPECTIVOS CLIENTES, VISANDO O SETOR DA CONSTRUÇÃO CIVIL. A alta concorrência acaba levando as empresas a reduzirem gastos para se tornarem competitivas no mercado, muitas vezes utilizando-se de algumas práticas equivocadas de redução de custos como a contratação de projetos e mão de obra não qualificada e a compra de materiais de má qualidade, que, juntamente com a imperícia e/ou negligência do responsável técnico acabam gerando manifestações patológicas. Estes problemas, juntamente as suas consequências, sejam estéticas, funcionais, estruturais e, principalmente, financeira, acabam sendo um incômodo aos clientes, que acabam ficando insatisfeitos com o serviço prestado.

Com este trabalho pretende-se analisar a viabilidade de uma plataforma online de integração entre empresas, prestadores de serviços e clientes no setor da engenharia civil, a fim de gerar mais oportunidade e visibilidade aos profissionais da área visando apresentar aos possíveis clientes empresas e prestadores de serviço que possam sanar suas demandas de forma eficiente, buscando

Endereço: Av. Gen. Carlos Cavalcanti, nº 4748. UEPG, Campus Uvarararas, Bloco da Reitoria, sala 22
Bairro: Uvararas **CEP:** 84.030-900
UF: PR **Município:** PONTA GROSSA
Telefone: (42)3220-3282 **E-mail:** propespsecretaria@uepg.br

Continuação do Parecer: 6.446.574

melhorar satisfação dos consumidores finais.

Objetivo da Pesquisa:

Objetivo Primário:

Analisar a viabilidade da criação de uma plataforma online de integração entre prestadores de serviços e clientes no setor da engenharia civil.

Objetivo Secundário:

Analisar a maneira com que o mercado funciona atualmente e de que forma uma plataforma online poderia gerar melhorias;

Analisar outras plataformas já existentes, na área da construção civil ou não, para captar ideias que possam ser aderidas ao projeto;

Desenvolver um protótipo da plataforma a fim de demonstrar as ferramentas e funcionalidades da mesma aos prestadores de serviço e clientes

finais;

Compreender a aceitação do mercado ao produto através da análise de um protótipo.

Avaliação dos Riscos e Benefícios:

Riscos:

A baixa adesão de respostas, visto que a participação é voluntária. Segundo a CNS 466/2012 artigo V. 1 toda pesquisa com seres vivos envolve

riscos em tipos e gradações variados, sejam eles considerados nas dimensões física, psíquica, moral, intelectual, social, cultural ou espiritual

desses. Segundo a resolução 510 de 07/04/2017 cap. IV art. 21 que traz a necessidade de que o risco ético deva ser graduado em níveis, de acordo

com as características e circunstâncias do projeto, tipificação e gradação. Assim sendo, declaramos que está pesquisa é de baixo risco, e que tais

riscos serão prevenidos/tratados das seguintes maneiras:

- Para assegurar a proteção de dados de acordo com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, Lei nº 13.709/2018, não serão coletadas

informações que possam identificar os participantes da pesquisa (tutores), como nome e endereço, dessa forma, não haverá risco de vazamento de

informações que possam expor os participantes a riscos.

Benefícios:

Entende-se que com a entrevista a prestadores de serviços da área da construção civil, será possível identificar com maior assertividade as

Endereço: Av. Gen. Carlos Cavalcanti, nº 4748. UEPG, Campus Uvararanas, Bloco da Reitoria, sala 22
Bairro: Uvaranas **CEP:** 84.030-900
UF: PR **Município:** PONTA GROSSA
Telefone: (42)3220-3282 **E-mail:** propespsecretaria@uepg.br

Continuação do Parecer: 6.446.574

demandas do mercado para a elaboração de uma plataforma on-line coerente e útil aos profissionais.

Comentários e Considerações sobre a Pesquisa:

A construção civil é um setor fundamental para a economia brasileira, tanto na composição do PIB, quanto na absorção de mão-de-obra. Apesar disto, há grande dificuldade de encontrar trabalhadores qualificados, e esta falta de qualificação é uma das principais causas de manifestações patológicas em construções, o que acaba causando insatisfação nos clientes finais. Pensando em uma melhoria nessa questão, o presente trabalho propõe e analisa a viabilidade de uma plataforma online de conexão entre prestadores de serviços e possíveis contratantes, valorizando os prestadores mais bem avaliados. Com a finalidade de obter respostas a respeito da aceitação do público alvo à ideia, foram estudadas plataformas semelhantes e elaborado um protótipo da plataforma para apresentação para possíveis usuários, após isso, um questionário foi enviado, sendo assim possível a análise citada.

Considerações sobre os Termos de apresentação obrigatória:

Todos os termos de apresentação obrigatório estão corretamente preenchidos e anexados na Plataforma. Em anexo e de acordo com as resoluções 466/2012 e 510/2016

Recomendações:

Enviar o relatório final ao término do projeto de pesquisa por Notificação via Plataforma Brasil para evitar pendências.

Conclusões ou Pendências e Lista de Inadequações:

Projeto foi aprovado sem restrições, após avaliação documental. O projeto se encontra dentro dos princípios éticos e metodológicos, de acordo com o Conselho Nacional de Saúde, Resolução 466/2012 e 510/2016.

Endereço: Av. Gen. Carlos Cavalcanti, nº 4748. UEPG, Campus Uvararanas, Bloco da Reitoria, sala 22
Bairro: Uvaranas **CEP:** 84.030-900
UF: PR **Município:** PONTA GROSSA
Telefone: (42)3220-3282 **E-mail:** propespsecretaria@uepg.br

**UNIVERSIDADE ESTADUAL DE
PONTA GROSSA - UEPG**



Continuação do Parecer: 6.446.574

Considerações Finais a critério do CEP:

Este parecer foi elaborado baseado nos documentos abaixo relacionados:

Tipo Documento	Arquivo	Postagem	Autor	Situação
Informações Básicas do Projeto	PB_INFORMAÇÕES_BÁSICAS_DO_PROJETO_2231403.pdf	17/10/2023 09:20:46		Aceito
Folha de Rosto	20231017FOLHADEROSTOPATRICIANISIANE.pdf	17/10/2023 09:20:21	Nisiane Madalozzo	Aceito
TCLE / Termos de Assentimento / Justificativa de Ausência	TermodeConsentimentoLivreeEsclarecido.pdf	16/10/2023 19:52:18	Nisiane Madalozzo	Aceito
Outros	20231016MODELOQUESTIONARIO.pdf	16/10/2023 19:38:20	Nisiane Madalozzo	Aceito
Projeto Detalhado / Brochura Investigador	20231016TCCLEONARDOLUIZ.pdf	16/10/2023 19:37:42	Nisiane Madalozzo	Aceito

Situação do Parecer:

Aprovado

Necessita Apreciação da CONEP:

Não

PONTA GROSSA, 23 de Outubro de 2023

**Assinado por:
ULISSES COELHO
(Coordenador(a))**

Endereço: Av. Gen. Carlos Cavalcanti, nº 4748. UEPG, Campus Uvararanas, Bloco da Reitoria, sala 22
Bairro: Uvararanas **CEP:** 84.030-900
UF: PR **Município:** PONTA GROSSA
Telefone: (42)3220-3282 **E-mail:** propespsecretaria@uepg.br