

DESENVOLVIMENTO SOFTWARES NA GESTÃO DE SERVIÇOS: Estudo sobre a Utilização da Tecnologia de Aplicativos no Comércio Varejista

André Felipe da Costa Alves

Graduando em Engenharia da Computação,
Faculdades Integradas de Três Lagoas – FITL/AEMS

Gisele Aparecida de Souza

Física – UNESP; Mestre e Doutora em Ciência dos Materiais – UNESP;
Docente das Faculdades Integradas de Três Lagoas – FITL/AEMS

Carlos Augusto Serra da Costa

Engenheiro de Segurança do Trabalho – UNEMAT;
Docente das Faculdades Integradas de Três Lagoas – FITL/AEMS

RESUMO

Este artigo apresenta um estudo focado na implementação da tecnologia *mobile* dentro do mercado varejista atual, expondo pesquisas relacionadas, como é vista e aplicada aos clientes e usuários em geral, visa demonstrar de forma teórica os pontos mais fortes, vantagens e desvantagens, análises de campo, e exemplos de aplicativos já existentes no mercado, todo o trabalho foi produzido de acordo com bases concretas de livros e artigos relacionados, e tem o foco principal de mostrar como e o que mudou com essa tecnologia no decorrer de um curto período, deixando claro que o trabalho é inicialmente a abordagem do tema central, em sequência, comentários concretos de especialistas, dando exemplo de um software específico que contribui ao tema dentro da região onde foi feito o estudo, e mostrando a opinião popular tanto sobre aplicações em geral como no aplicativo exemplo do estudo.

PALAVRAS-CHAVE: aplicativos; softwares; appedidos; varejo.

1 INTRODUÇÃO

Este artigo está de acordo com o modelo indicado, assim, serve de referência, para alunos e pesquisadores interessados no tema ao mesmo tempo em que comenta os diversos aspectos da implementação da tecnologia. Realizando uma pesquisa de campo sobre o uso de tecnologia de aplicativos no auxílio a prestação de serviços no comercio varejista, analisando as aplicações e se os mesmos trazem os resultados esperados por empresários que fazem o investimento neste tipo de tecnologia.

É cada vez mais comum o fato das empresas se lançarem para a criação de aplicativos próprios para abranger a própria localização de atendimento e buscar novos clientes. Os aplicativos móveis (Apps) são produtos projetados e

desenvolvidos para serem executados especificamente em dispositivos eletrônicos móveis (LUQUETTI et al., 2015). Isso se faz real por cada vez mais as pessoas solicitarem transporte, pedir comida, fazer reservas, avaliarem a qualidade de algum serviço, fazer compras, seja para receber informações e outras funcionalidades que facilitem a vida, por meio do celular, o uso dos aplicativos já é um hábito comum na vida de todos. A computação móvel é um paradigma computacional que tem como objetivo prover ao usuário acesso permanente a uma rede fixa ou móvel independente de sua posição física (LOUREIRO, 2003).

Os aplicativos facilitam a vida dos clientes, trazendo comodidade aos mesmos. Esse é o foco principal dos aplicativos dentro do comércio em geral, tudo se resume a uma maior abrangência dos serviços, maior visibilidade e maiores lucros para a empresa por trás do serviço, tudo para evitar erros que possam ocasionar transtorno para ao cliente final. Cada vez mais as pessoas pedem comida, avaliam a qualidade de serviços, solicitam transporte ou reservam uma mesa em um restaurante pelo celular (BARRA, 2017).

O sistema de gestão esta cada dia mais popular, e assim cresce a criação e o interesse pelo desenvolvimento de tais programas, tudo isso porque ao incluirmos essa facilidade a nossas vidas, vemos que com a praticidade nossa rotina corrida fica de certa forma menos estressante. A combinação de dispositivo (processamento), perfil de mobilidade e rede de comunicação sem fio é parte determinante no sucesso de uma solução adequada em computação móvel (LOUREIRO, 2003).

Ao lidar com apenas esses sistemas de gestão, evitar menos erros, mais mordomia e mais opções é uma realidade nos dias atuais graças a esses suportes, onde se pode realizar tarefas e serviços de qualquer lugar onde esteja.

Estudos na área são cada vez mais frequentes, há sempre o interesse pela tecnologia devido seus benefícios, isso se faz real dentro de qualquer empresa ou departamento, assim como nas empresas, prefeituras, turismo, indústrias e consultórios médicos.

Com o crescimento da população e das cidades, uma boa atenção é necessária dentro das organizações que atendem essas pessoas. Com o passar dos anos, fazer um cadastrado, um pedido, uma entrega tornou o “feito na mão” impossível, dando espaço aos sistemas.

Ressalta-se, portanto, a relevância da escolha apropriada do método para desenvolvimento de aplicativos móveis em saúde, uma vez que, as questões relacionadas à facilidade de uso, design e componentes técnicos dos sistemas constituem-se em fatores diretamente relacionados ao sucesso e às barreiras para a adoção destas ferramentas tecnológicas (PERES; MARIN, 2012).

No turismo a situação não é diferente, área de bastante demanda, onde se vê incapaz de não ter um auxílio da tecnologia mobile, aluno desenvolvem para essa aplicação.

Há Informações sobre os transportes, os pontos turísticos e dicionário local – com expressões regionais – presentes no aplicativo desenvolvido por alunos da INTERCOM de Belém do Pará. Com as novas mídias a informação tem total ligação entre emissor e receptor, onde o emissor recebe um *feedback* quase instantâneo (FARIAS et al., 2013).

O Quadro 1 apresenta as principais vantagens e desvantagens de cada tipo de desenvolvimentos para aplicações em dispositivos móveis.

Quadro 1. Principais vantagens e desvantagens dos aplicativos desenvolvidos para dispositivos móveis.

	Principais Vantagens	Principais Desvantagens
WebApps	- Executados pelo <i>browser</i> , proporcionando o uso em outras plataformas; Atualização e distribuição rápida e abrangente, não precisam ser baixados ou atualizados; Acesso rápido e fácil, os usuários têm acesso imediato pelo <i>Smartphone</i> .	- Pouca ou quase nenhuma integração com o <i>hardware</i> do dispositivo em que está sendo executado; Mais lentos, dependendo da conexão com a <i>Internet</i> ; Interação entre o usuário e o aplicativo menos rica em funcionalidades.
Nativo	Interação entre o usuário e o aplicativo mais rica em funcionalidades e recursos; Velocidade na execução. Independente da Internet.	Uma nova aplicação escrita para cada plataforma diferente Distribuição e atualização dependentes de lojas on-line; (<i>Apple Store</i> , <i>Google play</i>).
Híbrido	Compartilhamento de boa parte do código entre plataformas; Possibilidade do uso de recursos da plataforma com código nativo; Pode ser distribuído lojas on-line; (<i>Apple Store</i> , <i>Google play</i>) Interoperabilidade.	Performance. Limitação de design.

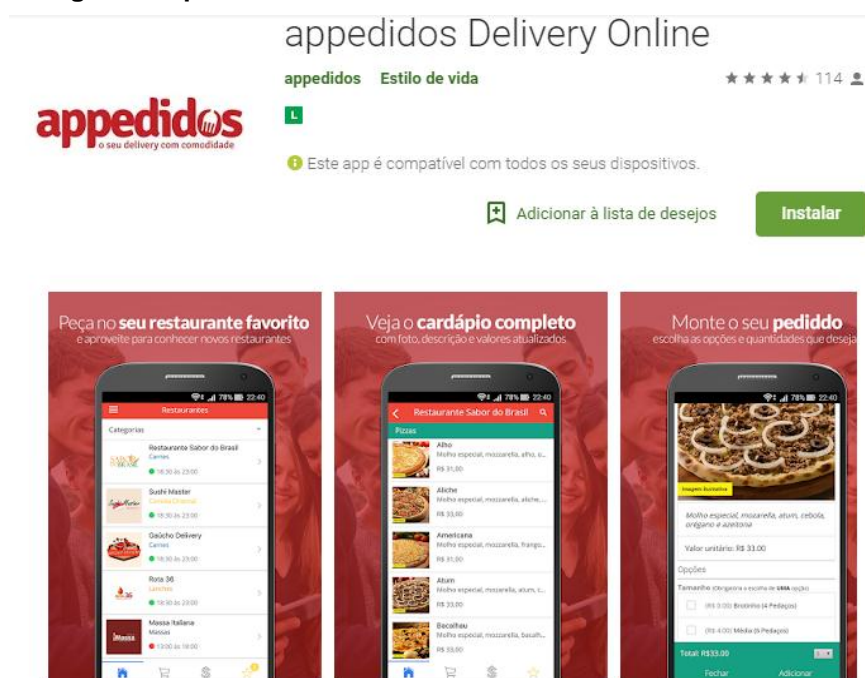
Fonte: Extraído de DESENVOLVIMENTO DE APLICAÇÕES PARA DISPOSITIVOS MÓVEIS.

1.1 Sobre o Aplicativo Exemplo

Disponível no sítio virtual, para o sistema operacional *ANDROID* (Figura 1) e *IOS* (Figura 2), e também através do sítio oficial, o aplicativo “Exemplo” da pesquisa

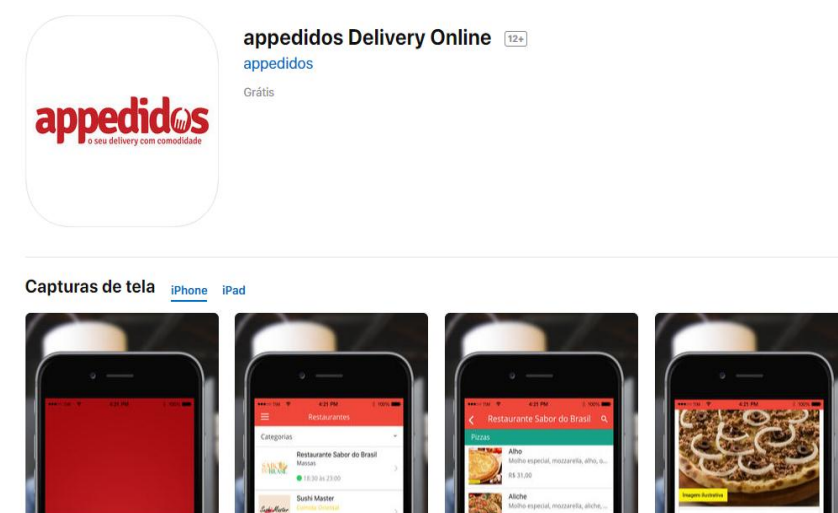
abrange 14 cidades, a saber, Andradina (SP), Araçatuba (SP), Birigui (SP), Catanduva (SP), Fernandópolis (SP), Guararapes (SP), Lins (SP), Marília (SP), Penápolis (SP), Presidente Prudente (SP), Promissão (SP), São José do Rio Preto (SP), Três Lagoas (MS) e Votuporanga (SP).

Figura 1. Aplicativo Android.



Fonte: Extraído de Google Play

Figura 2. Aplicativo IOS.



Fonte: Extraído de App Store

Aplicativo que oferece serviço de *delivery* para entrega de refeições e lanches em cidades específicas e opções variadas de estabelecimentos está mostrado na Figura 3.

Figura 3. Plataforma do aplicativo que oferece serviço de *delivery* para entrega de refeições e lanches em cidades específicas.



Fonte: Extraído de <https://www.appedidos.com.br>

Foi desenvolvido para auxiliar os comércios que oferecem o serviço de alimentação em que o cliente pode escolher o local e o que pedir. Com uma interface bem fácil de entender cada passo que se deve tomar, principalmente para quem vai usá-lo pela primeira vez. Apesar de ser simples o sistema tem um bom *design* tanto no app quanto no site dos desenvolvedores (Figura 4).

Figura 4. Funcionamento da plataforma para fazer o pedido do alimento.

Como funciona



Fonte: Extraído de <https://www.appedidos.com.br>, 2018.

A sequência dos passos para fazer o pedido *online* é (i) escolha da cidade onde você está; (ii) opções dos restaurantes que usam esse serviço na cidade; (iii) escolha do alimento mostrado no cardápio do restaurante escolhido e (iv) escolha do método de pagamento (cartão ou dinheiro).

Pode-se também ser feito o rastreamento do pedido para acompanhar onde está.

2 OBJETIVOS

O objetivo deste trabalho é analisar e buscar resultados mais eficazes para orientação aos usuários e futuros clientes dos tipos de aplicativo estudado. Reforçando a importância desse tipo de sistema dentro da sociedade atual, pois agiliza e uniformiza a execução dos serviços.

3 MATERIAL E MÉTODOS

Este trabalho foi realizado através de levantamento bibliográfico utilizando artigos, livros e resoluções publicadas nas bases de dados eletrônicas appedidos, que abordaram informações relevantes ao tema pesquisado.

Os dados e métodos utilizados para elaborar o estudo são expostos em três subitens. No primeiro foram estudados os dados coletados do aplicativo appedidos e os procedimentos adotados para obter os resultados obtidos por ele. No segundo é realizada uma análise através do sítio virtual oficial de alguns comércios que adotam tal serviço para atendimento de seus clientes e de como é o processo de obtenção do serviço. Além disso, realizou-se pesquisa de campo do que os usuários do sistema pensam sobre como é oferecido e realizado o serviço, experiências e também os prós e contras. Dentre os itens estudados incluem-se (i) realizar pesquisas sobre aplicativos; (ii) estudar linguagens e interface de aplicativos; (iii) pesquisar sobre sistemas de gestão; (iv) pesquisar sobre ERP e *softwares* similares.

4 RESULTADOS

4.1 Opiniões Colhidas a Respeito da Plataforma appedidos

Uma pesquisa de campo realizada mostra as opiniões de usuários sobre a tecnologia dos aplicativos e da plataforma appedidos nesse tipo de ambiente.

4.1.1 Opiniões Sobre a Tecnologia dos Aplicativos

4.1.1.1 André, 18 anos, Castilho (SP)

“Aplicativos são uma realidade atualmente, quase em todo lugar tem, isso facilita muito a vida das pessoas, eu uso bastante”.

4.1.1.2 Ana Paula, 47 anos, São Paulo (SP)

“Até um tempo eu não sabia o que era, mas meu filho me deu um celular de presente, comecei a aprender a mexer, e hoje faço tudo através de aplicativos, mexo nas redes sociais, uso bastante o aplicativo do meu banco, pago conta, promoções e novidades das lojas e de vez enquanto até joguinhos”.

4.1.2 Opiniões Sobre a Plataforma “appedidos”

4.1.2.1 Douglas Oasis, 29 anos, Três Lagoas (MS)

“Por enquanto possui poucas opções, porém, prático, fácil e minha primeira experiência foi muito boa”.

4.1.2.2 Priscila Hampel, 19 anos, Andradina (SP)

“Ótimo aplicativo. Várias opções de restaurantes, agora tem o Fat's Burguer que é ótimo lanche. Só poderia incluir duas formas de pagamento”.

4.1.2.3 Cauê Paiva, 33 Anos, Três Lagoas (MS)

“O aplicativo precisa de ajustes. Às vezes eu saio e ele pede o login novamente, isso várias vezes. Uma coisa legal seria ter a possibilidade de enviar a localização, junto com o endereço, para que a entrega fique ainda mais fácil”.

5 CONCLUSÕES

Durante a pesquisa e análise do tema foi visto que a tecnologia de aplicações de sistemas *mobile* estão cada vez mais comuns no dia a dia da população, notou-se que as empresas que implementam esses *softwares* aos seus serviços tem um crescimento relevante, com o aumento de clientes pois a abrange um maior nicho. O trabalho apresentado traz uma compressão do que é, e o que foi mudado em nossas vidas a partir desses aplicativos. Importante no meio acadêmico apresenta também citações de escritores conceituados na area e que entendem bem sobre o assunto, relevante para quem quer saber sobre o assunto de forma ampla, com exemplos e opções praticos.

Apesar de bem específico o tema, foi encontrado alguns problemas, pelo tema ser recente e ter poucos especialistas da area, acabou sendo um trabalho de difícil análise e procura de conteudos confiaveis, é importante que seja estudado a

fundo para que futuramente haja uma demanda maior de conteúdo e de *apps*. Com a produção e pesquisa para o trabalho dúvidas foram eliminadas, como a que todos se perguntam ao início, se realmente é confiável e se realmente funciona, como nesse artigo foi abordado e mostrado exemplos reais, eliminando ao leitor essa questão.

REFERÊNCIAS

BARRA, D. C. C. MÉTODOS PARA DESENVOLVIMENTO DE APLICATIVOS MÓVEIS EM SAÚDE: REVISÃO INTEGRATIVA DA LITERATURA, Florianópolis, Santa Catarina, 2017.

FARIAS, A.; CRUZ, C. de G. V.; RAMOS, É.; BELÉM, J.; SOUZA, L.; MORISSON, A. de. Comunicação Interativa: Aplicativo para Dispositivos Móveis voltados ao Turismo em Belém do Pará. Instituto de Estudos Superiores da Amazônia, Belém, PA, 2013.

LOUREIRO, A. A. F. et al. Comunicação Sem Fio e Computação Móvel: Tecnologias, Desafios e Oportunidades. Minicurso apresentado no Congresso da Sociedade Brasileira de Computação. Campinas, SP. Ago. 2003. Disponível em <<http://homepages.dcc.ufmg.br/~loureiro/em/docs/jai03.pdf>>. Acesso em 20 de Agosto de 2018.

Peres H. H. C.; MARIN, H. F. Informática em Enfermagem e Telenfermagem: desafios e avanços na formação e no cuidado. J Health Inform [Internet]. 2012 Jan-Mar [cited 2017 Jan 21]; 4(1):1. Disponível em: <<http://www.jhi-sbis.saude.ws/ojs-jhi/index.php/jhi-sbis/article/viewFile/194/110>>. Acesso em 20 de Agosto de 2018.

REVISTA C&S "Nossa Marca" edição 49, Março/Abril, p. 32, 2017 Editora Fercomercio Disponível em: <http://www.fecomercio.com.br/upload/file/2017/03/03/c_s_49_duplas.pdf>. Acesso em 20 de Agosto de 2018.