

## Plataforma digital para controle de pedidos em empresas prestadoras de serviço

Suelyn Fátima Balestrin<sup>1</sup>, Fernando de Cristo<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Curso Técnico em Informática Integrado ao Ensino Médio – IFFar/FW

<sup>2</sup>Instituto Federal Farroupilha (IFFar) – *Campus Frederico Westphalen*  
Caixa Postal 169 – 98.400-000 – Frederico Westphalen – RS – Brazil

fernando.cristo@iffarroupilha.edu.br, suelynbailestrin@hotmail.com

**Abstract.** *This work presents a software developed with web technologies that provides a tool of general use for companies that provide services, so that they can be included in the virtual world. It is a tool still in development, but it indicates that it is useful to the target audience, since building tools as it is for a specific use becomes very expensive.*

**Resumo.** *Este trabalho apresenta um software desenvolvido com tecnologias web que tem por objetivo propor uma ferramenta de uso geral para pequenas empresas que prestam serviços, para que assim possam ser inseridas no mundo virtual. Trata-se de uma ferramenta ainda em desenvolvimento, mas que indica ser útil para o público de pretende atingir, já que a construção de ferramentas como essa para um uso específico se tornam muito caras.*

### 1. Introdução

Atualmente a tecnologia da informação que utiliza a computação para propor soluções e desenvolver ferramentas, tanto digitais como usando a Internet das Coisas, tem crescido ano a ano. Cada vez mais tomamos consciência da importância de usar as ferramentas desse meio a nosso favor, já que caminhamos para um futuro cada vez mais digital.

Nota-se também que ferramentas construídas a partir da tecnologia da informação são introduzidas dentro de grandes negócios, que vendem produtos ou prestam serviços. Podemos ver isso em forma de lojas online ou *e-marketplaces*. As lojas virtuais são sistemas ou sites especializados na venda de produtos de uma determinada marca ou empresa, que segundo Kotler e Armstrong (2015) podem ser usados para construir uma boa imagem da empresa e também podem ser usados como canal de venda. Já os *e-marketplaces* são sites destinados também a venda de produtos, porém são constituídos de outras empresas que colocam seus produtos a venda neles, o que gera certa visibilidade, já que esse tipo de site consegue ter mais acessos graças a quantidade e variedade de produtos vendidos.

Porém, a construção desses sistemas não é barata, portanto não atinge empresas e negócios de pequeno porte, que apesar de poderem ter um mercado já estabelecido não possuem recursos suficientes para custear a construção de um site próprio. Por outro lado, *e-marketplaces* não garantem identidade visual da marca, pois atendem a várias empresas. Nesse caso, muitas vezes, o comprador não percebe que comprou de uma determinada

empresa, mas entende que fez uma aquisição no e-marketplace. Isso pode gerar dependência das empresas ao e-marketplace.

Diante disso, este trabalho propõe descrever a construção de um sistema web capaz de se adaptar a empresas que prestem serviços, já que o sistema será desenvolvido com o intuito de que quem usá-lo seja capaz de deixá-lo com as características do seu negócio. Desse modo, o sistema se abre a pequenas empresas, que, ao utilizá-lo, não precisarão fazer altos investimentos e poderão manter suas marcas e sua identidade visual.

## 2. Referencial teórico

O objetivo desta seção é contextualizar as definições que serão utilizadas neste artigo.

### 2.1. PHP

Segundo Niederauer (2004) o PHP é uma das linguagens mais utilizadas no mundo, dada sua capacidade de interagir com o mundo Web, transformando páginas estáticas em funcionais.

### 2.2. Bootstrap

O Bootstrap é um *framework* de desenvolvimento web em HTML, CSS e JavaScript que pode ser usado para criação de projetos responsivos, ou seja, que se adaptam a diferentes tipos de telas. (BOOTSTRAP, 2019).

## 3. Trabalhos relacionados

Neste capítulo estão descritos alguns softwares existentes que têm foco em empresas que prestam serviços.

O GestãoClick é um software de gestão empresarial online, onde o usuário encontra funcionalidades no que tange o controle de estoque, orçamento de vendas e controle financeiro. O sistema é web e funciona por meio da contratação de planos anuais, semestrais, trimestrais ou mensais.<sup>1</sup>

O Software de Gestão Prestador de Serviços desenvolvido pela C&S Sistemas também propõe um programa que tem como funcionalidades controlar ordens de serviço, orçamentos de vendas e a gestão da empresa. O software também é online e a contratação se dá por meio de uma solicitação de atendimento, onde a empresa passa seu preço de acordo com as necessidades do cliente.<sup>2</sup>

Todos esses sistemas possuem propostas promissoras quanto a sua função, pois atendem a maioria das necessidades de uma empresa. Porém, aparentemente não oferecem instrumentos para a construção do relacionamento da empresa com possíveis clientes. Até onde podemos verificar, não são encontrados no mercado softwares com essas características e que possam ser moldáveis às necessidades específicas da empresa,

---

<sup>1</sup> Disponível em: <<https://gestaoonclick.com.br/>>; último acesso em 10/07/2019.

<sup>2</sup> Disponível em: <<http://www.cessistemas.com.br/portfolio/>>; último acesso em 10/07/2019.

por isso o objetivo deste artigo é apresentar um sistema onde a empresa tem a opção de deixá-lo com suas características. Além de ser um sistema totalmente web, de modo que os clientes também poderão acompanhar as novidades sobre a empresa, acompanhar pedidos e solicitar orçamentos. Ele ainda irá proporcionar uma interface mais harmoniosa tanto para o cliente quanto para a empresa que o utilizará.

#### 4. O sistema

Para a construção desse sistema foram utilizados basicamente o HTML ( Linguagem de Marcação e Hipertexto) para dar estrutura a todas as páginas desenvolvidas. O banco de dados MySQL, onde são armazenados os dados cadastrados no sistema. O PHP para dar funcionalidade ao sistema e fazer as respectivas consultas ao banco de dados. As CSS (Folhas de Estilo em Cascata) foram usadas juntamente com o framework Bootstrap para dar beleza e responsividade ao sistema. O Bootstrap também usa JavaScript, linguagem de programação front-end no desenvolvimento de seus plugins. Consequentemente O JavaScript faz parte deste projeto por compor o framework.

Dessa forma, foram organizadas interfaces web. A primeira interface foi organizada para apresentar as categorias de serviços que a empresa presta, nesta tela ficam as abas chamadas “Fale conosco”, “Sobre nós” e também “Entrar”. A imagem 1 represente a página inicial.



**Imagem 1. Página inicial do sistema.**

Ao clicar sobre os ícones das categorias de produtos, o usuário é destinado a uma tela onde todos os produtos daquela categoria são listados, e onde ele tem a possibilidade de solicitar orçamentos sobre determinado serviço que desejar. Neste caso o usuário deve estar previamente cadastrado no sistema, caso contrário antes de solicitar o orçamento ele terá de efetuar um cadastro. Com essa operação realizada além de poder solicitar orçamentos, o usuário também poderá acompanhar pedidos já em andamento e também ver quais dos seus pedidos já estão prontos.

Para que os cadastros dos produtos sejam feitos e o andamento dos serviços sejam mostrados ao cliente, existe uma parte de gerenciamento, que é destinada ao administrador do sistema, onde ele tem a possibilidade, além de cadastrar novos produtos

e categorias, de também pode adicionar novos administradores. Nessa página do sistema, o administrador pode adicionar, excluir e alterar serviços além de cadastrar novos administradores. E também gerenciar os pedidos que estão em aberto.

Além disso, o administrador poderá dar ao sistema as características do seu negócio, onde poderá cadastrar as características da empresa bem como sua logo. Essas informações ficarão visíveis ao usuário na aba “Sobre nós”.

## 5. Considerações Finais

Como dito anteriormente, a construção de softwares próprios para empresas tendem a ser muito caros, portando pequenos negócios apesar de fortes em sua região de atuação acabam não aderindo a essas tecnologias, o que, de certo modo as impede de expandirem seus negócios sem a ajuda de terceiros. Tratam-se de aspectos que não podem ser desconsiderados, já que caminhamos para um mundo cada vez mais absorto em tecnologia. Por isso, sistemas que possuem funções que possibilitam um maior alcance entre pequenos negócios tende a promover a inserção dos mesmos no mercado digital, já que, segundo Las Casas (2011, p. 180) “Ao invés de competir com a Internet, os vendedores poderão também ir ao seu encontro, para melhorar o próprio desempenho”.

Por isso esta ferramenta, que ainda está em desenvolvimento se apresenta como uma solução útil para tais empreendimentos, já que não terá um custo de desenvolvimento tão elevado e que poderá ser usado por diversas empresas que prestam serviços. Com essa perspectiva, vislumbra-se o contínuo estudo e desenvolvimento desta ferramenta, além dos benefícios de sua utilização.

## 6. Referências

- BOOTSTRAP. **Bootstrap**. s./d. Disponível em: <Getbootstrap.com.br>; último acesso em 05/07/2019.
- Kotler, P.; G. Armstrong. **Princípios de marketing**. 15ª ed. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2015.
- Las Casas, Alexandre Fuzzi. **Técnicas de vendas: Como vender e obter bons resultados**. 4ª ed. São Paulo: Atlas, 2011.
- Niederauer, Juliano. **PHP 5: Guia de consulta rápida**. São Paulo: Novatec Editora, 2004.
- Sikos, L. (2011), *Web Standards*, Springer Verlag.