

SISTEMAS DE AGENDAMENTO PARA BARBEARIAS: O PAPEL DOS SISTEMAS DE AGENDAMENTO NA MELHORIA DA EXPERIÊNCIA DO CLIENTE EM BARBEARIAS

APPOINTMENT SYSTEMS FOR BARBERSHOPS: THE ROLE OF APPOINTMENT SYSTEMS IN ENHANCING CUSTOMER EXPERIENCE IN BARBERSHOPS

Matheus V. L. Freitas¹, Paulo R. Toledo Junior², Rogério L. S. Oliveira³

¹Faculdade de Tecnologia Prof. José Camargo – Fatec Jales, matheus.freitas15@fatec.sp.gov.br

²Faculdade de Tecnologia Prof. José Camargo – Fatec Jales, paulo.toledo2@fatec.sp.gov.br

³Faculdade de Tecnologia Prof. José Camargo – Fatec Jales, rogerio.leao@fatec.sp.gov.br

Informação e Comunicação

Subárea: Banco de Dados, Engenharia e Desenvolvimento de Software

RESUMO

O propósito deste trabalho é desenvolver um sistema web gratuito para agilizar e automatizar os processos de agendamento em barbearias e salões de beleza. O objetivo é trazer mais praticidade e agilidade para os clientes que contratam os serviços dos barbeiros e para os profissionais que os realizam, otimizando o tempo de espera e auxiliando na manutenção de um portfólio organizado. Além disso, o sistema permitirá que os clientes visualizem os valores e serviços disponíveis e recebam notificações sobre seus agendamentos. O resultado esperado é um aumento na eficiência do agendamento de horários e uma melhor satisfação do cliente. A conclusão é que, embora o setor de beleza tenha enfrentado desafios devido à pandemia, agora mostra sinais de retomada, com um aumento de 73% nos serviços realizados entre novembro de 2020 e novembro de 2021. Este sistema web foi desenvolvido utilizando as tecnologias Java, JavaScript, HTML5, CSS3, BootStrap e SQL. Ele é uma resposta a essa retomada e busca suprir a necessidade de facilitar a contratação de serviços de beleza tanto em estabelecimentos quanto em casa.

Palavras-chave: barbearia; agendamento de serviços; cliente.

ABSTRACT

The purpose of this work is to develop a free web system to streamline and automate appointment processes in barbershops and beauty salons. The objective is to bring more convenience and efficiency to both customers who book barber services and the professionals who provide them, optimizing waiting times and assisting in maintaining an organized portfolio. Additionally, the system will allow customers to view prices and available services and receive notifications about their appointments. The expected result is an increase in appointment scheduling efficiency and improved customer satisfaction. In conclusion, despite the beauty sector facing challenges due to the pandemic, it now shows signs of recovery, with a 73% increase in services performed between November 2020 and November 2021. This web system was developed using Java, JavaScript, HTML5, CSS3, BootStrap, and SQL technologies. It is a response to this recovery and aims to meet the need to facilitate the booking of beauty services, both in establishments and at home.

Keywords: barbershop; service scheduling; customer.

1 INTRODUÇÃO

A conectividade desempenha um papel fundamental em diversos setores comerciais, e a tendência de adquirir variados produtos e serviços por meio de aplicativos ou sistemas se torna cada vez mais comum e natural.

Com o advento da pandemia da covid-19, o cenário enfrentado pelo mercado de beleza foi particularmente desafiador; entretanto, atualmente, este setor começa a vislumbrar uma retomada da clientela, com estabelecimentos ansiosos para recuperar a demanda que experimentaram no ano de 2019 (Demanda [...], 2021).

Ao compararmos os serviços realizados no intervalo de tempo entre novembro de 2020 a novembro de 2021, verificamos um expressivo aumento de 73%. Os dados que comprovam esse crescimento foram coletados pela empresa Avec, que analisou a atividade em mais de 40 mil estabelecimentos em todo o Brasil que utilizam suas soluções. Esse acompanhamento foi realizado durante o período de julho a novembro de 2021 (Demanda [...], 2021).

Analisando esse cenário, se faz notório a carência e o nicho de mercado para programas que ofereçam mais comodidade e facilidade aos clientes na hora de contratar o serviço prestado por uma barbearia.

O propósito subjacente deste projeto consiste em conceber um sistema web gratuito com o intuito de otimizar e automatizar os processos de agendamento em barbearias e salões de beleza. Dessa maneira, o sistema irá aprimorar o agendamento de horários, permitindo que tanto os contratantes quanto os contratados economizem seu precioso tempo. Através deste sistema, os clientes terão a possibilidade de visualizar informações sobre preços, serviços disponíveis além de receber notificações relacionadas aos seus agendamentos.

O nosso software visa atender à necessidade de pessoas que desejam ser atendidas no conforto de suas casas, seja por falta de disponibilidade de tempo ou por outras razões de maior relevância. Adicionalmente, ele proporcionará maior comodidade no que diz respeito à visualização das atividades disponíveis e à contratação delas.

O objetivo primordial do nosso sistema é introduzir mais praticidade e agilidade, tanto para os clientes que contratam os serviços de barbeiros quanto para os profissionais que os prestam. Ele será responsável por reduzir o tempo de espera, auxiliar as empresas na gestão de seus portfólios, bem como facilitar o agendamento e contratação de serviços para os clientes que necessitam de atendimento em suas residências.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

O desenvolvimento de uma aplicação destinada ao eficiente gerenciamento de horários em estabelecimentos como barbearias envolve uma série de etapas cruciais que demandam uma abordagem cuidadosa. Como ponto de partida, é essencial adquirir um profundo entendimento da estrutura intrínseca de uma barbearia, juntamente com seus elementos essenciais que concorrem para o atendimento ao cliente (Nascimento, 2022).

A aplicação concebida para o gerenciamento de horários em barbearias se destaca por possibilitar o meticuloso cadastro de serviços oferecidos, informações de clientes e perfis de profissionais. Além disso, ela viabiliza o gerenciamento em tempo real da agenda dos barbeiros, o que é essencial para manter uma operação eficiente e satisfatória (Bertoldo, 2019).

Ao analisar a problemática rotina associada ao agendamento em uma barbearia, fica nítido, com base em diversas pesquisas, que a introdução de funcionalidades voltadas ao cadastro de clientes, serviços e agendamentos desempenha um papel preponderante na simplificação do dia a dia e na otimização do processo (Santos; Rocha, 2020).

O cerne desta pesquisa é promover uma experiência mais transparente e intuitiva para os usuários, permitindo que eles enfrentem essa parte cotidiana com conforto e satisfação. Para

tal, será desenvolvido um sistema de gerenciamento de horários em barbearias com um enfoque particular na inclusão, assegurando que todas as pessoas possam tirar proveito dessa solução de forma acessível e eficaz.

3 METODOLOGIA

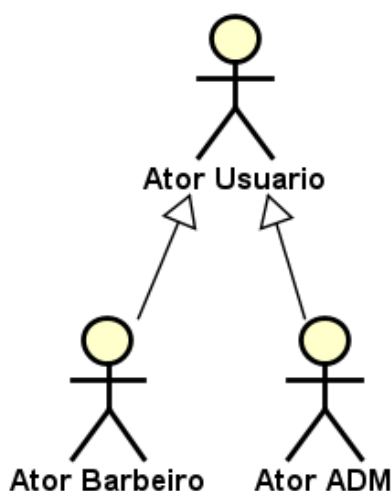
Esse projeto teve como alicerce as respostas obtidas através de uma pesquisa aplicada pela ferramenta Google Forms no qual o público-alvo foram os profissionais cabelereiros e os clientes, visando identificar os problemas existentes, e a partir deles criar e desenvolver nosso software. Essa etapa seguiu os passos metodológicos da engenharia de software, os quais foram propostos por Pressman (2011).

Para representar os requisitos, utilizamos a Linguagem Unificada de Modelagem (UML), que se baseia no paradigma de orientação a objetos, ela ajuda a deixar o escopo claro, centralizando numa única visão, ou diagrama, um determinado conceito. Além disso, contamos com o auxílio do software ASTAH UML para criar vários diagramas UML e avaliar as funcionalidades do sistema, visando encontrar soluções que atendam às necessidades dos usuários.

No que diz respeito à fase de desenvolvimento do sistema, utilizamos o IDE NetBeans como a principal ferramenta para a realização desta etapa, ademais, empregamos a plataforma de desenvolvimento para o PostgreSQL, pgAdmin. Ele foi aplicado para a criação do banco de dados, o qual armazena informações cadastradas no sistema. O sistema foi programado em Java, pois oferece um ambiente orientado a objetos propício ao desenvolvimento. A interface web foi construída com o uso do Bootstrap, que emprega HTML "Hypertext Markup Language" (Linguagem de Marcação de Hipertexto), CSS "Cascading Style Sheets" (Folhas de Estilo em Cascata), também foi empregada a linguagem JavaScript para a criação de alguns recursos gráficos mais dinâmicos.

Com base no diagrama de classes, identificamos os atores do sistema, que representam os diferentes papéis que os usuários podem desempenhar. Eles também descrevem as formas de interação com o sistema e as funções disponíveis. Os atores incluem o administrador, o técnico e o cliente (conforme mostrado na Figura 1), sendo que todos herdam atributos de pessoa. Cada um desses atores precisa autenticar-se com seus respectivos nomes de usuário e senhas para realizar transações no sistema.

Figura 1 – Atores do sistema

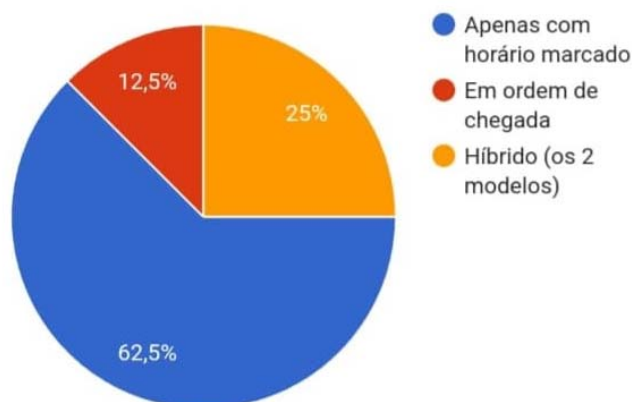


Fonte: Elaborada pelos autores.

4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Em relação à pesquisa aplicada com os barbeiros, foi possível observar que mais de 62% (Gráfico 1) atendem apenas com horário marcado, o que mostra uma tendência cada vez maior a atendimentos com horário agendado, contudo, isso pode ser um fator negativo caso o próprio barbeiro preste o atendimento aos clientes. Nessa prática o profissional pode perder um cliente por demorar para respondê-lo, ou por não conseguir atender ao telefone por estar realizando um corte.

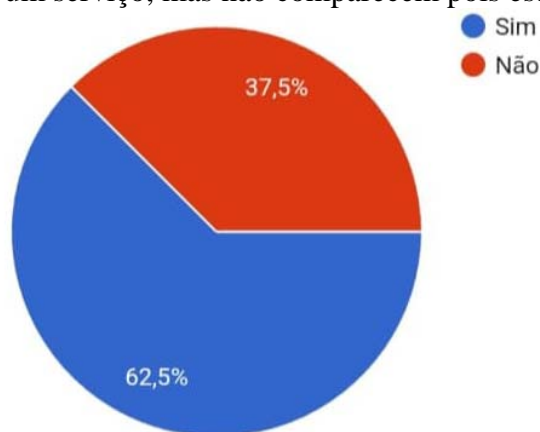
Gráfico 1 – Como sua barbearia presta o atendimento?



Fonte: Elaborado pelos autores.

A pesquisa também aponta que 62,5% sofrem algum tipo de problema em relação ao horário com os clientes (Gráfico 2), alguns dos fatores responsáveis para esse índice pode ser: cancelamento minutos antes do horário escolhido, não possibilitando o encaixe de uma outra pessoa, atraso, entre outros.

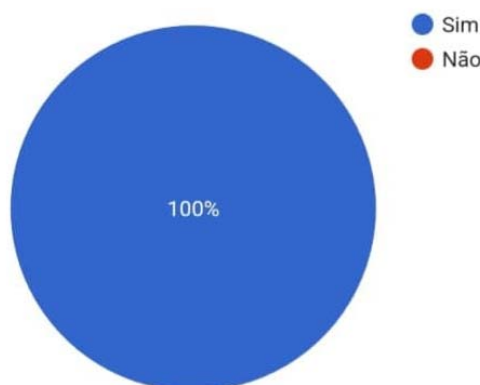
Gráfico 2 – Você sofre dificuldades recorrentes com clientes que agendam um serviço, mas não comparecem pois esqueceram?



Fonte: Elaborado pelos autores.

Um dado importante a ser analisado é que 100% dos entrevistados gostariam de enviar lembretes e promoções para seus clientes (Gráfico 3), sendo um requisito fundamental a ser explorado no sistema, garantindo maior aprovação e viabilidade aos usuários.

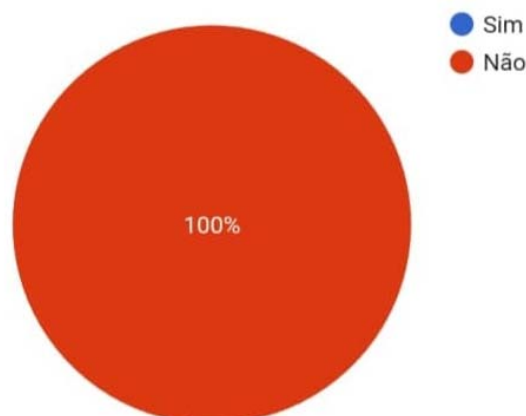
Gráfico 3 – A barbearia gostaria de enviar notícias e promoções e lembretes para seus clientes?



Fonte: Elaborado pelos autores.

Outra informação que pode ser constatada através do estudo é a de que 100% dos cabeleireiros não contam com um programa de fidelidade em suas empresas (Gráfico 4). Através desse levantamento, nota-se uma oportunidade para a implementação de um sistema de pontos que incentive a comunidade a utilizar o nosso software e contratar os serviços disponíveis das empresas. Nesse modelo, seria esperado gerar um interesse maior por parte dos clientes e dos profissionais para a aplicação, tendo em vista que o propósito dos pontos é de recompensar e fidelizar os consumidores.

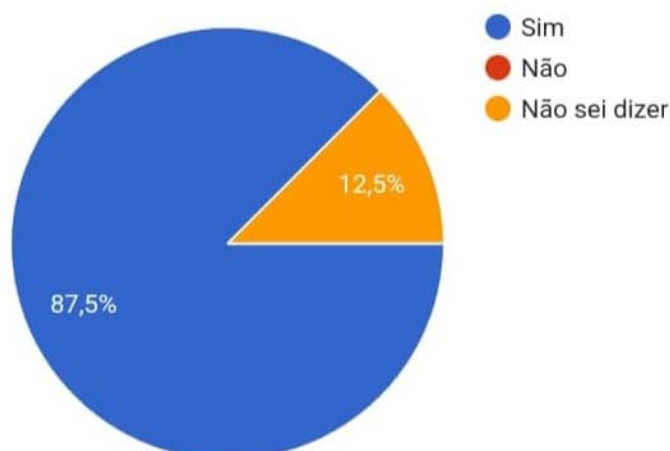
Gráfico 4 – A sua barbearia conta com um programa de fidelidade?



Fonte: Elaborado pelos autores.

Por fim, foi abordado na pesquisa a viabilidade do sistema, no qual, 87,5% do público respondeu que o utilizariam em suas respectivas corporações (Gráfico 5).

Gráfico 5 – Você utilizaria um sistema web para contratar os serviços de barbearia? Onde seria possível ver os clientes e os horários agendados, um gráfico informando os resultados financeiros, além de identificar seus melhores clientes!!!



Fonte: Elaborado pelos autores.

No que diz respeito à pesquisa realizada com os clientes das barbearias, observou-se que mais de 93% (Gráfico 6) deles agendam seu horário, seja por meio de uma ligação ou através de um aplicativo, sendo o WhatsApp o método mais popular. Isso evidencia a preferência por agendar um horário para evitar conflitos de horários e a perda de tempo ao comparecer à barbearia sem garantia de atendimento.

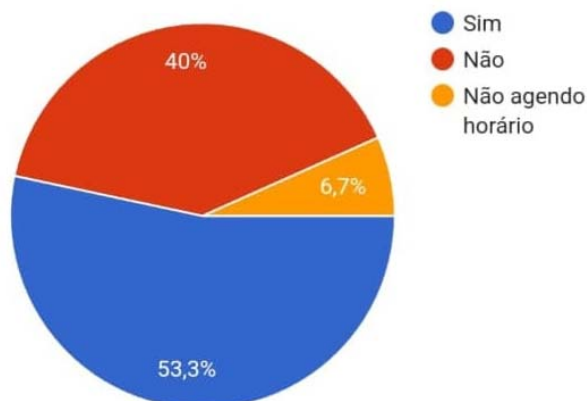
Gráfico 6 – Como você realiza o seu agendamento de horário?



Fonte: Elaborado pelos autores.

Além disso, a pesquisa revelou que um pouco mais da metade dos participantes já enfrentaram dificuldades ao tentar agendar um horário (Gráfico 7).

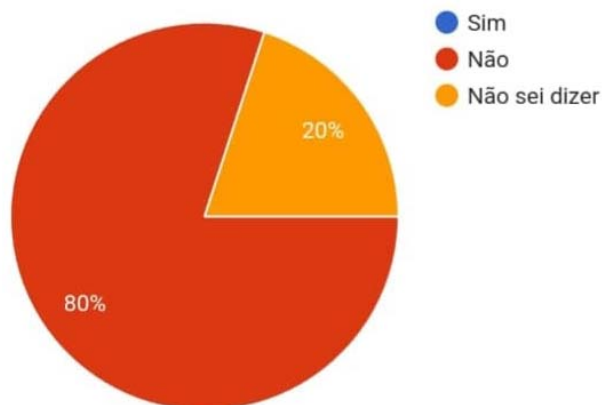
Gráfico 7 – Você já enfrentou dificuldades para agendar um horário?



Fonte: Elaborado pelos autores.

Ao analisar a Gráfico 8, constata-se que 80% das pessoas afirmam frequentar barbearias que não oferecem um programa de fidelidade, enquanto 20% não têm certeza a respeito desse aspecto. Isso sugere que a implementação de um programa de fidelização poderia ser um atrativo significativo para os clientes.

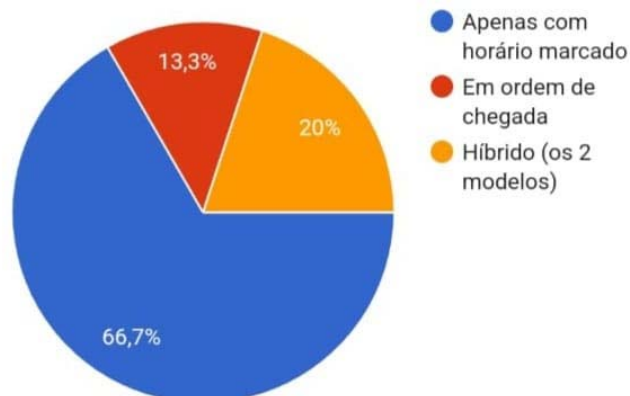
Gráfico 8 – A sua barbearia conta com um programa de fidelidade?



Fonte: Elaborado pelos autores.

Observa-se que 66,7% das barbearias frequentadas pelos clientes oferecem serviços exclusivamente com horário marcado, enquanto 20% delas adotam um modelo híbrido, alternando entre atendimento por ordem de chegada e agendamento Gráfico 9).

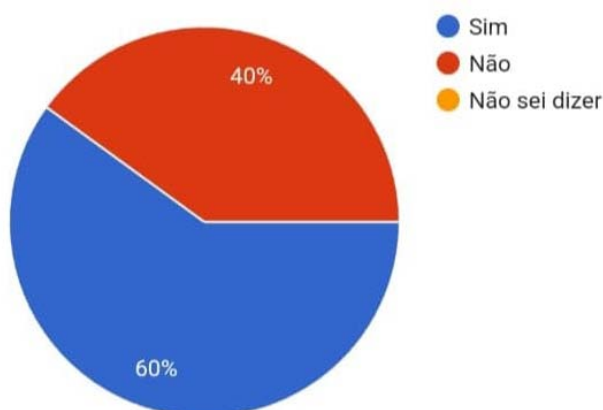
Gráfico 9 – Como sua barbearia presta o atendimento?



Fonte: Elaborado pelos autores.

Por fim, vale destacar que 60% dos clientes das barbearias demonstraram disposição para adotar um sistema que permita contratar os serviços da barbearia (Gráfico 10), fornecendo informações sobre os horários e profissionais disponíveis, o portfólio da empresa e suas tarifas. Isso representa um ponto positivo a ser explorado pelas barbearias.

Gráfico 10 – Você utilizaria um sistema web para contratar os serviços da barbearia? Onde seria possível ver os horários e os profissionais disponíveis, o portfólio da empresa e seus respectivos preços!!!

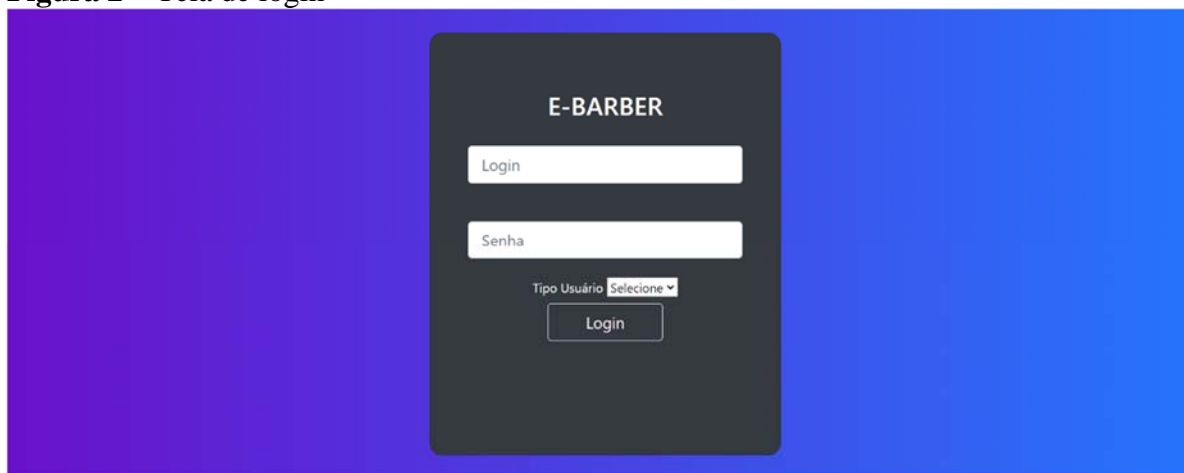


Fonte: Elaborado pelos autores.

O desenvolvimento do sistema já está em andamento, incluindo a implementação das tecnologias necessárias. A criação das páginas principais, gravação no banco de dados e recursos de segurança também estão em progresso, sinalizando um avanço positivo em direção aos nossos objetivos.

O principal propósito do aplicativo é simplificar o processo de marcar horário nas barbearias. É relevante destacar que o sistema em sua fase final foi projetado para atender a três categorias de usuários: barbeiros, clientes e administradores, cada um com funções específicas e diferentes níveis de acesso, contudo, versões mais simples podem ser disponibilizadas primeiramente para os barbeiros, a fim de analisar o funcionamento e recursos do sistema, além de sua viabilidade. A implementação dessas versões está em curso e sujeita a ajustes de acordo com o cronograma do projeto.

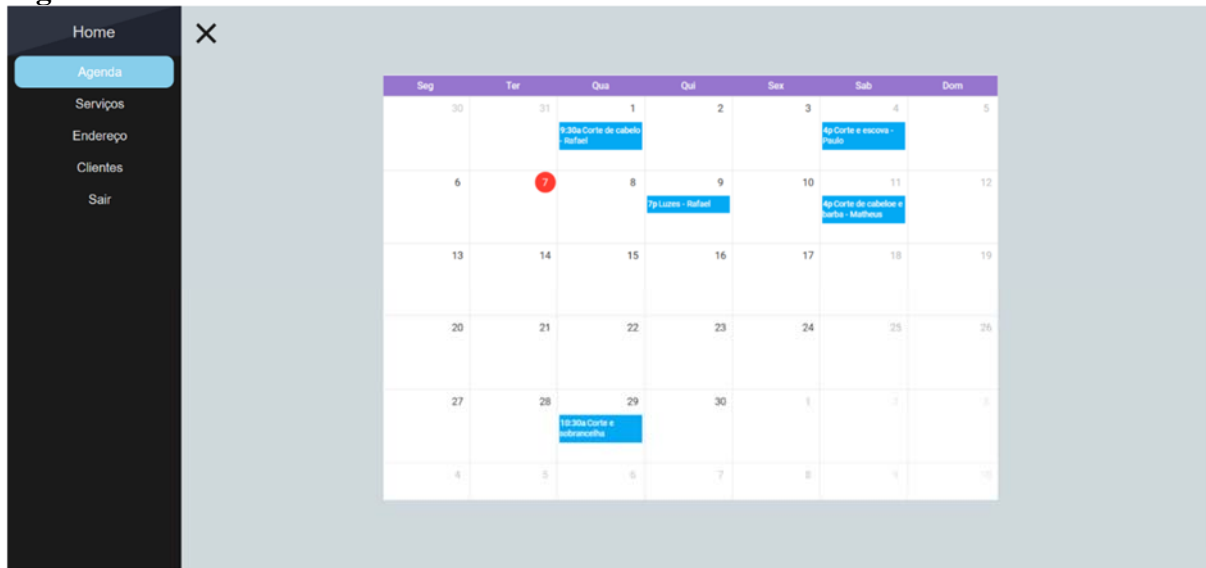
Figura 2 – Tela de login



Fonte: Elaborada pelos autores.

Essa é a tela inicial do barbeiro (Figura 3) onde ele irá ter acesso e desfrutar das ferramentas que o sistema oferece para auxiliar na organização dos clientes agendados e os serviços oferecidos. A tela inicial Home oferece acesso aos dados cadastrais, tabela de clientes e demais menus de cadastros.

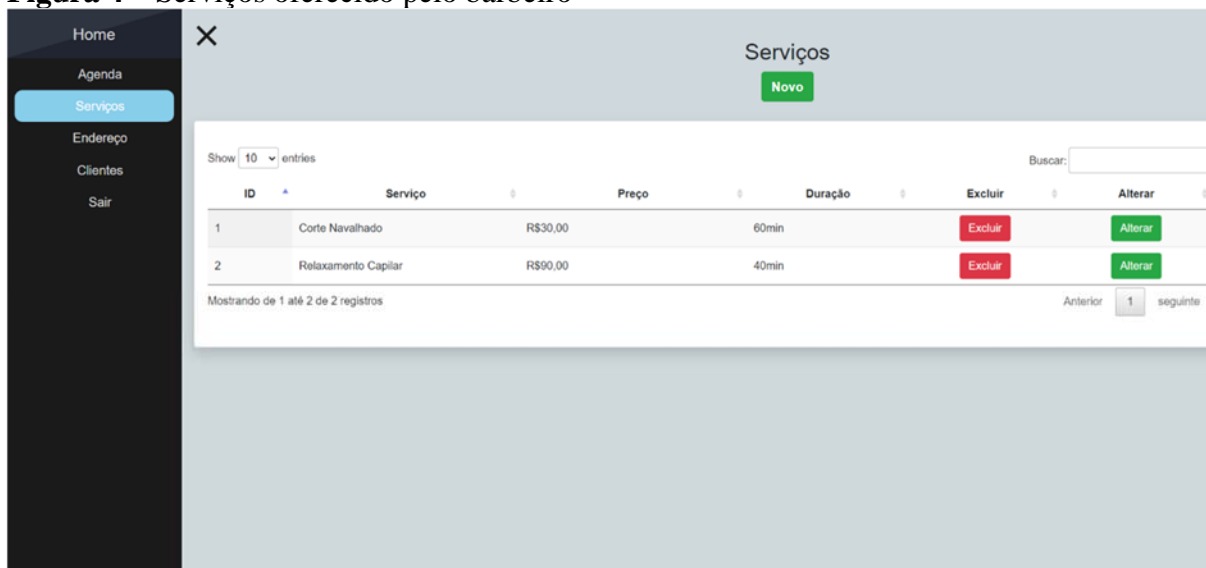
Figura 3 – Tela Inicial do usuário barbeiro



Fonte: Elaborado pelos autores.

Essa é a tela de listagem dos serviços que o barbeiro oferece (Figura 4), onde exibe o tipo de serviço, o valor e o tempo médio que o ele demora para ser prestado.

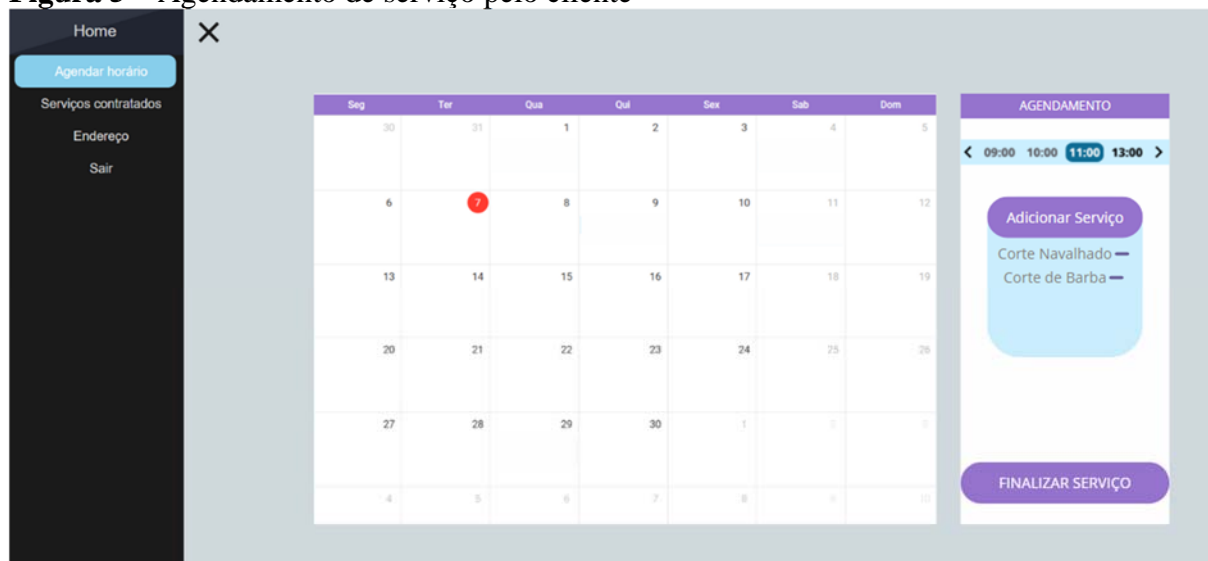
Figura 4 – Serviços oferecido pelo barbeiro



Fonte: Elaborado pelos autores.

Abaixo (Figura 5), segue a tela de agendamento de serviços, onde o cliente seleciona o dia e o horário escolhido, verifica a disponibilidade e por fim, marca o horário com o profissional.

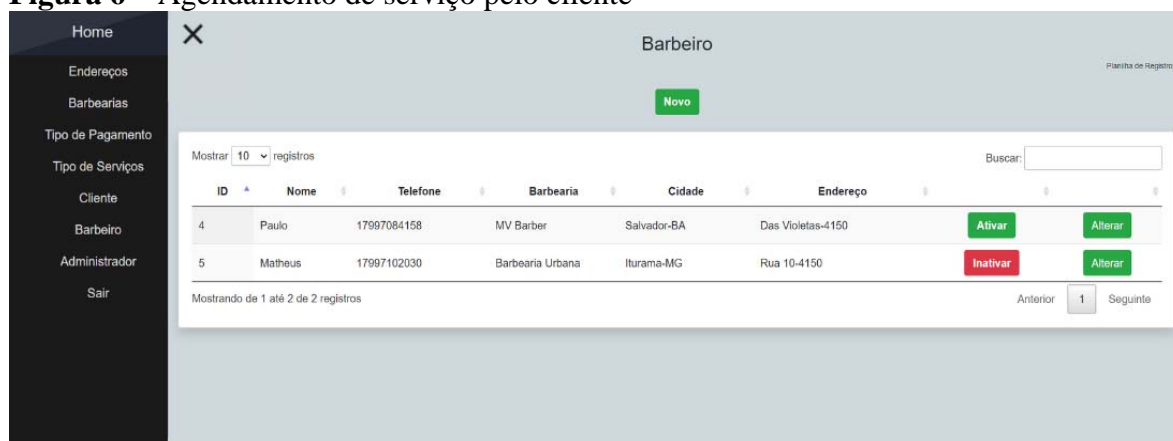
Figura 5 – Agendamento de serviço pelo cliente



Fonte: Elaborado pelos autores.

Por fim, segue uma tela do administrador (Figura 6), que tem total acesso às funcionalidades do sistema, podendo adicionar ou remover barbearias, clientes, entre outros recursos.

Figura 6 – Agendamento de serviço pelo cliente



Fonte: Elaborado pelos autores.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Foi abordado nesse documento, a grande importância de integrar sistemas de agendamento como uma ferramenta altamente eficiente para aprimorar a operação de barbearias. Após as análises derivadas dos dados da pesquisa, enfatizamos o papel central desempenhado por esses sistemas na busca de uma maior eficiência, melhor atendimento ao cliente e redução de gastos.

Os resultados da pesquisa revelam um notável interesse por parte dos proprietários de barbearias em adotar um sistema de agendamento, além disso, ficou notório a escassez de programas de fidelidades que incentivem a população a contratar mais os serviços disponíveis, uma porcentagem de desconto ao cortar o cabelo a cada 15 dias por exemplo, poderia resultar em uma receita maior no fim do mês. Essas práticas podem otimizar as operações, impulsionar o crescimento e gerar mais clientes satisfeitos.

Contudo, é de extrema importância oferecer soluções completas que atendam eficazmente às necessidades dos usuários. No qual, o software desenvolvido neste projeto atende a essas necessidades como: cadastro de clientes, barbeiros e barbearias, agendamento de serviços pelo cliente, listagem dos serviços oferecidos, relatórios financeiros, entre outras funções primordiais para o seu funcionamento. Além desses recursos, o controle de estoque e a integração com um aplicativo mobile pode ser prioridade para os próximos passos e a consolidação do projeto.

As conclusões finais deste projeto enfatizam a necessidade contínua de aprimorar e atualizar o software de agendamento, de modo a manter-se alinhado com as demandas em constante evolução do mercado. Barbearias de todos os portes podem beneficiar-se da implementação de sistemas de agendamento, permitindo-lhes competir de forma mais eficaz no mercado, porém, uma maior facilidade e liberdade de agendar horários, verificar os serviços e contratar os mesmos, também trará mais comodidade e satisfação aos clientes, resultando em processos cada vez melhores e mais práticos.

REFERÊNCIAS

BERTOLDO, T. **Sistema para agendamentos de horários em barbearias**. 2019. Disponível em: <http://repositorio.utfpr.edu.br/jspui/handle/1/25981>. Acesso em: 25 out. 2022.

DEMANDA do mercado de beleza aumenta 73% em um ano e reflete os efeitos da retomada com agendas cheias em salões, barbearias e clínicas de estética. **Capital econômico**, 8 dez. 2021. Disponível em: <https://revistacapitaleconomico.com.br/amp/demanda-do-mercado-de-beleza-aumenta-73-em-um-ano-e-reflete-os-efeitos-da-retomada-com-agendas-cheias-em-saloes-barbearias-e-clinicas-de-estetica/>. Acesso em: 17 mar. 2022.

NASCIMENTO, E. V. **Desenvolvimento de um sistema agregador de barbearias**. 2022. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharel em Sistemas de Informação) – Instituto Federal do Espírito Santo, Serra, 2022. Disponível em: https://repositorio.ifes.edu.br/bitstream/handle/123456789/1839/TCC_Desenvolvimento_de_um_sistema_agregador_de_barbearias.pdf?sequence=1&isAllowed=y. Acesso em: 27 out. 2022.

PRESSMAN, R. S. **Engenharia de software: uma abordagem profissional**. 7. ed. Porto Alegre: Bookman, 2011.

SANTOS, A. J.; ROCHA, T. B. **Barber check: sistema de agendamento e gestão para uma barbearia**. 2020. Trabalho de Graduação (Tecnologia em Análise de Desenvolvimento de Sistemas) – Faculdade de Tecnologia Dr. Thomaz Novellino, Franca, 2020. Disponível em: <http://ric.cps.sp.gov.br/handle/123456789/7475>. Acesso em: 27 out. 2022.