

Adaptação do portal de serviços WBS e desenvolvimento de novas aplicações

Marcos G. Costa Pinto
(marcaogabriel@outlook.com)

Professor orientador: Me. Marcelo Petri

RESUMO

O projeto de conclusão de curso tem como objetivo otimizar a eficiência do portal de serviços do WBS, propondo a adaptação do mesmo com base na plataforma Servicenow para atender às demandas do ambiente móvel. A ideia busca alinhar e integrar as metodologias de trabalho já consolidadas pela WEG. A principal proposta consiste em não apenas migrar, mas também ampliar as funcionalidades presentes no portal web atual para o aplicativo Now Mobile para assim tornar o celular uma ferramenta de trabalho que facilite os colaboradores e usuários do WBS. Com a adaptação do ambiente móvel abrimos uma nova possibilidade de desenvolvimentos voltados para o celular, assim criando um aplicativo de ativos que auxilia no processo de controle de inventário.

Palavras-chave: Aplicações móveis. Smartphones. Now Mobile.

1. INTRODUÇÃO

A crescente expansão das empresas nacionais para o exterior tem se tornado cada dia mais comum por conta do mercado estar sempre em crescimento e a procura de novas tecnologias que possam ajudar nessa jornada. Toda empresa na era digital que estamos vivendo depende de um sistema para que possa exercer seu papel no mercado, a transformação digital se tornou essencial para que as empresas permaneçam competitivas no atual cenário tecnológico em constante mudança (FORBES, 2023).

A WEG é uma empresa brasileira multinacional que atua no setor de tecnologia e soluções elétricas, sendo reconhecida globalmente por sua atuação diversificada e inovação em produtos e serviços. Fundada em 1961, a WEG cresceu para se tornar uma das maiores fabricantes de equipamentos elétricos do mundo, dentre seus inúmeros projetos está o WBS, ou por extenso WEG Business Services, desde 2019 o está na empresa atuando desde relacionamento com o cliente até infraestrutura de tecnologia da informação, utilizando a plataforma Service Now que

é uma ferramenta usada para gestão de fluxos de trabalho e também voltada para a resolução de problemas por meio de seu portal de serviços (WEG, 2023, p1).

O portal de serviços do WBS, restringe que os usuários o acessem por meio de computadores, em um cenário em que o uso de smartphones tem crescido, essa restrição impede a inclusão de uma parcela considerável de usuários potenciais, tanto internos quanto externos. Para maximizar o alcance e a conveniência, o projeto tem como objetivo aplicar uma solução que permita o acesso ao portal por meio de dispositivos móveis, proporcionando uma experiência mais acessível e alinhada com as tendências de uso da tecnologia.

Diante dessa situação o objetivo do projeto será de adaptar o portal de serviços do WBS para o ambiente móvel, assim viabilizando o acesso dos usuários por meio de seus smartphones, eliminando a dependência de computadores ou notebooks. Esse projeto visa superar essa barreira atual de acessibilidade e também podendo abrir a possibilidade para novos desenvolvimentos para o WBS, tornando assim um sistema com uma experiência mais flexível para os usuários e alinhada com o constante crescimento de aplicativos.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

Dando continuidade a ideia será discutido sobre o desenvolvimento de aplicativos móveis e como eles emergiram como um polo da inovação por conta da contínua evolução tecnológica e crescente demanda de soluções acessíveis ao usuário. Neste capítulo, a análise a ser feita se baseará em como os aplicativos móveis têm crescido e afetado o mercado de trabalho, fazendo uma relação entre o uso do celular para benefício da empresa explorando a conexão direta entre o aumento do uso de smartphones, e como isso está trazendo vantagens práticas para as empresas.

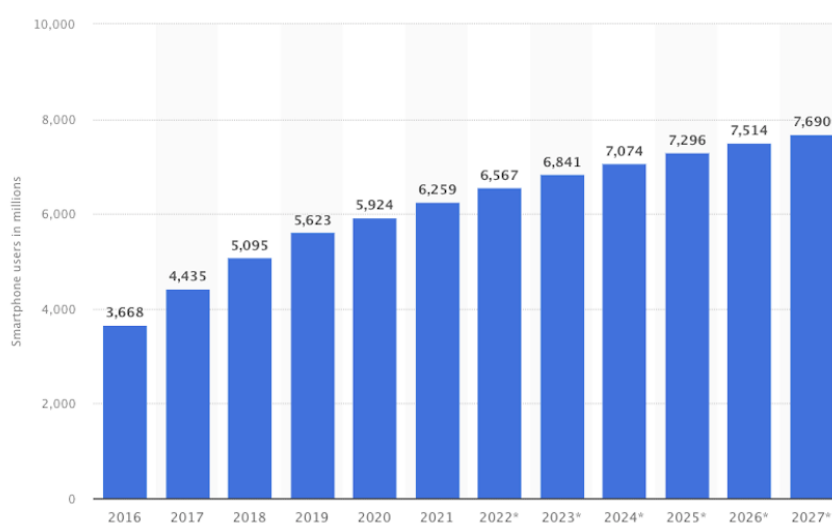
2.1 A evolução contínua dos smartphones

Em 2007 a Apple lançou o primeiro iPhone revolucionando o mundo da tecnologia móvel, com características como conectividade, tela sensível ao toque, aplicativos, navegação entre outros, assim revolucionando a forma como as pessoas se comunicam, trabalham e acessam informações (Sato, 2011, p. 65). Nos últimos anos, houve um crescimento notável no número de usuários de *smartphones* ao redor do mundo, isso é um reflexo da rápida e constante evolução tecnológica e

também da crescente dependência que as pessoas criaram em suas vidas diárias (Mind Inventory, 2022, p1).

Conforme a Figura 1 observa-se um crescimento dos utilizadores de smartphones de cerca de 0,3 à 0,6 bilhões por ano. Sem contar a projeção futura e apenas pegarmos o período de 2016 até 2022, podemos ver claramente um crescimento anual de 10,4% da base de utilizadores.

Figura 1 - Gráfico de tendências de crescimento do uso de *smartphones* no mundo.



Fonte: (MIND INVENTORY, 2022)

Com a proposta de fornecer entretenimento, comunicação e uma infinidade de serviços os *smartphones* se tornaram onipresentes, por conta da acessibilidade cada vez maior, a expansão das redes de celular, bem como a oferta de uma ampla gama de modelos com preços variados para atingir as necessidades de diversos públicos-alvos, de acordo com o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística são 242 milhões de celulares inteligentes em uso no país, que tem pouco mais de 214 milhões de habitantes (IBGE, 2022, p. 1). No Brasil e no mundo esse número vem crescendo e a projeção é aumentar ainda mais os usuários de *smartphones*.

2.2 Tecnologia no mercado de trabalho

A tecnologia tem desempenhado um papel transformador e cada vez mais importante no mercado de trabalho, moldando a forma como as empresas operam e como os profissionais desempenham as suas funções, segundo uma matéria “A

transformação digital tornou-se essencial para que as empresas permaneçam competitivas no atual cenário tecnológico em constante mudança” (Forbes, 2023, p. 1).

Esta revolução tecnológica está a impactar vários setores, impactando significativamente a dinâmica de trabalho e impulsionando mudanças tanto para empregadores como para empregados. Um dos aspectos mais interessantes dessa mudança é a automação de tarefas, uma transformação digital pode melhorar significativamente a eficiência da empresa, existem sistemas robóticos inteligentes para lidar com tarefas rotineiras e repetitivas, liberando os trabalhadores para se concentrarem em tarefas mais complexas e criativas. Isto não só aumenta a eficiência, mas também redefine as competências necessárias para o mercado de trabalho, priorizando competências cognitivas, sociais e emocionais (Forbes, 2023, p. 1).

Devido à globalização o crescente tráfego de dados depende de uma constante evolução da tecnologia da informação, principalmente da telefonia móvel (Godinho, 2016, p1) com essa demanda hoje é possível o acesso remoto a plataformas e permitindo que os profissionais trabalhem em qualquer lugar do mundo. Isto não só expande o acesso ao talento, mas também renova as expectativas de equilíbrio entre vida pessoal e profissional.

Os sistemas avançados podem processar grandes quantidades de dados para fornecer informações valiosas e ajudar os gestores a formular estratégias mais bem informadas. No entanto, também são levantadas preocupações sobre a possibilidade de os empregos serem substituídos pela automação devido à introdução desta tecnologia. Isto realça a importância da resiliência e adaptabilidade dos profissionais que devem esforçar-se constantemente para desenvolver competências que complementam as capacidades das máquinas (Borges, 2023, p. 585–602).

Dentre as plataformas que atuam em prol de criar um ambiente para auxiliar empresas está a ServiceNow, uma empresa líder no fornecimento de plataformas de automação de serviços empresariais na nuvem. Fundada em 2004, a ServiceNow revolucionou a maneira como as organizações abordam a gestão de serviços, proporcionando uma abordagem integrada e eficiente para a entrega de serviços em toda a empresa (ServiceNow, 2022, p. 1).

A plataforma ServiceNow é conhecida por sua capacidade de unificar processos, dados e pessoas, proporcionando uma visão holística e integrada das operações empresariais. Uma de suas principais características é a automação de fluxos de trabalho, permitindo que as organizações otimizem e automatizem uma variedade de processos, desde o suporte técnico até a gestão de projetos e a administração de ativos. Ele também desempenha um papel importante na melhoria da experiência do usuário, fornecendo uma interface intuitiva e personalizável. Isso não apenas melhora a eficiência operacional, mas também contribui para a satisfação dos funcionários e dos clientes (Xtype, 2023, p. 1).

2.2.1 Aplicações móveis no mercado de trabalho

O mercado de trabalho foi profundamente afetado pelos aplicativos móveis, as tecnologias móveis redefinem as dinâmicas sociais por meio do surgimento de novas formas de interação e colaboração (Lyytinen e Yoo, 2002; Pica e Kakihara, 2003). Esses aplicativos, que estão mais populares devido ao uso generalizado de smartphones, oferecem uma variedade de ferramentas e vantagens que aumentam a produtividade, a eficiência e a comunicação no trabalho.

Os aplicativos móveis permitem o acesso remoto a dados críticos, documentos e ferramentas necessários para a conclusão de tarefas no mercado de trabalho atual. Como exemplo, aplicativos de gerenciamento de projetos facilitam a supervisão de tarefas e a comunicação, permitindo que as equipes trabalhem juntas em tempo real, independentemente do local sendo em um computador ou através de um *smartphone*, assim utilizando do conceito de *Cross-platform* que surgiu para enfrentar o desafio de unificar um aplicativo para uma variedade de plataformas, evitando repetições e aumentando a produtividade (Heitötter; Hanschke; Majchrzak, 2012, p. 120–138).

As operações tradicionalmente burocráticas foram otimizadas por meio de aplicativos móveis. O tempo gasto em operações repetitivas é reduzido com o uso de aplicativos para controle de tempo, gerenciamento de despesas e assinaturas eletrônicas. Além disso, o treinamento corporativo e o aprendizado remoto são possíveis, em grande parte, graças aos aplicativos móveis. O acesso a recursos educacionais é possível por meio de plataformas de aprendizagem móvel, que

apoiam o desenvolvimento profissional dos funcionários ao facilitar o desenvolvimento contínuo de habilidades e o treinamento individualizado.

No entanto, como os aplicativos móveis são usados com mais frequência no escritório, a segurança dos dados está se tornando uma preocupação maior. Para reduzir os possíveis riscos, é fundamental garantir a segurança dos dados privados e a adesão às leis de privacidade onde a segurança desempenha um papel fundamental na era atual da tão sonhada visão da computação como um utilitário (Sun; Zhang; Xiong; Zhu, 2014, p. 190903).

A oferta de eficiência, flexibilidade e conectividade dos aplicativos móveis mudou completamente a natureza do mercado de trabalho. Essas ferramentas, que podem ser aplicativos de produtividade, comunicação ou educacionais, são essenciais.

3. METODOLOGIA

Neste capítulo será discutido sobre as etapas da pesquisa onde foi realizado a base da pesquisa, a análise a seguir se terá como foco a exploração detalhada dos estágios do aplicativo a partir da adaptação do portal de serviços WBS para o aplicativo móvel, considerando aspectos como gerenciamento do projeto, frameworks de desenvolvimento, testes, usabilidade, os desafios enfrentados, as melhores práticas e as ferramentas que foram utilizadas para o desenvolvimento do aplicativo.

Para realização do trabalho se teve como base uma ideia que não havia ainda sido explorada pelo setor WBS, a criação de um aplicativo móvel que possa ajudar na abertura de solicitações, aprovações de chamados, acompanhamento de solicitações e uma forma mais prática de conectar o atendimento do WBS com o usuário por meio da forma mais utilizada para comunicação nos dias de hoje que é o celular.

Na parte de desenvolvimento do WBS utilizamos a plataforma *Now platform* da *ServiceNow* que oferece soluções de TI, operações, gestão de negócios e automação de processos sendo uma plataforma de nuvem líder no setor, projetada para oferecer soluções abrangentes de gerenciamento de serviços e automação de fluxo de trabalho para empresas. Essa plataforma é conhecida por sua capacidade de unificar processos, dados e sistemas em uma única experiência intuitiva,

proporcionando eficiência operacional e melhorando a colaboração dentro das organizações (Servicenow, 2023, p. 1).

Dentre suas ferramentas está o Now Mobile é um ecossistema da plataforma e foi estrategicamente projetado para fornecer aos usuários uma experiência móvel altamente eficiente e personalizada. O objetivo principal é estender os recursos abrangentes da Now Platform para dispositivos móveis, permitindo que os usuários acessem e interajam com os serviços e processos do ServiceNow a qualquer hora e em qualquer lugar. Além de aumentar a acessibilidade, esses aplicativos móveis oferecem flexibilidade excepcional, aumentando a produtividade e agilidade operacional dos usuários engajados por meio de interações contínuas.

Como o WBS não havia adaptado essa plataforma se foi utilizado como base para desenvolvimento do portal de serviços para o ambiente móvel, já que o ambiente nativo fornecido pela *ServiceNow* é limitado em alguns pontos, então a ideia era essa para que o *Now Mobile* possa receber novas funções de acordo com a necessidade, como um aplicativo para gestão de ativos imobilizados que será discutido mais à frente no trabalho.

Baseado em *JavaScript* sendo a linguagem de script predominante no *ServiceNow*. É amplamente utilizado para personalizar a interface do usuário, criar regras de negócios, automatizar tarefas e desenvolver lógica do lado do cliente. O *ServiceNow* utiliza *JavaScript* tanto no lado do servidor quanto no lado do cliente para fornecer uma experiência de usuário dinâmica e interativa (Servicenow, 2022, p. 1).

3.1 Métodos e ambiente de trabalho

O trabalho foi desenvolvido durante o período de dez meses de estágio na seção Plataforma Global de Serviços, ou WBS, na WEG, onde foram coletados informações de como seria o design do portal, onde cada função se encaixa e quais as ações poderiam ser tomadas para o aplicativo se tornar uma ferramenta de trabalho para a empresa.

3.2 Adaptação do Now Mobile

A transição de site para aplicativo torna-se crucial para melhorar acessibilidade, usabilidade e engajamento. Este tópico explora considerações,

benefícios e desafios no processo, oferecendo insights valiosos para aprimorar a presença digital no cenário móvel.

3.2.1 Ferramentas utilizadas para o desenvolvimento

A Service Now é um ambiente web que é baseado em *Angularjs*, um framework front-end desenvolvido para aplicações web, e *JavaScript* assim permitindo que desenvolvimentos com essas linguagens de programação possam ser feitos na plataforma.

O aplicativo Now Mobile é baseado em *JavaScript* e utiliza como base de dados as tabelas pré carregadas na Service Now que são preenchidas por cargas vindo diretamente do SAP ERP.

3.2.2 Design do aplicativo

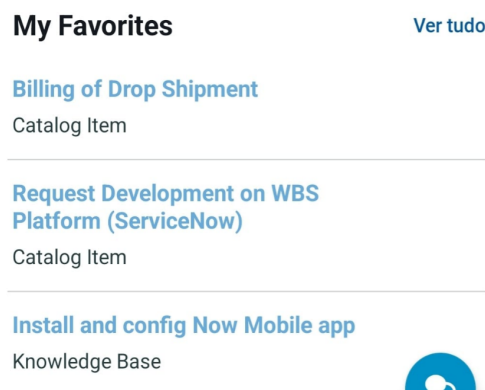
O Now Mobile vem com o padrão as cores e ações padrões da ServiceNow que seriam paletas de cores que não respeitam a identidade visual da WEG onde predominam tons de azul, então a primeira vista era deixar o aplicativo onde um funcionário que fizesse o download do aplicativo se identificasse com a aparência do mesmo e assimilando com os padrões de cores WEG.

3.2.3 Criando novas funções para o aplicativo

Algumas funções padrões do Now Mobile como o My favorites tinha como função armazenar os itens de catálogo que o usuário marcou como favorito, assim também com os artigos de conhecimentos, que são usados como artigos para compartilhar com a organização, a princípio a função existente não trazia os mesmos favoritos que usuário tinha no portal que eram armazenados em uma tabela de *bookmarks* onde era definido onde cada favorito junto com o seu url de abertura, então a ideia foi criar um novo componente.

Na Figura 2, para favoritos já que o antigo não fazia referência para essa tabela impossibilitando a sincronização de favoritos.

Figura 2 - Novo componente de favoritos para o aplicativo.



Fonte: (Now Mobile, 2023)

Já outra parte nova adicionada no aplicativo era a função de o usuário poder aprovar as suas solicitações diretamente do seu celular, então a ideia foi criar uma nova opção no aplicativo para que o usuário possa entrar no My Inbox que tem como objetivo armazenar as notificações de aprovações de formulários para o usuário.

Também como uma parte importante foi adicionado o *chatbot* do WBS, sendo um programa de simulação de conversas para fornecer respostas automáticas por interações via texto, assim criando um novo canal de comunicação entre o Service Desk com o usuário, sendo assim mais uma funcionalidade adicionada para o aplicativo.

3.2.4 Melhorando as aberturas de formulários

O WBS é dividido por esteiras de negócio onde cada uma atende a sua respectiva área para melhor interação empresa com cliente, dentre essas esteiras cada uma tem o seu papel e com a constante expansão do projeto WBS para outros países cada vez mais formulários são criados de acordo com a necessidade da esteira com o usuário, podendo ser um cliente, um funcionário até um fornecedor ou empresa parceira.

O catálogo de serviços traz a funcionalidade de como é categorizado cada formulário de acordo com a demanda do usuário, sendo inúmeras categorias para cada item de catálogo, proporcionando assim uma plataforma centralizada onde os usuários podem acessar uma ampla gama de serviços oferecidos pela WEG.

O Now Mobile tinha como base o portal de MESP (Mobile Employee Service Portal), mas ele se limitava a apenas comprimir os campos do formulário sem seguir nenhuma regra de tela e nem os scripts que estavam rodando para que os formulários funcionassem, então a ideia foi parar de utilizar esse portal por conta das limitações e fazer com que os formulários quando solicitados abrissem no Portal de serviços. Uma nova tela foi desenvolvida para quando o usuário escolher um formulário por sua categoria ele chame um novo link em que o aplicativo abra o mesmo no portal de serviços, então ele seguiria as mesmas regras que quando fosse aberto em um navegador web.

Outro desafio encontrado nos formulários seriam aqueles que fazem integração com o SAP que é conhecido por fornecer soluções abrangentes de ERP que ajudam as empresas a integrar e otimizar seus processos de negócios. Seus produtos evoluíram ao longo do tempo para incorporar tecnologias modernas, como computação em nuvem e análise em tempo real. Cada nova seção ele gera para o usuário um novo token de acesso ao SAP então quando solicitado um formulário o usuário iria precisar desse token, mas por conta do aplicativo móvel não ter acesso a solução foi criar uma adaptação nos scripts de integração para que ele fosse armazenado no perfil do usuário quando ele acessasse a plataforma pelo navegador, assim quando o aplicativo precisasse utilizar o token ele poderia ter a opção de buscar pelo que estaria no perfil do usuário.

3.2.5 Desenvolvimento de novas soluções

Mediante a nova plataforma de desenvolvimento que seria o Now Mobile, agora já adaptado para os padrões WEG e com as funções presentes no portal de serviços tive como ideia a criação de uma nova aplicação para o controle de ativos imobilizados da empresa, a ideia nasceu de uma solicitação onde os colaboradores pensavam em automatizar o processo de inventário da empresa, pois era algo muito repetitivo e difícil por conta de tudo ser manual utilizando o SAP padrão como base sem nenhuma nova funcionalidade e nenhuma ferramenta que auxilie nesse processo.

A ideia a princípio era um modo para que seria feita a leitura do QR Code da plaqueta do ativo imobilizado e tendo como informações no celular, o número desse ativo, nome, descrição, data de quando foi adquirido pela empresa, a classe,

localização e quando foi atualizado pela última vez, com essas informações o usuário teria como opções a abertura de quatro formulários onde ele poderia pedir uma nova plaqueta, mudar a descrição do ativo, marcar o ativo para descarte e a opção de alterar o centro de custo do ativo. Com essas funções o processo de inventário teria um ganho relativo de tempo gasto.

Para criação do leitor de QR Code foi utilizado uma função da Servicenow que conseguia ler os códigos, o usuário teria a opção de ler o QR Code ou digitar e com a informação obtida criei uma tela que fazia uma pesquisa na tabela de ativos e retornava o mesmo como apresentado na Figura 3.

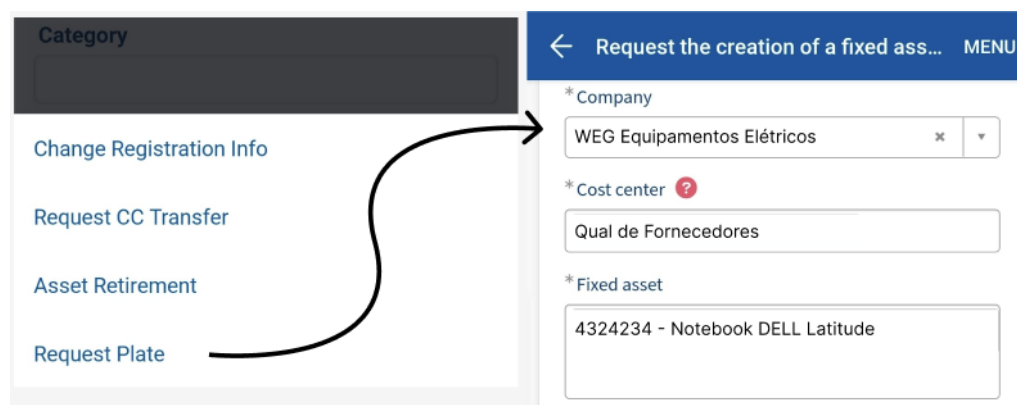
Ao ler o QR Code o usuário teria acesso a essas informações que são obtidas de tabelas do SAP que são carregadas na Service Now, mas limitado apenas aquelas que ele tem acesso por hierarquia. Após isso ele teria o botão de opções que direcionaria para as quatro funções levando aos formulários, as informações da leitura ficariam armazenadas na sessão do usuário então quando ele entrasse no formulário após a pesquisa ele auto preencheria o formulário com as informações como apresentado na Figura 4.

Figura 3 -Tela de leitura de QR Code e resultados da pesquisa

Scan QR Code	
Asset Number	Capitalized On
4324234	27/03/2018
Name	
NOTEBOOK DELL LATITUDE	
Purchase Value	Residual Value
Without access	Without access
Cost center	
Qual de Fornecedores	
Asset Class	
IT Equipments	
Location	Last Update
WEG I	31/10/2023 02:46:11
Category	
Computers and Hardware	
... Options	

Fonte: (Now Mobile, 2023)

Figura 4 - Exemplo do botão de opções levando informações para o formulário.



Fonte: (Now Mobile, 2023)

4. RESULTADOS E DISCUSSÃO

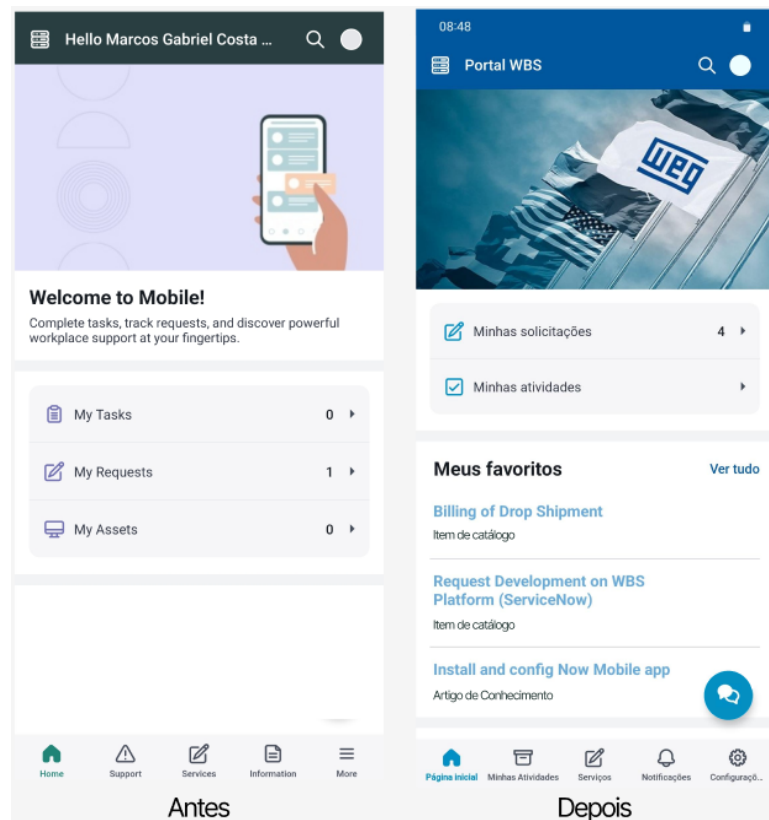
Neste capítulo será discutido sobre os resultados obtidos pela criação do aplicativo e os benefícios que o mesmo trouxe para o projeto do WBS, apontando cada etapa do processo de criação e quais ideias de melhoria surgiram em meio ao desenvolvimento da adaptação do Now Mobile e criação da funcionalidade de ativos imobilizados.

4.1 Desenvolvimento da adaptação do Now Mobile

Como base para ideias e rascunhos foi utilizado a plataforma Figma uma plataforma de design baseada em nuvem para projetos de design e prototipagem (Hostinger, 2023, p1), em que podemos fazer o design de cada tela e função do aplicativo antes de começar a escrever o código. O primeiro desafio era fazer a reformulação da tela inicial do aplicativo apresentado na Figura 5, pois algumas funções disponíveis no aplicativo padrão não seriam utilizadas pelos usuários do WBS.

Tendo como base a imagem pode-se notar as diferenças de antes e depois da padronização do aplicativo à identidade visual da WEG, foram removidos os textos de boas vindas, as funções como "My tasks", "My Assets" e foram adicionados as funções de Minhas atividades, o chatbot e o container com os favoritos do usuário.

Figura 5 - Página inicial antes e depois.

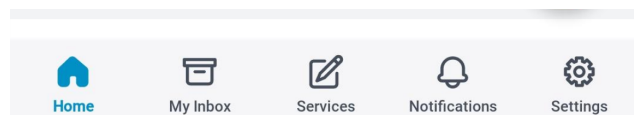


Fonte: (Now Mobile, 2023)

4.2 Funções da navegação por guias

Como o aplicativo padrão já tinha o conceito de navegação por guias ilustrado na Figura 6, atualmente muito conhecido em diversos aplicativos no mercado, a ideia foi de retirar algumas que não faziam sentido nesse contexto e adicionar novas que ajudariam o usuário a se localizar e se familiarizar com o portal de serviços atual.

Figura 6 - Aba de navegação por guias



Fonte: (Now Mobile, 2023)

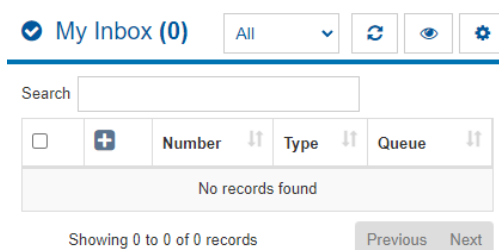
Na navegação foram adicionadas novas funções como o “My Inbox”, que o usuário tem acesso ao portal com as suas aprovações em formulários e atividades

pendentes, logo ao meio foi colocado a função de “Services” que leva aos itens de catálogo onde o usuário tem a possibilidade de abrir solicitações em formulários separados pelas categorias das esteiras do WBS, o botão de notificações onde o usuário recebe quando foram finalizados os seus chamados e as configurações que levam ao perfil do usuário.

4.2.1 My Inbox

O My Inbox é uma ferramenta do WBS que funciona como uma caixa de entrada para aprovações e atividades como apresentado na Figura 7, ele funciona como caixa de entrada para auxiliar durante o processo de atendimento de uma solicitação do WBS, porque pode ocorrer que o atendente precise solicitar informações adicionais ou a finalização de alguma pendência para as áreas de apoio ao WBS. Nesse caso o atendente do WBS irá enviar uma “nova atividade” solicitando as informações necessárias para que possa prosseguir com o atendimento.

Figura 7 - Componente My Inbox



Fonte: (Now Mobile, 2023)

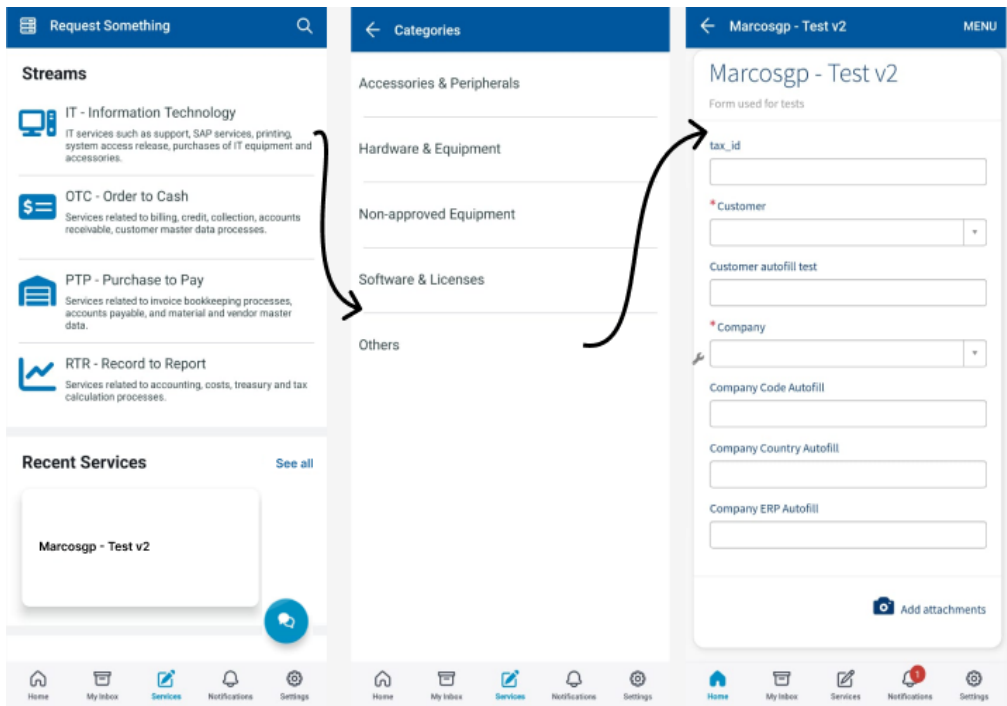
4.2.2 Tela de serviços

A tela principal do aplicativo seria a de serviços ilustrado na Figura 8, onde o usuário poderia encontrar os formulários da plataforma separado de acordo com as esteiras e as categorias de cada.

Como base utilizou-se o mesmo conceito de design que havia no portal de serviços, onde cada esteira teria uma imagem referenciando o serviço em que cada uma atua e uma breve descrição do mesmo, ao clicar seria direcionado para uma nova tela onde ficariam as categorias de cada formulário e após isso o usuário chegaria nos formulários, obtendo os mesmos resultados do portal, também logo

abaixo na tela de serviços o usuário teria a opção de acessar os formulários que foram solicitados recentemente.

Figura 8 - Fluxo de abertura de formulários pelo aplicativo.

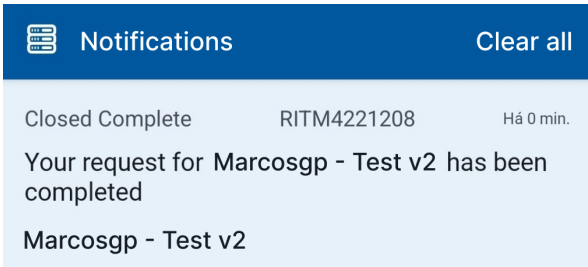


Fonte: (Now Mobile, 2023)

4.2.3 Notificações

Na tela de notificações referenciado na Figura 9 foram retirados os alertas que eram enviados sempre que haviam atualizações na solicitação tornando um incômodo para o usuário, assim ele apenas irá receber quando sua solicitação for concluída.

Figura 9 - Exemplo de notificação



Fonte: (Now Mobile, 2023)

4.3 Função de ativo imobilizado

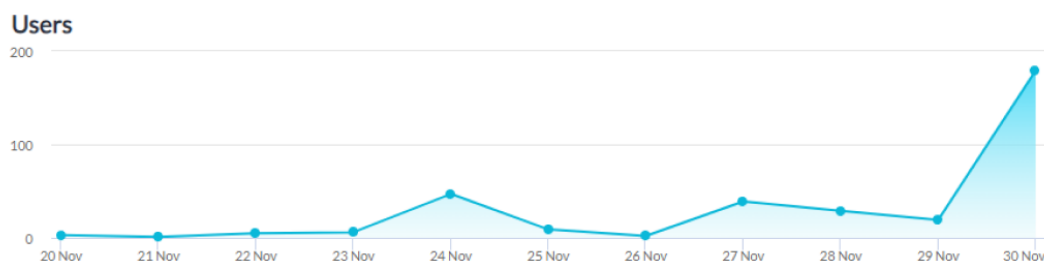
Idealizado como uma primeira nova aplicação dentro do Now Mobile, o aplicativo de ativos foi desenvolvido para auxiliar no processo de inventário, com sua função de leitura de plaquetas onde direciona o usuário para as funções de alterar centro de custo, descartar o ativo, mudar sua descrição e solicitar uma nova plaqueta. Ele foi disponibilizado para determinados usuários que fazem esse processo, posicionado na tela inicial para que fique de fácil acesso e facilitando o seu uso.

4. CONCLUSÕES

A ideia inicial consistia em desenvolver um modo mais intuitivo e eficiente de acesso ao portal de serviços do WBS, por meio da criação de um aplicativo dedicado. Esse aplicativo visa oferecer ao usuário uma experiência simplificada, concentrando-se nas principais funções essenciais para facilitar o seu dia-a-dia na utilização da plataforma, promovendo assim maior praticidade e agilidade no acesso às funcionalidades fundamentais.

Com o lançamento da nova versão do aplicativo no WBS se tornou um grande ganho para a plataforma, por conta de fornecer novas funções que auxiliam e ajudam no trabalho dos colaboradores, gestores e diretores. Como apresentado no gráfico da Figura 10 pode notar uma crescente na semana em que a nova versão do aplicativo Now Mobile foi enviado ao público.

Figura 10 - Gráfico de usuários utilizando o aplicativo



Fonte: (Now Mobile, 2023)

Como pode se analisar no gráfico acima antes do mês de novembro o Now Mobile não era um ambiente utilizado pelo WBS, já no dia 24 de Novembro, uma

sexta-feira, foi quando ele foi primeiro lançado para gestores e alguns desenvolvedores a fim de testes, desconsiderando finais de semana nos dias 25 e 26 onde a demanda é quase nula, assim de segunda-feira 27 e seguindo até dia 30 de Novembro quando ele foi realmente lançado para o projeto do WBS onde ele alcançou o maior pico dentre esse período.

Para divulgação do aplicativo foi utilizado uma função de notícias no portal de serviços e também o banner de divulgação foi enviado por e-mail a todos os colaboradores da WEG, imagem apresentada na Figura 11.

Figura 11 - Imagem de divulgação do aplicativo



Fonte: (O Autor, 2023)

Ao desenvolver o trabalho foram descobertas novas funções que poderiam ser implementadas como melhorias nos formulários que utilizavam de integração para funcionar, ideias de como design, métodos de como facilitar o método de aprovações da plataforma, e com isso hoje ele serve de ferramenta para colaboradores, gestores e diretores que utilizam o WBS na WEG.

5. AGRADECIMENTOS

Em primeiro lugar gostaria de agradecer a Deus por ter me ajudado e fortalecido durante esses anos de faculdade, Ele que sempre me mostrou o caminho certo e escreveu a minha história.

Agradeço aos meus pais e familiares que sempre estiveram ali por mim me ajudando e me apoiando quando mais precisei e me auxiliaram por cada decisão nesses anos.

Agradeço a todos os professores que tive nesses cinco anos de faculdade o apoio e a troca de aprendizado proporcionados foram essenciais para o meu crescimento pessoal e profissional e tempo para que eu pudesse chegar até aqui, e também aos colegas que fiz nesse tempo.

6. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

SERVICENOW. Service Portal. 2023. Disponível em: <<https://www.servicenow.com/br/products/service-portal.html>>. Acesso em: 18 out. 2023.

SERVICENOW. Mobile App Builder. 2023. Disponível em: <<https://www.servicenow.com/br/products/mobile-app-builder.html>>. Acesso em: 18 out. 2023.

SERVICENOW. Now Platform. 2023. Disponível em: <<https://www.servicenow.com/br/now-platform.html>>. Acesso em: 18 out. 2023.

SERVICE NOW. Service Portal Documentation. 2023. Disponível em: <https://docs.servicenow.com/pt-BR/bundle/tokyo-servicenow-platform/page/build/service-portal/concept/c_ServicePortal.html>. Acesso em: 19 out. 2023.

Qual o Futuro dos Aplicativos Móveis? Disponível em: <<https://crosoften.com/qual-o-futuro-dos-aplicativos-moveis/#:~:text=Os%20aplicativos%20m%C3%B3veis%20mudaram%20a>>. Acesso em: 08 nov. 2023.

PATEL, S. Mobile App Market Growth Statistics & Trends 2023 and Beyond. Disponível em: <<https://www.mindinventory.com/blog/mobile-app-usage-growth-statistics/>>.

BUSINESS, D. C. Brasil tem mais smartphones que habitantes, aponta FGV. Disponível em: <<https://www.cnnbrasil.com.br/economia/brasil-tem-mais-smartphones-que-habitantes-aponta-fgv/>>.

SATO, S. K. A ESTÉTICA PUBLICITÁRIA DA INOVAÇÃO: SMARTPHONES E TABLETS. Pensamento & Realidade, v. 26, n. 3, 2011.

BORGES, A. P.; JOIA, L. A. Executivos e smartphones: uma relação ambígua e paradoxal. Organizações & Sociedade, v. 20, p. 585–602, 1 dez. 2013.

SALES, D. F. Desenvolvimento de aplicativos móveis: o mercado das aplicações nativas e híbridas. repositorio.ifap.edu.br, 12 jun. 2023.

HEITKÖTTER, H.; HANSCHKE, S.; MAJCHRZAK, T. A. Evaluating Cross-Platform Development Approaches for Mobile Applications. Lecture Notes in Business Information Processing, v. 140, p. 120–138, 2013.

SUN, Y. et al. Data Security and Privacy in Cloud Computing. International Journal of Distributed Sensor Networks, v. 10, n. 7, p. 190903, jan. 2019.

How ServiceNow Was Born - ServiceNow Blog. Disponível em: <<https://www.servicenow.com/blogs/2022/how-servicenow-was-born.html>>. Acesso em: 12 nov. 2023.

Documentação de produto | ServiceNow. Disponível em: <<https://docs.servicenow.com/pt-BR/bundle/vancouver-platform-administration/page/administer/general/concept/how-now-platform-works.html#:~:text=The%20Now%20Platform%20Admin%20Center>>.

GODINHO, H. et al. UMA ABORDAGEM SOBRE A TECNOLOGIA 4G LTE E SUA APLICAÇÃO NO BRASIL. [s.l.: s.n.]. Disponível em: <https://semanaacademica.org.br/system/files/artigos/4glte_0.pdf>.