

## **Entrevista 1: Dona de Academia, 52 Anos (Silvania Ligia Oliveira dos Santos)**

### **Principais responsabilidades**

- "Minhas principais responsabilidades incluem supervisionar o funcionamento diário da academia, garantir que todos os equipamentos estejam em bom estado, gerenciar a equipe e lidar com as questões administrativas."

### **Organização e acompanhamento das inscrições**

- "Eu uso documentos no Word para organizar e acompanhar as inscrições e pagamentos dos alunos."

### **Tipos de relatórios consultados**

- "Nenhum."

### **Sistemas ou softwares utilizados**

- "Atualmente, usamos o Word para gestão da academia."

### **Funcionalidades mais utilizadas**

- "Confirmação de pagamento e cancelamento"

### **Problemas com os sistemas**

- "Nenhum"

### **Você está satisfeito com o software atual?**

- "Sim"

### **Canais de comunicação preferidos**

- "Prefiro me comunicar via WhatsApp"

### **Comunicação com alunos e instrutores**

- "Costumo enviar mensagens pelo WhatsApp"

### **Gestão de feedbacks e reclamações**

- "Recebo feedbacks pessoalmente ou por WhatsApp e tento resolver as questões o mais rápido possível."

### **Você utiliza algum sistema para gestão de feedbacks e reclamações?**

- "Não."

#### **Principais preocupações dos alunos**

- "A principal preocupação é a qualidade dos treinos e a disponibilidade de horários."

#### **Garantia de satisfação e retenção**

- "Oferecemos treinos personalizados e descontos para quem paga semestralmente."

#### **Suporte e acompanhamento personalizado**

- "Sim, oferecemos acompanhamento personalizado para alunos que contratam o serviço de personal trainer."

#### **Você realiza pesquisas de satisfação com os alunos?**

- "Sim, uma vez a cada semestre."

#### **Processos mais demorados ou difíceis**

- "A parte mais difícil é a gestão de cancelamentos e reajustes de mensalidades."

#### **Gestão de matrículas e cancelamentos**

- "Feito manualmente"

#### **Estratégias para otimização de tempo e recursos**

- "Nenhuma."

#### **Você utiliza algum sistema para otimizar processos administrativos?**

- "Sim, Word"

#### **Planos para o futuro da academia**

- "Pretendo expandir a academia e oferecer mais modalidades de treino."

#### **Novas funcionalidades ou serviços desejados**

- "Gostaria de implementar um sistema de reservas online para aulas e pagamento automatizado"

#### **Papel da tecnologia no futuro da academia**

- "Vejo a tecnologia como essencial para melhorar a gestão e oferecer um serviço de melhor qualidade aos alunos."

### **Você planeja investir em novas tecnologias para a academia nos próximos 6 meses?**

- "Talvez em 1 ano."

### **Funcionalidades desejadas em um sistema ideal**

- "Gostaria de um sistema mais rápido, com melhor suporte para reservas de aulas e integração com aplicativos de treino."

### **Mudanças desejadas nos sistemas atuais**

- "Funções adicionais para melhorar a agilidade do sistema"

### **Avaliação do processo de matrícula**

- "Acredito que o processo atual é bom, mas pode ser mais eficiente."

### **Você acha que o processo de matrícula atual é eficiente?**

- "Sim, mas pode melhorar."

### **Agradecimento**

- "Muito obrigado pelo seu tempo e pelas informações valiosas fornecidas."

### **Próximos passos**

- "Entraremos em contato novamente caso precisemos de mais informações ou para compartilhar como o sistema está progredindo."

## **Entrevista 2: Funcionário da Academia Energia, 23 anos(André Vinícius dos Santos)**

### **Principais responsabilidades**

- "Minhas responsabilidades incluem o cadastro de novos alunos, gestão de pagamentos e atendimento ao cliente."

### **Organização e acompanhamento das inscrições**

- "Não lembro do nome do sistema"

### **Tipos de relatórios consultados**

- "Consulto relatórios de pagamentos pendentes, frequência dos alunos e feedbacks de satisfação."

### **Sistemas ou softwares utilizados**

- "Nao lembro"

### **Funcionalidades mais utilizadas**

- "Utilizo muito o controle de pagamentos, check-in dos alunos e agendamento de aulas."

### **Problemas com os sistemas**

- "Às vezes, o sistema trava durante o cadastro de novos alunos e pagamentos."

### **Você utiliza algum software para gestão de alunos?**

- "Sim."

### **Você está satisfeito com o software atual?**

- "Não, poderia ser mais estável."

### **Canais de comunicação preferidos**

- "WhatsApp"

### **Comunicação com alunos e instrutores**

- "Envio mensagens via WhatsApp para os alunos e uso um grupo de WhatsApp para comunicação com os instrutores."

### **Gestão de feedbacks e reclamações**

- "Anoto os feedbacks em uma planilha e os encaminho para a gestão."

### **Você utiliza algum sistema para gestão de feedbacks e reclamações?**

- "Não."

### **Principais preocupações dos alunos**

- "Eles se preocupam com a disponibilidade de equipamentos e a limpeza das instalações."

### **Garantia de satisfação e retenção**

- "Tentamos oferecer um bom atendimento e resolver os problemas rapidamente."

### **Suporte e acompanhamento personalizado**

- "Não oferecemos suporte personalizado, exceto para alunos com personal trainer."

### **Você realiza pesquisas de satisfação com os alunos?**

- "Nao"

### **Processos mais demorados ou difíceis**

- "O cadastro inicial de alunos pode ser demorado, especialmente durante horários de pico."

### **Gestão de matrículas e cancelamentos**

- "Pelo sistema da academia, mas é bem demorado e trava bastante"

### **Estratégias para otimização de tempo e recursos**

- "Tentamos manter o sistema atualizado e treinar a equipe para usar todas as funcionalidades."

### **Você utiliza algum sistema para otimizar processos administrativos?**

- "Sim."

### **Planos para o futuro da academia**

- "Queremos melhorar a infraestrutura e oferecer mais opções de treino."

### **Novas funcionalidades ou serviços desejados**

- "Gostaríamos de um sistema de check-in automático para alunos."

### **Papel da tecnologia no futuro da academia**

- "A tecnologia ajuda bastante no gerenciamento da academia"

**Você planeja investir em novas tecnologias para a academia nos próximos 6 meses?**

- "Não"

**Funcionalidades desejadas em um sistema ideal**

- "Gostaria de um sistema mais intuitivo"

**Mudanças desejadas nos sistemas atuais**

- "Melhorar a estabilidade e a usabilidade do software."

**Avaliação do processo de matrícula**

- "Acho que o processo é bom, mas poderia ser mais rápido."

**Você acha que o processo de matrícula atual é eficiente?**

- "Sim, mas com melhorias seria mais eficiente."

**Agradecimento**

- "Muito obrigado pelo seu tempo e pelas informações valiosas fornecidas."

**Próximos passos**

- "Entraremos em contato novamente caso precisemos de mais informações ou para compartilhar como o sistema está progredindo."

### **Entrevista 3: Funcionário, 21 anos (Thiago Marques dos Santos)**

#### **Principais responsabilidades**

- "Acompanhamento do treino dos alunos e gestão de pagamento e cadastro de novos alunos."

#### **Organização e acompanhamento das inscrições**

- "Algum sistema com Fit no nome"

#### **Tipos de relatórios consultados**

- "Frequentemente consulto relatórios de presença e pagamentos em atraso."

#### **Sistemas ou softwares utilizados**

- "Não lembro o nome correto"

#### **Funcionalidades mais utilizadas**

- "Uso muito a função de agendamento de aulas e controle de pagamentos."

#### **Problemas com os sistemas**

- "O sistema às vezes é lento e não integra bem com outras ferramentas que usamos."

#### **Você utiliza algum software para gestão de alunos?**

- "Sim."

#### **Você está satisfeito com o software atual?**

- "Não, poderia ser mais fácil de usar e rápido"

#### **Canais de comunicação preferidos**

- "Prefiro me comunicar por WhatsApp."

#### **Comunicação com alunos e instrutores**

- "Envio e-mails e uso o WhatsApp para comunicados rápidos."

#### **Gestão de feedbacks e reclamações**

- "Anotamos em um caderno ou mandamos mensagens direto para o Dono."

#### **Você utiliza algum sistema para gestão de feedbacks e reclamações?**

- "WhatsApp"

### **Principais preocupações dos alunos**

- "Preço da mensalidade e a qualidade dos equipamentos."

### **Garantia de satisfação e retenção**

- "Procuramos sempre atender às demandas dos alunos e oferecer promoções."

### **Suporte e acompanhamento personalizado**

- "Oferecemos suporte personalizado principalmente para novos alunos."

### **Você realiza pesquisas de satisfação com os alunos?**

- "Nunca vi."

### **Processos mais demorados ou difíceis**

- "A parte mais difícil é lidar com a atualização de planos e pagamentos."

### **Gestão de matrículas e cancelamentos**

- "O processo é um pouco burocrático."

### **Estratégias para otimização de tempo e recursos**

- "Treinamos a equipe regularmente e usamos as funcionalidades do sistema ao máximo."

### **Você utiliza algum sistema para otimizar processos administrativos?**

- "Sim."

### **Planos para o futuro da academia**

- "Queremos adicionar mais aulas e melhorar nosso espaço físico."

### **Novas funcionalidades ou serviços desejados**

- "Gostaríamos de um aplicativo móvel para os alunos."

### **Papel da tecnologia no futuro da academia**

- "Acredito que a tecnologia vai ajudar muito na gestão e na oferta de novos serviços."

### **Você planeja investir em novas tecnologias para a academia nos próximos 6 meses?**



- "Deixo com o Dono"

#### **Funcionalidades desejadas em um sistema ideal**

- "Gostaria de um sistema que integrasse todas as nossas ferramentas e oferecesse um app para os alunos."

#### **Mudanças desejadas nos sistemas atuais**

- "Maior integração com outras ferramentas e uma interface mais amigável."

#### **Avaliação do processo de matrícula**

- "O processo é bom, mas pode ser simplificado."

#### **Você acha que o processo de matrícula atual é eficiente?**

- "Sim, mas pode ser mais simples e rápido."

#### **Agradecimento**

- "Muito obrigado pelo seu tempo e pelas informações valiosas fornecidas."

#### **Próximos passos**

- "Entraremos em contato novamente caso precisemos de mais informações ou para compartilhar como o sistema está progredindo."