**METODOLOGIA DE PESQUISA**

**Data: 16/09/2021**

**Nome Grupo: Marreco**

Foi realizado a questionario utilizando o Google forms

|  |  |
| --- | --- |
| Perguntas | Respostas |
|  |
| Quais são os tipos de serviços  prestados pela empresa? | Serviço de higienização de toalhas e venda de produtos pet |  |
| Quantos funcionários trabalham na empresa? | 10 funcionários |  |
| A empresa tem algum sistema de controle  (pedido, financeiro, estoque etc.) informatizado?  Caso sim, especifique. | Atualmente, todos os controles são realizados manualmente, através de anotações nos talões ou em folhas de cadernos |  |
| Como é feito o controle financeiro da empresa? Quem faz? | O controle financeiro é realizado através de anotações nos talões de cada cliente, anotações diárias dos motoristas, e nos cadernos de quem faz o controle financeiro. O processo é realizado da seguinte maneira, o motorista faz uma relação dos clientes que tiveram entrega, nessa relação tem as informações de quanto ficou o estoque de toalhas do cliente, e de quantas toalhas foram retiradas (sujas) e quantas foram deixadas (limpas), e também o valor pago com o método de pagamento, esse valor pode ser da entrega, de valores de dívidas passadas, ou adiantamento para entregas futuras, o motorista também anota no talão dos clientes estas mesmas informações, desta maneira é conferido as duas anotações e os valores pagos pelo cliente de acordo com o método de pagamento.  Atualmente quem realiza as conferencias é uma pessoa da família (esposa do Gerente Geral), porém futuramente, outras pessoas contratadas operarão o sistema. |  |
| Quais são os problemas encontrados com esse tipo de  controle financeiro atualmente? | Primeiramente todo o processo é manuscrito, podendo ter erros nas anotações, erros de interpretação etc. Como consequência, os motoristas estão abertos para anotarem valores que quiserem, tanto nas toalhas deixadas, quanto no valor pago, tendo uma facilidade para pequenos furtos (já aconteceu diversas vezes). A conferência por ser manual, pode haver esquecimentos de débitos ou créditos dos clientes e não realizar as devidas cobranças. O cliente não tem acesso a nenhum relatório, como por exemplo a quantidade de vezes que foi realizado uma entrega em seu estabelecimento, entre outros. Caso os talões sofram alguma alteração, como molhar ou até mesmo se perder, é perdido toda a contabilidade do cliente. |  |
| Como é separado o financeiro de cada Cliente? | Através de talões, contento as informações do cliente,  e as informações de cada entrega |  |
| Qual o tempo médio diário gasto para conferência de contas a receber/fechamento de caixa de cada cliente? | O fechamento é efetuado por dia, e por motorista, cada motorista entrega para diversos clientes, e é conferido os talões desses clientes, desta maneira cada dia pode demorar um tempo específico |  |
| A conferência é realizada da mesma forma para todos os clientes? | Depende da forma de pagamento do cliente, desta maneira, conforme a forma de pagamento o cliente é conferido de uma maneira |  |
| Atualmente há algum controle de emissão de Pedidos? Se sim especifique. | Não, todos os pedidos são "emitidos" atraves de um cronograma semanal, que pode ser alterado diariamente |  |
| Quais as principais dificuldades na conferência de caixa de um cliente? | A confiabilidade nas anotações do motorista e o entendimento delas. Quando o cliente paga no pix ou transferência bancária, algumas ocasiões não são possíveis saber o motivo do valor, por exemplo, o cliente paga dívidas anteriores ou adianta entregas futuras, e o motorista não anota em nenhum lugar. |  |
| Quais os principais erros diários na conferência de caixa de cada cliente? | diariamente os erros são na conferência dos pagamentos, os pix não tem identidade dos clientes, o que dificulta muito a identificação do cliente e referente qual valor. |  |
| Há um prazo máximo para um cliente efetuar um pagamento? Se sim, o que acontece quando este limite excede? | Fechou dia 30, tem que efetuar o pagamento até o dia 10 do mês subsequente. Geralmente o valor é acumulado, e é realizada a cobrança diariamente até efetuar o pagamento |  |
| Qual o procedimento utilizado para conferência dos clientes em débitos com a empresa? É possível verificar os que estão atrasados? | É anotado manualmente todos os clientes que estão em atraso, em um caderno, ou no próprio talão do cliente, anotando a data e o valor, como forma de conta corrente, caso perder o bloco, perde as anotações |  |
| Quais são as informações cadastrais de um cliente? | Nome, CNPJ/CPF, endereço completo, contato (número de telefone, e-mail), estoque, valor unitário das toalhas, categoria das toalhas. |  |
| Quais são as informações cadastrais de um pedido? | Data do pedido, cliente, motorista, veículo, valor do pedido, quantidade de toalhas, tempo estimado para entrega, forma de pagamento, observações. |  |
| Quais são as informações cadastrais de um motorista? | Nome, CNH, endereço completo, contato (número de telefone, e-mail), sexo, veículo |  |
| Seria interessante se pudesse incluir aqui documentos que são utilizados no controle do financeiro. | *\*Os documentos estão abaixo* |  |

Talão


Relatório do Motorista
