

SENAI - Afonso Greco

TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO

NOVA LIMA
2024

1.DESIGN BRIEFING

1.1 DESAFIO

O Grupo Cine sofre com o problema de insatisfação dos clientes devido à não conseguirem assegurar que as pessoas que fizeram suas compras de ingressos utilizem as poltronas reservadas por eles.

Quais seriam as formas para que consigam garantir ao cliente que reservou seu assento tenha acesso à poltrona reservada por ele e se certificando da melhor experiência e satisfação deste?

1.2 ESCOPO E RESTRIÇÕES

Não deve haver contratação de novos funcionários para a resolução deste problema.

A solução não deve se restringir somente à uma unidade em específica e/ou sala de exibição, devendo ser aplicável em todo o Grupo.

1.3 O QUE JÁ SABEMOS

Utilizaremos a automação de um sistema de travas automáticas, a liberação será feita através de QR codes. Assim garantimos conforto e segurança para o nosso cliente.

1.4 RESULTADOS ESPERADOS

Este trabalho investiga a automação de travas automáticas em cadeiras de cinema, uma inovação destinada a melhorar a estabilidade dos assentos e reduzir a manutenção. Além de beneficiar os cinemas, essa tecnologia tem potencial para transformar outros setores, como estádios, teatros e transporte privado, ao otimizar a gestão de assentos e aumentar a segurança.

1.5 QUESTÃO EM ABERTO

Falta de dinheiro, tempo e ainda não estamos de acordo com a resolução da automação do sistema da interface do totem.

2.STAKEHOLDERS

2.1 INTERNOS

Equipe de Desenvolvimento de Produto (Kelvin Rocha e Anna Clara Leocádio):

- **Justificativa:** Esta equipe é responsável pelo design, engenharia e desenvolvimento das travas automáticas. Seu envolvimento é crucial para garantir que as travas atendam aos requisitos técnicos e funcionais do projeto.

Equipe de Produção e Manufatura (Thayane Martiniano):

- **Justificativa:** Encarregada da fabricação das travas automáticas, essa equipe precisa estar alinhada com os requisitos de design e garantir que a produção seja eficiente e de alta qualidade.

Equipe de Vendas e Marketing (Gabriel Santiago):

- **Justificativa:** Eles precisam entender as características e benefícios das travas automáticas para comunicar efetivamente seu valor para os clientes e promover o produto no mercado.

Equipe de Atendimento ao Cliente (Ana Clara):

- **Justificativa:** Esta equipe deve estar informada sobre o funcionamento das travas automáticas para fornecer suporte técnico e resolver problemas que os clientes possam enfrentar.

2.2 EXTERNOS

Clientes (Cinemas e Proprietários de Espaços de Entretenimento):

- **Justificativa:** São os principais compradores e usuários finais das travas automáticas. Suas necessidades e feedbacks são fundamentais para o sucesso do produto no mercado.

Fornecedores de Componentes:

- **Justificativa:** Fornecem os materiais e componentes necessários para a fabricação das travas. A qualidade e a disponibilidade dos componentes impactam diretamente a produção e a qualidade final do produto.

Reguladores e Entidades de Normas:

- **Justificativa:** Podem definir normas e regulamentos que as travas automáticas devem cumprir para garantir segurança e conformidade com os padrões da indústria.

Designers de Cinema e Arquitetos:

- **Justificativa:** Envolvidos no design e layout das salas de cinema, eles devem considerar como as travas automáticas se integrarão ao ambiente e atenderão às necessidades de acessibilidade e funcionalidade.

Consumidores (Público Geral):

- **Justificativa:** Embora não estejam diretamente envolvidos no desenvolvimento ou compra, suas expectativas e experiências com as cadeiras de cinema podem influenciar a aceitação e a demanda pelo produto.

3. PROPOSTA DE VALOR

NOVIDADE - A nossa demanda garante o conforto e segurança dos usuários de cinemas na hora de assistir os filmes desejados nos lugares escolhidos.

USABILIDADE - Interface prática e intuitiva. Nossa interface garante que o usuário consiga utilizá-la de maneira usual sem encontrar dificuldades e problemas.

ACESSIBILIDADE - Comando por voz e uso de aplicativos específicos para Parkinson. Nosso sistema tem como diferencial, a preocupação com pessoas portadoras de doenças como Parkinson e deficiências como a cegueira.

VALOR FINANCEIRO - Assinatura mensal do sistema da interface. A nossa empresa oferece um sistema próprio de interface para a verificação de Qr Code. A implementação de uma assinatura garante que o nosso cliente permaneça conosco, utilizando os nossos serviços.

RISCO - Segurança no momento de lazer. A nossa empresa garante que o produto oferece segurança nas realizações de compra, deixando claro que o assento escolhido estará disponível somente quando a pessoa que o comprar for usar.

4. RELACIONAMENTO COM CLIENTES

- Fornecer automação de um sistema de travas;

Automação de um sistema de travas envolve a implementação de tecnologia para controlar o mecanismo de travamento de cadeiras (ou outros móveis) de forma automática, sem intervenção manual constante.

- Garantia de suporte técnico;

Garantia de suporte técnico refere-se ao compromisso de fornecer assistência técnica contínua após a compra do sistema de travas ou da cadeira

- Promoção na compra da cadeira;

Promoção na compra da cadeira envolve estratégias e ofertas especiais para incentivar a aquisição do produto.

- Prestação de serviços;

Prestação de serviços refere-se ao conjunto de atividades oferecidas para garantir a funcionalidade e a satisfação do cliente com o produto.

- Feedback direcionado.

Feedback direcionado envolve a coleta e análise de opiniões e avaliações dos clientes sobre o produto e os serviços oferecidos.

5. SEGMENTOS DE CLIENTES

- Indústria do entretenimento
- Indústrias Cine
- Rock in Rio
- Palácio da Artes
- Minas Arena
- SESIMINAS BH
- Buser
- Eventos e transporte
- Atuação em diversos mercados com os mesmos objetivos

6. CANAIS

- WhatsApp, E-mail ou Telefone:

Tem como principal função ser um canal de comunicação para que os nossos clientes entrem em contato conosco.

- Instagram, LinkedIn ou Site

Tem como principal objetivo fornecer visibilidade para o nosso trabalho, de forma que os clientes encontrem a nossa empresa.

- X (antigo Twitter)

Tem como objetivo ser um meio de estar em conectividade com os nossos clientes de forma mais íntima.

- Reclame aqui

Tem como principal função ser canal de contato para que o cliente possa se expressar

7. ATIVIDADES CHAVE

Automação de um sistema de travas automáticas, a liberação será feita através de QR codes. Assim garantimos conforto e segurança para o nosso cliente.

8. PARCERIAS CHAVE

- Empresas de manutenção: empresas especializadas na manutenção de nosso produto quando necessário.
- Empresas provedoras de servidor: servidor necessário para interação com o totem.
- Empresas de produção de travas automáticas e placas de automação industrial: empresas que irão produzir as peças necessárias para a trava que será instalada nas cadeiras.

9. RECURSOS CHAVE

- Travas automáticas: travas para trancar e destrancar a cadeira.
- Placas de automação industrial: placas de arduino.
- Totem de autoatendimento: totem utilizado para destrancar a cadeira.
- Cabo de rede: cabo para fazer a ligação da cadeira com o totem.
- Patente: iremos patentear nosso sistema de trancas.
- Direito autoral: nos dá o direito exclusivo de fazer uso de nossas travas.
- Funcionários: pessoas que trabalham em nossa empresa.
- Clientes: as empresas que farão uso de nosso sistema de travas.
- Conhecimentos técnicos: conhecimento necessário para podermos criar nosso sistema de travas.

- Investidores anjos: Senai e Prefeitura.
- linhas de crédito: cartões.
- Empréstimos: bancários e consignados.

10. ESTRUTURA DE CUSTOS

INSTALAÇÃO: Refere-se ao processo de colocar e montar equipamentos, como móveis, eletrodomésticos ou sistemas de climatização, em um local específico. Isso pode envolver montagem, conexão e teste dos dispositivos.

MÉDIA: R\$ 2.500.000,00

MANUTENÇÃO PREVENTIVA: Ação planejada e programada para evitar falhas antes que ocorram. Inclui inspeções regulares, ajustes e substituições de peças com base em intervalos de tempo ou uso, para garantir que os equipamentos funcionem corretamente e minimizar a probabilidade de problemas futuros.

MÉDIA: R\$ 100.000,00

MANUTENÇÃO CORRETIVA: Realizada após a ocorrência de uma falha ou defeito. Envolve a reparação ou substituição de componentes para restaurar o equipamento ou sistema ao seu estado operacional. Pode ser não planejada e geralmente é mais reativa do que a preventiva.

MÉDIA: R\$ 500.000,00

CONTRATAÇÃO: Contratação é o processo de contratação de funcionários que irão trabalhar em nossa empresa.

MÉDIA: R\$ 300.000,00

ALUGUEL: Local que iremos alugar para usarmos como escritório.

MÉDIA: R\$ 250.000,00

SITE: Registro de Domínio, Hospedagem, Desenvolvimento e Design do Site, Certificado SSL

MÉDIA: R\$ 5.000,00

PATENTES: Direito exclusivo de uso de obra, em nosso caso de nosso sistema de travas.

MÉDIA: R\$ 1.100,00

11. FONTES DE RECEITAS

- Produto

Venda direta do produto, onde o cliente compra o item em uma transação única.

- Manutenção

Serviços contínuos para garantir que o produto permaneça funcional e eficiente ao longo do tempo.

- Operação

Custos e receitas associadas à operação do produto, especialmente se ele requer monitoramento ou operação contínua.

- Assinatura

Modelo de receita onde o cliente paga uma taxa regular para acessar o produto ou serviço.

- Taxa de uso

Cobrança baseada na frequência ou volume de uso do produto ou serviço.

- Aluguel

Modelo onde o cliente paga uma taxa para usar o produto por um período específico, em vez de comprá-lo

Perfil

Nome: Victor Hugo Arsene

Idade:37

Escolaridade: Nível Superior

Ocupação: Gastrônomo

Outras características:

Victor é um grande apreciador de cinema. Ele gosta de explorar diferentes gêneros e estilos de filmes, desde clássicos de Hollywood até independentes e internacionais. Essa paixão por filmes não só é um hobby, mas também uma forma de inspiração para sua criatividade culinária, onde ele frequentemente busca referências e temas para suas criações gastronômicas.

Expectativas do usuário:

Victor espera ter uma experiência cinematográfica imersiva e agradável sempre que vai ao cinema. Para ele, a ida ao cinema é um ritual especial, onde cada detalhe contribui para o prazer do filme.

Sonhos e aspirações:

Victor sonha em combinar sua paixão por filmes com sua carreira na gastronomia, talvez criando experiências gastronômicas temáticas inspiradas em filmes ou até mesmo colaborando com estúdios para eventos especiais.

Principais dores:

A principal dor de Victor é o desconforto e a frustração quando alguém ocupa seu lugar reservado no cinema. Para ele, a experiência de assistir a um filme é algo cuidadosamente planejado e reservado. Ter alguém no seu lugar não só causa desconforto físico, mas também perturba a experiência imersiva que ele valoriza. A falta de consideração de outros espectadores pode transformar uma noite que deveria ser de prazer em uma experiência estressante e desapontadora.

Perfil

Nome: Helena Agnes Lupin

Idade:18

Escolaridade: Ensino médio completo

Ocupação: Estudante e freelancer

Outras características (específicas do Domínio):

Tem uma paixão por tecnologia e arte digital, e passa bastante tempo criando designs e aprendendo sobre novas ferramentas de software. Também gosta de colecionar e estudar sobre filmes de ficção científica.

Expectativas do usuário:

Helena está em uma fase de autodescoberta, tentando entender como suas características autistas influenciam suas escolhas de carreira e vida. Ela busca

apoio para desenvolver estratégias que ajudem a lidar com os desafios e a utilizar suas habilidades de forma eficaz.

Sonhos e aspirações:

Sonha em trabalhar como designer gráfico freelancer ou desenvolvedora de software, com o objetivo de criar projetos inovadores e impactantes. Ela também considera a possibilidade de empreender, criando uma startup focada em tecnologia assistiva.

Principais dores:

Helena enfrenta dificuldades com sobrecarga sensorial em ambientes movimentados, o que pode tornar a experiência de trabalhar em grandes empresas ou frequentar eventos sociais desafiadores. Ela busca ambientes de trabalho e de estudo que possam oferecer flexibilidade e acomodar suas necessidades.