

# **TECNOBOMBAS**

## **1. Perspectiva dos Stakeholders**

**Objetivo:** Compreender as expectativas dos stakeholders em relação ao desempenho financeiro, posicionamento no mercado e sustentabilidade do projeto.

- **Quais são suas expectativas de crescimento e retorno financeiro do site?**
  - "Esperamos um crescimento de 20% a 30% nas vendas de equipamentos no primeiro ano. Se conseguirmos alcançar esse nível de expansão, o site terá um ROI positivo já no segundo semestre. Estamos confiantes nesse cenário, considerando a demanda do mercado e nosso diferencial de atendimento."
- **Como você enxerga o posicionamento deste site no mercado de vendas de equipamentos hidráulicos e serviços de manutenção?**
  - **Resposta:** "Nosso objetivo é ser uma referência na venda de equipamentos hidráulicos, mas o diferencial vai ser o serviço de manutenção. Se conseguirmos criar uma boa reputação nesse serviço, os clientes vão retornar. O mercado precisa de empresas confiáveis nesse segmento, e esse é o nosso foco."
- **Quais métricas de sucesso são mais importantes para você?**
  - "Número de vendas é sempre importante, mas quero ver a retenção de clientes crescendo. Se conseguirmos manter os clientes voltando para os serviços de manutenção, estamos no caminho certo. Isso mostra que estamos criando confiança."
- **Existe algum risco que você acha que devemos gerenciar de maneira especial?**
  - "Acho que o maior risco está na entrega. Se os equipamentos não chegarem no prazo ou os serviços de manutenção atrasarem, isso pode prejudicar nossa imagem. Precisamos garantir que a logística seja eficiente."

- **O que seria, para você, um retorno satisfatório em termos de rentabilidade e reconhecimento da marca no mercado?**
    - "Se em dois anos nossa marca for conhecida como sinônimo de serviço de manutenção confiável e tivermos uma margem de lucro sustentável, vou considerar isso um grande sucesso. O retorno financeiro virá como consequência disso."
- 

## **2. Perspectiva dos Clientes**

**Objetivo:** Entender o que os clientes valorizam ao comprar equipamentos hidráulicos ou contratar serviços de manutenção.

- **O que você mais valoriza ao escolher uma loja online de equipamentos hidráulicos ?**
  - "Eu procuro um bom preço, mas o que mais me chama a atenção é a variedade de produtos. Gosto de saber que posso encontrar tudo que preciso em um só lugar. A facilidade de navegação no site também é importante, mas se eu confiar na loja, isso conta muito."
- **Quais são suas maiores dificuldades ou preocupações ao contratar serviços de manutenção de piscinas e equipamentos hidráulicos online ?**
  - "Já tive alguns problemas com empresas que atrasaram o serviço ou enviaram técnicos despreparados. Então, minha maior preocupação é a confiança. Quero ter certeza de que o serviço será bem feito e no prazo combinado."
- **Como você avalia a importância de um suporte rápido e eficiente para solucionar problemas com produtos ou agendamentos?**
  - "É fundamental! Se algo der errado, preciso de uma solução rápida. Seja um problema com o produto ou com o agendamento do serviço, quero respostas rápidas, principalmente quando o problema é urgente."
- **O que você espera da experiência de compra em nosso site (ex.: agilidade, segurança nas transações)?**
  - "Espero uma experiência simples e rápida. Se o site for fácil de navegar, com um processo de compra claro, fico mais tranquilo."

E, claro, segurança nas transações é algo básico que todo mundo espera hoje em dia."

- **Você estaria disposto a pagar um valor adicional por um serviço de manutenção mais rápido ou de emergência?**
    - "Sim, sem dúvida. Se minha piscina tiver um problema que precisa de uma solução urgente, eu pagaria mais por isso. Acho que muita gente está disposta a fazer isso se for necessário."
- 

### 3. Perspectiva dos Usuários

**Objetivo:** Avaliar a experiência de uso do site para compra de produtos e agendamento de serviços.

- **Como foi sua experiência navegando pelo site para encontrar os equipamentos que precisava?**
  - "Achei tranquilo de navegar, mas acho que poderia haver mais opções de filtro para achar produtos específicos. Por exemplo, filtrar por marca facilitaria bastante."
- **Você encontrou dificuldades ao tentar agendar um serviço de manutenção? Se sim, quais?**
  - **Resposta:** "Não tive problemas em agendar, foi bem fácil. Mas seria bom ter uma opção de agendamento emergencial, para quem precisa de uma manutenção urgente. Isso faria diferença, especialmente no verão, quando uso mais a piscina."
- **O que você acha da interface do site em termos de clareza e facilidade de uso?**
  - "A interface é boa, limpa e fácil de entender. Mas acho que as descrições dos serviços poderiam ser um pouco mais detalhadas. Tive que pesquisar um pouco mais antes de decidir qual serviço contratar."
- **Como você avalia a integração entre a compra de equipamentos e o agendamento dos serviços de manutenção?**
  - "Acho que funciona bem, mas poderia ser mais automático. Depois de comprar um equipamento, seria interessante ter um botão direto para agendar a manutenção ou instalação, sem precisar procurar pelo serviço no menu."

- **Existem funcionalidades ou informações que você gostaria de ver adicionadas ao site?**
  - "Seria ótimo ter mais conteúdo educativo, como tutoriais de manutenção ou dicas de cuidados com piscina. Isso poderia ajudar bastante quem é novato no assunto. E um chat ao vivo seria útil para tirar dúvidas rápidas."

Pesquisadores:

Thiago Pereira De Jesus Souza

Pedro Henrique Bonfim Wolski

Pedro Ricardo Da Silva Tavares