**Entrevista aberta Semi-Estruturada com o Proprietário**

Entrevista feita em visita à empresa no dia 16/11/2019, às 14:00hs

Transcrição da entrevista, feita com um dos proprietários da empresa ‘XXXXX’

Atores:

Sr.Osório - Cliente - Sócio-Investidor da Empresa

Fulanis - Gerente de Projetos da Hiccups - Soluções

Cicranis - Desenvolvedor da Hiccups - Soluções

F: Boa Tarde, Sr. Osório, podemos entrar?

O: Claro, fiquem à vontade! Como vocês estão?

F: Tudo bem e o Sr.?

O: Ótimo, chamei vocês aqui porque estamos com diversos problemas relacionado a alguns processos de balcão…

C: É sobre o software de gestão comercial de vocês?

O: Exato, ele tem sérios problemas…

F: Poderia nos contar sobre tais problemas, Sr. Osório?

O: Claro, nossos problemas envolvem desde dificuldade de alimentar o sistema, incapacidade de gerar balanços, falta de um celular para visualizar e controlar o processo de longe, tem um problema também com a parte de gerar um orçamento, também adaptar melhor o programa para os funcionários, o pessoal aqui é muito desastrado com o sistema que está instalado.

C: Vamos por partes então? O que você me diz sobre o primeiro aspecto, sobre a alimentação que citou….

O: O programa é genérico, parece que não foi feito para nossa empresa, e sim para empresa de terceiros, ele tem um grave problema na hora de inserir os produtos, tanto os novos, que precisam subir para o estoque, quanto inserir o produto na lista para venda. Acontece que toda vez que o produto é inserido por um funcionário diferente, também inserem de forma diferente, ou seja, alguns inserem com tudo maiúsculo, alguns inserem com tudo minúsculo, alguns inserem o nome faltando letras ou com erro de digitação. Isso causa um problema sério na hora de gerar os códigos de barra, principalmente na hora da impressão, sai tudo errado, acaba por ter que fixar os códigos nos produtos, assim mesmo…

C: O que você sugeriria neste caso?

O: Por conhecer muito desses processos pois trabalhei anos com meu pai no mesmo ramo e sempre lutamos com essas coisas, eu diria que o ideal fosse que na hora que a mercadoria chega, que reutilizássemos o próprio código de barra da fábrica, mas só a parte que nos interessa, pois quando utilizamos, entope de dados que vem lá da fábrica, e que não precisamos!

F: Também precisaria de adicionar um produto que sem código de barras? Ou todos vêm com código?

O: Não, nem todos! Precisaria sim de ter possibilidade de adicionar, e que reconhecesse a digitação de forma que todos digitassem a mesma coisa, de forma igual… Outra coisa é que algumas mercadorias, principalmente os eletrônicos, vêm com aquele código QR… Se tivesse como ler aquilo….

C: Sim, é perfeitamente possível!

O: O segundo aspecto que citei, tem a ver com a digitação, é sobre a função de gerar relatórios, uma vez mal alimentado, o sistema gera relatórios horríveis...Além do mais existe uma dificuldade geral aqui em gerar esse relatório, visualizar, imprimir… Eu já pedi até ali pro menino da loja de informática mas ele não soube…

C: Os botões são escondidos?

O: Que botões? Tudo envolve digitar, por exemplo: F2, espaço, dois Enters, Control F2 só para inserir um produto!

C: Ah, são por teclas de atalho!?

O: Isso! Parece coisa daqueles sistemas da Telegoiás, quando eu trabalhava lá! Daí, sabe que que isso gera? Falta de controle total! Faz balanços usando aqueles caderninhos da mamãe…

F: Sua mãe trabalha aqui na empresa?

O: Sim mamãe trabalha… até hoje, com as regras de negócios próprias, se é que me entende…Por isso que procurei vocês, precisamos inovar e melhorar para ela também sabe? Deixar o programa mais acessível, pois ela gosta do que faz, mas o programa não ajuda, e muito menos os funcionários...Estes acabam perdendo produtividade devido a isso tudo que falei….

F: Certo! Sobre o terceiro aspecto, você comentou sobre o acesso mobile, via celular… Que também engloba esse aspecto dos relatórios…

O: Sim, com certeza, tendo isso em mãos e com o sistema funcionando direito, ficamos mais independentes e deixaríamos mais nas mãos dos funcionários...Do jeito que esta acaba nos escravizando aqui! Esse aplicativo de celular tinha que conter todas as informações de vendas, de compras, sobre o estoque e balanços, seria bacana até se colocasse aqueles gráficos…

C: Um relatório estatístico? Com média de venda semanal.. anual…

O: …Exatamente… produtividade do funcionário tal, quantidade vendida pelo produto tal, essas coisas...

F: Você tinha citado algo sobre orçamento?

O: Sim, o programa que está nos computadores, têm a opção de gerar um orçamento caso o cliente precise, porém, esse sistema deles está ligado ao sistema de gerar nota fiscal, que por sua vez está ligado a SEFAZ, aí é o maior problema, pois temos que inserir todos os dados do cliente ou da empresa antes de gerar o orçamento, e já teve caso que o funcionário lançou várias notas e que depois tivemos que arrumar isso lá no contador! O certo seria uma lista, com linhas para inserir o produto, já aparecesse o nome do produto com o preço, um campo de desconto, o subtotal e total, com o nome endereço e telefone da nossa empresa embaixo…

C: É esses sistemas devem ser separados para evitar qualquer tipo de confusão, isso é muito sério!

O: Não… e *(cochicha)* os caras *(funcionários)*, com o perdão da palavra, são muito burros...os funcionários são resistentes, não aprendem... já vi minha mãe… mamãe nasceu em 1945… ensinando eles como imprime uma nota, eles não sabiam… marmanjo!! Sabe, a maioria aqui não têm atitude para fuçar no sistema… Acham que precisam só saber vender, a maioria aqui têm baixa escolaridade. Minha mãe se esforça, mas na dúvida ela usa aquele caderninho lá… se a SEFAZ pega…imaginem o problema! Esse pessoal *(aponta para os funcionários*) só sabe usar celular, entende? E usam o tempo todo difícil de controlar...

C: Seria interessante então uma interface gráfica parecida com os aplicativos móveis..

O: Perfeito… porque aí não teria jeito, não é mesmo? Invés deles adaptarem a nós, nós que temos que adaptar a eles, parecem os cachorros lá de casa!

C: Mas o Sr. têm um suporte por parte da empresa de softwares?

O: Sim, nós temos o suporte que vêm aqui raramente mas todo dia mamãe liga lá porque ela não consegue enxergar a letra, aí, o rapaz do suporte, muito educado e paciente, ensina mamãe a abrir a lupa do windows para ajudar… claro que ela sempre esquece como fazer…

C: Você diz aquele magnifier? Mas no software de gestão não tem opção de aumentar a letra?

O: Quem dera!!! Isso não existe não! Precisaria de reformular toda parte gráfica, não presta!

Esse excesso de teclas, olha a dificuldade!! Inserem muita informação errada, perde muito dado… você não imagina o trabalho que dá para o contador! Já vi ali no supermercado, não tem isso.. é tudo mouse e leitora de código…só às vezes que precisa digitar o código de uma verdura, só isso!

F: Sr. Osório, existe mais algum aspecto que o Sr. acha deficiente, que poderíamos melhorar?

O: Não, o resto do sistema funciona até bem, gostaria que vocês me acompanhassem para ver como ele funciona, o que funciona, o que não funciona…

Fim da entrevista.

|  |
| --- |
| **Hiccups Soluções LTDAHiccups - Soluções** |

***“****Quando seu Software soluça, nós temos a Solução!”*