**Entrevista Estruturada**

**(Sistema de Faxina)**

AMADEU CARVALHO RA: 165484

DIONYS RA: 119322

JONATAS BUENO RA: 159776

LUIS MIGUEL RA: 024477

THIAGO VIOTTO RA: 187583

*(Entrevistada: Evandra da Silva Mota, microempreendedora individual fundadora da empresa Flor do Norte serviços de limpeza e organização residencial)*

**ENTREVISTADOR:** Bom dia, esta é a segunda entrevista que estamos realizando e nesta entrevista pretendemos definir alguns pontos específicos relativos ao sistema pretendido. Primeiramente vamos conversar em relação às suas clientes. Como você gostaria que elas solicitassem orçamento?

**EVANDRA:** Eu queria ter um site onde a cliente poderia pedir um orçamento, e também vou continuar recebendo pedidos de orçamento por telefone. No site eu quero um mapa mostrando os lugares atendidos pela empresa.

**ENTREVISTADOR:** Certo, no caso de pedidos feitos por telefone você continuaria cadastrando manualmente pelo site ou prefere que seja disponibilizado um sistema individual?

**EVANDRA:** Não precisa ter sistema individual, cadastrando pelo site os pedidos vão ficando todos no mesmo padrão.

**ENTREVISTADOR:** Para pedir o orçamento você quer que a cliente realize um cadastro prévio no site?

**EVANDRA:** Sim, para poder pedir um orçamento a cliente vai realizar um cadastro com nome, endereço, e-mail e telefone de contato. Ela também vai colocar algumas informações da casa como tamanho aproximado, número de quartos, banheiros...

**ENTREVISTADOR:** Certo, epara confirmar o queconversamos na outra entrevista, depois de realizado o orçamento a cliente recebe acesso à agenda para marcar o dia quando o serviço vai ser realizado?

**EVANDRA:** Isso, depois que a gente acerta o valor do serviço a cliente pode abrir a agenda e marcar os dias, também pode marcar se quer todo mês, a cada 15 dias ou toda semana, e quantas faxinas já quer deixar agendada, por quanto tempo, por 2 meses, 3, um ano...

**ENTREVISTADOR:** Entendi, e no caso de acontecer conflito de datas, por exemplo, se a faxina for marcada toda semana, mas a agenda daquele dia já estar lotada com uma faxina que está marcada a cada 15 dias por exemplo?

**EVANDRA:** Aí o sistema tem que me avisar e avisar a última cliente que marcou que a data não está disponível. Eu quero ser notificada também para tentar ver se consigo alguém pra cobrir o dia e fazer uma liberação especial para a cliente.

**ENTREVISTADOR:** Entendi, no caso do cadastro da cliente você não comentou, mas podemos pedir já o CPF/CNPJ?

**EVANDRA:** Pode pedir sim.

**ENTREVISTADOR:** E quando o serviço termina, como você quer que a cliente entre em contato?

**EVANDRA:** Eu quero que ele receba um e-mail avisando que o serviço foi concluído e com um link pra ele poder qualificar e fazer comentários.

**ENTREVISTADOR:** E quanto mais de uma pessoa vai prestar o serviço?

**EVANDRA:** Aí a cliente pode escolher dar nota para o serviço geral ou qualificar cada pessoa que foi trabalhar na casa dela.

**ENTREVISTADOR:** E o boleto para pagamento, vai ser emitido antes ou depois do serviço concluído?

**EVANDRA:** O boleto tem que ser emitido antes, mas com data de vencimento para o dia seguinte do serviço.

**ENTREVISTADOR:** Em relação aos produtos e serviços extras oferecidos, eles já vão estar incluídos no orçamento ou o valor vai ser cobrado a parte?

**EVANDRA:** Eu quero que seja cobrado a parte. No dia do orçamento eu vou e avalio o custo da faxina ou da organização e aviso sobre os outros serviços disponíveis, se o cliente quiser quando ele for agendar ele pode solicitar, e o sistema passa o valor total para pessoa.

**ENTREVISTADOR:** E no caso de serviços prestados para empresas, tem algum serviço específico ou anotação para empresas?

**EVANDRA:** No caso das empresas é importante anotar o que o cliente não quer que seja mexido, o que não podemos limpar ou organizar. Também precisa ter um controle de empresas que precisem de algum tipo especial de limpeza.

**ENTREVISTADOR:** Como seria esse serviço especial de limpeza?

**EVANDRA:** No caso de hospitais ou clinicas médicas por exemplo, os funcionários precisam ter treinamento pra trabalhar com isso, além de ter valores de recebimento adicionais e produtos específicos que a gente pode precisar levar.

**ENTREVISTADOR:** Entendi, então o sistema precisaria controlar os adicionais e quais funcionários estão habilitados para prestar esse serviço mais específico?

**EVANDRA:** Sim, no caso de hospitais e clinicas eu preciso saber quem pode fazer o serviço e ter o controle dos adicionais que precisam ser pagos pra esse funcionário.

**ENTREVISTADOR:** Avaliando o controle de agenda sobre o ponto de vista do funcionário, como seria o acesso dele a essa agenda?

**EVANDRA:** O funcionário vai ter um usuário e senha e vai poder fazer anotações na agenda. Quando ele tiver uma consulta no médico ou algum outro compromisso que não possa atender naquele dia, ele vai marcar isso na agenda e eu recebo um aviso. Se não tiver nada agendado para aquela data a agenda fica fechada para marcar serviços nesse dia, se tiver alguma coisa agendada eu sou avisada e tento conseguir um substituto antes de notificar o cliente.

**ENTREVISTADOR:** Certo, então nesses casos a cliente só seria notificada depois que o funcionário já fosse substituído?

**EVANDRA:** Isso, ou então se não tiver substituto eu ligo primeiro pra avisar a cliente e depois desmarco da agenda, agendando para outro dia ou só cancelando o serviço mesmo.

**ENTREVISTADOR:** E as mensagens para o funcionário são enviadas via e-mail ou via celular?

**EVANDRA:** Se o funcionário tiver os dois cadastrados tem que mandar nos dois, se não tiver manda só via celular.

**ENTREVISTADOR:** Hoje aempresa tem apenas você como a administradora e as funcionárias que prestam o serviço, você pensa em ter algum outro tipo de cargo na empresa futuramente?

**EVANDRA:** Sim, eu quero ter uma gerente que cuide do controle de qualidade das faxinas. Ela também vai controlar as agendas das funcionárias quando alguém precisar desmarcar alguma faxina e eu vou ficar mais no serviço de orçamento e contato com o cliente. Futuramente eu também quero ter um sistema de franquia e o franqueado vai ter que fazer os orçamentos e o controle de qualidade usando o mesmo sistema.

**ENTREVISTADOR:** E esse sistema de controle de acesso para os franqueados já precisa estar implementado ou ele pode ser implementado como um complemento depois?

**EVANDRA:** Não,precisa ser feito agora porque quando o sistema estiver pronto eu já quero estar vendendo as franquias.

**ENTREVISTADOR:** Certo e o franqueado vai precisar recolher alguma porcentagem mensal para a matriz, ou alguma taxa de manutenção do sistema...?

**EVANDRA:** Deve ter algum tipo de contribuição sim, mas eu ainda estou estudando isso. Por enquanto eu quero que o sistema tenha o controle de quem é franqueado, quem é funcionário e quem é gerente. Mais pra frente pode colocar o pagamento do franqueado, mas o sistema já precisa controlar quem é quem.

**ENTREVISTADOR:** Em relação ao pagamento dos funcionários, o sistema também deve controlar isso, como o pagamento vai ser feito?

**EVANDRA:** O pagamento pode ser feito de 3 formas: a funcionária pode receber sempre no dia do serviço, a cada 15 dias ou uma vez por mês. A funcionária escolhe como quer receber e sempre que ela receber ela tem que assinar o recibo pra ter o controle do que já foi pago.

**ENTREVISTADOR:** E em relação aos impostos que a empresa deve recolher, o sistema vai gerenciar isso também?

**EVANDRA:** Sim, eu queria um sistema bem completo que controlasse toda a parte de contabilidade. Tudo o que tiver que pagar de imposto o sistema precisa calcular, se ele conseguir até já gerar as guias de recolhimento seria o ideal, mas se não conseguir gerar as guias direto, pelo menos calcular o valor já seria bom.

**ENTREVISTADOR:** Além do que já discutimos tem alguma coisa que o sistema precise fazer pela empresa?

**EVANDRA:** Hoje não, um sistema que gerencie a agenda das funcionárias, o pedido de orçamento, o controle do financeiro e as franquias já atende bem o que eu preciso.