**Entrevista Não-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:** Quantas pessoas trabalham hoje na empresa e qual a previsão de números de funcionários para os próximos 6 meses?

**EVANDRA:** Hoje trabalham três funcionários, mas a expectativa é que em seis meses sejam umas seis ou sete pessoas, pois a divisão é por equipes e cada equipe tem pelo menos duas pessoas, então quero montar pelo menos mais duas ou três equipes.

**ENTREVISTADOR:** O que você precisa que o sistema faça pela empresa? O que você gostaria que o sistema fizesse para você?

**EVANDRA:** Eu gostaria de um sistema que eu não precisasse ter que ir até o lugar onde o serviço é prestado toda vez que encerra o mesmo. Um sistema que eu possa resolver de forma online sem precisar ir até lá.

**ENTREVISTADOR:** Certo então para gente entender um pouco melhor, como é o serviço, o que a empresa faz exatamente?

**EVANDRA:** A empresa é de faxina e organização de ambiente, a empresa vai em duas meninas. No primeiro mês vão duas pessoas, quando a cliente fecha o contrato para faxina e organização uma vez por semana ou a cada quinze dias no primeiro mês vão duas meninas para fazer a parte de faxina e organização e a partir do segundo mês passa a ir uma pessoa só, para manter o padrão de limpeza e organização da empresa.

**ENTREVISTADOR:** E como é feito o contato da pessoa com você? Você tem algum tipo de agenda? Do controle de quem te chamou, você tem as datas..?

**EVANDRA:** As clientes que a gente tem hoje foram todas por indicação. Com o sistema que eu gostaria de implementar na empresa seria elaborada uma agenda onde a cliente tem o acesso para agendar os dias de faxina e o serviço que vai ser feito. Dentro da agenda eu gostaria de colocar o que vai ser feito na semana, priorizar o que precisa ser feito, mas é isso, e a maioria dos contatos foram por indicação, é isso.

**ENTREVISTADOR**: Quando você diz que quer que marque o que vai fazer é o serviço que vai ser feito naquele lugar que tem que estar nessa agenda?

**EVANDRA**: É, por exemplo a gente fechou um contrato faz um mês e meio com um instituto de beleza. Esse instituto de beleza tem o serviço de cabelereiro, podologia, pilates, academia... Ali tem de tudo, só que como só vamos de segunda feira temos um tempo limite para ficar dentro do salão também, então o que eu quero? Eu quero que por exemplo, hoje não podemos lavar a academia nem a sala de pilates, então elaborar uma agenda que já deixe agendado, que já deixe marcado e as meninas, as professoras já deixam uma data, por exemplo daqui a duas semanas para lavar a academia, então elas já se programam, já possam mudar o horário das clientes delas, mas antes disso já estar marcado o dia que eu vou lavar, se for em uma residência, já ter o dia em que eu vou organizar o guarda roupa das clientes, então de preferência que ela esteja junto com alguém da família, para que a gente não organize e não arrume sem alguém presente, pra que não gere conflito mais tarde de alguém falar que sumiu ou que não está encontrando pois a gente sabe que isso acontece.

**ENTREVISTADOR**: No dia a dia da empresa, quais são os principais problemas que você enfrenta?

**EVANDRA**: Exatamente a agenda, porque as vezes mesmo marcando no calendário tenho problema com a agenda, a rotatividade de funcionários porque é difícil encontrar um funcionário que quer trabalhar, e fazer o trabalho bem feito, um trabalho que faça o diferencial e é isso o que a empresa busca, fazer o diferencial o mais próximo da perfeição, não que seja perfeito, mas o mais próximo disso. Isso é o que falta no mercado hoje em dia, hoje em dia, você contrata uma pessoa para limpar a sua casa, mas a pessoa não limpa a geladeira, não limpa armário, não limpa fogão, não limpa forno, não limpa despensa, não limpa nada, e nossa empresa é focada nisso, mas infelizmente não são todas as pessoas que passam pela empresa, e querem fazer isso e quando faz não faz bem feito e isso é um dos grandes problemas da empresa.

**ENTREVISTADOR**: Os clientes da empresa hoje eles são mais pessoa física em residência, mais empresas, quem você atende mais hoje?

**EVANDRA**: Hoje a gente atende mais física, mas temos algumas empresas também, como o instituto de beleza Carla Mota e mais outro instituto de beleza que também atendemos, mas não vamos toda semana, nem a cada quinze dias, vamos uma vez por mês, então hoje é mais pessoa física.

**ENTREVISTADOR**: Você tem qual expectativa em relação ao sistema, você espera que ele resolva quais problemas? O que você acha fundamental que ele resolvesse?

**EVANDRA**: A organização...

**ENTREVISTADOR**: A organização você diz, de agenda ou...?

**EVANDRA**: A organização das agendas e eu teria mais um norte de como me programar, tanto eu quanto as clientes como novas clientes. Isso me ajudaria muito a não ficar perdida. Eu fico muito perdida, como por exemplo nessa semana está lotada ai alguém me liga querendo saber se eu tenho horário pra sexta feira, ai eu digo que pra sexta agora não tenho mas posso ver pra semana que vem, ai eu tenho que correr ver o calendário... então eu fico meio perdida. Acho que se fosse na mão, a cliente liga eu já tenho no celular já estou vendo o sistema, já estou marcando... acho que isso me ajudaria muito.

**ENTREVISTADOR**: Você gostaria de um sistema então que ficasse na nuvem, algo que você pudesse acessar pelo celular e pelo computador, ou você gostaria de alguma coisa mais centralizada na sua empresa?

**EVANDRA**: Acho que na nuvem... não pode ser nos dois?

**ENTREVISTADOR**: Isso é para gente saber, qual o seu foco entende? Você prefere um sistema mais fechado dentro da sua empresa, que você tenha uma "segurança" de estar dentro da sua empresa, mas que você tenha o risco do seu equipamento falhar e você ficar sem acesso a ele, ou você prefere que seja um sistema na nuvem, com você conseguindo acessar de qualquer lugar...?

**EVANDRA**: Eu acho que na nuvem porque a maioria das clientes, das pessoas quando me ligam raramente estou em casa, normalmente estou na rua resolvendo problemas então eu prefiro que seja na nuvem.

**ENTREVISTADOR**: Você tem bastante facilidade para mexer com aplicativo de celular, com esse tipo de coisa, isso não é uma dificuldade para você, agora para as pessoas que trabalham para você, você diria que isso é uma dificuldade? Você acha que elas têm que ter acesso ao sistema também ou tem que ser uma coisa fechada só para você?

**EVANDRA**: Elas têm dificuldade para mexer com aplicativos, porém eu prefiro que eu resolva, por que eu faço os orçamentos, então algumas pessoas já tem procurado elas, mas elas são orientadas a pedir pra a pessoa me procurar. Isso porque elas não sabem os valores, não sabem algumas coisas que eu fecho como os serviços adicionais, como lavar roupa, passar roupa, os produtos de limpeza que são a parte, então alguns valores elas não sabem e em relação a isso eu prefiro que seja só comigo.

**ENTREVISTADOR**: Mas você acha que seria interessante o sistema mandar alguma mensagem para sua funcionária lembrando "amanhã faxina em tal lugar..."?

**EVANDRA**: Sim, isso seria até umas das exigências porque com isto, elas conseguem entender muito bem eu até prefiro porque é para não chegar alguém e falar assim: "Ah mas você não me avisou, não chegou nenhum alerta, não chegou nenhum alarme nada...?" Então esse aplicativo, esse sistema seria muito bom nesse caso, para lembra-las da agenda da semana.

**ENTREVISTADOR**: Além do serviço de faxina e limpeza a sua empresa oferece mais alguma coisa?

**EVANDRA**: Oferece os produtos de limpeza que como eu falei antes é um valor a parte, junto com os produtos de limpeza tem o Sanito, a gente leva tudo, além dos produtos de limpeza a gente leva o aspirador, vassoura, rodo, Sanito, tudo. A cliente não precisa se preocupar com nada. Ai se a cliente perguntar se a gente oferece também a parte de cozinha, de cozinhar, tem clientes que querem que eu cozinhe para a semana, faça a comida e congele, também a gente faz. A parte de lavar a passar roupa também é a parte do serviço de faxina, então a gente oferece, lavar, passar, a faxina com ou sem os produtos de limpeza e a parte de cozinheira também.

**ENTREVISTADOR**: Esse sistema, você quer que ele seja fechado só para você ou você quer que ele tenha algum tipo de acesso para o usuário também, vamos supor você quer que seu a pessoa que vai contratar um serviço possa fazer isso online direto pelo sistema ou você prefere que ela obrigatoriamente mantenha contato com você por enquanto?

**EVANDRA**: Por enquanto eu prefiro que mantenha contato direto comigo, em relação ao orçamento, aos valores, mas em relação à agenda acho que seria interessante a cliente ter acesso à agenda e aos dias livres.

**ENTREVISTADOR**: Então o sistema em um primeiro momento a pessoa entraria no sistema e pediria um orçamento, aí você vai até a casa dela, dá o preço tudo certinho e se ela quiser você disponibiliza a agenda para ela pode marcar...?

**EVANDRA**: Isso marcar na agenda, por exemplo, ela falaria: "Evandra eu quero que você venha em casa fazer um orçamento, eu iria até a casa da cliente para verificar o local, ela fala o que ela quer que a gente faça?", se é a faxina no local, a organização ou uma das opções que eu já falei antes e se ela escolhe as opções, eu dou o valor e eu disponibilizo o sistema para ela ver qual o dia ideal para ela.

**ENTREVISTADOR**: Você tem assim algum planejamento para focar em um tipo específico de cliente mais para frente ou você ainda não parou para pensar nisso?

**EVANDRA**: Tenho, na verdade meu foco são os clientes residenciais, empresariais e escritórios. Futuramente meu foco é trabalhar em empresas grandes, condomínios e hospitais.

**ENTREVISTADOR**: Entendi, você quer hoje focar em ambientes um pouco menores e mais para frente montar equipes grandes para cuidar de...?

**EVANDRA**: Isso, e com treinamento, a intenção é dar treinamento para as funcionárias.

**ENTREVISTADOR**: Você tem hoje algum tipo de sistema de feedback, onde seu cliente retorna para você se ele encontrar algum problema ou quiser fazer algum elogio?

**EVANDRA**: WhatsApp, sempre que a gente faz a faxina, principalmente na primeira vez que vamos no cliente, eu já falo com a cliente, peço por favor para ela dar uma olhada em tudo o que a gente fez e peço para ela me dar um feedback de como foi a faxina, como foi a organização. O retorno do cliente, o feedback do cliente é importante para o crescimento da empresa, para gente saber onde está acertando, onde está errando, isso é fundamental para o crescimento da empresa e o WhatsApp tem sido uma ferramenta ótima para isso. Quando terminamos uma faxina no dia seguinte eu já entro em contato com o cliente, pergunto se a pessoa viu e peço para ela fazer uma avaliação, então tem sido uma ferramenta muito boa.

**ENTREVISTADOR**: Como é feito o pagamento hoje do serviço, de que forma suas clientes pagam para você pelo serviço?

**EVANDRA**: Tem duas formas, elas pagam ou por transferência bancária ou o dinheiro na hora.

**ENTREVISTADOR**: E com o sistema implementado você pretende continuar com essas formas de pagamento ou você gostaria de mudar esse sistema?

**EVANDRA**: Gostaria de mudar.

**ENTREVISTADOR**: E como você gostaria que fosse a forma de pagamento?

**EVANDRA**: Eu gostaria de mudar para exatamente a gente não ter contato direto com o dinheiro, exatamente com o sistema eu não quero ter que ir lá só para receber o valor e fazer o pagamento para as meninas. Eu quero um sistema que seja ou PayPal, ou sistema direto com o banco para gerar um boleto que a gente entrega o boleto para a cliente e ela paga em 24 horas no máximo. Ou ela paga antes ou ela paga depois, isso eu ainda estou definindo, mas a intenção é que a gente não tenha mais contato com o dinheiro, ou a maquininha ou o boleto bancário.

**ENTREVISTADOR**: No caso de maquininha você pretende que cada funcionária que vá, leve uma máquina ou você uma vez por mês passa na cliente para ela acertar direto com você, como você pretende fazer?

**EVANDRA**: Eu prefiro que uma vez por mês eu passe com a cliente, no caso da maquininha. Passo na cliente, exatamente porque como nós temos muita rotatividade de funcionário ainda não podemos deixar muitas coisas com elas, porque não é só o dinheiro da empresa é o dinheiro de outras pessoas também.

**ENTREVISTADOR**: Esse sistema então precisa manter um extrato de tudo o que a pessoa contratou para fazer naquele mês. Você gostaria também que a pessoa pudesse deixar o serviço pago, por exemplo, ela já pagaria por todas as faxinas do mês e depois a empresa vai fazendo, você acha que seria interessante?

**EVANDRA**: Eu acho que seria interessante sim, pois como a intenção é elaborar um contrato com o cliente, ele pode fazer o pagamento e depois nós vamos prestando o serviço. Ele faz o pagamento antes e não tem mais preocupação pelo resto do mês, como se fosse o condomínio, tem o contrato, o serviço vai sendo feito e todo começo de mês tem o boleto para ser pago.

**ENTREVISTADOR**: Hoje você não tem nenhum ambiente que possa ser usado para manter o sistema, a estrutura física mesmo, precisaria ficar em um servidor?

**EVANDRA**: Sim, hoje eu não tenho a estrutura mesmo, seria dessa forma.

**ENTREVISTADOR**: Muito obrigado, por enquanto é isso, vou conversar com o pessoal, se precisar complementar alguma coisa conversamos depois.