**Relatório de Brainstorming**

**Otimização do Sistema de Estacionamento**

# Introdução

# Este relatório descreve a atividade de brainstorming realizada com o objetivo de modernizar e otimizar o sistema de estacionamento de nossa operação. A sessão foi desenvolvida para identificar pontos de melhoria em tecnologia, processos e experiência do cliente. O propósito é gerar um conjunto de propostas concretas que, uma vez implementadas, resultarão em maior eficiência operacional, redução de custos e um aumento significativo na satisfação dos usuários que utilizam o serviço.

#### **Desenvolvimento**

Durante a sessão, foram relatadas e discutidas todas as etapas do serviço de estacionamento, desde a chegada do cliente até sua saída. As propostas foram organizadas em categorias para facilitar a análise e implementação, conforme detalhado a seguir.

* **Controle e Monitoramento de Vagas:** Para aprimorar a gestão do espaço, foi sugerida a implementação de um sistema de monitoramento em tempo real. As etapas para isso incluem: numerar individualmente as vagas (ID), atribuir um veículo a uma vaga específica na entrada e liberá-la na saída, instalar sensores de presença para indicar a ocupação e utilizar um painel eletrônico ou aplicativo para mostrar as vagas livres aos clientes. Adicionalmente, o uso de câmeras com visão computacional para mapear a ocupação e a padronização da pintura das vagas (para clientes, mensalistas, idosos, PCD) foram apontados como essenciais.
* **Sistemas de Pagamento e Automação:** A modernização do pagamento é crucial. As etapas propostas foram: iniciar a contagem do tempo de permanência automaticamente na entrada, integrar o sistema com formas de pagamento virtuais (cartão, PIX, QR Code) através de totens de autoatendimento e adotar um sistema informatizado que registre todo o ciclo do cliente. A emissão de tickets com QR Code para controle automatizado e a integração com aplicativos de mobilidade, como Sem Parar, também foram consideradas.
* **Organização e Logística:** Para otimizar o fluxo de veículos, foram delineadas melhorias nos processos internos. As etapas incluem o treinamento de manobristas para seguir regras claras de alocação, a criação de uma escala de fluxo (primeiro a entrar, primeiro a sair) e o uso de um aplicativo interno para que os manobristas registrem onde cada carro foi estacionado. A criação de um relatório digital diário de movimentação foi sugerida para aumentar a transparência e evitar fraudes.
* **Segurança:** A segurança dos veículos foi um ponto central. As etapas para reforçá-la envolvem a instalação de câmeras de segurança em alta definição para monitorar a entrada e saída e a implementação de leitores de placa (OCR) para registrar automaticamente os veículos, automatizando o controle e aumentando a segurança.
* **Experiência do Cliente:** Por fim, para melhorar a satisfação e fidelização, foram propostas iniciativas como a criação de um aplicativo próprio para reserva antecipada de vagas, a oferta de um programa de fidelidade com descontos para clientes frequentes e a disponibilização de assistência em caso de avarias. O envio de um comprovante digital (via SMS, e-mail ou app) com os detalhes da permanência foi visto como um diferencial importante.

#### **Conclusão**

O resultado final do brainstorming é um conjunto abrangente de melhorias que podem transformar significativamente a operação do estacionamento. Os resultados esperados com a implementação dessas ideias, desde a automação do controle de vagas até o aprimoramento da experiência do cliente, são uma maior eficiência operacional, a redução de custos e um aumento expressivo na satisfação e fidelização dos usuários. Como observação, a implementação dessas propostas representa um passo fundamental para a modernização do negócio. Sugere-se, como próximo passo, a avaliação da viabilidade técnica e financeira de cada item e o desenvolvimento de um plano de implementação gradual, priorizando as soluções que apresentem o maior impacto com a menor complexidade.