**Reunião Cliente: Transportadora Tabuleiro – Douglas Souza**

**Dirigida por Karina Santos e Rafaela Lemes – 1º Semestre - DSM**

**07 de novembro de 2024 Horário: 16h**

Começamos nos apresentando, e de certa forma já tínhamos um certo conhecimento sobre a necessidade do cliente o que facilitou a comunicação, especialmente para levantamento de mais necessidades as quais ainda não haviam sido apontadas/observadas. Conversamos sobre o funcionamento dos processos no dia a dia da empresa, para assim, fazer o levantamento de requisitos. Nosso cliente, Douglas Souza, deixou claro que há processos que estão funcionando e não há necessidade de objeções, principalmente os que dependem de outros setores para rodar, como contabilidade, financeiro e outros. A conversa foi bem clara e cheia de ideias de ambas as partes, para criar o sistema que mais de adequaria para o cliente.

Durante a entrevista os principais pontos eram:

**Ponto Importante –** Fechamento de carga, nem todos os motoristas são realmente motoristas, e não há como verificar isso, visto que eles apresentam documentos necessários que a seguradora aprova e, quando recebe o adiantamento, o suposto motorista some, ou seja, muito vulnerável a golpe e a plataforma FRETE BRAS não tem nenhum filtro para proteger as transportadoras, essas que tem acesso pago, enquanto motoristas podem ter acesso gratuito.

**Meio de contatar cliente –** A parte comercial é desgastante e demanda muito tempo, feito via telefone, buscando contatos através do Google, verificar a possibilidade de automatizar o que for possível para esse setor.

**O meio mais utilizado para contratação de motorista é a plataforma do FRETE BRAS.**

**Contatar motorista para frete**:

O primeiro problema que gera desgaste de tempo é a procura de motorista, onde precisa publicar carga por carga de forma manual o que demanda muito tempo, segundo relato, há dias que conseguem motoristas e dias que não conseguem ninguém para atender o pedido, e nesse meio ficam os motoristas que se interessaram, passaram todas as documentações para aprovação na seguradora e depois de um dia inteiro esperando e arquivando documentos, pode gerar a não aprovação.

Já o segundo problema é que algumas vezes nessa procura de motoristas, a pessoa que se interessa pela carga não é realmente o motorista ou dono do caminhão/transportadora, nesse caso, passando por aprovação da documentação e feito o adiantamento, esse suporto motorista some com o dinheiro do adiantamento e nenhum caminhão/motorista vai buscar a carga para transportar. Gerando prejuízo ao cliente, que vai precisar arcar com o valor do adiantamento.

Ao contatar o motorista, a transportadora faz cadastro manual que também leva uma certa dedicação de tempo, pois passa pelo processo de seguro e toda essa documentação ficam salvas no computador do contratante.

**Obs:** Nem sempre o motorista é o dono da carreta ou caminhão, pode acontecer do caminhão estar no nome de outra pessoa e o motorista ser funcionário. Nesse caso, há necessidade de fazer o cadastro dos dois, motorista e dono do caminhão/carreta.

**Captação de Cliente**

-Contatar e Negociar

-Atualmente tarefa manual por telefone

Assim como contatar o motorista a tarefa de pegar pedido com cliente é mais uma tarefa manual que demanda tempo.

**IDEIAS**

Sistema de Cadastro

Implantar no sistema que ficaria no próprio site onde criaríamos uma interface de cadastro para Motorista e Cliente; deixando salvo a documentação de ambos, juntamente com histórico de contratação, sendo assim não precisando fazer cadastro manual. Esse cadastro seria feito pelo motorista e com reconhecimento facial, para evitar golpes.

Agenda de pedidos

Assim que o Motorista fizer o cadastro ele terá acesso à uma aba de agenda de pedidos solicitados, assim podendo ele escolher o pedido que há interesse de transportar, fazendo solicitação de carregamento e assim que a solicitação for finalizada o sistema atualizaria, marcando o status de aberto/fechado, em negociação, pedido sendo retirado da fábrica e/ou pátio, pedido em trajeto e pedido entregue.

Na ultima etapa de pedido entregue, essa plataforma deverá fornecer uma solicitação de foto do canhoto da NF assinada pelo recebedor, atualizando a transportadora em tempo real através de notificação, e nesse caso agilizar o pagamento do restante do saldo para o motorista.

**Pedidos e disponibilidade de Material do Fornecedor**

Criar uma API para que o cliente veja o estoque do fornecedor, o fornecedor poderá atualizar de forma manual, deixando em aberto os pedidos que precisam ser retirados das fábricas.

Permissão para fazer observação do dia a dia e como funciona os processos e ver as outras possíveis melhorias sem alterar o que está estável e em bom funcionamento.

**Sistema que não precisa ser mexido:**

- Processos financeiro (Escritório Contabilidade)

-Processo de Seguro (Segurança)

**Outros pontos observados**

-Marketing (falta de atualização)

-Visualização Google (não possui site)