**Roteiro de Entrevista com o Usuário – Agência Humanize**

**Objetivo:**

Compreender as necessidades, expectativas e dificuldades da Agência Humanize para o desenvolvimento da plataforma digital, alinhando as funcionalidades à visão humanizada da empresa.

1. Contexto e Expectativas

* Qual é a principal missão da Agência Humanize e como vocês desejam transmiti-la no ambiente digital
* Quais valores da empresa devem estar sempre evidentes na plataforma?
* O que significa para vocês “humanizar o contato com o cliente” no contexto online?

**2. Problemas Atuais**

* Quais são as maiores dificuldades no processo de envio de orçamentos hoje?
* Como vocês fazem o agendamento de reuniões atualmente?
* Quais desafios enfrentam ao mostrar o portfólio e a forma de trabalho da agência aos clientes?

**3. Usuários e Público-Alvo**

* Quem serão os principais usuários da plataforma (clientes novos, clientes atuais, equipe interna)?
* Quais perfis de clientes vocês atendem mais (empresas locais, regionais, digitais)?
* Os clientes acessam mais pelo celular ou computador?

**4. Funcionalidades Desejadas**

* O que o simulador de orçamentos deve permitir (seleção de serviços, pacotes, personalização)?
* Como imaginam o agendamento de reuniões online (dias/horários fixos, integração com calendário, confirmação automática)?
* Que informações o cadastro de clientes deve conter?
* O que não pode faltar na página institucional (portfólio, depoimentos, cases, equipe)?

**5. Design e Experiência do Usuário**

* Como gostariam que fosse o tom visual e textual da plataforma (formal, acolhedor, criativo, minimalista)?
* Existem sites concorrentes ou referências que vocês admiram e gostariam de se inspirar?
* Quais cores, elementos visuais e linguagem devem ser evitados?

**6. Critérios de Sucesso**

* Como vocês vão medir se a plataforma trouxe resultados positivos?
* Quais indicadores são mais importantes (tempo de resposta em orçamentos, número de reuniões agendadas, aumento de leads)?
* Em quanto tempo esperam perceber os primeiros resultados?
* **7. Operação e Manutenção**
* Quem será responsável por administrar o painel (cadastros, orçamentos, agendamentos)?
* Vocês desejam ter relatórios automáticos de uso?
* Qual nível de autonomia a equipe Humanize gostaria de ter para alterar informações no site (ex.: adicionar novos serviços, trocar imagens, editar textos)?

**8. Restrições e Premissas**

* Existem limites de orçamento ou prazo que devemos considerar?
* Vocês têm algum fornecedor de hospedagem/servidor ou preferem sugestão da equipe técnica?
* Existe alguma integração obrigatória (ex.: WhatsApp, e-mail, redes sociais)?

**Respostas:**

**Roteiro de Entrevista – Agência Humanize**

1. **Contexto e Expectativas**  
   Missão: Nossa missão é aproximar marcas de pessoas de forma verdadeira, criativa e transparente. No digital, queremos que essa essência apareça em cada funcionalidade, desde o cadastro até o agendamento.

Valores: Humanização, proximidade, clareza e resultados sustentáveis devem estar evidentes sempre.

Humanizar o contato: Para nós significa que, mesmo usando um sistema, o cliente sinta que está conversando com pessoas reais, recebendo atenção, e não apenas respostas automáticas.

1. **Problemas Atuais**  
   Orçamentos: Hoje são complexos, manuais e lentos, com risco de erros.

Agendamento: Só é feito presencialmente ou via WhatsApp, o que gera retrabalho e desencontros de horários.

Portfólio: Não temos uma forma dinâmica e centralizada de mostrar nossos trabalhos. O cliente precisa pedir, o que tira agilidade.

1. **Usuários e Público-Alvo**  
   Principais usuários: Clientes novos, clientes atuais e nossa equipe interna (atendimento/administrativo).

Perfis de clientes: Pequenas e médias empresas locais e regionais, mas também algumas digitais.

Acesso: A maioria usa celular, por isso a responsividade é obrigatória.

1. **Funcionalidades Desejadas**  
   Simulador de orçamentos: Deve permitir selecionar pacotes/serviços, personalizar e gerar cálculos em tempo real, com opção de exportar em PDF ou enviar por e-mail.

Agendamento online: Integração com calendário, exibição de horários disponíveis e confirmações automáticas.

Cadastro de clientes: Nome, empresa, segmento, contatos e histórico de interações.

Página institucional: Deve mostrar missão, valores, portfólio, equipe e depoimentos.

1. **Design e Experiência do Usuário**  
   Tom visual e textual: Criativo e acolhedor, mas simples e intuitivo.

Referências: Plataformas criativas de agências e protótipos em Figma que validem identidade humanizada.

Evitar: Excesso de formalidade, cores agressivas e linguagem técnica.

1. **Critérios de Sucesso**  
   Como medir: Redução do tempo médio de envio de orçamentos em 50%, aumento de reuniões em 30% e aprovação de propostas em 20% dentro de 6 meses.

Indicadores principais: Tempo de resposta, número de reuniões agendadas e leads gerados.

Prazo esperado: Primeiro impacto entre 3 e 6 meses após a entrega.

1. **Operação e Manutenção**  
   Responsável pelo painel: Equipe de atendimento e administrativo da Humanize.

Relatórios automáticos: Sim, relatórios simples de orçamentos, agendamentos e estatísticas de uso.

Nível de autonomia: Autonomia para editar textos, trocar imagens, cadastrar novos serviços e atualizar portfólio.

1. **Restrições e Premissas**

Hospedagem: Preferência por servidor cloud seguro, a ser indicado pela equipe técnica.

Integrações obrigatórias: WhatsApp, e-mail e redes sociais.