**ETEC ZONA LESTE**

**DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS – AMS**

**MIGUEL GUSTAVO DE SOUZA CAMPOS**

**NICKOLAS MAIA DE ARAUJO**

**PEDRO FERNANDES ARAUJO**

**TIAGO BRYAN RAMOS DE OLIVEIRA**

**VINICIUS VALERO CHABARIBERI**

**INFORMAÇÕES SOBRE O PROJETO**

**São Paulo**

**2022**

**LISTA DE FIGURAS**

[**Figura 1 Histórico de Condutores por Sexo** 6](#_Toc116128269)

**SUMÁRIO**

[1. História da marca 4](#_Toc116128402)

[**2. Pesquisas 4**](#_Toc116128403)

[**2.1. Restrições de Personalização 5**](#_Toc116128404)

[**2.1.1. Envelopamento ou Pintura de Carros 5**](#_Toc116128405)

[**2.1.2. Insulfilmes 5**](#_Toc116128406)

[**2.1.3. Rebaixamento (Exceto para veículos de duas ou três rodas) 5**](#_Toc116128407)

[**2.1.4. Faróis Led 6**](#_Toc116128408)

[**2.1.5. Faróis de Xenônio 6**](#_Toc116128409)

[**2.2. Histórico de Condutores por Sexo 6**](#_Toc116128410)

[**3. Expectativas e receios 7**](#_Toc116128411)

[**4. Grade de Feedback 7**](#_Toc116128412)

[**5. Grade de priorização 7**](#_Toc116128413)

[**6. Mapa de cenário atual 7**](#_Toc116128414)

[**7. Storyboard 7**](#_Toc116128415)

[**8. Mapa de visibilidade 8**](#_Toc116128416)

[**8.1. Público-alvo 8**](#_Toc116128417)

[**8.2. Objetivos 8**](#_Toc116128418)

[**8.3. Necessidades 8**](#_Toc116128419)

[**8.4. Tarefas 8**](#_Toc116128420)

[**8.5. Dores 8**](#_Toc116128421)

[**9. Vinheta das grandes ideias 8**](#_Toc116128422)

[**10. Projeção de mercado 8**](#_Toc116128423)

[**11. Fontes de Pesquisa 8**](#_Toc116128424)

# Introdução

Esse documento tem o objetivo de formalizar a marca Turn Motors mostrando seus ideais, pesquisas feitas pela equipe, estatísticas sobre a área e outras informações importantes sobre a marca e seu possível desenvolvimento.

## O que é uma oficina Tunner?

Oficina Tunner recebeu esse nome do modo comum de se chamar a customização de carros, “Tunagem”. Uma oficina Tunner tem como o objetivo personalizar veículos de forma a torná-los únicos e com a personalidade de seu motorista.

# História da marca

Fundada em 2020, atualmente nossa empresa possui 20 unidades espalhadas pelo Brasil, onde satisfazemos as necessidades dos clientes com os seus veículos de maneira eficiente e com um baixo custo. A ideia da criação da empresa surgiu com o objetivo de inovar no mercado, trazendo um sistema de negócios com um diferencial, visando um maior dinamismo na personalização dos veículos e fazer com que os clientes pudessem expressar melhor sua criatividade e transpô-las sem dificuldades e sem podar suas ideias. Durante nossa jornada tivemos diversas dificuldades, principalmente com a divulgação da nossa empresa e com o enfraquecimento da economia, mas independente de tudo buscamos incessantemente a permanência de altos padrões de qualidade e conduta ética. Valorizamos e acreditamos nos funcionários, pois prestam um papel fundamental no desenvolvimento da empresa. E principalmente temos um grande comprometimento com o cliente.

# Pesquisas

## Restrições de Personalização

Foi feita para fins judiciais e para a Turn Motors exercer livremente seu comércio uma pesquisa das normas brasileiras de personalização de veículos buscando reunir as normas para o exercício da função.

### Envelopamento ou Pintura de Carros

Art. 14 Serão consideradas alterações de cor aquelas realizadas através de pintura ou adesivamento em área superior a 50% do veículo, excluídas as áreas envidraçadas.

Parágrafo único: será atribuída a cor fantasia quando for impossível distinguir uma cor predominante no veículo.

Art. 3º As modificações em veículos devem ser precedidas de autorização da autoridade responsável pelo registro e licenciamento.

Parágrafo único: A não observância do disposto no caput deste artigo incorrerá nas penalidades e medidas administrativas previstas no art. 230, inciso VII, do Código de Trânsito Brasileiro.

### Insulfilmes

A transmissão luminosa por meio do vidro dianteiro não deve ser inferior a 75% e deve ser incolor. Já os vidros laterais podem ser um pouco mais escuros, e a transmissão luminosa pode chegar a 70%

### Rebaixamento (Exceto para veículos de duas ou três rodas)

1º Nos veículos com PBT até 3500 kg:

I – O sistema de suspensão poderá ser fixo ou regulável.

II – A altura mínima permitida para circulação deve ser maior ou igual a 100 mm, medidos verticalmente do solo ao ponto mais baixo da carroceria ou chassi, conforme anexo I.

III – O conjunto de rodas e pneus não poderá tocar em parte alguma do veículo quando submetido ao teste de esterçamento.

§ 3º Os veículos que tiverem sua suspensão modificada, em qualquer condição de uso, deverão inserir no campo das observações do Certificado de Registro de Veículo – CRV e do Certificado de Registro e Licenciamento de Veículo – CRLV a altura livre do solo.

### Faróis Led

“É proibida a substituição de lâmpadas dos sistemas de iluminação ou sinalização de veículos por outras de potência ou tecnologia que não seja original do fabricante”.

### Faróis de Xenônio

De acordo com o Artigo 8 da Resolução nº 292 do Contran, fica proibida a utilização em veículos.

## Histórico de Condutores por Sexo

Segundo uma pesquisa feita pelo Detran (Departamento Estadual de Trânsito) desde o ano de dois mil até o ano de dois mil e vinte um o sexo masculino tem maior índice de condutores, ou seja, mais homens dirigem apresentando assim o público-alvo da Turn Motors.

Figura Histórico de Condutores por Sexo

Fonte: Detran

# Expectativas e receios

# Grade de Feedback

# Grade de priorização

* Uma loja/site e ecommerce especializado em customizar e consertar veículos.
* Usuários que pretendem personalizar, pintar e/ou dar uma mudança especial para seu veículo.
* Fazer com que os clientes tenham uma identidade visual única, conforto, e uma maior potência em seus veículos de maneira especial e atenciosa.
* Os clientes irão se sentir únicos com os seus carros personalizados.
* A empresa irá gerar empregos.
* Atendimento único e especial, com total atenção e transparência com as necessidades do cliente.

# Mapa de cenário atual

## Tarefas

* Checar os limites dos modelos de cada carro.
* Efetuar o cadastro no site da oficina.
* Selecionar a as modificações desejadas na lista.
* Agendar um dia e horário.
* Selecionar a forma de pagamento.
* Concordar com os termos e com as condições que a lei exige, e por fim finalizar a compra.

## Detalhes

* Haverá um layout no qual terá opções de modificação e personalização em que o usuário irá escolher. O layout é no mesmo estilo de montagem de PC.
* Haverá uma descrição em cada modificação que dirá se é compatível com o modelo de veículo do usuário e se as peças estão disponíveis no estoque.
* Acessar o site: [www.oficinatunner.com.br](http://www.oficinatunner.com.br)
* Endereço da loja física: Av. Paulista N° 369.
* Selecionar dia e horário disponível em nossa agenda.
* Selecionar a melhor forma de pagamento disponível para você.
* Ler os termos que descrevem as normas a serem seguidas por lei nas modificações (restrições/limites) e confirmar sua compra.

**7.3. Dores**

* Problemas de compatibilidade com o modelo do veículo na sua modificação
* Problemas com a burocracia, regulações, restrições etc.
* O site sair do ar por problemas técnicos e a loja se encontrar fechada.
* A customização ou peça desejada a ser implementada no veículo não estar disponível no momento, ou não corresponder às expectativas do cliente.
* Pode haver atraso ou não comparecimento do cliente a loja, prejudicando toda a logística da empresa, pois irá atrasar outros pedidos e tendo que remarcar o agendamento.
* Pode não haver o método de pagamento desejado.
* Termos e condições muito complexos e extensos de difícil compreensão para indivíduos mais leigos e menos estudados.
* O cliente não ter condição financeira de adquirir a medicação/ peça desejada.

# Storyboard

1. Cliente insatisfeito com seu carro feio e sem graça.

2. Amigo de Jorge e funcionário da Turn Motors recomenda que ele visite o site da oficina.

3. Jorge então acessa o site e se surpreende com a variedade de opções de customização de veículos e seu preço acessível.

4. Então ele escolhe todas as alterações desejadas pelo site através de um layout didático e agenda seu atendimento.

5. Chega o dia de levar o carro para a oficina. Onde os funcionários super atenciosos fazem toda a modificação que foi pedida.

6. Por fim o carro é finalizado, Jorge fica feliz por ter suas expectativas realizadas.

# Mapa de visibilidade

## Público-alvo

Jorge (classe média baixa, 25 – 45 anos).

## Objetivos

* Querer personalizar, consertar, melhorar e aprimorar seu automóvel.
* Oferecer conforto, estilizar o veículo do cliente e por fim obter satisfação do mesmo com o nosso trabalho.
* Auxiliá-lo com a burocracia e customização.
* Ter um preço justo e ofertas/ promoções recorrentes.
* Tornar seu veículo único de acordo com a personalidade e subjetividade do cliente e por fim aumentar a confiança dele.

## Necessidades

* Entendimento básico da parte burocrática e das regulações.
* Condição de pagar pelo serviço.
* Um conhecimento básico sobre como funciona a customização de veículos.
* Ter toda a documentação do veículo em ordem e habilitação para dirigir.
* Necessário o conhecimento das limitações de customização estabelecidos por lei.
* Ter o conserto do carro em dia.
* Verificar se o custo das customizações está dentro do seu orçamento.
* Reconhecer os limites do seu modelo de carro.

## Tarefas

Registrar-se no nosso site, concordar com termos de licença do nosso site. Escolher as modificações desejadas, apresentar a documentação do veículo, ler as restrições e regras a serem seguidas, que estarão todas contidas no site de maneira didática.

## Dores

* As customizações desejadas estarem fora do orçamento.
* Muita burocracia.
* Limitações na personalização.
* Prejudicar a vida útil do carro se for uma modificação muito pesada.
* Não atendimento as expectativas do cliente.
* Falta de condição financeira.
* Cliente ignorante/sem conhecimento e mal-educado.
* Problemas com a lei.

# Vinheta das grandes ideias

# Fontes de Pesquisa