**Entrevista 1  
Data: 21/03/2012  
Local: Empresa Nissei  
Horário: de 11h30 até 16h30  
Presentes:   
Equipe do Projeto: Rogério, Oscar e Leandro  
Equipe do Cliente: Rodrigo e Alexandre**

1-) Como é feita a abertura de uma OS?

- Primeiro cadastra o cliente, depois o carro depois as reclamações!!

* 1. O cliente vai ao balcão ou pode ser por telefone?

- Balcão, pois por lei o cliente tem que assinar!

2) Após a abertura, como é feito o registro da ordem de serviço?

- Será detalhado por workflow.

3) Como é feita a escolha do técnico que vai trabalhar aquela OS? - Depende da especialidade do técnico?

- A escolha é quem está disponível no momento ou mais capacitado ou quem estiver mais próximo!! aí eu vejo toda a produtividade do mecânico!!

4) Como o técnico começa o trabalho no veículo? O trabalho é em equipe ou individual?

- Individual! Ele tem que ler a ordem de serviço, requisitar peças e quando terminar tem que levar o relatório preenchido para a recepcionista fechar a ordem e ligar pro cliente!

5) Como é calculada a mão de obra? E se o trabalho envolve mais de um técnico?

- A mão de obra é calculada levando em consideração todas as despesas fixas, *pro-labore* (salários dos proprietários ),mão de obra direta (mecânicos e eletricistas ) e mão de obra indireta (Secretária , estoquista , financeiro ). Para cada serviço, pode ser um ou mais de um técnico. Geralmente o serviço é calculado por horas trabalhadas!

6) Como se faz a requisição de itens no estoque?

- Pela recepcionista!

7) Como é feito é lançamento de cada item na OS? É feito pelo próprio técnico?

- Não, pela recepcionista!

8) O que se faz se o item não está disponível no estoque para atender a OS? Cancela-se?

- Pede-se pro cliente aguardar um tempo a mais? Usa-se uma peça genérica?

- Encomenda a peça ou providencia de outro fornecedor ou da concessionária. Se o cliente quiser, pode ser peça paralela.

.

9) Como é feito o encerramento de uma OS?

- Faz-se algum teste para verificar a qualidade do serviço.

10) Como se faz o faturamento dos itens?

- O mecânico leva as requisições de peças para a recepcionista e ela fecha.

11) O que se faz caso o cliente cancele a OS?

- Faz-se o estorno das peças e o encerramento da OS por cancelamento.

12) Como se mede a produtividade dos funcionários? Qual a estatística que se usa para saber a produtividade?

- A produtividade se mede pelas horas trabalhadas que já estão gravadas em cada serviço.

OBS.: incluir também a impressão dos e-mails trocados com o usuário, relativos a questões sobre requisitos. Tem que ter a resposta (CIENTE/CONCORDÂNCIA DO USUÁRIO).