UNIFUNCESI

TÓPICOS ESSENCIAIS DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO

Design Thinking

Componentes: Rosilene Custodio, Jackson Matias, Ernando Viegas, Maria Fernanda, Maria Ângela.



Empresa:

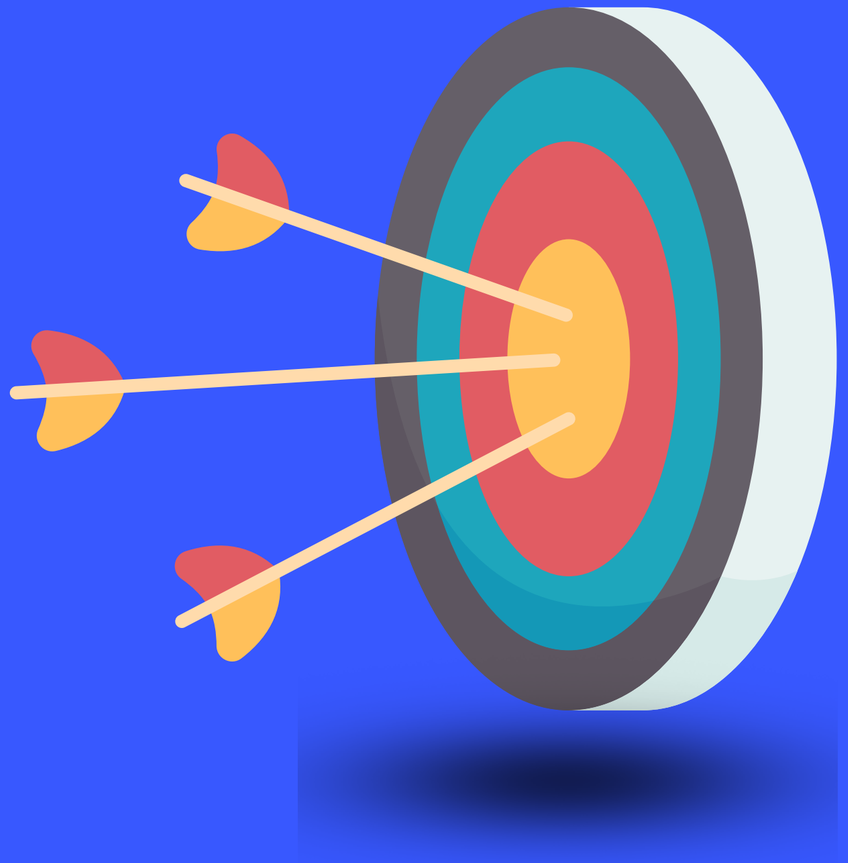
Cleaning Company

Sua casa limpa é o nosso negócio!



Etapa 1 – LISTA DE DESAFIOS

1. Uso correto da água
2.Fechamento em caso de crise
3.Tempo de realização do serviço
4.Não atingir todos os grupos de pessoas
5.Conciliar vários tipos de serviços
6.Baixa demanda
7.Mobilidade Corporativa
8.Tornar a empresa conhecida
9.Mão de obra especializada para realização dos serviços



Etapa 2 – MATRIZ DE ALINHAMENTO

CERTEZAS

- Praticidade, Comodidade e Qualidade.
- Gerar receita.
- Aumento da demanda.
- Aumento do alcance.
- Divulgação da marca.
- Disponibilidade de horários.
- Disponibilidade de mão de obra.
- Atingir maior publico.

SUPOSIÇÕES

- Cair no gosto de publico.
- Haverá preconceito pelo publico em geral.
- Atenderá pessoas física e Jurídica.
- Será um serviço com muita procura.
- Terá planos personalizados de acordo com o publico.
- Baixo custo.

DÚVIDAS

- Iremos superar os concorrentes existentes?
- Montar pacotes de serviços?
- O publico vai gostar da novidade?
- Atender todos os públicos com os serviços oferecidos?
- Atendimento será no tempo hábil.
- Teremos profissionais suficientes?

Etapa 3 - PERSONA 1

Nome: Margarida Gouvêa Rocha	**Idade: 65 anos**
Hobby: Viajar, Dançar forro, ir ao Teatro e ler um bom livro	**Trabalho: Medica Aposentada**
Personalidade: Comunicativa, Alegre, Criativa, Assertiva, etc.	
Sonhos: Continuar envelhecendo com saúde e muita festa.	

Objetivos e Lugares:

Gosta de está sempre bem vestida e com calçados confortáveis, amante da tecnologia, curte tudo que é inovação. Ama frequentar bons restaurantes e clubes, praticante de atividade física e detesta pessoas mal humoradas e arrogantes. Viajar é seu lema.

Nunca devemos:

- Mostrar –se desinteressada com tudo e com todos.
- Fazer acepção de pessoas.
- Deixar de ser grato.
- Xingar e desfazer dos outros.
- Ser sem educação e sem empatia para com os outros
- Interromper as pessoas e falar muito alto.

Objetivos Chaves:

Viver a vida com intensidade, está com a família e amigos apreciando um bom lugar e uma boa refeição com muita musica.

Como devemos trata-la:

- Saber ouvir , falar e agradar as pessoas.
- Atender as pessoas com educação e respeito.
- Valorizar as ideias e os serviços dos outros.
- Demostrar confiança e saber ponderar.
- Ter atitudes de delicadeza com as pessoas.
- Falar em tom agradável.
- Prezar pelo equilíbrio
- Ser gentil com todos.

Etapa 3 - PERSONA 2

Nome: Vicente Gerônimo	**Idade: 40 anos**
Hobby: Pescar e Assistir TV	**Trabalho: Carpinteiro**
Personalidade: Comunicativo, Impaciente, Caridoso	
Sonhos: Ganhar na Loteria	

Objetivos e Lugares:
Gosta de andar bem vestido, gosta de frequentar bares e festas, ama pescar e comprar ferramentas e cuidar muito bem delas, ama seus filhos e esposa.

Nunca devemos:
- Fazer pouco caso das pessoas.
- Maltratar as pessoas.
- Agredir pessoas e animais.
- Desrespeitar opiniões alheia.
- Ser muito restritivo.

Objetivos Chaves:
- Aproveitar a vida com a família e amigos.
- Dar uma vida melhor para sua família.

Como devemos trata-la:
- Ser atencioso.
- Falar devagar.
- Saber ouvir.
- Tentar encanta-lo.
- Atender todos com atenção.
- Dar acessibilidade e liberdade.

Etapa 3 - PERSONA 3

Nome: Maria Aparecida Liz Bittencourt	**Idade: 36 anos**
Hobby: Jogar Golf e Saltar de asa delta	**Trabalho: Juíza**
Personalidade: Assertiva, Determinada, Imparcial, Caráter ilibado e Honesto	
Sonhos: Tornar-se um magistrado Federal.	

Objetivos e Lugares:

Gosta de está com pessoas que agregam algum valor, ama leitura de modo geral, mais de preferencia as leis, gosta de frequentar o Sperone Golf Club na França. Gosta de está sempre bem vestida e com a família.

Nunca devemos:

- Sacrificar a si próprio.
- Ser parcial.
- Ignorar as pessoas.
- Ser arrogante e presunçoso.

Objetivos Chaves:

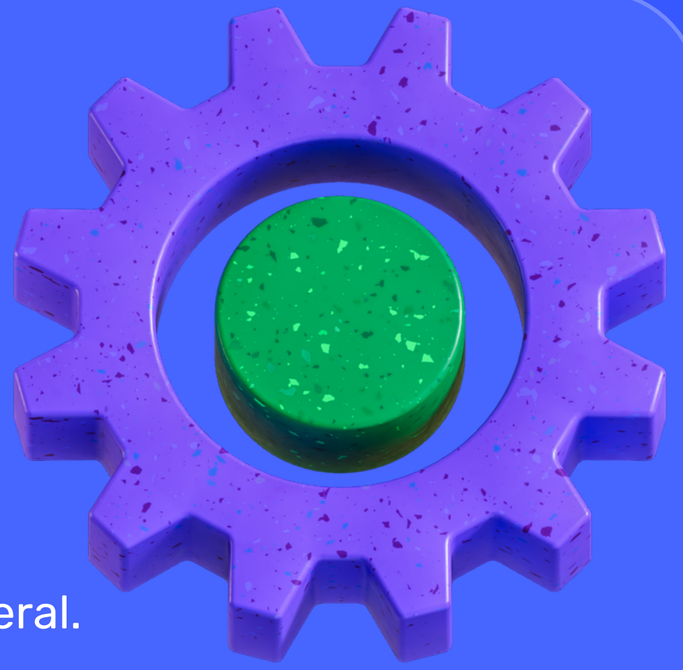
- Aproveitar a vida com a família e amigos.
- Dar uma vida melhor para sua família.

Como devemos trata-la:

- Com honestidade e assertividade.
- Com respeito e determinação.
- Ser atencioso e tolerante.
- Ser grato
- Tratar com equilíbrio
- Tratar com prudência .

Etapa 4 - MURAL DE RESPONSABILIDADES

- Criar pacotes de serviços de acordo com a demanda de casa cliente.
- Fazer combos promocionais, sem indicações de serviços.
- Fidelizar a clientela, com a criação do cartão fidelidade.
- Oferecer um serviço de qualidade.
- Investir em Marketing.
- Realizar pesquisa de satisfação com os clientes.
- Ter profissional qualificado e preparado para atender bem o cliente.
- Ter atendimento diferenciado de acordo com cada cliente.
- Oferecer variedades de serviços.
- Realizar o uso correto dos materiais de limpeza e das ferramentas de modo geral.
- Realizar o serviço com segurança.



IDEIA 1
Conciliar vários tipos de Serviços.

Criar um pacote de serviços fixos, podendo o cliente escolher um adicional, que sairá mais em conta do que comprar o serviço avulso.

IDÉIA 2
Conciliar os serviços de acordo com a solicitação do cliente.

A conciliação do serviço de acordo com a demanda do cliente, seria o cliente escolher o tipo de serviço que ele precisa que seja realizado em sua casa e ou empresa, de acordo com os serviços ofertados pela prestadora do serviço.

Etapa 5 - MAPA CONCEITUAL

COMO FUNCIONA?

A Cleaning Company uma empresa com foco em prestação de serviços domésticos e predial, em manutenção elétricas e hidráulicas, pequenos reparos, jardinagem e podas. Chega para oferecer pacotes de serviços de acordo com a demanda de cada cliente.

PORQUE MELHORAR A EXPERIÊNCIA DO CLIENTE?

A Cleaning Company estará trabalhando com intuito de ampliar seu portifólio e para impulsionar a prestação do serviço para atender todos publicos que se interessa.

IDEIA PRINCIPAL

Criar uma empresa prestadora de serviços residencial e empresarial, que atendam todos públicos, com pacotes de serviços personalizados.

QUEM IRÁ USAR ESSE SERVIÇO?

Esse tipo de serviço será destinados a todos os públicos, que terá a opção de escolher o serviço e ou optar por pacotes fixos e promocionais, que poderá ser escolhido no conforto de sua residência/empresa.

COMO PODE SER IMPLEMENTADO?

Para que a implementação da prestação de serviço ocorra de forma rápida, será necessário a realização do cadastro dos profissionais que prestará o serviço, realização de exames, treinamentos e teste, e então de fato implementar.

CONCLUSÃO

O trabalho de design thinking aplicado à criação da CleaningCompanyrevelou-se altamente eficaz. Utilizando análises detalhadas, adotamos uma abordagem centrada no cliente que permitiu a identificação precisa de necessidades reais e a formulação de soluções verdadeiramente inovadoras. Através da empatia, colaboração e iteração contínua, conseguimos dar forma a uma proposta de valor distintiva, capaz de satisfazer tanto as exigências do mercado quanto as expectativas dos clientes. Esse processo ressaltou a relevância de compreender profundamente o público-alvo e conferir máxima prioridade à experiência do cliente em todos os aspectos do negócio. Aempresa está preparada para oferecer serviços domésticos relevantes, convenientes e adaptáveis ao longo do tempo.

OBRIGADO!