

Relatório de Entrevistas
VideoSystem

1. Introdução

Os integrantes da equipe realizaram entrevistas presenciais em algumas locadoras da cidade do Recife a fim de obter uma melhor perspectiva acerca da realidade na qual estão inseridas as redes de locadoras.

Neste relatório são apresentados os principais pontos levantados por meio das entrevistas, as quais foram baseadas nas questões definidas na ata do dia 24 de agosto de 2009, disponível no site da S.I.S.D.

2. Entrevistas

- **TELA VIP Locadora de filmes**

- **Principais meios de divulgação da locadora:**

Emails aos clientes, panfletos e carros de som, sendo estes utilizados com menor frequência.

- **Principais meios de divulgação de lançamentos:**

Cartazes, panfletos e emails aos clientes.

- **Quanto à utilização de web site como meio de divulgação:**

Ainda não possui web site, mas considera a possibilidade de utilizá-lo em breve para atrair mais clientes e melhorar o atendimento.

- **Serviço de entrega a domicílio:**

Solicitado via telefone.

Atende em uma determinada área de cobertura próxima à localização da locadora.

Custo em caso de entrega: R\$ 0,00 (gratuito).

Custo em caso de busca (quando a locadora é solicitada para ir à residência do cliente buscar um ou mais produtos que foram locados): R\$ 1,00.

Horário no qual o serviço está disponível:

Início: 15:00h



Horário limite para realizar o pedido: 19:40h

Horário limite de chegada na residência do cliente: 20:50h

Um funcionário é contratado pela locadora e fica responsável por realizar as entregas.

- **Usuários:**

Clientes podem ter dependentes, os quais também podem realizar locações, mas não têm o poder de encerrar a conta do cliente ao qual está associado.

O cliente (ou dependente) tem que assinar um recibo sempre que desejar realizar uma locação, a fim de ser devidamente reconhecida e validada sua identidade.

- **Game Vídeo Locadora**

Principais meios de divulgação da locadora:

Emails aos clientes, panfletos e web site.

Principais meios de divulgação de lançamentos:

Cartazes, emails aos clientes e web site.

Quanto à utilização de web site como meio de divulgação:

Amplia o acesso da população à locadora e permite maior divulgação dos seus produtos.

Disponibiliza informações sobre promoções, lançamentos, localização das filiais, acervo organizado por categorias, cadastros, tabelas de preços, entre outros.

Está disponível em: <http://www.gamevideo.com.br>

Serviço de entrega a domicílio:

Solicitado à locadora via telefone.

Horário limite para realização do serviço: 22:00h.

Custo da entrega: R\$ 2,00 (taxa única para todas as entregas em qualquer lugar).

Cópias disponibilizadas para o serviço de entrega: O cliente liga para a filial na qual ele vai locar o filme escolhido. A cópia vem desta filial.

Não existe um tempo limite para entregar o filme ao cliente depois de feito o pedido.

O serviço realiza entregas apenas de cópias de vídeos.



3. Conclusão

Por meio das entrevistas, tornou-se claro o fato de que as locadoras buscam cada vez mais aprimorar os seus serviços e atrair mais clientes buscando facilitar o modo de interação com os mesmos. Para isso, a divulgação de locadoras por meio de web sites vem se mostrando um meio eficiente e simples de adotar, o qual permite uma ampliação na disponibilização de informações sobre produtos, realização de serviços e conhecimento sobre as locadoras.

Outro aspecto que se tornou evidente foi a realização de serviço de entrega e busca a domicílio, o qual vem sendo cada vez mais adotado pelo ramo de locadoras. Além de otimizar os serviços prestados, a entrega a domicílio busca atrair clientes e atendê-los melhor proporcionando conforto, comodidade e segurança.

Nas locadoras entrevistadas, ficou notório principalmente que a adoção do serviço de entrega e da divulgação via web tem-se mostrado uma medida bastante produtiva, a qual tem atendido às expectativas tanto de clientes quanto de administradores e tem sido uma ferramenta importante para vencer a pirataria.

Com as informações obtidas por meio das entrevistas, conclui-se que é significativamente vantajoso ter um web site que divulga a rede de locadoras e disponibiliza um sistema de entrega a domicílio. Quanto a esse serviço, a utilização de um único sistema centralizado aprimora o gerenciamento das locações e dispõe mais facilidades ao cliente. Observa-se também que é mais coerente proporcionar transparência de localização da cópia a ser locada e preferencialmente cobrar uma taxa única na realização da entrega.

