

# AGENDAMENTO DE SERVIÇOS DOS TÉCNICOS - R&W

Gabriel Moraes Marianno – 235437  
Igor Lemes Camargo – 236016  
João Vitor Medolago – 235078

Bernardo Jacobina – 234963

Evelyn Amanda de Abreu Lopes Ramos

## INTRODUÇÃO

Empresas de manutenção, como a R&W, enfrentam dificuldades para organizar a agenda de seus técnicos em campo. A gestão eficiente desses atendimentos é essencial para o bom funcionamento da operação.

Muitas ferramentas no mercado apresentam limitações quanto ao tempo de serviço, integração com equipe e custo de implementação. Este projeto buscou encontrar uma solução prática, funcional e de baixo custo, analisando opções como sistemas próprios, plataformas SaaS e o Google Agenda.

## JUSTIFICATIVA

Para definir a melhor solução para o agendamento de serviços técnicos, o grupo utilizou uma matriz de decisão considerando critérios como custo, facilidade de uso e personalização.

Apesar do sistema próprio permitir mais controle, o custo de desenvolvimento e manutenção seria alto e desnecessário para as demandas da R&W.

Já a plataforma SaaS analisada apresentava uma limitação crítica: não permite o agendamento de atendimentos que duram vários dias — o que ocorre com frequência na empresa. Por isso, a escolha recaiu sobre o Google Agenda, que obteve a maior pontuação e atende plenamente às necessidades da empresa.

A solução foi complementada com e-mails automáticos/manual padronizados para manter a equipe interna e o cliente informados a cada novo agendamento.

Critério	Peso	Google agenda	Pontuação	Sistema Próprio	Pontuação	Plataforma SaaS	Pontuação
Custo Inicial	4	5	20	2	8	4	16
Facilidade de Uso (Cliente)	5	5	25	4	20	5	25
Facilidade de uso (Equipe)	4	4	16	3	12	5	20
Personalização	3	2	6	5	15	3	9
Integrações	3	4	12	4	12	4	12
Tempo de implantação	4	5	20	2	8	4	16
Escalabilidade	2	4	8	5	10	4	8
<b>Total</b>			<b>107</b>		<b>85</b>		<b>106</b>

Tabela 1. Matriz de decisão para escolha da solução de agendamento.  
Fonte: Elaborado pelos autores

## OBJETIVOS e ODS

Observar os principais gargalos no processo de agendamento da R&W.

Escolher uma ferramenta viável, funcional e de fácil adoção pela equipe.

Implementar uma solução baseada no Google Agenda com reforço de comunicação via e-mail.

Expor as limitações das ferramentas genéricas e justificar tecnicamente a escolha.

ODS relacionados:

- ODS 8: Trabalho decente e crescimento econômico.
- ODS 9: Indústria, inovação e infraestrutura.
- ODS 12: Consumo e produção responsáveis.

## ORÇAMENTO

Item	Descrição	Custo Estimado (R\$)
Google Agenda	Ferramenta de Agendamento	0,00
Conta Google Institucional	Já existente	0,00
Template de E-mail	Criação e Padronização	0,00
<b>Total</b>		<b>0,00</b>

Tabela 2. Custo estimado da solução adotada.  
Fonte: Elaborado pelos autores.

## RESULTADOS E VALIDAÇÃO

- A adoção do Google Agenda, junto com o modelo de e-mail para equipe e clientes, trouxe melhorias significativas:
- Agendamento de serviços de até uma semana, sem limitação de duração.
- Organização e visibilidade em tempo real para todos os membros da equipe.
- Redução de conflitos e sobreposições de horário em 80%.
- Aumento na satisfação dos clientes, que passaram a receber notificações claras e antecipadas.

Indicador	Antes da Solução	Após Google Agenda
Agendamentos com conflito	35%	7%
Visibilidade da agenda (equipe)	Limitada	Em tempo real
Comunicação com cliente	Manual, Falha	Padronizado por e-mail
Agendamento de serviços longos	Não Suportado	Totalmente Suportado

Tabela 3. Indicadores de desempenho após adoção da solução.  
Fonte: Elaborado pelos autores.

## CONCLUSÃO

A escolha do Google Agenda, reforçada por uma comunicação estruturada via e-mail, se mostrou a melhor solução custo-benefício para a R&W. A ferramenta atendeu à demanda real da empresa, especialmente no que se refere à flexibilidade de horários e facilidade de uso. O sistema próprio seria inviável financeiramente, e a plataforma SaaS, mesmo moderna, não supria as necessidades operacionais da empresa. A abordagem adotada é escalável, de rápida implantação e facilmente compreendida por todos os envolvidos.

## AGRADECIMENTOS

Gostariamos de expressar nossos sinceros agradecimentos à nossa orientadora, Evelyn Amanda de Abreu Lopes Ramos. Também à empresa R&W, que nos permitiu desenvolver tal projeto e a FACENS, que busca, através das UPXs, incentivar o empreendedorismo e trabalho em equipe em seus alunos.