# 4. Relatório das Entrevistas Individuais

## 4.1 Planejamento

- Amostra: 3 entrevistados (clientes de estacionamento).

- Consentimento: os participantes autorizaram uso anônimo das respostas.

- Roteiro com pelo menos 10 perguntas fechadas/abertas.

## 4.2 Roteiro de Perguntas

1) O que mais incomoda na experiência atual?

2) Qual o tempo aceitável para entrar/retirar o veículo?

3) Preferência de pagamento (Pix, cartão, dinheiro)? Por quê?

4) Usaria reserva de vagas pelo celular?

5) Já teve problemas com danos no veículo? Como foi resolvido?

6) Quais informações deseja ver no comprovante/recibo?

7) O que faria confiar mais no serviço?

8) Notificações de tempo de permanência seriam úteis?

9) Avalie a importância de preço x rapidez x segurança.

10) O que tornaria você cliente fiel deste estacionamento?

11) Sugestões livres:

## 4.3 Sumário das Entrevistas (com respostas)

### Entrevistado A – Cliente eventual

Perfil: Usa o estacionamento 2 a 3 vezes por semana, em horários de pico.

Cenários de Uso: Entrada rápida para reuniões no centro, geralmente permanece 1 a 2 horas.

Principais Dores: Filas longas na saída e demora no pagamento.

Requisitos Derivados: Necessidade de pagamento rápido via Pix/cartão, checkout em menos de 1 minuto.

### Entrevistado B – Mensalista

Perfil: Cliente fixo mensalista, deixa o carro todos os dias úteis.

Cenários de Uso: Entrada pela manhã, saída no final da tarde.

Principais Dores: Dificuldade em encontrar vaga disponível e falta de organização na alocação.

Requisitos Derivados: Painel digital em tempo real indicando vagas livres, reserva antecipada de vagas.

### Entrevistado C – Cliente de longo prazo

Perfil: Usa o estacionamento há mais de 2 anos, geralmente em viagens longas.

Cenários de Uso: Deixa o carro por períodos de 2 a 3 dias.

Principais Dores: Danos no carro sem comprovação clara e insegurança no processo manual.

Requisitos Derivados: Registro fotográfico 360º no check-in, recibo digital com evidências anexadas.

## 4.4 Matriz de Convergência de Requisitos

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Requisito | A | B | C | Observações |
| OCR/QR para check-in/out | ✓ | ✓ | ✓ | Todos concordam com a automação de entrada/saída. |
| Pagamento digital | ✓ | ✓ | ✓ | Pix é preferência unânime. |
| Mapa de ocupação | – | ✓ | – | Mensalista prioriza essa função. |
| Foto 360º | – | – | ✓ | Cliente de longo prazo prioriza segurança. |
| Recibo digital detalhado | ✓ | ✓ | ✓ | Todos valorizam transparência. |