**Roteiro de Entrevista Exploratória – Estacionamento**

**Objetivo da entrevista:**  
Validar problemas enfrentados no controle de entrada/saída de veículos e gestão financeira, entendendo se as soluções levantadas no brainstorm atendem às reais necessidades.

**Perguntas de investigação**

1. **Controle atual**

* Hoje, como é feito o controle de entrada e saída de veículos no estacionamento?

1. **Dificuldades na operação**

* Quais são as maiores dificuldades que você e sua equipe enfrentam no dia a dia para organizar os carros?

1. **Gestão de vagas**

* Já aconteceu de não saber ao certo quantos carros ainda cabem ou de não conseguir organizar os veículos dentro do espaço?

1. **Problemas com clientes**

* Quais tipos de reclamações os clientes costumam fazer com mais frequência?

1. **Segurança e danos**

* Já tiveram problemas de clientes reclamando de riscos, amassados ou perda de objetos dentro do carro? Como lidam com isso hoje?

1. **Equipe de manobristas**

* De que forma vocês acompanham o trabalho de cada manobrista? Existe algum controle de quem estacionou ou devolveu cada carro?

1. **Controle financeiro**

* Como é feito hoje o recebimento dos pagamentos? E quais são os principais desafios nesse processo?

1. **Fraudes ou perdas**

* Já aconteceu de veículos ocuparem vagas sem pagar, ou pagarem valores diferentes do tempo de permanência?

1. **Necessidade de tecnologia**

* Se tivesse uma ferramenta que ajudasse a organizar as vagas, registrar fotos dos carros na entrada/saída e ainda controlar os pagamentos, isso faria sentido para vocês?

1. **Prioridade**

* Se você pudesse resolver apenas um desses problemas primeiros (gestão de vagas, segurança/danos ou controle financeiro), qual seria o mais urgente hoje?