**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?

**Resposta:** Hoje é tudo manual. O manobrista anota a placa num caderno na hora da entrada e, quando o cliente sai, olha o horário anotado e calcula o valor. Não tem nenhum sistema.

1. **Dificuldades na operação**

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

**Resposta:** É difícil saber exatamente quantos carros ainda cabem. Muitas vezes lota e os manobristas acabam improvisando, colocando dois carros muito perto um do outro. Isso gera risco de batida de porta.

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?  
  **Resposta:** Sim, direto. Como não temos um mapa, é tudo de memória. Cada manobrista faz do jeito que acha melhor, aí às vezes sobra espaço mal aproveitado ou parece cheio quando ainda cabia mais carro.

1. **Problemas com clientes**

* Quais tipos de reclamações os clientes costumam fazer com mais frequência?  
  **Resposta:** A principal é de carros arranhados ou amassados na porta. Tem também clientes que reclamam da demora para retirar o carro, porque os manobristas precisam ficar procurando onde ele foi colocado.

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?  
  **Resposta:** Sim, já aconteceu várias vezes. E o problema é que não temos como provar se o carro já estava assim ou se aconteceu no estacionamento. Normalmente temos que negociar com o cliente ou arcar com o conserto.

1. **Equipe de manobristas**

* De que forma vocês acompanham o trabalho de cada manobrista? Existe algum controle de quem estacionou ou devolveu cada carro?  
  **Resposta:** Não. São dez manobristas e ninguém registra nada com nome. Se tem algum problema, fica difícil saber quem estacionou ou devolveu o carro.

1. **Controle financeiro**

* Como é feito hoje o recebimento dos pagamentos? E quais são os principais desafios nesse processo?  
  **Resposta:** Só recebemos em dinheiro. O cliente paga na saída, o manobrista anota no caderno e guarda no caixa. No final do dia eu confiro. O problema é que não tenho controle detalhado de quantos carros entraram e quanto foi arrecadado de verdade.

1. **Fraudes ou perdas**

* Já aconteceu de veículos ocuparem vagas sem pagar, ou pagarem valores diferentes do tempo de permanência?  
  **Resposta:** Desconfio que sim. Já percebi que às vezes entra carro e não aparece no caderno, ou que o valor cobrado não bate com o tempo que o carro ficou. É difícil fiscalizar porque tudo é manual.

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?  
  **Resposta:** Com certeza. Principalmente se ajudasse a ter provas quando o cliente reclama de danos e se desse mais segurança no caixa. Hoje a gente perde dinheiro e credibilidade.

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?  
  **Resposta:** O mais urgente é o financeiro. Preciso ter controle de quanto entra e sai, porque desconfio que estamos perdendo dinheiro. Depois disso, o segundo problema é a questão dos danos nos carros.