

# **Relatório da Entrevista sobre Estacionamento**

## **Introdução**

A entrevista teve como objetivo identificar as necessidades, expectativas e dificuldades enfrentadas pelos usuários em relação aos estacionamentos urbanos. O levantamento foi realizado por meio de perguntas abertas, visando compreender preferências sobre praticidade, agilidade, segurança, formas de pagamento, tempo de espera, promoções e serviços adicionais. A atividade foi desenvolvida em um contexto de análise para melhoria dos serviços de estacionamento, considerando tanto a experiência do cliente quanto a eficiência operacional.

## **Desenvolvimento**

Durante a entrevista, foram abordados diferentes aspectos:

- Praticidade e agilidade: importância de ter informações sobre a quantidade de vagas disponíveis, facilidade para manobrar o carro e liberdade de escolha entre manobrar ou deixar para o manobrista, além da possibilidade de pagamento sem atendimento físico.
- Informações em tempo real: essencial para evitar frustrações e entradas desnecessárias.
- Segurança: necessidade de seguro, monitoramento por câmeras e seguranças, além de controle rigoroso de entrada e saída.
- Formas de pagamento: preferência por todas as opções no atendimento físico; em totens, priorização de Pix e cartões.
- Comprovante digital: interesse em recebimento via e-mail.
- Promoções e fidelidade: atratividade de promoções e uso de planos conforme a frequência.
- Reserva de vagas: considerada útil, desde que limitada no tempo.
- Tempo de espera: aceitável até 3 minutos para entrada e saída.
- Problemas enfrentados: falta de vagas, ausência de informações sobre horários de funcionamento e demora no atendimento do manobrista.
- Serviços adicionais: valorização de lava-rápido, calibragem de pneus e recarga para veículos elétricos.

## **Conclusão**

A entrevista revelou que o usuário valoriza a combinação de praticidade, segurança, agilidade e inovação tecnológica em estacionamentos. A integração de sistemas de informação em tempo real, métodos de pagamento digitais e serviços adicionais pode aumentar a satisfação do cliente e a competitividade do estabelecimento.

Como observações críticas, identificam-se oportunidades de melhoria no tempo de espera, comunicação sobre funcionamento e inovação com reservas de vagas. Sugere-se ainda a implementação de um sistema digital integrado, que contemple monitoramento em tempo real, opções de pagamento modernas, emissão de comprovantes digitais e um programa de fidelidade.