### **Entrevistado:**

**Nome:** Carlos Eduardo Lima  
**Cargo:** Supervisor de Operações do Estacionamento CentralPark  
**Idade:** 38 anos  
**Tempo de experiência:** 12 anos no setor de estacionamentos, sendo 5 como supervisor  
**Formação:** Técnico em Logística

### **1. Experiência atual**

**1.1. Quando você pensa em estacionar o carro, o que costuma te gerar mais estresse ou demora?**  
 Geralmente é o tempo perdido procurando vaga e as filas na entrada. Em horários de pico, pode demorar até 10 minutos só para entrar.

**1.2. Como você escolhe em qual estacionamento parar?**  
 Costumo escolher pelo preço e pela facilidade de entrada/saída. Se for difícil manobrar ou se não tiver vaga disponível, procuro outro.

**1.3. Já desistiu de usar algum estacionamento por causa da experiência ruim? O que aconteceu?**  
 Sim. Uma vez fiquei quase 20 minutos esperando o manobrista achar meu carro. Não tinha sistema nenhum para localizar os veículos.

### **2. Jornada de entrada e saída**

**2.1. O que mais te incomoda no processo de entrada e saída?**  
 A demora. Principalmente quando o sistema é manual e o atendente precisa digitar tudo. Na saída, às vezes o sistema trava ou não reconhece o ticket.

**2.2. Se o estacionamento usasse leitura automática de placa ou QR Code, o que mudaria na sua experiência?**  
 Acho que seria ótimo. Eu poderia entrar e sair sem precisar pegar papel, e o sistema faria tudo sozinho.

**2.3. Você confiaria em um sistema totalmente automatizado, sem intervenção humana?**  
 Sim, desde que o sistema fosse seguro e houvesse um canal de suporte caso algo desse errado.

### **3. Pagamento e transparência**

**3.1. O que você pensa sobre o modelo atual de cobrança por hora?**  
 É justo, mas às vezes a contagem não é precisa. Já vi cobranças arredondadas para cima.

**3.2. Já teve problemas com valores cobrados incorretamente ou falta de comprovante?**  
 Sim, já aconteceu. O ticket molhou e não consegui comprovar o tempo exato. Tive que pagar o valor máximo.

**3.3. Quais meios de pagamento você considera indispensáveis em um estacionamento moderno?**  
 PIX e cartão de crédito. Evito dinheiro. Também seria ótimo pagar direto pelo app.

**3.4. Você pagaria antecipadamente ou assinaria um plano mensal se isso economizasse tempo?**  
 Sim, principalmente se eu usasse o estacionamento com frequência. Um plano mensal com acesso automático seria bem prático.

### **4. Segurança e confiança**

**4.1. Quais medidas te fariam sentir que o veículo está realmente seguro?**  
 Câmeras em todas as áreas, registro de entrada e saída com horário exato e histórico disponível digitalmente.

**4.2. Você se sentiria confortável com o uso de câmeras de reconhecimento de placa e sensores em tempo real?**  
 Sim, contanto que meus dados fossem protegidos. Acho até positivo, porque aumenta a segurança.

**4.3. Já enfrentou alguma situação de dano, furto ou problema no carro dentro de um estacionamento?**  
 Sim, uma vez arranharam meu carro. O estacionamento dizia não ter como comprovar. Se tivesse câmeras e registro digital, seria fácil resolver.

### **5. Informações e conveniência**

**5.1. Você gostaria de saber antes de sair de casa se há vagas disponíveis?**  
 Com certeza. Isso evitaria perda de tempo. Um app com essa função seria muito útil.

**5.2. Como você reagiria a um sistema que mostra a vaga exata onde seu carro foi estacionado?**  
 Seria ótimo. Já perdi tempo procurando o carro, principalmente em estacionamentos grandes.

**5.3. Se pudesse reservar uma vaga ou receber descontos via aplicativo, isso influenciaria sua escolha?**  
 Sim. Eu sempre escolheria o estacionamento que oferecesse esses benefícios.

### **6. Inovação e expectativas futuras**

**6.1. Imagine o “estacionamento ideal” para você. O que ele teria de diferente dos atuais?**  
 Acesso automático por placa, pagamento digital e um aplicativo com histórico, notificações e suporte em tempo real.

**6.2. Que tipo de tecnologia ou funcionalidade você acha que falta nos estacionamentos de hoje?**  
 Falta integração. Cada estacionamento tem um sistema diferente. Deveria existir um aplicativo universal que funcione em vários locais.

**6.3. Você usaria um aplicativo que integrasse estacionamento, pagamento, histórico e suporte em tempo real?**  
 Sim, com certeza. Principalmente se fosse seguro e aceitasse diferentes meios de pagamento.