

Entrevista: execução

Tentei marcar algumas vezes a entrevista por vídeo/googlemeet com as meninas, porém, sem sucesso, e para não perder as únicas pessoas que toparam falar comigo, mandei pelo WhatsApp mesmo. Sei que não é o ideal, que interfere bastante no resultado, mas diante do contexto, aceitei. A terceira entrevistada desmarcou comigo em cima da hora, porém, começou a responder por áudio pelo WhatsApp, mas não deu continuidade. Incluí mesmo assim todos os arquivos no projeto. Uma pena, mas meus horários não batiam com os horários delas (eu trabalho durante o dia todo e no ultimo mês precisei fazer hora extra no trabalho, o que me dificultou muito conseguir encaixar as disponibilidades), sendo assim, segui em frente com as três nesses moldes. Uma solução diante de tudo, e do tempo, foi fazer também a pesquisa quantitativa via formulário, o que ao meu ver, me ajudou um pouco a confirmar e complementar algumas respostas das meninas. Achei difícil a condução da entrevista no geral, por não ver a reação e não poder intervir e questionar durante o processo de resposta delas, fiquei com vontade de perguntar mais coisas, mas como elas não podiam, fiz conforme o cenário me permitiu, acho que tirei bons insights.

• **Ana Luiza Fonseca Cruz, 33 anos, Arquiteta, 2 cachorros**



Luiza | Tito

Você

1- Você costuma procurar lugares que aceitam animais de estimação quando pensa em viajar e quando busca serviços locais?

Procuro somente quando penso em viajar

15:54

Você

2- Como você costuma procurar lugares que aceitam animais de estimação?

Procuro acomodações no Airbnb, não costumo levá-los para restaurantes e afins justamente por não encontrar tão fácil essas informações

15:56

Você

3- Quais são os desafios que você enfrenta ao encontrar estabelecimentos pet friendly?

Como não tem "filtros" detalhados para esse tipo de serviço, as vezes algum lugar até aceita o animal de estimação mas não aceita porte grande ou mais de um animal. Isso faz com que as pesquisas não sejam tão filtradas e assertivas.

15:57

Você

4- Que tipo de informações você procura ao decidir se um lugar é adequado para seu animal de estimação?

Procuro geralmente acomodações em condomínio fechado para segurança deles caso precise deixá-los sozinhos e que os locais sejam totalmente cercados

15:58

Você

5- Onde você costuma buscar essas informações atualmente?

Único aplicativo que conheço com essa função específica para animais de estimação é o Airbnb

16:05

Você

6- Você já teve alguma experiência negativa ao tentar encontrar acomodações ou serviços que aceitem animais de estimação?

Nunca

16:05

Você

7- Quais são os maiores desafios que você encontra ao viajar ou sair com seu animal de estimação?

Os desafios geralmente são pelo tamanho (porte grande) e por serem dois. Geralmente aceitam somente um animal e porte pequeno.

16:06

Você

8- Nos sites ou apps que você consultou, quais recursos foram mais úteis? E de que recursos sentiu falta?

O recurso mais útil é já ter o filtro "permitido animais de estimação", que facilita a busca por acomodações. Senti falta de filtros mais específicos para quem tem animais de estimação, como quantidade de animais, porte, acomodação toda cercada/murada.

16:10

Você

9- Quais recursos específicos você consideraria mais úteis em um aplicativo desse tipo?

filtros para busca de acomodações mais específicos para quem tem animais de estimação, como quantidade de animais, porte, acomodação toda cercada/murada.

16:12

Você

10- Como você costuma fazer reservas e pagamentos? Quais obstáculos você enfrenta nesse processo?

Pela própria plataforma do Airbnb faço a reserva e o pagamento, e se tiver algo errado em relação as fotos do anúncio ou o que foi oferecido, a plataforma não libera esse dinheiro para o proprietário até que tudo se resolva. Nunca tive nenhum problema com esse tipo de processo.

16:14

Você

11- Quais são os desafios que você enfrenta ao encontrar hospedagens que sejam pet friendly?

Muitos locais falam que são pet friendly mas não tem a estrutura própria para recebê-los

16:15

Você

12- O que você acha sobre a possibilidade de fazer reservas e pagamentos diretamente por meio de um aplicativo?

Acho que dessa forma pagando diretamente pelo app funciona melhor e é mais segura.

16:16

Você

13- Você já realizou transações de compra ou contratação por algum app/site?

Sim

16:16

Você

14- Quais eram as medidas de segurança dele? O que você acha dessas medidas de segurança?

No caso do Airbnb o dinheiro só é liberado para o proprietário da acomodação quando você conclui a hospedagem sem nenhum problema. Dessa forma temos mais segurança em ter uma assistência durante a hospedagem caso tenha alguma intercorrência.

16:21

Você

15- Se tirasse alguma dessas medidas, você deixaria de comprar nesse app/site? Quais?

Acho que não deixaria de usar o app porque não tem outro para substituir.

16:22

Você

16- Qual dispositivo (celular, tablet, computador) costuma usar para fazer reservas?

Celular

16:22

Você

17- Qual seu app favorito para reservas de hospedagens hoje? O que você mais gosta nele?

Airbnb é o único que uso e tenho segurança porque tem fotos reais das acomodações e diversas avaliações recentes dos usuários


16:23

Você

18- O que seria mais importante para você em um aplicativo que oferece informações sobre locais pet friendly?

Segurança e informações detalhadas do que pode ou não fazer na acomodação. Ex: acomodações com piscina, as vezes não é especificado que não pode deixar o animal entrar na piscina mas no final da hospedagem é cobrado uma taxa extra sem aviso prévio pq o animal entrou na piscina.

16:26

 [Chamada de vídeo perdida às 16:17](#)

- **Raquel Santos Batista Guimarães, 32 anos, Advogada, 4 cachorros**



Raquel Guimarães



Bom dia miga
Pode ser hj a tarde? Escrevendo fica mais facil pra mim 08:18

Assim que eu almoçar, eu faço 08:18

Claaaaro 08:20 ✓✓

1- Você costuma procurar lugares que aceitam animais de estimação quando pensa em viajar e quando busca serviços locais?

Sim, principalmente quando penso em viajar, quero aproveitar as férias com meus cachorros.

2- Como você costuma procurar lugares que aceitam animais de estimação?

Coloco o filtro "aceita pet", se for procurar um airbnb, por exemplo, ou busco indicações de amigos que já foram para lugares que tiveram boa experiência com seus cachorros.

3- Quais são os desafios que você enfrenta ao encontrar estabelecimentos pet friendly?

Normalmente a interação de outras pessoas ou pets, que acabam por estressar meus cães.

4- Que tipo de informações você procura ao decidir se um lugar é adequado para seu animal de estimação?

Se for um lugar de hospedagem, procuro ver se o local é fácil ou não para que meus cães fujam durante a estadia. Se for um restaurante/evento, eu analiso se meu cão vai ficar confortável lá, se o barulho do local é alto, se tem muita gente perto, etc.

5- Onde você costuma buscar essas informações atualmente?

Comentários de outros usuários e também pelo "perfil" do evento, por exemplo, se é um show, já sei que o barulho e quantidade de pessoas não vai ser adequado para meus cães.

6- Você já teve alguma experiência negativa ao tentar encontrar acomodações ou serviços que aceitem animais de estimação?

Sim, nos hospedamos em um airbnb que, ao final da estadia, quis cobrar o valor ADICIONAL de 800 reais para limpeza dos pelos deixados pelos cães.

7- Quais são os maiores desafios que você encontra ao viajar ou sair com seu animal de estimação?

Outros cães sem guia é o principal desafio, tenho medo de brigas.

8- Nos sites ou apps que você consultou, quais recursos foram mais úteis? E de que recursos sentiu falta?

O recurso mais útil é o filtro "permite pet".



Raquel Guimarães



8- Nos sites ou apps que você consultou, quais recursos foram mais úteis? E de que recursos sentiu falta?

O recurso mais útil é o filtro "permite pet".

9- Quais recursos específicos você consideraria mais úteis em um aplicativo desse tipo?

O recurso mais útil é o filtro "permite pet".

10- Como você costuma fazer reservas e pagamentos? Quais obstáculos você enfrenta nesse processo?

Normalmente via cartão de crédito ou pix, não enfrento obstáculos neste ponto.

11- Quais são os desafios que você enfrenta ao encontrar hospedagens que sejam pet friendly?

A grande diferença de valor, se comparado com uma hospedagem que não aceita pets.

12- O que você acha sobre a possibilidade de fazer reservas e pagamentos diretamente por meio de um aplicativo?

Gosto desse tipo de facilidade, facilita o processo.

13- Você já realizou transações de compra ou contratação por algum app/site?

Sim, pelo Airbnb e pelo Booking.

14- Quais eram as medidas de segurança dele? O que você acha dessas medidas de segurança?

São sites/apps seguros, que garantem a transação e sigilo dos meus dados. Isso me traz confiança para realizar a compra.

15- Se tirasse alguma dessas medidas, você deixaria de comprar nesse app/site? Quais?

Sim, se não houvesse garantia na transação ou sigilo dos meus dados, não faria a compra, buscaria outro lugar para comprar.

16- Qual dispositivo (celular, tablet, computador) costuma usar para fazer reservas?

Celular e computador.

17- Qual seu app favorito para reservas de hospedagens hoje? O que você mais gosta nele?

Booking. Gosto de ter diversas opções, formas de pagamento e promoções.

18- O que seria mais importante para você em um aplicativo que oferece informações sobre locais pet friendly?

A segurança do local (para evitar fugas, em caso de hospedagem) e as regras de convivência (tipo obrigatório uso de coleiras, em caso de restaurantes)

19- Como você imagina que seria uma experiência ideal ao usar um aplicativo desse tipo?

Oferta com informações claras e facilidade no pagamento.

16:26



• **Bárbara Maciel, 32 anos, Contadora, 2 cachorros**

Não deu retorno com o TCLE



Bárbara Maciel

Você

1- Você costuma procurar lugares que aceitam animais de estimação quando pensa em viajar e quando...



0:18

15:02



Você

2- Como você costuma procurar lugares que aceitam animais de estimação?



0:07

15:03



Você

3- Quais são os desafios que você enfrenta ao encontrar estabelecimentos pet friendly?



0:06

15:03



Bárbara Maciel



Miga , impossível responder 09:29

Ce não tem noção como estou em Sp 09:29

Correria atrás de correria , chego morta no hotel e saio de novo 09:29

Surreal 09:29

Fica em paz amigaaaaa 09:40 ✓