

# Entrevista - E03

**Entrevistador:** Olá, prazer, eu sou a Gabriela. Trabalho é como designer e atualmente eu estou fazendo minha pós na área de o UX, Eu te chamei Hoje aqui pra gente entender um pouco mais sobre a experiência gastronômica, estou numa fase muito exploração do mercado e quero saber um pouco mais da visão das pessoas que buscam por esse, por essas experiências e hoje a gente vai fazer isso por meio de uma entrevista. Já participou de alguma entrevista assim?

**Entrevistado:** Não, está sendo primeira vez.

**Entrevistador:** A Entrevista é bem simples. Eu só quero ouvir a sua opinião e entender um pouco como você faz assim no dia a dia e gostaria de reforçar que não é uma avaliação. E como foi acordado por nós no termo que você que você assinou, essa entrevista será gravada e seu uso será somente internamente pelos professores da PUC e pela banca acadêmica que irá avaliar e não será divulgado para terceiros.

**Entrevistado:** Está OK

**Entrevistador:** Você tem alguma dúvida, até o momento?

**Entrevistado:** Não, sem dúvidas.

**Entrevistador:** Bom, é como eu falei, A Entrevista vai ser bastante simples. Eu tenho um roteiro aqui eu vou me guiar por ele, mas não é nada rígido e a gente pode ir conversando e caso você queira parar um momento para fazer uma pergunta ou desviar dele em algum momento. Tudo bem, então podemos começar.?

**Entrevistado:** Podemos, podemos sim.

**Entrevistador:** Primeiro, eu gostaria de te Conhecer, que você me contasse um pouco de onde você é, qual é a sua ocupação.

**Entrevistado:** É eu moro aqui na zona norte do Rio. Atualmente, eu trabalho como analista de marketing. Uma empresa do nicho de tecnologia.

**Entrevistador:** E como que é o seu dia a dia? Me conta um pouco da sua rotina.

**Entrevistado:** Atualmente, o trabalho home office. Então, eu acabo ficando. É praticamente na semana toda em casa, e não saio muito, tenho rotina muito de trabalho, na minha rotina. Os afazeres eu acabo ficando até tarde, então eu não tenho muito tempo de sair durante a semana. Então, sempre fica aos finais de semana eu procuro sair, Ir pra algum lugar diferente, para poder distrair minha mente. Por conta dessa rotina intensa que eu tenho durante a semana. Então eu. eu acabo saindo mais no feriado ou final de semana. sábado, domingo eu costumo ter mais um momento de lazer.

**Entrevistador:** E o que que você costuma fazer nesses momentos de lazer?

**Entrevistado:** Olha, eu gosto muito de passear ao ar livre, Eu gosto de ir pra praia, fazer uma caminhada, Sair com meus amigos, fazer uma trilha que eu gosto muito. De aproveitar este momento para fazer algo ao ar livre mesmo. E eu gosto também de ir pra noite é, e para algum é barzinhos ou restaurante. De ir para algum lugar diferente ou algum lugar novo. Ou até mesmo ir na casa de alguns amigos. Eu gosto sempre de estar procurando lugares novos também para poder conhecer. Eu geralmente quando eu vou pra alguns lugar a noite e é basicamente para para para comer. Então eu sempre busco. Lugares bem diferentes, tipo: uma hambúrgueria nova que abriu na zona norte que tem um hambúrguer super diferente que não é muito encontrada. Aí o eu sempre estou buscando no Instagram, nas redes sociais. muito esses lugares diferentes, sabe? Então, quando eu sigo muito influenciadores, E eu e eu sempre me

deparo aqui na minha timeline com com algum lugar novo, Com algum review de alguém que foi nesse lugar e Gostou que a comida é boa, que é barato. Aí eu me organizo durante a semana para poder ir. Mas sempre tô de olho, sempre estou ligada. Aí quando eu vejo, deparo com algum lugar diferente, eu já salvo. Compartilho com os meus amigos já com meu namorado, pra gente a marca de ir. O interessante que eu tenho uma amiga que ela igual a minha assim também a gente é rata de de procurar lugares novos e tal. O nome dela é Morgana e A gente sempre está combinando. E a gente criou uma lista com os lugares que a gente quer ir para conhecer, né? E no último a gente foi na casa Julieta, que fica ali no Flamengo. E lá é um palacete assim, muito lindo para tirar foto. é uma experiência muito legal, é como você estivesse Num momento assim, histórico, Porque é todo um palacete, é tudo bem histórico e a comida assim também é muito legal, muito bacana, porque é diferente também, um lugar muito agradável esse é só um exemplo. A gente sempre procura esses lugares diferentes que a gente nunca foi para poder conhecer.

**Entrevistador:** Legal e quando você decide sair assim. Qual é a suas principais expectativas e motivações.

**Entrevistado:** Tá, primeiro, assim é ser um lugar que eu nunca Fui, ter uma experiência nova. E segundo tem que ser também integrável. Eu acho esses lugares legais, customizável, que tem lugares pra tirar foto pra pessoa interagir, ser um lugar é diferente, sabe? É terceiro ter uma comida gostosa e também diferente. porque assim hoje em dia, a gente ficou encontra muitos restaurantes iguais, né? Barzinhos com muitas comidas iguais. Então, quando você vai num lugar que oferece uma experiência diferente? Urna uma comida diferente e urna um lugar diferente, né? A decoração maneira comida também diferente e gostosa. O atendimento é legal também, mas que que una tudo isso. Uma experiência agradável, com uma comida bem gostosa. Eu acho que é um pacote completo.

**Entrevistador:** Legal, já teve alguma vez que você foi em um lugar novo que para experimentar e você não curtiu?

**Entrevistado:** Sim, já teve sim.

**Entrevistador:** E me fale, me conta como foi.

**Entrevistado:** O restaurante chamado Brooklyn. Lanchonete Indianópolis, né, que fica aqui na zona norte.

**Entrevistador:** Não, eu não conheço.

**Entrevistado:** Tem um marketing muito forte esse lugar. Muitos blogueiros vão lá e tiram fotos, é focado em hambúrguer e drink. E teve muitos influenciadores que vão lá ia tirava foto e tal. Aí o cria uma expectativa para poder ir nesse lugar, Aí também é um ambiente todo decorado também diferente. Ai as fotos do Instagram assim super apetitoso, os hambúrgueres enormes. Aí quando a gente foi lá, eu pedi um hambúrguer principal. Só que ele era horrível. o hambúrguer sem sabor, eu detestei a comida eu pedi um drink sem álcool, né, Também detestei, não gostei de nada. Testei tudo assim, uma demora também, demorou muito. O atendimento, então é fiquei decepcionada porque criaram tanto marketing Em cima de um lugar, E a comida estava horrível, o atendimento só era intagramavel. O pessoal, ia para poder tirar foto, mas. A qualidade não era legal aí, desde então, nunca mais fui e eu sempre falo mal nesse lugar.

**Entrevistador:** Há e quais são os principais fatores que você considera ao escolher um lugar para ir conhecer?

**Entrevistado:** Que seja de fácil acesso. A gente mora aqui no Rio, no subúrbio. Então tem. Tem lugares que ficam um pouco inviável de ir À noite que é perigoso. É então que seja de fácil acesso. É que tenha boas variações, porque eu sempre costumo entrar Na rede social, né? Dou uma olhada no lugar que eu tenho vontade de ir. Eu vejo muitos comentários. Eu vejo se o pessoal, fala bem e tal. É o costume ter mais vontade de ir. É que Parece ser Um lugar de qualidade, Que que tenha bastante avaliação positiva. É bastante indicação, seguidores. Eu costumo olhar bastante isso antes de de local.

**Entrevistador:** Você comentou Bastante sobre, Olhar o Instagram, os influenciadores, tem alguma informação que chama sua atenção para ir no local?

**Entrevistado:** Através de influenciadores. Que falhou aqui. Eu não entendi, sim.

**Entrevistador:** Se você olha esses perfis de redes sociais, tem alguma informação que eles comentam que chama sua atenção?

**Entrevistado:** Assim é quando eles falam o preço. E tenha cupom de desconto, né? Caso a pessoa vai fale, é que foi indicado pelo pelo influenciador total, né? Eu já já me deparei com isso tudo. Do influencer Falar do cupom. Ó isso se for e usar esse cupom, você ganha 10% de desconto. Eu acho que é mais atrativo quando você tem aí um desconto, né? Questão do preço, quando você. Consegue essa vantagem, né? De de ter cupom de ter um desconto. Eu acho que isso é um grande atrativo, né? Quando, quando vejo em algum vídeo, convite divulgando O local assim.

**Entrevistador:** Sim, você achou que valeu a pena ter ido conhecer por esses influenciadores?

**Entrevistado:** Sim, Tem lugares que eu fui que eu gostei bastante, que que eu vi. na maioria, está na maioria. Eu gostei.

**Entrevistador:** Baixo, está falhando um pouco a ligação.

**Entrevistado:** Está falhando, eu repito. Repito, está ouvindo agora?

**Entrevistador:** Pode repetir essa parte? Aham, tô Gabriela. Oi, estou te ouvindo.

**Entrevistado:** Na maioria das vezes que eu tive indicação Eu fui eu gostei. Mas também tiveram divulgações que falaram que é muito bom tal. E não foi, a experiencia não foi legal como essa do Brooklyn é. Eu vi que era só uma publicidade paga, né? O blogueiro foi pago para falar daquele local. Não, não parecia ser real, assim, o que ele estava falando, né? Porque a experiencia foi péssimo, então acho que na maioria das vezes, sim, eles mostram a realidade Que é o local, mas também teve. situações que não era aquilo tudo e que falaram né, que divulgaram.

**Entrevistador:** Você já chegou a utilizar algum app para fazer essa pesquisa?

**Entrevistado:** Algum é App? hmm, Não, Não estou me recordando. assim é app para procura de lugares, restaurantes, essas coisas?

**Entrevistador:** Tipo O TripAdvisor, ou o Google. O próprio Google também, né? O Google Maps eu acho que eles tem a opção.

**Entrevistado:** Assim, Google sim é, mas eu acho que uso mais redes social mesmo.

**Entrevistador:** AE como normalmente você. Desculpa, No geral, o que faz você seguir esses perfis para conhecer os lugares? Ou utilizar app, né? Ou utilizar o Google?

**Entrevistado:** Deixa eu ver. como motivação.?

**Entrevistador:** É o que que faz, você quer? É o que que você Procura assim neles.?

**Entrevistado:** eu procuro assim dicas de lugares diferentes, lugares que eu nunca fui, lugares bons. Aí quando eu entro no. No Google é mais assim para conferir o local, né? Conferir o endereço, conferir avaliação, se tem algum site, se tem algum comentários ali, procuro assim seguir para estar para estar por dentro, né? De novidade, lugares diferentes aqui por perto. É porque que, por exemplo, na minha região tem poucos

lugares assim, diferentes. A gente não encontra, onde eu moro, né? Não tem muitos lugares legais, diferentes para poder sair, então sempre to olhando, to seguido influenciador digital para ter dicas de lugares próximas que eu posso ir com mais facilidade. então eu procuro esses lugar diferente ou quando Eu não quero ir pro mesmo lugar que eu sempre vou. Então eu to sempre vendo e pesquisando.

**Entrevistador:** E, e como você se prepara para ir nesses lugares? você costuma Além de olhar o os influenciadores, você costuma ver os comentários também das pessoas que já foram no lugar? Se procura avaliação dos lugares?

Entrevistado: Sim, sempre procuro. Olhar avaliação. É olhar se escreveu uma reclamação. Se foi tranquilo de chegar, chegar ao local, né, que no Google você tem aquela referência, né? De preço de, de comentarios positivos ou negativos e tal, é sempre procuro dar uma olhada. teve um exemplo Para dar. um perfil consigo que dá dicas de lugares e eles indicaram. Um restaurante chamado. Bombo, bombo, que é essa dessa vibe diferentona, Instagramavel e tal. E eu me preparei toda para isso, me preparei toda. É, falei com o namorado pra gente e tal, e quando a gente achou melhor. Chamar o Ube. E quando chamei o Uber. era dentro de uma comunidade bem chapa quente, então a gente ficou bem inseguro de ir. Eu não tinha visto antes o local. Eu fui ver no momento, aí quando eu olhei que era próxima a um lugar muito, muito perigoso. Eu desistir. Eu falei, olha, eu acho que é melhor a gente não ir, porque. Então a gente foi para um outro restaurante. E depois disso aí, eu sempre me preocupo de olhar o endereço antes de ir. Olhar no Google Maps, em redes sociais para saber onde é.

**Entrevistador:** OPA, acho que a internet ficou ruim de novo.

**Entrevistador:** Está me ouvindo? OK? Também, eu acho que agora voltou.

**Entrevistado:** OPA, está me ouvindo? Sim, estou ouvindo.

**Entrevistador:** OK? Eu estava. Eu estava escutando até o finalzinho que ficou ruim a ligação.

**Entrevistado:** Estou ouvindo agora. É a demora, ficou muda aqui também.

**Entrevistador:** Mas você está me ouvindo agora direitinho.

**Entrevistado:** Né? Quer que eu repito, é?

**Entrevistador:** Não, não precisa. Eu estava escutando bem até o finalzinho. Acho que ficou ruim de novo a ligação.

**Entrevistado:** Tá ouvindo?

**Entrevistador:** Eu não sei se é a minha internet, eu acho que é A minha internet. só um momentinho, eu vou tentar trocar aqui minha internet. Oi, está me ouvindo bem.?

**Entrevistado:** Eu tô escutando.

**Entrevistador:** OK perfeito. Eu tava conseguindo escutar até o finalzinho. Que aí você foi a um restaurante era dentro de uma comunidade, né? Que você achou perigoso e você a partir daí você decidiu começar a fazer a pesquisa antes de ir.

**Entrevistado:** Isso exatamente.

**Entrevistador:** E já teve alguma vez que você confiou na avaliação e chegou lá, você não curtiu?

**Entrevistado:** Desculpa aqui cortou aqui pode repetir?



**Entrevistador:** Sim, que você já teve alguma vez que você é confiou Na avaliação do lugar, E aí você chegou lá e você? É da avaliação, não de um comentário ou avaliações mesmo de review. Você chegou lá e não curtiu como que foi?

**Entrevistado:** Sim, ja tive sim de chegar e as pessoas falarem que é que era muito bom o preço. E quando chegou lá era muito mais caro, então não estava atualizado aquilo. e não ser aquilo tudo que as pessoas falaram, então.

**Entrevistador:** E considerando a. O momento atual, né? Você prefere ultimamente e no ambiente, ou.

**Entrevistado:** Falhou aqui e no ambiente ou...

**Entrevistador:** Ou pedir pelo delivery.

**Entrevistado:** Eu acho que como a gente passou por um período pandêmico aí que a gente era obrigado a ficar em casa, obrigada a pedir as coisas em casa, né? E como eu trabalho. Foi a maioria todos os dias, não é home Office. E como eu fico muito em casa, prefiro sair. Então é Raramente eu peço a comida. Só mesmo quando esta chovendo muito, quando eu não posso sair. Aí eu peço comida em casa, mas Eu sempre procuro poder sair em ambientes diferentes.

**Entrevistador:** E qual é a sensação em relação a custo benefício de você preferir sair para comer?

**Entrevistado:** É mais caro, né? Pra você sair. Você tem mais custos, Como transporte. Aí tem o local que você acaba não sabendo o quanto você vai pagar depois, né? Porque tem os 10%, aí no delivery, não. Você já estipulou preço, você sabe, né? E é um preço que você vai pagar, você também tem ali a avaliação, né? Você se baseia de comentários. Avaliação ali do aplicativo delivery. Então assim, puxa, o benefício

realmente é muito melhor Se você pedir, Porque tem todo esses custos para se deslocar, né? E pro lugar e derrepente nao gosta do atendimento, do ambiente, né?

**Entrevistador:** Mas para você, vale a pena sair para conhecer esses estabelecimentos, agora que o delivery está em alta?

**Entrevistado:** Sim, eu acho que que vale a pena, porque é uma experiência. Você tem que sair da rotina, né? Eu acho que é muito, é prático. Comodo Durante a semana você pedir comida, né? Você está em casa, você pedir comida? É, também. Tem muitos cupons, você tem muitos descontos ali para você utilizar, mas é nos finais de semana que eu prefiro poder sair num lugar diferente.

**Entrevistador:** Legal é, você já chegou a fazer uma reserva de um lugar que foi.

**Entrevistado:** Sim, já sim.

**Entrevistador:** Aí, por que que você fez reserva e como que foi?

**Entrevistado:** Tá, eu fiz a reservapara garantir a meu a mesa, né? Chegar aí não enfrenta fila. E é. Geralmente, foi pelo WhatsApp do local e também numa pagina que esses parques restaurantes tem, né? Seja no Instagram, ou num lugar do site. Então sempre procuro reservar antes, quando é um lugar muito badalado, né? Eu. Sempre procura O contato para ver o horário de abertura, de fechamento, os valores? Se eu consigo reservar, né? Pra ter tudo certinho quando eu chegar.

**Entrevistador:** normalmente você procura fazer reserva. Ou depende assim?

**Entrevistado:** Depende. Quando é um lugar muito badalado, assim que eu vejo tem muito. Muita fila, muita, muita gente. Eu fui. É nesse final de semana, num restaurante, ele em Irajá. Estava assim, gente. Falando, né? Muita muita indicação de frutos do mar,

e eu não vi reserva, né? E eu decidi ir para almoçar, tipo, era um feriado. Acho que quando eu cheguei lá, eu enfrentei uma fila. E eu fiquei muito com raiva, porque eu fui muita fome querendo comer. Eu não sabia que tinha aquela fila toda, né? Durante o almoço. Geralmente, é mais cheio No jantar, né? mas achei muito bacana que eles Serviram petisco na fila, então não foi tão ruim a espera, né? Mas acho que quando tem uma reserva, eu acho que eu me sinto mais. Tranquila porque eu sei que quando eu chegar não vou enfrentar fila de ter uma mesa reservada. Então eu sempre procuro reservar antes, quando é um restaurante, quando é o lugar mais conhecido, mais cheio.

**Entrevistador:** É bom, agora a gente tá chegando na reta final. Eu tenho uma última pergunta. Que eu costumo fazer E eu gosto muito dela, que é. Se você pudesse, num estalar de dedos, tornar sua ida num estabelecimento perfeito para você como que ele seria?

**Entrevistado:** A ida? Aí seria num isso é uma pergunta geral, né?

**Entrevistador:** Sim, aqui você pode pensar algo grande ou algo pequeno ou qualquer coisa que esteja relacionada à sua realidade. E o que você acha que seria que faria sentido para você, sabe?

**Entrevistado:** Aí eu não estava de entendo.

**Entrevistado:** Tá, eu acho que seria um atrativo. Se o estabelecimento me fornecesse esse atrativo diferente que eu nunca vi, né? E também se eu tivesse facilidade de ir até o local, né? Fosse rápido, fosse bem tranquilo de ir. É, e também que eu chegasse tão tivesse filas que eu tivesse já uma é uma mesa me aguardando. Então eu acho que o atendimento via rede social ou aplicativo. Se tivesse ali uma disponibilidade de você já fazer a sua reserva com com facilidade, se você pudesse até escolher a mesa, escolher horários. Que já até mesmo olhar o cardápio, você poder escolher o que você quer, quisesse olhar o que que tem no restaurante. Porque às vezes a gente demora muito olhando o cardápio. Sou muito indecisa, então quanto mais eu tiver de

antecedência saber o que que eu vou querer, melhor eu já chego pedindo, porque também tem a demora, né? Quando você pede demora muito. Então, também é ter essa essa rapidez. De repente eu já falar pro restaurante o que eu quero comer, ele já providenciar essa comida. E também pudesse customizar, né? Escolher ali o que o prato que eu quisesse, mas também opções de poder customizar e fazer a algo é que eu gostasse. E que tivesse um atendimento bem exclusivo assim. E bem atento ao cliente, porque é muito ruim quando você vai estabelecimento, Você levanta a mão e ninguém te atende. Você tem dificuldade de falar com com o garçom da parte de atendimento. Ter uma experiência, é diferente, o local ser acongecante. Mas Eu Acredito que essa essa ida de eu escolher o local e Até eu ir chegar lá, e o atender de saber quem eu sou, saber o que que eu escolhi e saber a minha preferência do que eu gosto chegar lá eu ser surpreendida. Com algo é que ele sabe que eu gosto. Eu acho que ia ser muito legal, Ele saber quem eu sou o que eu gosto até pra gente ter um histórico meu dali. O estabelecimento tivesse um aplicativo e tivesse um histórico sobre mim. Do que eu já pedi, do que eu gosto e lá tiver o menu reservado só para mim, Isso é algo personalizado para mim. Poxa, isso é muito bacana.

**Entrevistado:** É, isso é muito legal. Então eu acho que tem esse diferencial, esse de de atendimento exclusivo, né? Ter uma experiência do usuário desde o da reserva ali de eu ter essa facilidade de escolher o local, escolher o horário, a mesa pra. Sentar ou ver o menu e poder também ter que a experiência começa quando eu estou escolhendo o local, né? Até depois, quando eu pago a conta, então eu acho que poderia também ter Cupom de desconto para a pessoa voltar lá, né? De alguma forma, a pessoa depois que comer, O que foi que avaliou pudesse ter alguma vantagem também. Eu acho no retorno, eu não vejo isso em estabelecimentos e eu acho que seria legal, se tivesse.

**Entrevistador:** É, você quer aproveitar agora para falar algo relevante que eu não perguntei?

**Entrevistado:** Sobre a minha experiência, né? Em restaurante.

**Entrevistador:** É. assim, se você tiver algo assim. tudo bem que se eu tenha feito todas as perguntas que você.

**Entrevistado:** É, eu acho que Você fez boas perguntas. E eu acho que é Isso sim, eu acho que Eu não conheço muitos aplicativos focados em pesquisas de restaurantes. Eu acho que. Deve ter muitos, né? Os mais conhecidos aí, mas onde eu procuro meio uma é no Google, né? Nas redes sociais. É, então acho que é isso. Isso. Não tem nada, agora em mente.

**Entrevistador:** À legal, que é bom. A gente chegou no final e obrigado por tudo que você passou pro meu trabalho foi muito legal tudo o que você falou. Da sua experiência, como que você faz, Como que se faz para reservar. Acho que foi bem válido assim. E caso você conheça outras pessoas que gostam também de sair por uma experiência, E. Que possa me passar contato, seria muito legal pra poder conversar e dar continuidade no. De trabalho. Mais uma vez, eu queria agradecer pela pela sua disponibilidade. Muito obrigada.

**Entrevistado:** Obrigada, Gabi. foi muito bom. É parabéns aí pela suas perguntas, né? Para o seu trabalho e desejo boa sorte. Em qualquer coisa que você precisar, é só falar Comigo, tá bom?

**Entrevistador:** Tá certo, obrigada. Tchau, tchau.