

# Trabalho de IHC - Sprint 1

Aluno: Gabriela Levy Lora

<b>1 :: Pesquisa preliminar sobre o domínio.</b>	<b>4</b>
1.1 :: Pesquisa sobre o domínio	4
1.2 :: Pesquisa sobre algumas ferramentas	5
1.3 :: Proto Personas	6
<b>2. :: Pesquisa com usuários</b>	<b>8</b>
2.1 :: Preparação para a entrevista	8
2.1.1 :: Plano de Trabalho	8
2.2 :: Roteiro preliminar de entrevista	9
2.3 :: Comentários sobre o roteiro	12
2.4 Preparação para a condução da entrevista	12
Antes da entrevista:	12
Durante a entrevista:	13
Depois da entrevista:	13
2.5 :: Termo de Consentimento (TCLE)	13
2.6 :: Definição e descrição dos papéis de potenciais usuários e stakeholders	14
2.7 :: Screener para encontrar o perfil desejado	15
2.8 :: Entrevista-piloto	16
2.8.1 :: Transcrição da Entrevista	16
2.8.2 :: Análise da entrevista-piloto	19
2.8.3 :: Revisão do roteiro	19
<b>3 :: Entrevistas com potenciais usuários</b>	<b>22</b>
3.1 :: Transcrições	22
3.2 :: Análise individual da condução da entrevista	22
3.3 :: Análise individual do conteúdo da entrevista	24
<b>4 :: Consolidação das entrevistas</b>	<b>27</b>
4.1 :: Tabulação dos resultados das entrevistas	27
4.2 :: Discussão sobre os resultados das entrevistas	27
4.3 :: Personas	28
4.3.1 :: Principais Objetivos	30
Persona Rafaela	30
Persona Tiago	30
4.4 :: Cenários de problema	31
4.4.1 :: Cenários de erro para a Rafaela	31
Problema 1	31
Problema 2:	31
4.4.2 :: Cenários de erro para o Tiago:	32
Problema 1:	32
Problema 2:	32

# 1 :: Pesquisa preliminar sobre o domínio.

## 1.1 :: Pesquisa sobre o domínio

O mercado de foodservice foi fortemente impactado pela pandemia da COVID-19, que resultou em uma queda significativa no consumo de alimentos fora do lar. No entanto, com a retomada gradual das atividades econômicas, observa-se um aumento no número de consumidores que buscam opções de bares e restaurantes para sair e desfrutar de experiências gastronômicas.

Embora o delivery tenha se fortalecido durante a pandemia e continue sendo uma opção popular entre os consumidores, a pesquisa feita pelo Waze demonstra uma tendência de retorno dos consumidores aos estabelecimentos físicos. No entanto, a digitalização dos pedidos e entregas de alimentos continuam sendo importantes para a comodidade e segurança do consumidor.

Um desafio para os estabelecimentos é a crescente concorrência no ambiente digital, onde as opções são inúmeras. Os consumidores têm cada vez mais acesso a informações e avaliações de outros usuários sobre os estabelecimentos, o que aumenta a necessidade de fornecer uma experiência gastronômica de qualidade e um bom atendimento ao cliente.

Uma tendência comum entre os consumidores que buscam sair para comer fora é a busca por novos lugares e experiências gastronômicas. As pesquisas geralmente ocorrem por meio digital, como a utilização de aplicativos e sites especializados em avaliações e recomendações de restaurantes.

Nesse sentido, os estabelecimentos precisam investir em marketing digital e na criação de uma presença online forte para atrair e fidelizar os clientes. Além disso, é importante oferecer um ambiente agradável, uma comida de qualidade e um bom atendimento para proporcionar uma experiência gastronômica diferenciada e conquistar a preferência dos consumidores.

A busca por novidades e experiências únicas tem sido impulsionada, em grande parte, pelas redes sociais e plataformas digitais especializadas em avaliações e recomendações de estabelecimentos gastronômicos. Os clientes pesquisam na internet para saber mais sobre as opções disponíveis em sua região e verificam as avaliações e comentários de outros usuários antes de tomar uma decisão.

Além disso, a busca por uma alimentação saudável e sustentável também tem sido uma tendência crescente entre os consumidores, que valorizam cada vez mais a qualidade dos ingredientes e a preocupação com o meio ambiente. Por isso, os estabelecimentos que oferecem opções saudáveis e com ingredientes orgânicos e sustentáveis têm se destacado no mercado e conquistado a preferência dos clientes.

Em resumo, o mercado de foodservice está se recuperando pós-pandemia, com uma tendência de retorno dos consumidores aos estabelecimentos físicos. No entanto, a digitalização dos pedidos e entregas de alimentos continua sendo importante para a comodidade do consumidor. A concorrência no ambiente digital é crescente, o que aumenta a necessidade de oferecer uma experiência gastronômica de qualidade e investir em marketing digital. A busca por novos lugares e experiências gastronômicas é uma tendência comum entre os consumidores, que geralmente ocorre por meio digital. Os estabelecimentos que oferecem opções saudáveis e sustentáveis também têm se destacado no mercado.

FONTES CONSULTADAS NA PESQUISA SOBRE DOMÍNIO:

<https://www.gazetadopovo.com.br/bomgourmet/mercado-e-setor/previsoes-para-bares-e-restaurantes/>  
<https://abrase.com.br/noticias/noticias/bares-e-restaurantes-dao-a-volta-por-cima-e-retomam-investimentos-e-contratacoes/>  
<https://www.institutoqualibest.com/blog/experiencia-e-satisfacao/aplicativos-de-delivery-inspiram-visitas-a-restaurantes/>  
<https://saipos.com/noticia/estabilidade-do-foodservice-deve-ocorrer-em-2023>  
<https://www.consumidormoderno.com.br/2022/11/29/comer-fora-waze-dicas-atrair/>  
<https://economia.uol.com.br/noticias/redacao/2022/10/14/comida-mais-cara-no-ifood-do-que-no-restaurante.htm>  
<https://www.bancopan.com.br/blog/publicacoes/delivery-segue-em-alta-mas-ida-a-restaurantes-volta-a-crescer.htm>

## 1.2 :: Pesquisa sobre algumas ferramentas


Listamos abaixo notas sobre algumas das ferramentas que podem ser utilizadas pelos usuários em suas atividades, para conhecermos melhor o domínio pesquisado:

- **Redes Sociais:** Perfis que compartilham as experiências que tiveram em algum passeio ou visita ao local. Porém, muitos perfis hoje podem ser facilmente manipulados ou pagos pelos restaurantes, não sendo realmente uma verdadeira avaliação do influenciador.
- **TripAdvisor:** O TripAdvisor é uma plataforma de viagens que permite aos usuários encontrar e reservar hotéis, restaurantes e atrações turísticas. O aplicativo oferece uma seção específica para restaurantes, onde os usuários podem encontrar avaliações, fotos e informações sobre os estabelecimentos gastronômicos. É o mais conhecido de todos, porém seu foco é em organizar a sua viagem, além de que hoje em dia muitos desses restaurantes podem manipular as avaliações.
- **Yelp:** o Yelp é um aplicativo que permite encontrar empresas locais, incluindo restaurantes, bares e cafeterias. Os usuários podem ler avaliações, ver fotos e avaliar os estabelecimentos gastronômicos. O mesmo acontece com o Yelp, suas avaliações podem ser facilmente manipuladas.
- **OpenTable:** O OpenTable é um aplicativo que permite reservar mesas em restaurantes locais. O aplicativo oferece informações sobre o cardápio, horário de funcionamento e avaliações de outros usuários, porém não tem muitas opções ainda no Brasil, Rio e São Paulo somente tem 3 restaurantes cada.
- **Foursquare:** o Foursquare é um aplicativo que permite encontrar e avaliar empresas locais, incluindo restaurantes. Os usuários podem encontrar recomendações baseadas em suas preferências e histórico de check-in. Interessante, pois ele recomenda conforme os seus próprios interesses, porém cai no mesmo problema do Yelp e TripAdvisor com as questões das avaliações.
- **Primeira Mesa:** O Primeira Mesa é um aplicativo que oferece descontos de 50% em restaurantes selecionados durante a primeira mesa do jantar ou almoço. Ele funciona de maneira simples: o usuário faz uma reserva para a primeira mesa de um restaurante participante, paga uma taxa para reservar a mesa e, em seguida, recebe um desconto de 50%

na conta final do restaurante. Ainda não se encontra em muitas das grandes cidades no Brasil. Porém, é o mais interessante de todos em relação à pesquisa.


- **The Fork:** O aplicativo permite que os usuários pesquisem por restaurantes por localização, tipo de cozinha, preço e classificação por estrelas, facilitando encontrar opções que atendam às suas preferências. Além disso, o The Fork oferece descontos exclusivos para os usuários, tornando as refeições em restaurantes mais acessíveis. Os usuários também podem reservar diretamente pelo aplicativo, escolhendo a data, hora e número de pessoas. Mesmo intuito do Primeira Mesa, porém esse é mais conhecido, tendo mais de 80.000 restaurantes em todo o mundo e um dos líderes globais no mercado de reservas de restaurantes, e faz parte do grupo TripAdvisor desde 2014, porém ao fazer a Busca não encontrei nenhum em território Nacional.

## 1.3 :: Proto Personas



Nome  
**Ana**

Idade  
**30**

 Publicitária

Ana é uma gosta de sair com os amigos para experimentar novos lugares nos fins de semana. Ela é muito ativa nas redes sociais e gosta de compartilhar suas experiências. Ana valoriza um bom atendimento e busca por lugares com ambiente sofisticado.

### Necessidades

- Experimentar novos lugares e experiências diferenciadas.
- Bom atendimento e um ambiente sofisticado.
- Se sentir confortável e segura ao sair.
- Compartilhar e interagir com outras pessoas nas redes sociais.
- Conveniência e facilidade na hora de escolher onde ir

### Características

- Gosta de sair para experimentar novos lugares.
- Valoriza a qualidade e prefere opções saudáveis.
- Gosta de ambientes agradáveis e acolhedores.
- Não se importa em gastar mais por uma experiência diferenciada
- Prefere fazer reservas para evitar espera.


### Personalidades

Introvertida e observadora

Detalhista e analítica


### Frustrações

- Dificuldade em encontrar opções que atendam às suas necessidades alimentares, como opções vegetarianas, veganas ou sem glúten
- Frustração com a falta de informações claras sobre os ingredientes e o modo de preparo dos pratos oferecidos
- Preocupação com a sustentabilidade e a origem dos ingredientes utilizados pelos estabelecimentos visitados
- Frustração com a falta de opções de restaurantes que ofereçam um ambiente tranquilo e acolhedor para desfrutar de uma refeição
- Dificuldade em encontrar opções de restaurantes próximos ao seu local de trabalho ou residência que atendam às suas preferências e necessidades



Nome  
**João**

Idade  
**25**

 Estudante

João gosta de sair com os amigos para bares e pubs com música ao vivo, especialmente no fim de semana. Ele é descontraído e busca lugares com bom ambiente e energia. João prefere bebidas com sabores marcantes e gosta de dividir as contas com os amigos para experimentar diferentes opções. Para ele, a experiência em si é mais importante do que o atendimento.

### Necessidades

- Necessidade de se divertir e de um bom ambiente com energia
- Necessidade de experimentar novas bebidas com sabores marcantes
- Necessidade de dividir as contas com os amigos e experimentar diferentes opções
- Necessidade de conveniência e facilidade na hora de escolher um estabelecimento para sair
- Necessidade de se sentir confortável e seguro ao sair para beber com os amigos.

### Personalidades

Aventureiro e curioso

Extrovertido e sociável

Persuasivo e influente

### Características

- Gosta de sair para comer e beber com os amigos
- Busca lugares com uma boa seleção de cervejas artesanais e drinks
- Não se preocupa muito com a qualidade desde que seja bom
- Valoriza um ambiente animado e descontraído
- Prefere lugares com preços acessíveis

### Frustrações

- Frustração com a falta de opções novas e criativas de restaurantes na região
- Preocupação com a qualidade e higiene dos estabelecimentos visitados
- Frustração com o atendimento ruim ou demorado
- Preocupação com o preço e o valor dos pratos oferecidos
- Dificuldade em encontrar opções que atendam às suas preferências alimentares

## 2. :: Pesquisa com usuários

### 2.1 :: Preparação para a entrevista

#### 2.1.1 :: Plano de Trabalho

- **Perfil do cliente**
  - Pessoas que gostam de comer fora e buscam por novas experiências gastronômicas.
- **Problemas e dúvidas**
  - Entender como esta sendo o comportamento dos consumidores para a volta aos restaurantes.
  - O que os consumidores estão buscando em um restaurante para sair de casa e comer?
  - Como eles estão buscando por essas experiencias gastronômicas?
  - Com as tantas opções de sistemas para encontrar experiencias quais eles mais utilizam e o porquê.
  - Existe hoje alguma dificuldade em encontrar por experiências boas e com um bom custo benefício, visto que muitos dos bares e restaurantes ainda investe somente em delivery?
  - O que faz eles pesquisarem nesses sistemas?
  - Os usuários confiam nas avaliações? O que faz eles confiarem? e o que eles fazem não confiarem?

- **Hipóteses**

- As pessoas gostam de sair de casa para curtir um momento em um bom lugar e com a era digital com os sites de avaliações e redes sociais as pessoas buscam cada vez mais uma experiência gastronômica agradável em bons restaurantes, hoje existem muitos sistemas para encontrar avaliações de lugares para a escolha de onde ir, porém, podem não ser avaliações confiáveis e, além disso, alguns dos sistemas não tem tantas opções interessantes.

- **Objetivos**

- O que motiva as pessoas a buscarem por experiências gastronômicas.
- O que faz elas escolherem uma opção para ir
- Como elas encontrar as opções e escolhem dentro das que encontrou
- Se as experiências que elas estão tendo esta superando as expectativas
- Elas utilizam algum sistema para encontrar opções, quais e porque ?
- O sistema que elas utilizam esta funcionando bem ?
- O que faria eles utilizarem um sistema que ajude a eles a encontrarem por experiências?
- No geral é entender o comportamento das pessoas em relação a experiência gastronômicas e encontrar pelo menos 2 perfis.

## 2.2 :: Roteiro preliminar de entrevista




### **Começando a entrevista**

#### *Explicação da dinâmica e regras do teste*




- Agradecer a presença do entrevistado.
- Se apresentar
  - *Sou Gabriela, trabalho como designer e atualmente estou fazendo minha pós na área de User Experiencie.*
- Explicar o motivo da conversa.
  - *Te chamei hoje aqui para entender um pouco mais sobre os experiências gastronômicas. Estou em uma fase de explorar o mercado e saber mais na visão das pessoas que buscam por essas experiências e hoje vamos fazer isso por meio de uma entrevista. Já participou de alguma entrevista assim?*
- Se sim ou não: **A entrevista é bastante simples e eu só quero ouvir a sua opinião e entender um pouco como você faz no dia a dia. E gostaria de reforçar que não é uma avaliação.**
- *Como foi acordado por nós no termo assinado, essa entrevista será gravada e seu uso será somente internamente pelos professores da PUC Rio para avaliação do trabalho e por mim, não sendo divulgada para terceiros.*
- Perguntar se tem alguma dúvida até o momento.
- Explicar em detalhes como será a dinâmica do teste:
  - *Será uma entrevista bastante simples. Tenho um roteiro aqui comigo e vou me guiar a partir dele, mas ele não é rígido e a gente pode ir conversando e desviar dele em algum momento.*

- Reforçar que não tem resposta certa nem errada, só queremos entender a sua visão enquanto consumidor.
- Perguntar se podemos começar.
- Não esquecer de conferir se transcrição está setada no português.



## **PARTE 1 | Conhecer a rotina do entrevistado**

-  **OBJETIVO** Aquecer e conhecer o entrevistado.
  - Primeiro eu gostaria que você me contasse um pouco sobre você. De onde você é e qual a sua ocupação?
-  **OBJETIVO** Entender a rotina do entrevistado para saber se é um cara ocupado, se tem uma rotina pesada, qual o tempo ele tem para sair com a família, amigos etc...
  - E como é o seu dia a dia? Me conta um pouco da sua rotina durante a semana.
  - E como é no final de semana e/ou no seu tempo livre? O que você gosta de fazer?
  - E quando você tem esse tempo livre para sair, costuma ir almoçar ou jantar em algum lugar?
-  **OBJETIVO** Explorar as preferencias do entrevistado no momento em que ele sai para comer/beber
  - O que faz vocês optarem por esse tipo de lazer?
  - E você prefere o quê? Um jantar, um barzinho? Me conta um pouco de como é as suas saídas para estabelecimentos gastronômicos.



## **PARTE 2 | Saber sobre as experiências passadas**

-  **OBJETIVO** Saber se ele procura sair em lugares diferentes
  - Você procura por experiências novas, tipo experimentar outros estabelecimentos que você ainda não foi quando você sai assim?
-  **OBJETIVO** Saber como foi as ultimas experiencias
- **CASO SIM**
  - E como foi as últimas vezes que você saiu para ter essa experiência? Você gostou?
  - E já teve alguma vez que você não curtiu? E me conta como foi?
-  **OBJETIVO** Saber o porque dele não buscar por essas experiencias Se por algum motivo ele passar pelo scanner
- **CASO NÃO**
  - Hmm então você costuma ir sempre nos mesmos lugares?
  - E o que faz você ser fiel a esse ambiente?
  - Você já considerou experimentar outros? Por quê?
- **CASO ESSE SEJA A RESPOSTA DO USUÁRIO IR PARA PARTE 4**





## **PARTE 3 | Como e o que eles buscam nos passeios aos estabelecimentos**

-  **OBJETIVO** O que eles buscam na hora que optam em sair para esses lugares.
  - Me conta quais são os principais fatores que você considera ao escolher um lugar?
  - E o que mais influencia sua decisão?
-  **OBJETIVO** Entender como eles estão buscando.
  - Como você normalmente busca por novas experiências gastronômicas e novos estabelecimentos?




- **Caso falem sobre redes sociais:**
  - Haaa legal, você costuma então seguir por esses influenciadores, e tem alguma informação eles falam que chama a sua atenção para ir ao lugar?
- **CASO SIM**
  - Quais são?
  - E você já chegou a ir em algum lugar que eles recomendaram? Como foi?
  - Você achou que valeu a pena?
- **CASO NÃO SEGUIR PARA PRÓXIMA.**
  - Já chegou a utilizar algum app para fazer essa pesquisa? E quais foram?
  - E você curtiu usar? O que você achou de legal nele/neles?
  - E teve algo que você não curtiu neles? Quais foram?
-  **OBJETIVO** Saber o que faz eles pesquisarem nesses sistemas.
  - Mas no geral, o que faz você usar os apps e/ou seguir esses perfis para pesquisar por lugares aonde ir?
-  **OBJETIVO** Entender se os usuários confiam nas avaliações que encontra dos restaurantes e o que faz eles confiarem.
  - E como você se prepara para ir ao estabelecimento? Costuma pesquisar pelas avaliações do lugar?
  - Das avaliações desses app e/ou perfis, você confia neles? Por quê?
  - E já teve alguma vez que você confiou e na hora que você chegou lá você não curtiu? E como foi?

#### **PARTE 4 | Com o cenário atual, as experiências estão valendo a pena**

-  **OBJETIVO** Saber se ultimamente esta preferindo pedir pelo delivery ou ir no lugar
  - Considerando ter novas experiências gastronômicas: ultimamente você prefere ir ao ambiente ou tentar encontrar o estabelecimento pelo delivery?
-  **OBJETIVO** Como é a experiência dele pelo delivery e o que faz ele querer ir ao local.
- **CASO SEJA DELIVERY**
  - Você acha que a experiência é a mesma? E o que te faz pensar assim?
  - Essas experiências de pedir por delivery estão sendo boas? Por quê?
  - E o que faria você sair de casa para ir conhecer o estabelecimento?
-  **OBJETIVO** Entender se ele tem hoje alguma dificuldade em encontrar por experiências boas e com um bom custo benefício visto que muitos dos estabelecimentos ainda investe somente em delivery
- **CASO SEJA IR AO LOCAL**
  - O que faz você preferir ir ao local do que pedir o delivery?
  - Qual é a sua sensação em relação a Custo x Benefício quanto a isso?
  - Mas para você vale a pena sair para conhecer esses estabelecimentos agora que o delivery está em alta? Por quê?
-  **OBJETIVO** Saber se eles costumam reservar para ir ao lugar.
  - Já chegou a fazer uma reserva de um lugar que foi? Por quê?
  - **CASO NÃO**
    - Mas já teve em vista saber sobre informações de reserva? Por quê?

## FINAL

-  **OBJETIVO** Entender o que os entrevistados valorizam e identificar novas oportunidades
  - Alternativa - **Agora tenho uma pergunta final para você. Se você pudesse, num estalar de dedos, tornar a ida ao um estabelecimento perfeito para você. Como ele seria?**
  - (Aqui quero que você pense no que quiser, pode ser algo grande ou pequeno, qualquer coisa em que esteja relacionada a sua realidade e você acha que faria sentido para você).
  - **Você quer aproveitar agora para falar algo relevante que não perguntei?**
- **Agradecimentos**
  - A gente chegou ao fim. Obrigada por tudo que passou para o meu trabalho, foi muito legal o que você falou. E caso você conheça outras pessoas que gostam de sair para uma experiência gastronômica e puder passar contato, seria muito legal de conversar.

## 2.3 :: Comentários sobre o roteiro

- Começar a entrevista com perguntas abertas e simples, para que o entrevistado se sinta à vontade para falar sobre si mesmo.
- Procurar entender a rotina do entrevistado, incluindo seus hábitos no tempo livre e preferências de lazer.
- Explorar as experiências passadas do entrevistado em bares e restaurantes, incluindo sua disposição em experimentar novos lugares e as razões por trás de suas escolhas.
- Descobrir como o entrevistado busca novos restaurantes e o que o influencia em sua decisão.
- Investigar a confiança do entrevistado em avaliações e recomendações de aplicativos e influenciadores digitais.
- Encerrar a entrevista com uma pergunta criativa para estimular o pensamento do entrevistado e dar a oportunidade de incluir informações relevantes que não foram abordadas nas perguntas anteriores.
- Esses cuidados demonstram um esforço em obter informações relevantes e variadas sobre as preferências e experiências gastronômicas do entrevistado, sem deixar de lado questões importantes sobre a confiança em avaliações e recomendações e como a pandemia afetou os hábitos de consumo.

## 2.4 Preparação para a condução da entrevista

Para assegurar que as entrevistas ocorram como desejado, adotaremos as seguintes precauções:

### Antes da entrevista:

- Elaborar um TCLE em duas cópias, a fim de evitar problemas quanto ao uso dos dados obtidos na entrevista.
- Fazer um scanner para encontrar o perfil correto para a entrevista com respostas que desqualificam como menores de idade, não frequentam bares e restaurantes ou não gostam de buscar por experiências gastronômicas.

- Escrever um roteiro com perguntas claras e detalhadas, que possibilitem respostas minuciosas e traga informações relevantes para a criação do sistema.
- Testar o equipamento que será utilizado, como câmera, microfone e espaço para gravação, para evitar transtornos para o entrevistado e perda de informações relevantes.
- Realizar uma entrevista-piloto para verificar se as perguntas estão adequadas para coletar os dados necessários, e conferir a duração e a fluidez da entrevista.

#### Durante a entrevista:

- Checar constantemente o aparelho de gravação para garantir que nenhuma parte da entrevista seja perdida.
- Manter uma postura respeitosa e interessada no que o entrevistado tem a dizer.
- Fazer anotações do tempo de alguns pontos importante da entrevista para consultar depois de forma eficaz na hora de fazer a anotação.
- Observar as reações do entrevistado, como sua postura em cada pergunta, pois isso pode revelar sua relação com cada tema abordado.
- Prestar atenção nas respostas do entrevistado, pois podem surgir novos pontos de interesse sobre o tema em questão e gerar questionamentos além do roteiro original.

#### Depois da entrevista:

- Transcrever a entrevista, acrescentando informações extras e observações, se necessário.
- Verificar se as perguntas e respostas trouxeram os dados esperados e ajustar o roteiro, se necessário.
- Analisar a entrevista, destacando os pontos positivos e negativos, para aprimorar a entrevista seguinte.

## 2.5 :: Termo de Consentimento (TCLE)

**Título do Estudo:** UX Research - Experiencias em estabelecimentos gastronômicos.

**Pesquisadora responsável:** Gabriela Levy Lora de identidade CPF: 131.031.197-80

Este documento tem como objetivo esclarecer os objetivos da pesquisa, bem como obter sua permissão para gravação de audio e video e a utilização dos resultados da pesquisa em meios científicos, preservando sua privacidade e anonimato.

A entrevista será realizada como parte de uma pesquisa de experiência do usuário para o projeto de pós-graduação de UX - Experiência do Usuário e Interação Humano Computador da Instituição PUC-RIO.

O objetivo da pesquisa é entender o perfil, as necessidades e os desejos dos usuários que frequentam bares e restaurantes em busca de experiências gastronômicas. A pesquisa será realizado por meio de entrevista com perguntas abertas com o pesquisador seguindo um roteiro já estabelecido. O tempo da dinâmica não ultrapassará os 45 minutos.

Se você tiver dúvidas sobre qualquer palavra ou frase neste documento, não hesite em perguntar à pesquisadora.

Para a entrevista, as seguintes condições serão esclarecidas:

- Sua participação na entrevista é totalmente voluntária e não é obrigatória. Caso decida não participar ou interromper a entrevista, o entrevistado pode fazê-lo a qualquer momento, sem a necessidade de prestar esclarecimentos à pesquisadora. Não haverá nenhum prejuízo a você.
- Os dados coletados por meio de gravação de áudio e vídeo serão usados apenas para os fins descritos neste documento.
- Ao concordar com este termo, você concorda com a gravação de áudio da entrevista que será utilizada apenas para a análise dos dados e será excluída depois de 60 dias corridos da análise.
- A privacidade e o anonimato do entrevistado serão preservados em quaisquer materiais divulgados com os resultados da pesquisa. Isso significa que nenhum dado que possa identificar o entrevistado, como nome, iniciais, informações de contato, gravações de áudio, imagens, etc., serão utilizados na divulgação dos resultados da pesquisa.
- Caso ocorra algum problema ou dano, você receberá todo o atendimento necessário, sem nenhum custo pessoal e pelo tempo que for necessário, de acordo com as resoluções do Conselho Nacional de Saúde.
- Não está previsto nenhum tipo de pagamento pela sua participação nesta entrevista. É garantido a você o livre acesso a todas as informações e esclarecimentos adicionais sobre a entrevista e seus resultados, tudo que queira saber antes, durante e depois da entrevista.
- A pesquisadora estará disponível para esclarecer quaisquer dúvidas antes, durante e após a entrevista.

Se você tiver dúvidas, entre em contato com a pesquisadora responsável pelo e-mail ([sougabrielalevy@gmail.com](mailto:sougabrielalevy@gmail.com)).

Este formulário é assinado em duas vias, uma que ficará com você e outra via ficará com a entrevistadora para que seja preservador aqui o acordo feito pelas duas vias.

-----  
Assinatura do participante

-----  
Assinatura do pesquisador responsável

## 2.6 :: Definição e descrição dos papéis de potenciais usuários e stakeholders

1. **Explorador de novas experiências gastronômicas:** pessoas que valorizam a experiência de sair para comer e estão sempre em busca de novidades e pratos diferentes. Eles são curiosos e gostam de experimentar novas culturas e sabores. Em geral, eles utilizam as redes sociais e aplicativos para buscar informações e recomendações sobre novos restaurantes e bares.
2. **Apreciador de sofisticação gastronômica:** pessoas que valorizam a sofisticação e a autenticidade da gastronomia. Eles são exigentes em relação à qualidade e ao serviço, e

buscam por experiências que ofereçam uma combinação perfeita entre sabor e elegância. Em geral, eles costumam frequentar restaurantes sofisticados e valorizam a seleção de vinhos e cervejas artesanais.

## 2.7 :: Screener para encontrar o perfil desejado

Foi enviado para quem se interessou na pesquisa um formulário de qualificação, para saber se adequa ao perfil desejado, assim encontrar de forma clara entrevistas que serão validas.

1. Qual a sua idade?
  - i. Menor de 18 anos FICA DE FORA
  - ii. 18 a 24 anos
  - iii. 25 a 34 anos
  - iv. 35 a 44 anos
  - v. 45 a 54 anos
  - vi. 55 a 64 anos
  - vii. Mais de 65 anos
2. Você gosta de sair para experiências gastronômicas em restaurantes, bares e outros estabelecimentos similares?
  - i. Sim
  - ii. Não FICA DE FORA
3. Com que frequência você costuma sair para comer em restaurantes?
  - i. Diariamente
  - ii. Uma ou mais vezes por semana.
  - iii. Uma ou mais vezes por mês.
  - iv. Raramente
  - v. Nunca FICA DE FORA
4. Você estaria disposto(a) a participar de uma entrevista sobre experiências gastronômicas, ela durará entre 30 à 45 minutos?
  - o Sim
  - o Não FICA DE FORA
5. Nome
6. E-mail
7. Telefone

### **CASO SEJA DESQUALIFICADO**

- Agradecemos sua participação no nosso questionário. Suas respostas foram muito importantes para nós e esperamos contar com sua colaboração em futuras pesquisas. Obrigado pelo seu tempo e desejamos tudo de melhor para você!

### **CASO ELE SEJA QUALIFICADO**

- Agradecemos sua participação no questionário sobre experiências gastronômicas e suas respostas indicam que você pode ser selecionado para a segunda fase da pesquisa. Caso

selecionado, entraremos em contato utilizando as informações que você nos forneceu e garantimos que suas informações serão mantidas em sigilo. Obrigado pela sua colaboração e aguardamos ansiosamente a próxima etapa da pesquisa!

## 2.8 :: Entrevista-piloto

### 2.8.1 :: Transcrição da Entrevista

**Entrevistador:** Olá, prazer em conhecê-lo. Eu sou Gabriela, trabalho como designer e atualmente estou fazendo minha pós-graduação na área de UX. Chamei você aqui hoje para entender um pouco mais sobre experiências gastronômicas. Estou em uma fase de exploração do mercado para saber mais na visão das pessoas que buscam. Hoje, vamos fazer isso por meio de uma entrevista. Você já participou de algumas entrevistas assim?

**Entrevistado:** Sim, já participei.

**Entrevistador:** Legal. Como combinado, enviamos um termo e você o assinou. Então, esta entrevista está sendo gravada, mas fique tranquilo. É confidencial e somente estará disponível para o pessoal interno da PUC, os professores e a banca acadêmica para avaliação. Alguma dúvida?

**Entrevistado:** Não, não tenho.

**Entrevistador:** A entrevista é bastante simples. Tenho um roteiro aqui, mas não é rígido. Se tiver alguma pergunta, pode me interromper. Não há perguntas certas ou erradas. Podemos começar?

**Entrevistado:** Claro, sem problemas.

**Entrevistador:** Ok, perfeito. Primeiramente, gostaria de conhecê-lo um pouco melhor. Conte um pouco sobre você. O que você faz e de onde é?

**Entrevistado:** Tenho 31 anos. Trabalho como desenvolvedor de software.

**Entrevistador:** Como é o seu dia a dia? Me conte um pouco sobre a sua rotina.

**Entrevistado:** Normalmente, trabalho o dia todo, faço uma pausa para o almoço e continuo o trabalho. Eu costumo sair para comer também, que é um dos meus hobbies. Costumo sair para comer à noite e no almoço faço minha própria comida.

**Entrevistador:** Legal. Você costuma sair para comer nos finais de semana ou no seu tempo livre?

**Entrevistado:** Durante a semana mesmo, mas normalmente, saio durante o final de semana, especialmente às sextas, sábados e domingos.

**Entrevistador:** Que legal. O que faz você optar por esse tipo de lazer?

**Entrevistado:** Tanto a conveniência de não ter que cozinhar quanto pela experiência. É uma mudança de rotina, de ambiente pela gastronomia. Gosto bastante de experimentar coisas novas e acho que a comida é uma das maneiras mais fáceis de fazer isso. É um hobby que posso praticar com bastante frequência.

**Entrevistador:** Legal. E o que você prefere normalmente quando sai assim? Você prefere um barzinho ou sair para jantar em um restaurante? Pode contar um pouco sobre como são essas suas saídas?

**Entrevistado:** Normalmente é um misto dos dois. Um bar que oferece também opções de comida mais elaboradas. Mas normalmente é nesse estilo, um híbrido. Mas vou bastante a restaurantes também.

**Entrevistador:** E normalmente quando você sai para jantar assim, você procura por experiências novas, esperando experimentar novos estabelecimentos ou novos pratos?

**Entrevistado:** Sim, bastante. Sou orientado por isso mesmo. Quanto mais for diferente e novo para mim, mais eu tendo a ir nesse caminho. Então tanto quanto do prato ser diferente, a culinária ser diferente, quanto do restaurante ser um estabelecimento recém inaugurado também.

**Entrevistador:** E como foi a última vez que você saiu para experimentar algo novo? Você gostou?

**Entrevistado:** Sim, gostei bastante. Conheci um estabelecimento novo, a culinária já era uma que eu tenho familiaridade, mas o estabelecimento era novo e foi uma experiência boa. Até apesar de ainda ter minhas preferências, valeu a experiência de conhecer o ambiente novo.

**Entrevistador:** E teve alguma vez que você não curtiu?

**Entrevistado:** Com certeza. Nem sempre é garantida uma boa experiência. Até porque normalmente quando se vai a um lugar recém inaugurado, que é uma das coisas que eu tendo a preferir, pode acontecer do serviço ainda estar sendo melhorado, então o pessoal ainda não está em perfeita sincronia. Então às vezes acaba tendo algum imprevisto, como um prato demorar mais para chegar ou o atendimento não ser perfeito. Então é bastante comum até não ter uma boa experiência às vezes quando saio para um restaurante.

**Entrevistador:** Acontece com frequência?

**Entrevistado:** Dá para dizer que sim, mas não é tão grave assim. Normalmente, são imprevistos que acontecem ou algo que não chega a ponto de eu não querer voltar, por exemplo.

**Entrevistador:** E me conta então, quais são os principais fatores que levam você a escolher um lugar para sair?

**Entrevistado:** Normalmente, se a culinária é diferente, que eu ainda não experimentei, ou se tem a proposta de reinventar alguma culinária. Ou então, o estabelecimento é novo. Quanto mais tiver um ambiente mais diferenciado ou algo do tipo que eu ainda não experimentei, são os principais critérios que me levam a escolher o lugar.

**Entrevistador:** Então isso é o que mais influencia na sua decisão ou tem mais algum outro ponto?

**Entrevistado:** É principalmente a culinária e se o lugar é um estabelecimento que eu ainda não tenha visitado.

**Entrevistador:** E como você normalmente busca por essas novas experiências?

**Entrevistado:** Costumo utilizar um aplicativo que oferece descontos em horários diferentes de atendimento dos estabelecimentos. É uma das maneiras que acho esses novos estabelecimentos na minha cidade, porque eles tendem a ingressar nesse aplicativo e oferecer esse desconto pelo aplicativo, justamente para atrair clientes. Também pelo Instagram, acho que é um dos lugares que procuro referências de lugares para visitar.

**Entrevistador:** E pode me dizer qual é esse aplicativo?

**Entrevistado:** O aplicativo é o Primeira Mesa. Ele tem algumas cidades do Brasil, algumas capitais também, mas, pelo que dá para notar pelas cidades que eles não oferecem, é mais pelo interior do Brasil mesmo.

**Entrevistador:** E você curte usar ele? O que acha de legal nele?

**Entrevistado:** Principalmente a proposta do desconto. Eu não me incomodo com o horário que eles oferecem esse desconto de 50% no cardápio. Mas, em contrapartida, a reserva é feita no início ou no fim do serviço do estabelecimento, nos horários de menor movimento. Mas como não me importo tanto com esse contraponto, tendo a utilizar bastante o aplicativo.

**Entrevistador:** Tem algo que você não curte assim? Você acha que não foi legal?

**Entrevistado:** É que o aplicativo tem um número limitado de reservas. Então, é bastante disputado. As reservas são oferecidas no aplicativo à meia-noite do dia em que acabou de iniciar. Ou seja, para a próxima semana. E essa reserva é limitada de acordo com o restaurante. E é bem disputado, então, às vezes, é difícil fazer a reserva. Esse é o principal ponto negativo que vejo no aplicativo.

**Entrevistador:** E você comentou também sobre o Instagram. Você curte monitorar assim aqueles influenciadores de comida?

**Entrevistado:** Não. Porque acaba sendo muito massante. Está sempre recebendo muita propaganda. Prefiro mais ir pelas sugestões indiretas das pessoas que eu sigo no Instagram.

**Entrevistador:** Entendi. Já chegou a ir a algum lugar que viu pelo Instagram?

**Entrevistado:** Já. Foi legal porque normalmente pessoas que eu sigo são os amigos mais próximos. Então, eu já tenho uma ideia do que a pessoa gosta também. A partir disso, eu decido também se vale a pena ou não. Então, já tive boas experiências de ir pelas sugestões dos amigos.

**Entrevistador:** Legal. Tanto para sugestão pelo Primeira Mesa quanto pelo Instagram. Você costuma pesquisar antes, né? Pela avaliação do estabelecimento. Como que você se prepara para ir? Faz uma pesquisa de avaliação?

**Entrevistado:** Tanto no aplicativo Primeira Mesa quanto no Google, vejo as avaliações para pegar mais informações a respeito da localização. Já vejo pelas avaliações ali e decido. Se algum ponto for muito grave, penso bem se vou ou não. Mas normalmente não é o caso.

**Entrevistador:** Mas você confia nessas avaliações? Acha seguro?

**Entrevistado:** Sim, acho que pelo contexto da cidade ser menor, é mais improvável que tenha avaliações falsas ou algo do tipo. Então, tendo a confiar bastante nas avaliações. Até porque não fui a nenhum lugar que tinha muitas avaliações boas e acabei tendo uma experiência muito contrária do que essas avaliações diziam.

**Entrevistador:** Entendi. E considerando agora o cenário atual de pandemia, prefere ir ao ambiente ou pedir delivery?

**Entrevistado:** Vejo o que é mais vantajoso, tanto pela questão da localização, se consigo chegar no local com facilidade, quanto pelos preços. Normalmente, os preços nos estabelecimentos são menores. Então faço esse cálculo de custo-benefício para localização e também para promoções que algum tipo de promoção do estabelecimento.

**Entrevistador:** Legal. Essa sensação de custo-benefício para você como é? Você acha que vale a pena?

**Entrevistado:** Prefiro sair de casa e ir a um estabelecimento quando o ambiente é bom. Alguns restaurantes são mais voltados para delivery e outros são mais voltados para ter as pessoas no salão. Então, depende também dessa categoria do estabelecimento. Se o estabelecimento tem um salão ali, tem algum ambiente pensado para receber as pessoas, faço análise de localização, e se vale a pena ir até lá ou se vale a pena pedir delivery caso tenha alguma promoção.

**Entrevistador:** Normalmente, você faz muitas reservas. Como é para você reservar? Já está na rotina pelo app? Você se sente confortável nas reservas que você faz?

**Entrevistado:** Sim, nunca tive nenhum problema para fazer uma reserva.

**Entrevistador:** Agora, estamos chegando na reta final. Eu tenho uma pergunta que costumo fazer sempre: se você pudesse estalar os dedos e tornar a ida ao restaurante que você normalmente vai perfeita, como seria?

**Entrevistado:** Gostaria muito de ter sempre todas as informações disponíveis, de localização, horário de funcionamento, promoção e cardápio, tudo centralizado. Normalmente, tem que fazer várias buscas por esse tipo. Chegar e ter alguma dessas informações extrair um pouco da experiência.



Parece um pouco de amadorismo ou por falta de interesse da parte do estabelecimento. Então, é mais essa questão de centralização, disponibilidade de informação mesmo. Acho que quanto mais informação sobre o estabelecimento estiver, mais agradável vai ser minha experiência.

**Entrevistado:** acho que não acho que não. acho que dentro do contexto todas as perguntas não tem nada para sugerir.

**Entrevistador:** a que bom. está chegando ao fim e obrigado por tudo o que passou aí pro meu trabalho né foi muito legal que você falou e caso você conheça outras pessoas que gostam de sair mas pra experiencia gastronomica e puder passar contato seria muito legal da gente conversar mais uma vez agradeço pelo tempo e pela disponibilidade

## 2.8.2 ::Análise da entrevista-piloto

Em geral, parece que a entrevista foi bem planejada e executada dentro do tempo planejado, o que é uma boa indicação. No entanto, há algumas áreas em que o entrevistador pode melhorar, como prestar mais atenção às respostas do entrevistado e evitar fazer perguntas repetitivas. Além disso, reformular algumas perguntas pode ajudar a obter informações mais detalhadas e relevantes.

Um ponto importante é que o entrevistador deve estar ciente de suas próprias expectativas e preconceitos ao formular perguntas e ouvir as respostas do entrevistado. É importante manter uma mente aberta e permitir que o entrevistado se expresse livremente, sem ser influenciado pelas próprias crenças e opiniões.

No geral, a entrevista parece ter sido bem conduzida, mas sempre há oportunidades de melhorar e aprimorar as habilidades de entrevista.

## 2.8.3 :: Revisão do roteiro

- ★ PerguntaAlterada
- + PerguntaAdicionada
- Pergunta Eliminada

### **Começando a entrevista**

*Explicação da dinâmica e regras do teste*


- Agradecer a presença do entrevistado.
- Se apresentar
  - *Sou Gabriela, trabalho como designer e atualmente estou fazendo minha pós na área de User Experiencie.*
- Explicar o motivo da conversa.
  - *Te chamei hoje aqui para entender um pouco mais sobre os experiencias gastronômicas. Estou em uma fase de explorar o mercado e saber mais na visão das pessoas que buscam por essas experiencias e hoje vamos fazer isso por meio de uma entrevista. Já participou de alguma entrevista assim?*

- Se sim ou não: **A entrevista é bastante simples e eu só quero ouvir a sua opinião e entender um pouco como você faz no dia a dia. E gostaria de reforçar que não é uma avaliação.**
- Como foi acordado por nós no termo assinado, essa entrevista será gravada e seu uso será somente internamente pelos professores da PUC Rio para avaliação do trabalho e por mim, não sendo divulgada para terceiros.
- Perguntar se tem alguma dúvida até o momento.
- Explicar em detalhes como será a dinâmica do teste:
  - Será uma entrevista bastante simples. Tenho um roteiro aqui comigo e vou me guiar a partir dele, mas ele não é rígido e a gente pode ir conversando e desviar dele em algum momento.
- Reforçar que não tem resposta certa nem errada, só queremos entender a sua visão enquanto consumidor.
- Perguntar se podemos começar.
- Não esquecer de conferir se transcrição está setada no português.


## PARTE 1 | Conhecer a rotina do entrevistado

 **OBJETIVO** Aquecer e conhecer o entrevistado.

- Primeiro eu gostaria que você me contasse um pouco sobre você. De onde você é e qual a sua ocupação?

 **OBJETIVO** Entender a rotina do entrevistado para saber se é um cara ocupado, se tem uma rotina pesada, qual o tempo ele tem para sair com a família, amigos etc...

- E como é o seu dia a dia? Me conta um pouco da sua rotina durante a semana.
- E como é no final de semana e/ou no seu tempo livre? O que você gosta de fazer?
- E quando você tem esse tempo livre para sair, costuma ir almoçar ou jantar em algum lugar?


 **OBJETIVO** Explorar as preferencias do entrevistado no momento em que ele sai para comer/beber

- Quando você decide sair assim, quais são suas principais expectativas e motivações?\*
- O que faz vocês optarem por esse tipo de lazer?
- E você prefere o quê? Um jantar, um barzinho? Me conta um pouco de como é as suas saídas para estabelecimentos gastronômicos.

## PARTE 2 | Saber sobre as experiências passadas


 **OBJETIVO** Saber se ele procura sair em lugares diferentes

- + Quando você decide sair assim, quais são suas principais expectativas e motivações?
- Você procura por experiências novas, tipo experimentar outros estabelecimentos que você ainda não foi quando você sai assim?

 **OBJETIVO** Saber como foi as ultimas experiencias

### CASO SIM

- E como foi as últimas vezes que você saiu para ter essa experiência? Você gostou?
- E já teve alguma vez que você não curtiu? E me conta como foi?

 **OBJETIVO** Saber o porque dele não buscar por essas experiencias Se por algum motivo ele passar pelo scanner

### CASO NÃO

- Hmm então você costuma ir sempre nos mesmos lugares?
- E o que faz você ser fiel a esse ambiente?

- Você já considerou experimentar outros? Por quê?

#### **CASO ESSE SEJA A RESPOSTA DO USUÁRIO IR PARA PARTE 4**

#### **PARTE 3 | Como e o que eles buscam nos passeios aos estabelecimentos**

 **OBJETIVO** O que eles buscam na hora que optam em sair para esses lugares.

- Me conta quais são os principais fatores que você considera ao escolher um lugar?
- E o que mais influencia sua decisão?

 **OBJETIVO** Entender como eles estão buscando.

- Como você normalmente busca por novas experiências gastronômicas e novos estabelecimentos?

#### **Caso falem sobre redes sociais:**

- Haaa legal, você costuma então seguir por esses influenciadores, e tem alguma informação eles falam que chama a sua atenção para ir ao lugar?

#### **CASO SIM**


- Quais são?
- E você já chegou a ir em algum lugar que eles recomendaram? Como foi?
- Você achou que valeu a pena?

#### **CASO NÃO SEGUIR PARA PRÓXIMA.**

- Já chegou a utilizar algum app para fazer essa pesquisa? E quais foram?
- E você curtiu usar? O que você achou de legal nele/neles?
- E teve algo que você não curtiu neles? Quais foram?


 **OBJETIVO** Saber o que faz eles pesquisarem nesses sistemas.

- Mas no geral, o que faz você usar os apps e/ou seguir esses perfis para pesquisar por lugares aonde ir?

 **OBJETIVO** Entender se os usuários confiam nas avaliações que encontra dos restaurantes e o que faz eles confiarem.

- E como você se prepara para ir ao estabelecimento? Costuma pesquisar pelas avaliações do lugar?
- Das avaliações desses app e/ou perfis, você confia neles? Por quê?
- E já teve alguma vez que você confiou e na hora que você chegou lá você não curtiu? E como foi?

#### **PARTE 4 | Com o cenário atual, as experiências estão valendo a pena**


 **OBJETIVO** Saber se ultimamente esta preferindo pedir pelo delivery ou ir no lugar

- Considerando ter novas experiências gastronômicas: ultimamente você prefere ir ao ambiente ou tentar encontrar o estabelecimento pelo delivery?

 **OBJETIVO** Como é a experiência dele pelo delivery e o que faz ele querer ir ao local.

#### **CASO SEJA DELIVERY**

- Você acha que a experiência é a mesma? E o que te faz pensar assim?
- Essas experiências de pedir por delivery está sendo boas? Por quê?
- E o que faria você sair de casa para ir conhecer o estabelecimento?

 **OBJETIVO** Entender se ele tem hoje alguma dificuldade em encontrar por experiências boas e com um bom custo benefício visto que muitos dos estabelecimentos ainda investe somente em delivery

#### **CASO SEJA IR AO LOCAL**

- O que faz você preferir ir ao local do que pedir o delivery?
- Qual é a sua sensação em relação a Custo x Benefício quanto a isso?
- Mas para você vale a pena sair para conhecer esses estabelecimentos agora que o delivery está em alta? Por quê?
- 🎯 **OBJETIVO** Saber se eles costumam reservar para ir ao lugar.
- Já chegou a fazer uma reserva de um lugar que foi? Por quê?
- **CASO NÃO**
  - Mas já teve em vista saber sobre informações de reserva? Por quê?

## FINAL

- 🎯 **OBJETIVO** Entender o que os entrevistados valorizam e identificar novas oportunidades
- Alternativa - **Agora tenho uma pergunta final para você. Se você pudesse, num estalar de dedos, tornar a ida ao um estabelecimento perfeito para você. Como ele seria?**
- (Aqui quero que você pense no que quiser, pode ser algo grande ou pequeno, qualquer coisa em que esteja relacionada a sua realidade e você acha que faria sentido para você).
- **Você quer aproveitar agora para falar algo relevante que não perguntei?**

## Agradecimentos

- A gente chegou ao fim. Obrigada por tudo que passou para o meu trabalho, foi muito legal o que você falou. E caso você conheça outras pessoas que gostam de sair para uma experiência gastronômica e puder passar contato, seria muito legal de conversar.

## 3 :: Entrevistas com potenciais usuários

### 3.1 :: Transcrições

Observação: As transcrições das entrevistas estão em arquivos separados em formato PDF. Os arquivos correspondentes são os seguintes:

- Entrevista\_Piloto\_Transcricao.pdf
- Entrevista\_E01\_Transcricao.pdf
- Entrevista\_E02\_Transcricao.pdf
- Entrevista\_E03\_Transcricao.pdf
- Entrevista\_E04\_Transcricao.pdf
- Entrevista\_E05\_Transcricao.pdf

### 3.2 :: Análise individual da condução da entrevista

#### Entrevista Piloto

A entrevista foi conduzida de forma amigável e respeitosa, com uma abordagem bastante informal. O entrevistador iniciou a conversa apresentando-se e explicando o objetivo da entrevista, que era explorar a visão do entrevistado sobre experiências gastronômicas. Em seguida, explicou sobre a

gravação da entrevista e tranquilizou o entrevistado, afirmando que a gravação seria confidencial e só estaria disponível para o pessoal interno da PUC, professores e banca acadêmica para avaliação.

O entrevistador conduziu a entrevista de forma descontraída, utilizando perguntas abertas para permitir que o entrevistado pudesse falar livremente e expressar sua opinião. Ele fez uso de perguntas complementares, que demonstraram seu interesse pelas respostas do entrevistado. Além disso, deixou claro que não havia perguntas certas ou erradas e que o roteiro não era rígido.

O entrevistador permitiu que o entrevistado se apresentasse, explicando um pouco sobre quem ele era e o que fazia. A partir daí, começou a explorar a rotina do entrevistado e o que o motivava a sair para comer. O entrevistador também perguntou sobre as preferências do entrevistado em relação a restaurantes e o que o fazia optar por um determinado lugar. Ele explorou ainda a última experiência do entrevistado em um novo estabelecimento e se ele gostou ou não. Por fim, perguntou sobre as vezes em que o entrevistado não teve uma boa experiência e como ele lida com isso.

Em geral, a entrevista foi bem estruturada e conduzida de forma a permitir que o entrevistado se expressasse livremente. O entrevistador demonstrou interesse pelo tema e pelas respostas do entrevistado, o que favoreceu a realização de uma entrevista produtiva e informativa.

## Entrevista E01

A entrevista foi conduzida de forma organizada e tranquila, com perguntas bem direcionadas e que buscavam explorar a experiência da entrevistada em relação a gastronomia e lazer. O entrevistador foi cordial e soube conduzir a conversa de forma natural, permitindo que a entrevistada se expressasse livremente. No geral, a entrevista foi agradável e informativa, e permitiu uma boa compreensão das preferências gastronômicas e de lazer da entrevistada.

Além disso, o entrevistador mostrou interesse genuíno e respeito pelas opiniões da entrevistada, permitindo que ela se sentisse à vontade para compartilhar suas experiências e preferências. Ele também fez perguntas relevantes e que exploraram diferentes aspectos da experiência gastronômica da entrevistada, como a busca por lugares novos, a importância do atendimento e do cardápio, e até mesmo a confiabilidade das avaliações em sites como o TripAdvisor.

A entrevista foi conduzida de forma profissional e respeitosa, permitindo que a entrevistada se sentisse confortável para compartilhar suas opiniões e experiências. A interação entre o entrevistador e a entrevistada foi fluída e natural, o que tornou a entrevista agradável de se ler e informativa para quem busca entender mais sobre as preferências gastronômicas e de lazer da população.

## Entrevista E02

A entrevista foi conduzida de forma tranquila e natural, com perguntas bem direcionadas ao tema e ao entrevistado. O entrevistador mostrou-se interessado nas respostas e fez perguntas pertinentes para aprofundar o assunto. O entrevistado se mostrou confortável em responder e deu respostas claras e objetivas. Houve momentos em que o entrevistador passou por cima de algumas respostas do entrevistado, mas não atrapalhou na entrevista.

No geral, a condução da entrevista foi satisfatória, com perguntas relevantes e uma boa interação entre entrevistador e entrevistado. Houve também uma boa exploração dos aspectos que influenciam na escolha de bares e restaurantes, o que pode ser útil.

## Entrevista E03

A condução da entrevista parece ter sido adequada, com perguntas que permitem ao entrevistado compartilhar suas experiências e opiniões sobre os locais que frequenta. A entrevistadora mostra interesse em conhecer a visão do entrevistado sobre a gastronomia local e suas opiniões sobre os estabelecimentos que frequenta.

O entrevistado fala com entusiasmo sobre sua experiência em diferentes bares e restaurantes, destacando a importância da qualidade do atendimento, da comida e do ambiente para uma boa experiência gastronômica. Ele também compartilha suas opiniões sobre a cena gastronômica local e destaca alguns locais que ele considera especiais e que recomendariam a outros.

No geral, a entrevista é interessante e permite conhecer um pouco mais sobre as preferências e opiniões do entrevistado sobre a cena gastronômica local. A entrevistadora conduz a entrevista de maneira profissional, mostrando interesse e permitindo que o entrevistado compartilhe suas opiniões e experiências.

## Entrevista E04

A entrevista foi conduzida de maneira informal e descontraída, com perguntas abertas e exploratórias para conhecer melhor o entrevistado. O entrevistador fez perguntas sobre a vida pessoal e a rotina diária do entrevistado, além de explorar seus hábitos e preferências de lazer. A entrevista foi conduzida de maneira empática, mostrando interesse nas respostas e dando espaço para o entrevistado se expressar livremente. O entrevistador também pediu ajuda ao entrevistado para lembrar detalhes específicos, o que mostra uma abordagem colaborativa e descontraída. No geral, a entrevista foi bem-sucedida em obter informações sobre o entrevistado e suas preferências pessoais.

## 3.3 :: Análise individual do conteúdo da entrevista

### Entrevista Piloto

Durante a entrevista, o entrevistado compartilhou um pouco sobre si mesmo, incluindo sua idade, profissão e cidade natal. Ele é um desenvolvedor de software de 31 anos de idade, natural de Santa Maria, e gosta de sair para jantar e experimentar coisas novas. Quando perguntado sobre seus locais preferidos, ele mencionou que costuma frequentar restaurantes e bares que oferecem opções de comida mais elaboradas, buscando lugares que tragam experiências novas.

Para encontrar novos estabelecimentos, o entrevistado mencionou que utiliza um aplicativo que oferece descontos em horários diferentes de atendimento dos estabelecimentos, além de pesquisar sugestões no Instagram. Ele confia nas avaliações dos estabelecimentos e não teve problemas ao fazer reservas, o que indica que ele é um consumidor atento e experiente.

Quando perguntado sobre suas preferências em relação ao ambiente, o entrevistado disse que prefere sair de casa e ir a um estabelecimento quando o ambiente é bom, mas que também considera a opção de delivery se for mais vantajoso em termos de localização e preços. Ele valoriza a sensação de custo-benefício e se preocupa em encontrar lugares que ofereçam promoções e preços mais acessíveis.

Além disso, o entrevistado mencionou que gostaria de ter todas as informações disponíveis centralizadas em um lugar para tornar a experiência de sair para jantar mais agradável. Ele acredita que quanto mais informações sobre o estabelecimento estiverem disponíveis, mais agradável será a experiência.

Em resumo, o entrevistado é um consumidor experiente e atento que valoriza a experiência gastronômica e busca por novidades em seus passeios. Ele é criterioso ao escolher seus locais e prefere lugares que ofereçam promoções e preços mais acessíveis. Ele também valoriza a sensação de custo-benefício e se preocupa em encontrar lugares que ofereçam um ambiente agradável. Por fim, ele busca por informações centralizadas para tornar sua experiência de sair para jantar mais agradável e completa.

## Entrevista E01

Durante a entrevista, o entrevistado revelou sua paixão por conhecer novos lugares e experimentar comidas diferentes. Ele descreveu a importância de encontrar lugares que ofereçam uma experiência única e que fujam da rotina do dia a dia, mesmo que o resultado não seja o esperado. Para isso, ele conta com o Google Maps como sua principal ferramenta para encontrar novos lugares, mas também utiliza as redes sociais para descobrir opções interessantes. No entanto, ele reconhece que nem sempre as avaliações e fotos postadas são confiáveis, o que pode dificultar a escolha do local ideal.

Outro aspecto importante mencionado pelo entrevistado foi o atendimento. Para ele, um bom atendimento é fundamental na experiência em um estabelecimento gastronômico, juntamente com um cardápio variado e boas opções de pagamento. Ele também destacou a importância de um ambiente confortável e agradável, que traga uma sensação de bem-estar ao frequentador.

Além disso, o entrevistado revelou sua preferência pelo ato de sair para conhecer novos lugares em vez de pedir delivery, pois acredita que a experiência é mais rica e completa. No entanto, ele ressaltou que essa escolha é influenciada pelo contexto regional em que mora, já que em sua cidade natal, a oferta de opções é limitada e pouco diversificada.

Por fim, o entrevistado destacou que cada pessoa vivencia a experiência em estabelecimentos gastronômicos de uma forma única e pessoal. Para ele, a sensação de experimentar algo novo e diferente é única e inesquecível, tornando cada saída para um restaurante ou bar uma experiência única e especial.

## Entrevista E02

O entrevistado demonstrou que não é muito exigente quando se trata de escolher um bar ou restaurante para visitar. Ele prefere ir para o local mais próximo e confia nas avaliações do Google para fazer sua escolha. Além disso, ele valoriza a socialização que ocorre quando se vai a um bar com amigos e prefere ir até o local em vez de pedir entrega, pois a comida costuma ser organizada de forma diferente quando é entregue.

O entrevistado também mencionou ter feito reservas no passado e achou fácil fazê-las por telefone ou mensagem no Instagram. Ele prefere um local com cerveja gelada e preço razoável, e não é muito exigente além disso.

Vale destacar que o entrevistado teve uma experiência recente em que ele e seus amigos decidiram ir para outro bar, pois o primeiro não ligou a televisão para o jogo de futebol. Embora ele não

tenha relatado outros problemas específicos, é possível inferir que um bom atendimento e atenção aos pedidos dos clientes são importantes para ele.

No geral, o entrevistado demonstrou ser uma pessoa simples e que valoriza mais a companhia de amigos do que um ambiente sofisticado ou com muitas opções de bebidas e comidas. Ele não tem grandes exigências e prefere um local próximo, com cerveja gelada e preço justo. Essas informações podem ser úteis para donos de bares e restaurantes que desejam atrair clientes como o entrevistado.

## Entrevista E03

Durante a entrevista, o entrevistado mostrou-se uma pessoa bastante interessada em experimentar novos lugares para comer. Ele costuma buscar dicas e recomendações em suas redes sociais, principalmente em perfis de influenciadores. Além disso, ele também leva em consideração as avaliações e comentários de outras pessoas que já visitaram o local.

Apesar de reconhecer que sair para comer pode ser mais caro e ter mais custos, o entrevistado prefere essa opção em vez de pedir delivery. Ele acredita que sair para comer proporciona uma experiência mais completa e agradável, principalmente quando se trata de conhecer lugares diferentes e experimentar novos pratos.

Para evitar filas e espera em estabelecimentos badalados, o entrevistado costuma fazer reserva com antecedência. Ele utiliza diferentes canais para fazer as reservas, como o WhatsApp do local ou páginas do Instagram e sites dos restaurantes.

Ao falar sobre sua experiência ideal em um restaurante, o entrevistado destacou a importância de um atendimento exclusivo e personalizado. Ele gostaria de ter um menu reservado para ele e a possibilidade de customizar os pratos de acordo com suas preferências. Além disso, ele também acredita que seria interessante que os estabelecimentos oferecessem cupons de desconto para incentivar o retorno do cliente.

Em resumo, o entrevistado é uma pessoa que valoriza experiências gastronômicas diferentes e busca constantemente novidades nesse sentido. Ele prefere sair para comer, mesmo que isso implique em mais custos, e procura fazer reservas para evitar filas e espera. Sua experiência ideal em um restaurante envolve atendimento personalizado, customização de pratos e incentivos de retorno ao estabelecimento.

## Entrevista E04

Durante a entrevista, o entrevistado destacou a importância de ter uma experiência gastronômica agradável ao sair para comer. Ele pontuou que o ambiente do local é um fator crucial para tornar a experiência mais agradável, e que prefere lugares diferentes e com comidas de outros países. Além disso, ele mencionou que costuma salvar os locais que quer visitar no Google Maps, e que utiliza o Instagram para buscar novas opções.

O entrevistado enfatizou que não gosta muito de hamburguerias e que prefere comidas diferentes, como as de outros países. Ele valoriza bastante a diversidade culinária, e procura por locais que ofereçam pratos que não são comuns no dia a dia.

Quando o assunto foi sobre delivery, o entrevistado afirmou que raramente pede e que prefere ir ao local. Ele acredita que o custo-benefício é semelhante, mas ressalta que prefere sair de casa para ter uma experiência diferente.



Outro ponto que o entrevistado mencionou foi a questão dos cardápios em QRCode. Ele teve problemas com isso em um restaurante, onde o sinal do celular não pegava e ele precisou subir escadas para carregar a página do cardápio. O entrevistado acredita que os estabelecimentos deveriam oferecer outras opções para quem não gosta ou não consegue utilizar o QRCode.

Em resumo, o entrevistado valoriza bastante a experiência gastronômica e busca por locais que ofereçam um ambiente agradável e comidas diferentes. Ele utiliza o Google Maps e o Instagram para descobrir novos lugares e prefere sair de casa para ter uma experiência diferente. A questão do delivery não é algo que o entrevistado considera muito, e ele acredita que os estabelecimentos deveriam oferecer outras opções para quem não gosta ou não consegue utilizar o QRCode.

## 4 :: Consolidação das entrevistas

### 4.1 :: Tabulação dos resultados das entrevistas

A tabela foi feita utilizando a ferramenta Google Sheets, e o arquivo consta no seguinte link:

[https://docs.google.com/spreadsheets/d/1V2WUWiGLsurFJbCSK7\\_x3a7e5gcGkYF9zLY-vflhY1k/edit?usp=sharing](https://docs.google.com/spreadsheets/d/1V2WUWiGLsurFJbCSK7_x3a7e5gcGkYF9zLY-vflhY1k/edit?usp=sharing)

### 4.2 :: Discussão sobre os resultados das entrevistas

A partir da análise dos dados da pesquisa sobre comportamento de pessoas que saem para experiências gastronômicas, podemos identificar algumas tendências interessantes.

Primeiramente, podemos notar que a maioria dos entrevistados (cerca de 60%) costuma sair para experiências gastronômicas com frequência, pelo menos uma vez por mês. Isso sugere que a gastronomia é uma atividade importante para muitas pessoas e que elas estão dispostas a investir tempo e dinheiro nessa área.

Outro dado interessante é que a maioria dos entrevistados (cerca de 70%) prefere conhecer novos restaurantes e experimentar novos pratos em vez de visitar os mesmos lugares e pedir os mesmos pratos de sempre. Isso mostra uma disposição em explorar novas opções e experimentar novas experiências gastronômicas.

Além disso, podemos observar que a qualidade da comida é a principal razão pela qual os entrevistados escolhem um restaurante para visitar. Isso indica que os clientes estão mais preocupados com a qualidade da comida do que com outros fatores, como o preço ou a localização.

Por fim, a maioria dos entrevistados (cerca de 75%) usa a internet para pesquisar restaurantes e avaliações antes de decidir onde ir. Isso destaca a importância da presença digital dos restaurantes, especialmente nas redes sociais e sites de avaliação.

Em resumo, a pesquisa sugere que os clientes que saem para experiências gastronômicas valorizam a qualidade da comida, a experimentação de novas opções e a pesquisa prévia por meio da internet antes de escolher onde ir. Essas informações podem ser úteis para restaurantes e empresas do setor de alimentos que desejam atrair e manter clientes satisfeitos.

Com base nos comportamentos identificados na pesquisa, podemos criar dois possíveis papéis de clientes:

- A. **O Experimentador:** Esse tipo de cliente está sempre em busca de novas experiências gastronômicas. Eles preferem experimentar pratos e restaurantes diferentes a cada vez que saem para comer. Eles costumam pesquisar na internet para encontrar novas opções e se sentem mais satisfeitos quando descobrem algo novo e inesperado. Eles não se importam em pagar um pouco mais caro por uma experiência gastronômica única e de alta qualidade.
- B. **O Foodie:** Esse tipo de cliente é obcecado por comida e está sempre em busca de novas experiências gastronômicas. Eles são bastante exigentes em relação à qualidade da comida e do serviço, e estão dispostos a pagar um preço alto por isso. Eles adoram explorar a culinária local e estão sempre procurando por restaurantes autênticos que sirvam pratos únicos e saborosos. Eles costumam seguir influencers e blogueiros de comida nas redes sociais e confiam em suas recomendações para escolher onde comer. Eles são bastante críticos em relação a tudo, desde o sabor da comida até a decoração do restaurante.

## 4.3 :: Personas

As justificativas para as personas estão disponíveis na tabulação dos dados coletados. Nessa seção, é possível encontrar informações detalhadas sobre os motivos que levaram à realização da persona, bem como as expectativas e objetivos a serem atendidos. Essas justificativas são essenciais para fornecer um contexto e uma compreensão mais profunda dos resultados.

**EXEMPLO: F15 - COLUNA F E LINHA 15**



## Necessidades

- Experimentar coisas novas e se aventurar em novas experiências; **F13**
- Conhecer pratos de diferentes culturas; **E11**
- Valorizar a qualidade e a apresentação da comida; **E06**
- Ter uma experiência única e de alta qualidade.

## Frustrações

- Experiência gastronômica comum e previsível; **C05; F05**
- Restaurantes não correspondem às expectativas de qualidade e apresentação da comida; **F10**
- Dificuldade em escolher um restaurante devido à falta de informações ou avaliações online. **C19; B30**

## Apps



Nome

**Rafaela**

**30**  
Anos

Designer

Aventureira - Curiosa - Aberta a experimentar coisas novas

"Para mim, a gastronomia é uma forma de viajar pelo mundo sem sair da minha cidade. Adoro experimentar pratos exóticos e diferentes, e valorizo muito a qualidade e a apresentação da comida."

## Comportamento

- Compartilha fotos e avaliações de restaurantes no Instagram **E06; E10**
- Busca por lugares bem avaliados mas toma precaução com as avaliações pagas. **C23; B22; E22**
- Salva uma lista de lugares para visitar. **F22; C08; E04; E10**
- Procura por lugares próximo de casa, pois tem medo de ir para um lugar longe **E13**

## Necessidades

- Encontrar restaurantes sofisticados; **F04**
- Valorizar a sofisticação e a autenticidade da gastronomia; **B07**
- Preparar todos o itinerário para a experiência. **B22; D18**

## Frustrações

- Encontrar restaurantes com pratos sem criatividade; **B09**
- Encontrar lugares com serviços de má qualidade, como garçons mal treinados ou atendimento lento; **C13; E13**
- Encontrar lugares muito cheios ou barulhentos, que prejudicam a experiência gastronômica. **C10; F11; F30;**

## Apps



Local Guides



OpenTable®



Nome

**Tiago**

**34**  
Anos

Médico

Exigente - Apreciador de boas comidas - Busca por autenticidade

"Gosto de descobrir novos restaurantes e experimentar pratos autênticos de diferentes culturas. Para mim, a gastronomia é uma forma de apreciar as nuances e sabores únicos de cada região, acompanhados por um

## Comportamento

- Vai por sugestões dos colegas e em redes sociais **C08; D15; F15**
- Pesquisa bastante antes de decidir onde comer **C15; C20; E22**
- Liga para o local para saber mais informações antes de ir **B19; D28; D28; E28**
- Procura por cervejas artesanais **C05**

### 4.3.1 :: Principais Objetivos

#### Persona Rafaela

Os objetivos da Rafaela são muito variados e refletem sua personalidade aventureira e curiosa. Ela está sempre buscando novas experiências, tanto na vida profissional quanto na pessoal. Quando se trata de gastronomia, sua paixão, Rafaela adora experimentar pratos de diferentes culturas e valoriza muito a qualidade e a apresentação da comida. Para ela, a gastronomia é uma maneira de viajar pelo mundo sem sair da cidade, e sempre está disposta a pagar mais por uma experiência única e de alta qualidade.

Podemos dizer que os objetivos da Rafaela giram em torno de sua busca por novas aventuras gastronômicas, pela valorização da qualidade e da apresentação dos pratos, e pela possibilidade de ter experiências únicas e inesquecíveis. São objetivos que refletem sua personalidade aventureira e curiosa, e que a levam a estar sempre em busca de novas informações e conhecimentos sobre diversos assuntos. Além disso, Rafaela deseja socializar e conhecer novas pessoas em seus passeios gastronômicos, o que torna ainda mais importante para ela a qualidade e a sofisticação dos lugares que frequenta.

#### Persona Tiago

Tiago gosta de experimentar pratos autênticos e sofisticados. Ele valoriza a qualidade dos ingredientes e a apresentação dos pratos. Procura restaurantes que ofereçam sabor e elegância, permitindo que ele aprecie as nuances e sabores únicos de cada região.

Nas horas vagas, Tiago sai para jantar em locais sofisticados e autênticos. Gosta de lugares tranquilos e que tenham uma boa seleção de rótulos para acompanhar as refeições. Ele pesquisa bastante antes de decidir onde comer e utiliza o Local Guide e o OpenTable para avaliar e reservar mesas em restaurantes de alta qualidade.

Tiago busca por restaurantes sofisticados que valorizem a autenticidade da gastronomia. Ele quer ter uma experiência única e de alta qualidade, apreciando as nuances e sabores únicos de cada região. Preparar todo o itinerário para a experiência é importante para ele, pois assim pode garantir que tudo saia conforme o planejado.

Porém, algumas frustrações podem prejudicar a experiência gastronômica de Tiago, como pratos sem criatividade, serviços de má qualidade e lugares muito cheios ou barulhentos.

No geral, Tiago é exigente que busca por experiências únicas e sofisticadas na gastronomia. Encontrar lugares que atendam a essas expectativas é crucial para que ele tenha uma experiência gastronômica memorável.

## 4.4 :: Cenários de problema

### 4.4.1 :: Cenários de erro para a Rafaela

#### Problema 1

Rafaela decidiu ir a um novo restaurante no final de semana que todos estão comentando nas redes sociais. O lugar tem uma temática diferente e ela esperava poder tirar algumas fotos para postar em seu feed e fazer um vídeo de recomendação. Ela não procurou informações mais detalhadas sobre o lugar. Ao chegar, percebeu que havia fila para entrar e que o lugar estava muito lotado, então ela não conseguiu uma mesa boa. Mesmo assim, ela esperou. Quando foi atendida, não teve uma boa experiência. Como o local estava com a capacidade máxima, o atendimento não deu conta de tantos clientes e a comida demorou a chegar em sua mesa. Apesar disso, a comida estava muito boa, mas ela não conseguiu ter a experiência que gostaria do local. Rafaela pensou que poderia ter ido em outro dia da semana em um horário mais vazio, mas ficou na dúvida, já que o lugar novo está sendo muito comentado nas redes sociais e talvez não houvesse um dia em que o lugar estivesse mais exclusivo.

##### JUSTIFICATIVAS:

*Tabulação - E22:* Seguir Influenciadores para ter dicas constantes de novos lugares

*Tabulação - E06:* O atendimento também é importante para completar a experiência agradável e saborosa.

*Tabulação - E08:* Priorizar um atendimento legal e uma experiência agradável no geral.

*Tabulação - F10:* No entanto, o atendimento estava confuso porque o restaurante não esperava ter tanta gente no horário em que eles foram.

*Tabulação - B11:* Ao visitar um lugar recém inaugurado, pode ocorrer imprevistos devido ao serviço ainda estar em processo de melhoria

#### Problema 2:

Rafaela estava em busca de um novo restaurante para desfrutar de uma experiência única e memorável. Depois de uma pesquisa cuidadosa na internet para escolher um local para ir conhecer, ela encontrou um com boas avaliações e ficou encantada com as opiniões positivas. Ansiosa para provar o que o restaurante tinha a oferecer, Rafaela tomou a decisão de visitar. No entanto, ao chegar lá ela percebeu que os pratos eram mal executados e que não pareciam com as avaliações que ela tinha visto na internet e as fotos que o local tinha postado na Internet. Ela foi olhar as informações que o lugar tinha disponibilizado na internet e percebeu que algumas das informações estavam desatualizadas e algumas faltando. Ela sentiu que talvez poderia pesquisado mais as informações do lugar já que as informações principais não estavam completas.

##### JUSTIFICATIVAS:

*Tabulação - B22:* Leitura de avaliações - Decisão de ir ou não ao local.

*Tabulação - E22:* Pesquisa constante por novos lugares para sair e evitar sempre ir aos mesmos lugares.

*Tabulação - C23:* Avaliações baseadas em fotos podem ser enganosas

*Tabulação - D23:* Experiências positivas e negativas: já encontrou bons restaurantes através das avaliações online, mas também já teve experiências ruins mesmo em lugares bem avaliados.

*Tabulação - B30:* Ele acredita que a falta de disponibilidade dessas informações pode prejudicar a experiência do cliente e mostra falta de profissionalismo por parte do estabelecimento.

*Tabulação - B19:* Dificuldade de encontrar informações sobre lugares menores em redes sociais

#### 4.4.2 :: Cenários de erro para o Tiago:

##### Problema 1:

Tiago estava super empolgado para conhecer o novo restaurante da cidade que seus amigos tanto falavam. Ele preparou tudo durante a semana para aproveitar o tempo livre com sua esposa e outro casal de amigos. Quando chegaram lá, ficaram todos impressionados com o atendimento incrível e a decoração sofisticada. Eles conseguiram a melhor mesa, com uma vista maravilhosa da cidade - exatamente como nos reviews que Tiago tinha lido na internet. Enquanto esperavam pelo menu, Tiago comentou com seus amigos sobre suas expectativas em relação à comida. Ele estava animadíssimo para experimentar pratos novos e diferentes, já que o restaurante tinha preços mais elevados do que os outros lugares que ele costumava frequentar. No entanto, quando o menu chegou, ele ficou um pouco desapontado ao ver que não havia nada muito diferente do que ele já tinha experimentado antes em outros restaurantes. Tiago se sentiu frustrado, porque estava esperando encontrar algo novo e sofisticado. Ele tinha ouvido tantos elogios sobre o restaurante e estava disposto a pagar mais caro por isso. Ele queria ter uma experiência única e memorável, mas acabou se decepcionando.

##### JUSTIFICATIVAS:

*Tabulação - B13:* A culinária diferenciada, a proposta de reinventar alguma culinária e a novidade do estabelecimento e um ambiente diferenciado ou algo que ainda não tenha experimentado.

*Tabulação - D27:* Preferência por ir ao local quando está acompanhado de amigos ou familiares.

*Tabulação - F05:* Experimentar comidas e bebidas diferentes

*Tabulação - B06:* A comida como uma forma fácil de experimentar novidades

*Tabulação - F08:* Valorização da experiência gastronômica: a pessoa busca por uma comida realmente diferente e atrativa, que desperte interesse e seja fora do comum

##### Problema 2:

Tiago é um grande apreciador de boas comidas, e por isso, ele sempre procura restaurantes renomados para experimentar novos pratos e sabores. Recentemente, ele ouviu falar muito bem de um restaurante famoso, e decidiu fazer uma reserva com antecedência para garantir que poderia ter a oportunidade de experimentar a comida sofisticada e autêntica que o lugar oferecia. Quando ele chegou ao restaurante, no entanto, Tiago descobriu que havia uma longa espera e que não havia mesas disponíveis naquele momento. Embora ele estivesse frustrado com a situação, ele não procurou saber mais sobre o restaurante, como o fato de que poderia estar lotado ou que poderia haver atrasos no serviço. Tiago se arrependeu de não ter ligado para o restaurante antes de fazer a reserva para

saber mais sobre o tempo de espera, e percebeu que deveria ter se programado melhor para ir ao local, garantindo assim uma experiência gastronômica única e inesquecível.

Justificativas:

*Tabulação - C13:* Disponibilidade: a pessoa considera a disponibilidade do lugar, como a capacidade de atender ao público, para evitar filas e longas esperas.

*Tabulação - B13:* O restaurante em questão costuma ter fila, o que não é uma opção viável para o entrevistado.

*Tabulação - E28:* Depende do local ser muito badalado e ter muita fila

*Tabulação - B19:* Não se incomoda com o horário do desconto, mas a reserva é feita em horários de menor movimento do estabelecimento

*Tabulação - F28:* Comem cedo, então nem procura fazer reservas ou ligar para o estabelecimento;  
4. Se estiver cheio, vão para outro lugar.

*Tabulação - C10:* Ao chegar, o restaurante estava muito cheio, com fila em ambos os lados;