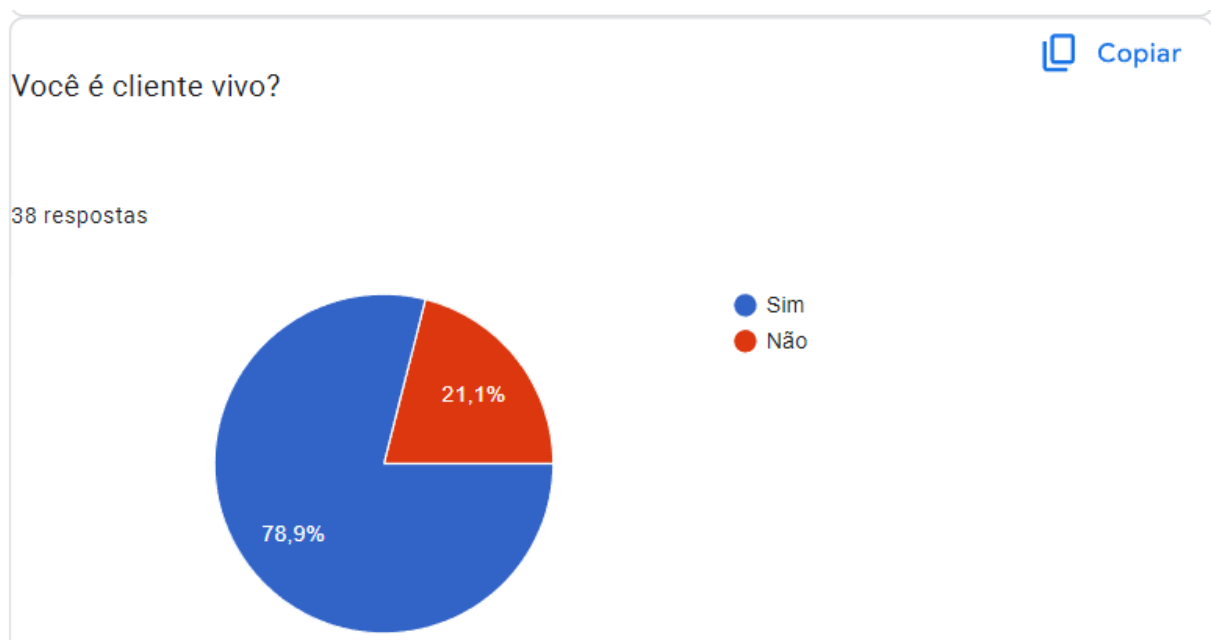


A pesquisa quali-quantitativa foi elaborada e aplicada por meio de um formulário online, utilizando uma plataforma de formulários digitais para garantir uma ampla participação e facilidade de acesso. O questionário foi desenhado para abordar aspectos qualitativos e quantitativos da experiência dos usuários com o aplicativo da Vivo, incluindo questões sobre frequência de uso, satisfação com o tempo de resposta das consultas, atualização das informações de consumo e desempenho do aplicativo. Após a criação, o formulário foi distribuído para um grupo diversificado de indivíduos, potenciais usuários do aplicativo, visando obter uma variedade de perspectivas e insights. Essa abordagem permitiu uma coleta de dados abrangente e representativa, facilitando a análise de tendências, preferências e áreas de melhoria para enriquecer a experiência do usuário com o aplicativo da Vivo.

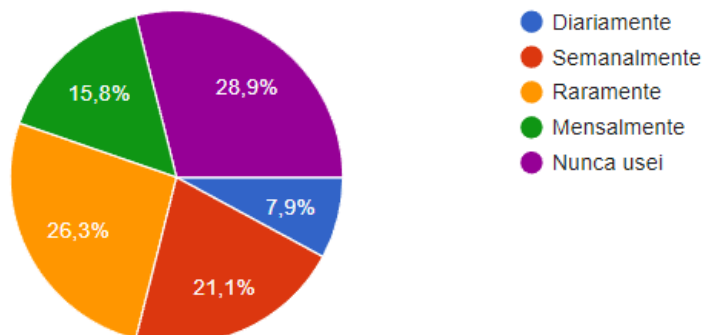


Com base no gráfico fornecido, a maioria dos respondentes, representando 78,9%, são clientes da Vivo, enquanto 21,1% não são. Isso indica que a pesquisa alcançou predominantemente o público-alvo de usuários atuais do aplicativo, o que pode fornecer insights valiosos sobre a experiência real dos clientes.

Com que frequência voce utiliza o app da vivo?

 Copiar

38 respostas

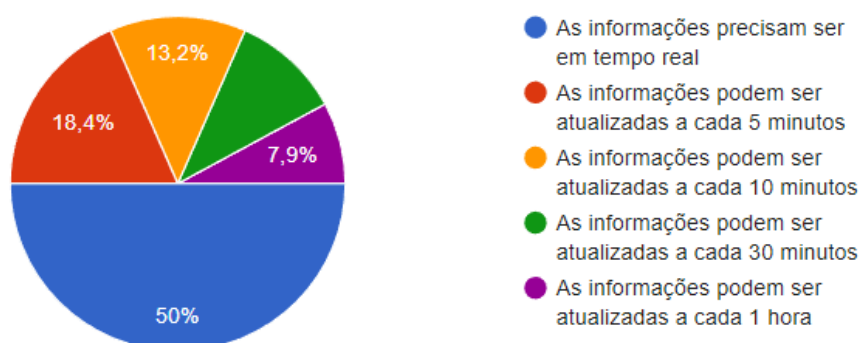


O gráfico sugere que 29% dos respondentes nunca usaram o app da Vivo, enquanto 25% o utilizam raramente. Aproximadamente 21% dos usuários acessam o aplicativo semanalmente e 16% mensalmente. Uma fração menor, de 8%, usa o app diariamente, indicando uma distribuição variada na frequência de uso entre os usuários.

Qual é a frequência mínima de atualização das informações do saldo e consumo em gigabytes no aplicativo que você considera necessária para garantir uma experiência satisfatória?

 Copiar

38 respostas

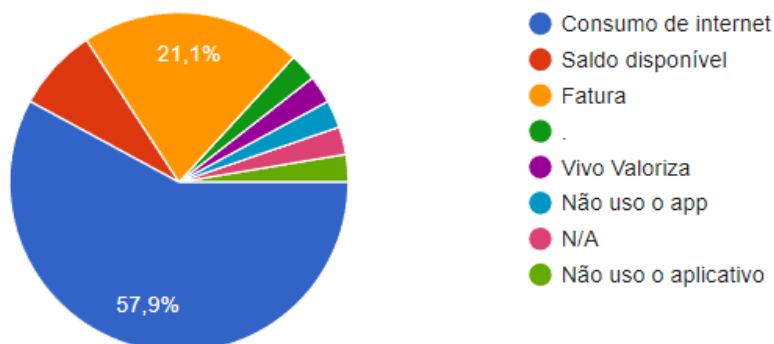


Metade dos usuários espera atualizações em tempo real no app da Vivo para uma boa experiência. Outros preferem atualizações frequentes, variando de 5 a 10 minutos, enquanto poucos estão satisfeitos com atualizações mais espaçadas, de 30 minutos a 1 hora. Isso reflete a alta demanda por informações atualizadas constantemente.

Quais dados você mais procura no app da vivo?

 Copiar

38 respostas

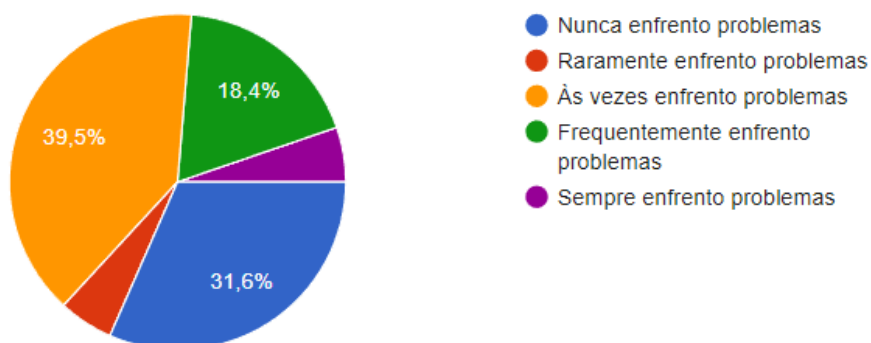


A maioria dos usuários do app da Vivo foca no monitoramento do consumo de internet, sublinhando a importância dessa funcionalidade. Informações sobre saldo e faturas também são essenciais para uma parcela significativa dos usuários. Este insight é crucial, pois indica quais dados devem ser priorizados na otimização das consultas para melhorar a experiência do usuário e a eficiência do aplicativo.

Você enfrenta problemas de desempenho, como lentidão ou travamentos, ao utilizar o aplicativo?

 Copiar

38 respostas

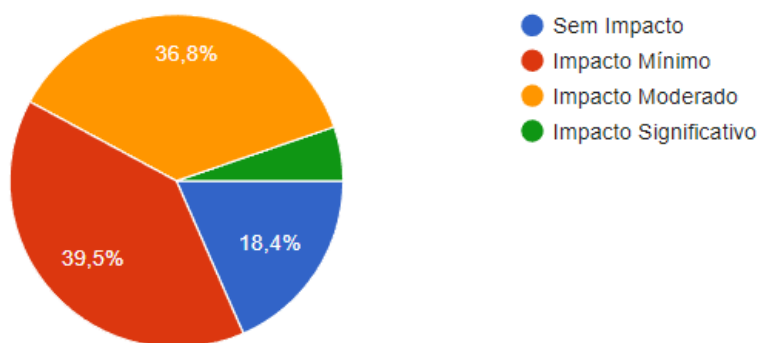


31% dos usuários relatam nunca enfrentar problemas de desempenho no aplicativo, sugerindo que para este grupo o aplicativo funciona bem. Por outro lado, 39,5% dos usuários enfrentam problemas ocasionalmente, e 18% enfrentam problemas frequentemente. Estes números indicam que mais da metade dos usuários experimentam problemas pelo menos algumas vezes, destacando áreas potenciais para melhorias na performance e estabilidade do aplicativo.

Como atrasos ou frequências de atualização menos frequentes das informações de consumo impactam sua experiência com o aplicativo?

 Copiar

38 respostas

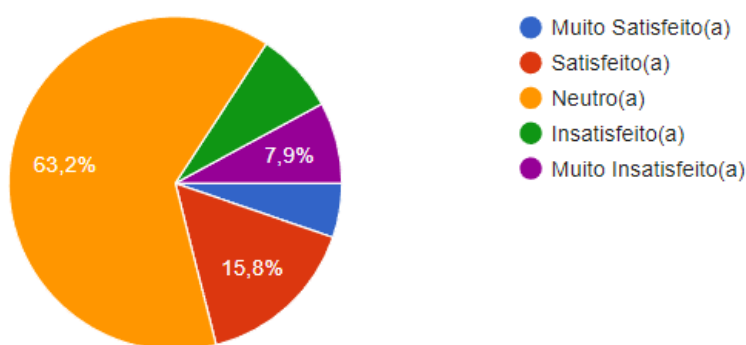


39,5% dos usuários sentem um impacto mínimo devido a atrasos ou atualizações menos frequentes no app da Vivo, e 37% sentem um impacto moderado. Enquanto isso, 18% dos usuários relatam não serem afetados por essas questões. Esses resultados indicam que a maioria dos usuários percebe algum nível de impacto, mas não o considera significativamente prejudicial, ressaltando a importância de um sistema de atualização que possa ser eficiente, mas que também ofereça flexibilidade para diferentes necessidades dos usuários.

Qual a sua satisfação com o tempo de resposta das consultas?

 Copiar

38 respostas



63% dos usuários sentem-se neutros em relação ao tempo de resposta das consultas no aplicativo da Vivo, o que pode indicar uma aceitação do desempenho atual sem fortes

sentimentos positivos ou negativos. Um grupo menor, de 16%, está satisfeito com o tempo de resposta, enquanto uma minoria de 8% está muito insatisfeita. Isso aponta que há uma oportunidade significativa para melhorar a percepção do tempo de resposta a fim de elevar a satisfação geral dos usuários.



Podemos ver que os serviços mais utilizados são comprar mais banda e ajuda técnica



A maioria dos usuários aceita dados desatualizados no app da Vivo se puderem atualizá-los manualmente, mas uma parcela significativa prefere atualizações automáticas e instantâneas.