

Entrevista Perguntas

I - Em que situações (ex. deslocação diária, viagens ocasionais...) mais usas a aplicação?

- 1 - Quando o local em que vou, é desconhecido ou quero comprar algum bilhete sem ter que ir até o local de compra.
- 2 - Normalmente uso a aplicação para ver os horários dos comboios de deslocação diária~
- 3 - Essencialmente,utilizo mais a aplicação para ver os comboios,ou seja,para deslocação diária.
- 4 - Deslocação diária (ver horários do comboio), procurar por eventuais atrasos
- 5 - Não usa muito os comboios

II - Como fazes para consultar o horário para o comboio que precisas?

- 1 - Geralmente uso a aplicação do CP comboios.
- 2 - Geralmente utilizo a aplicação da CP
- 3 - Escrevo a estação de partida e o destino na homepage
- 4 - Usa o site para consultar os horarios

1 - Já enfrentaste confusão ou atrasos ao consultar horários? O que fizeste para resolver essa confusão?

- 1 - Sim, tive que apanhar um táxi.
- 2 - Sim,já enfrentei. Em situações em que aplicação não carrega e não permite ver os comboios,onde tive que ver online. E em termos atrasos também,tendo que apanhar táxi ou outro meio de transporte como autocarro.
- 3 - Sim, atrasos são frequentes na CP. Tive de recorrer a transporte pessoal. Contudo, apenas uma vez os atrasos não apareceram na aba "Próximos Comboios". De resto, a app funcionou sempre bem.
- 4 - Confusão que tipo de comboio não sabe o que significa

III - Se precisares de comprar um bilhete pela aplicação, como o fazes.

- 1 - Primeiro consulto os preços de acordo com as horas disponíveis na situação específica e só então compro com base no melhor custo benefício.
- 2 - Procuro a paragem onde me encontro e o destino que pretendo ir, depois carrego no horário mais favorável e tendo em conta aos preços.
- 3 - Primeiro seleciono a estação de partida e o destino pretendido, depois clico no botão "Comprar" respetivo ao horário desejado. A partir daí, sigo os passos necessários.
- 4 -

1 - Tiveste algum problema na compra

- 1 - Não, nunca tive.
- 2 - Desloco-me para um centro de atendimento presencialmente
- 3 - Nunca tive
- 4 - Não
- 5 - Não

2 - É fácil de saber onde parte o comboio

- 1 - Sim, bem simples.
- 2 - Sim
- 3 - Nem sempre, a estação final da linha nunca é mostrada se a estação de destino não coincidir. Assim, muitas vezes torna-se confuso de encontrar o comboio certo na estação.
- 4 - As vezes não, está a espera na linha errada. Falta de informação

IV - Quando planeias viagens qual é o papel da aplicação nesse processo?

- 1 - Saber horários e localizações.
- 2 - Saber os horários para planear de forma mais precisa
- 3 - Saber a localização e os horários mais favoráveis.
- 4 - Mostrar horários, tipo de transporte (Regional, Intercidades, etc), consultar preços.
- 5 - Escolhe entre preço e duração

V - Consegues descrever um cenário recente em que usaste a aplicação para planear uma viagem?

- 1 - Quando fui a Guarda, tive que ver horários de comboios e horários de autocarros para saber se compensava o dinheiro gasto.
- 2 - Uma viagem a Madrid
- 3 - Este fim-de-semana, para chegar a Coimbra-B
- 4 - Sim, precisava de ir a Lisboa-Oriente para me dirigir ao aeroporto. Utilizei a app para consultar os horários e comparar preços entre o Intercidades e o Alfa e com preços de autocarros na rede Expressos, pelo que optei pelo Intercidades, por ter o Passe Verde e por ser mais conveniente. Ao escolher o horário, pude também reservar o meu lugar.

VI - Lembras-te de alguma situação onde a aplicação não atendeu às tuas expectativas ou causou frustração?

- 1 - Sim. Normalmente, quando a aplicação não carrega para dizer quais comboios há disponíveis
- 2 - A app por vezes não sai da homepage, impedindo o utilizador de procurar por horários. Contudo, é algo pontual.
- 3 - Queria comprar bilhete, mas não conseguia sem aviso de que era greve

VII - Já usaste a app numa situação de urgência (ex. perder um comboio)? Como foi essa experiência?

- 1 - Nunca, geralmente depois de perder o comboio, eu desisto do plano, ou simplesmente vou de carro ou táxi.
- 2 - Foi avisado que existia uma obstrução na via no comboio que pretendia utilizar, mas na aplicação não apareceu nenhum tipo de aviso sobre. Apenas no site que consegui a informação do tempo de chegada do comboio com o atraso ao destino
- 3 - Nunca. Geralmente se perder o comboio,apanho um mais tarde ou então uso outro meio de transporte.
- 4 - Não, porque os comboios são quase sempre a minha única opção.

VIII - Já te deparaste com mensagens ou informações confusas na aplicação?

1 - Consegues dar um exemplo específico de uma mensagem que não entendeste? Como lidaste com isso?

- 1 - Sim, algumas vezes os horários estavam errados.
- 2 - Nunca que tenha reparado
- 3 - Não

IX - Já utilizaste outras aplicações de transporte? O que elas oferecem de diferente ou melhor que a da CP?

- 1 - Sim, revalidação de bilhetes, a aplicação redes expresso tem a opção de revalidação de bilhetes podendo alterar a hora dos bilhetes antes de 2 semanas do dia
- 2 - Já. Em termos de horários quando há ocorrência de greves são mais flexíveis.
- 3 - Não
- 4 - Visualização dos horário se compara com a app da rede expressos

X - Gostavas que a aplicação tivesse algo adicional que não tem?

- 1 - Avisos de atrasos
- 2 - Sim, poder acompanhar a localização do comboio em tempo real, uma vez que os atrasos indicados por vezes não correspondem à realidade. Especialmente em situações que os atrasos ficam cada vez maiores, então não se sabe se o comboio já partiu ou se encontra parado.
- 3 - Não

1 - Existe algo que precisas de fazer fora da app (ex. consultar outro site) por falta de alguma funcionalidade nela?

- 1 - Sim, aviso de atrasos e horas de chegada aos destinos dos mesmos nestas situações em específico
- 2 - Sim, normalmente (como já mencionei anteriormente) quando a aplicação bloqueia ou não carrega, sendo impossível ver os comboios disponíveis.
- 3 - Sim, no site das Infraestruturas de Portugal é possível saber se o comboio já partiu de determinada estação, mas raramente utilizo porque não é muito user-friendly