

Experiência de Utilização
Research & context Mapping da aplicação
UberEats

Tiago Garcia 54938
Pedro Marques 64857

Professor: Ricardo Gouveia

MEI & MSI

Conteúdo

1	Visão Geral e Objetivos	2
1.1	Visão Geral do projeto	2
1.2	Objetivos Específicos	2
2	Métodos de Pesquisa	3
2.1	Compilação de Reviews e Sugestões de Aplicações de Mercado	3
2.2	Survey sobre Hábitos de Utilização de Aplicações de Entrega de Comida	3
2.3	Análise de Resultados e Criação de Data Personas	4
2.4	Entrevistas com Tarefas Específicas para Experiência do utilizador	6
3	Criação dos Experiences Maps	7
A	Reviews da Aplicação UberEats	9
A.1	Prompt	9
A.2	Resultado	9
B	Questionário Utilizado no Survey	11
C	Análise do Survey	24

Capítulo 1

Visão Geral e Objetivos

1.1 Visão Geral do projeto

O objetivo desta pesquisa é melhorar a experiência do utilizador (UX) da aplicação UberEats, com foco em melhorar a usabilidade, a eficiência e a satisfação geral. Com o crescente uso de serviços de entrega de comida, apps como o UberEats tornaram-se essenciais para conectar os utilizadores (clientes) a restaurantes. No entanto, estas aplicações também apresentam desafios, como navegação complexa, experiências inconsistentes e pontos problemáticos.

1.2 Objetivos Específicos

- **Compreender o Comportamento do Utilizador:** Investigar como os diferentes tipos de utilizadores interagem com a aplicação.
- **Identificar Frustrações e Oportunidades:** Identificar problemas de usabilidade e pontos de dificuldade durante o uso.
- **Analisar Avaliações dos Utilizadores:** Compreender feedback dos utilizadores.
- **Gerar Recomendações de Design Centrado no Utilizador:** Recomendação de melhorias de design, otimizando funcionalidades centrais como pesquisa de restaurantes, personalização de pedidos, pagamento e acompanhamento de entregas, não descartando e introdução de novas funcionalidades caso sejam identificadas durante este estudo.

No final do estudo, vamos ter uma compreensão mais clara das necessidades e preferências dos utilizadores, permitindo o design de uma experiência de entrega de comida mais intuitiva, fluida e satisfatória.

Capítulo 2

Métodos de Pesquisa

Para concretizar este estudo utilizamos uma combinação de métodos qualitativos e quantitativos. Os métodos serão apresentados em seguida e a ordem pela qual são expressos foi a ordem cronológica de utilização ao longo da nossa pesquisa.

2.1 Compilação de Reviews e Sugestões de Aplicações de Mercado

Para avaliar as principais necessidades e expectativas dos utilizadores, foi realizada uma análise de reviews e sugestões disponíveis nas diferentes apps stores das várias plataformas onde a aplicação UberEats existe.

Utilizando a ferramenta ChatGPT, obtivemos informações detalhadas sobre a média da avaliação, pontos positivos e negativos e novas funcionalidades que valorizavam a aplicação.

Essa abordagem permitiu identificar funcionalidades valorizadas e pontos problemáticos, orientando a nossa pesquisa para temas de maior relevância.

Nota: a prompt utilizada e o resultado obtido estão disponíveis para consulta no Apêndice A.

2.2 Survey sobre Hábitos de Utilização de Aplicações de Entrega de Comida

Para compreender os hábitos de utilização de aplicações de entrega de comida, e em particular da UberEats, entre uma amostra representativa da população, desenvolvemos e aplicamos um questionário. O survey abordou questões sobre frequência de uso, preferência por funcionalidades, experiências de satisfação e dificuldades comuns.

Com uma amostra de 60 participantes, obtivemos dados quantitativos que proporcionaram uma visão ampla dos padrões de utilização e das necessidades dos utilizadores. Esses dados foram posteriormente analisados para fundamentar outras etapas do estudo.

Dados sobre o Survey

- **Objetivo:** Recolher dados sobre comportamento, preferências e satisfação com a UberEats.
- **Amostra:** 60 participantes.
- **Perguntas-Chave:** Frequência de uso, funcionalidades usadas, problemas comuns, satisfação geral.
- **Ferramenta utilizada:** Google Forms.
- **Nota:** O questionário está disponível na íntegra no Apêndice B.

2.3 Análise de Resultados e Criação de Data Personas

Com os dados recolhidos no survey, realizamos uma análise detalhada, com recurso às ferramentas que o Google Forms disponibiliza. (*Nota:* Análise completa do *survey* disponível para consulta no Apêndice C.) A frequência de utilização foi o fator diferenciador mais evidente desta análise e que se destacou de imediato face aos restantes. Foi com a frequência de utilização que nos permitiu segmentar os utilizadores em dois perfis típicos de utilização da aplicação UberEats:

- **Persona 1: utilizador Frequente** — Utilizador que faz pedidos com frequência, valoriza a eficiência e a facilidade na navegação e utiliza a aplicação em situações de conveniência.
- **Persona 2: utilizador Ocasional e Familiar** — Utilizador que faz pedidos com menor frequência, com preferência por encomendas familiares e opções de personalização.

A partir desta análise, pedimos ao ChatGPT que, com os resultados do survey, criasse dois perfis simulados para as duas *data personas*, de forma a poderem representar os perfis de utilização identificados.

Persona 1: Jovem Profissional Urbano

Nome: Ana Costa

Idade: 28

Gênero: Feminino

Ocupação: Especialista em Marketing

Dispositivo: Smartphone

Comportamento e Utilização

A Ana pede comida para entrega cerca de duas vezes por mês, especialmente em semanas de trabalho mais intensas. O Uber Eats é a sua escolha principal para entregas de comida devido à facilidade de uso e à variedade de opções de restaurantes nas proximidades. Ela acha que a aplicação tem uma navegação fácil, aprecia o layout e utiliza as recomendações personalizadas com frequência.

Preferências

- **Promoções e Descontos:** Verifica frequentemente as ofertas antes de fazer um pedido.
- **Funcionalidades de Personalização:** Personaliza pedidos ao excluir certos ingredientes.
- **Confiabilidade:** As atualizações pontuais do Uber Eats sobre o estado da entrega são essenciais para o seu horário.

Pontos Problemáticos e Sugestões

Gostaria de receber mais ofertas promocionais personalizadas e de ter um suporte mais rápido em caso de problemas com o pedido. Contudo, acha desafiador ajustar o endereço de entrega depois do pedido ser realizado e gostaria de uma funcionalidade de modificação mais flexível após a realização deste mesmo.

Persona 2: Utilizador Ocasional e Familiar

Nome: João Mendes

Idade: 45

Gênero: Masculino

Ocupação: Engenheiro

Dispositivo: Smartphone

Comportamento e Utilização

O João raramente pede comida para entrega. Utiliza várias apps, incluindo o Uber Eats, e tende a classificar a sua experiência como satisfatória, mas não usa muito as funcionalidades de personalização do pedido.

Preferências

- **Informações Claras sobre a Entrega:** Para ele, estimativas precisas de tempo de entrega e taxas razoáveis são fundamentais.
- **Promoções:** Verifica promoções ocasionalmente, mas a relevância varia consoante as preferências da família.

Pontos Problemáticos e Sugestões

A maior frustração do João surge quando se depara com taxas inesperadas ou tempos de entrega mais longos do que o esperado, o que impacta a sua experiência geral. Gostaria de ter um suporte ao cliente mais acessível e mais filtros de pesquisa para adaptar as seleções de refeições adequadas para a família.

2.4 Entrevistas com Tarefas Específicas para Experiência do utilizador

Para obter uma compreensão aprofundada das experiências dos utilizadores, realizamos entrevistas semi-estruturadas com um grupo selecionado de participantes. Durante as entrevistas, os utilizadores foram convidados a realizar duas tarefas específicas na aplicação UberEats:

1. Realizar um pedido da sua refeição favorita.
2. Criar e personalizar um pedido de *Happy Meal* e um *Big Mac* no McDonald's, incluindo a exclusão de ingredientes, remoção de itens pedidos e a alteração do método de pagamento.

Essas tarefas foram escolhidas para refletir ações comuns e identificar os desafios enfrentados durante o processo de personalização e finalização do pedido. Com base nas respostas e observações, foi possível levantar pontos críticos de usabilidade e identificar possíveis áreas de melhoria.

Dados sobre as entrevistas

- **Objetivo:** Analisar pontos problemáticos, motivações e comportamentos.
- **Amostra:** 4 participantes (2 enquadrados no perfil da *data persona 1* e 2 enquadrados no perfil da *data persona 2*)
- **Formato:** Semi-estruturado, presencial ou remoto (Whatsapp e Zoom)
- **Duração:** 10-25 minutos
- **Ferramenta utilizada:** Whatsapp, Zoom

Durante as entrevistas, e antes de realizarem as tarefas, foram feitas perguntas aos utilizadores de forma a poder compreender familiaridade, frequência e expectativas de uso da aplicação. Estas perguntas ajudaram a enquadrar o entrevistado nos perfis identificados anteriormente.

Durante a realização das tarefas, os entrevistados foram influenciados a "pensarem alto" e a partilhar sensações e dificuldades que sentiam ao concretizarem o que era pedido.

No pós-tarefas aos entrevistados foi perguntado qual o grau de satisfação na realização das tarefas e quais problemas encontrados, desempenho das funcionalidades. Para uma análise do desempenho dos entrevistados, as entrevistas foram gravadas, contudo por uma questão de privacidade e de segurança dos entrevistados, os vídeos serão apagados depois de concluída esta fase do projeto.

Capítulo 3

Criação dos Experiences Maps

A construção do *exeperience map* para a utilização do Uber Eats é uma etapa fundamental para compreender de forma rápida e visual os diferentes momentos da jornada do utilizador. Este mapeamento serve para capturar cada fase da interação entre o utilizador e a aplicação, destacando não apenas as etapas concretas, mas também as emoções, que acompanham o processo de uso.

Para construir o *exeperience map*, consideramos toda a informação recebida tanto nos surveys como nas entrevistas e representamos a experiência do utilizador em 5 fases da realização do pedido:

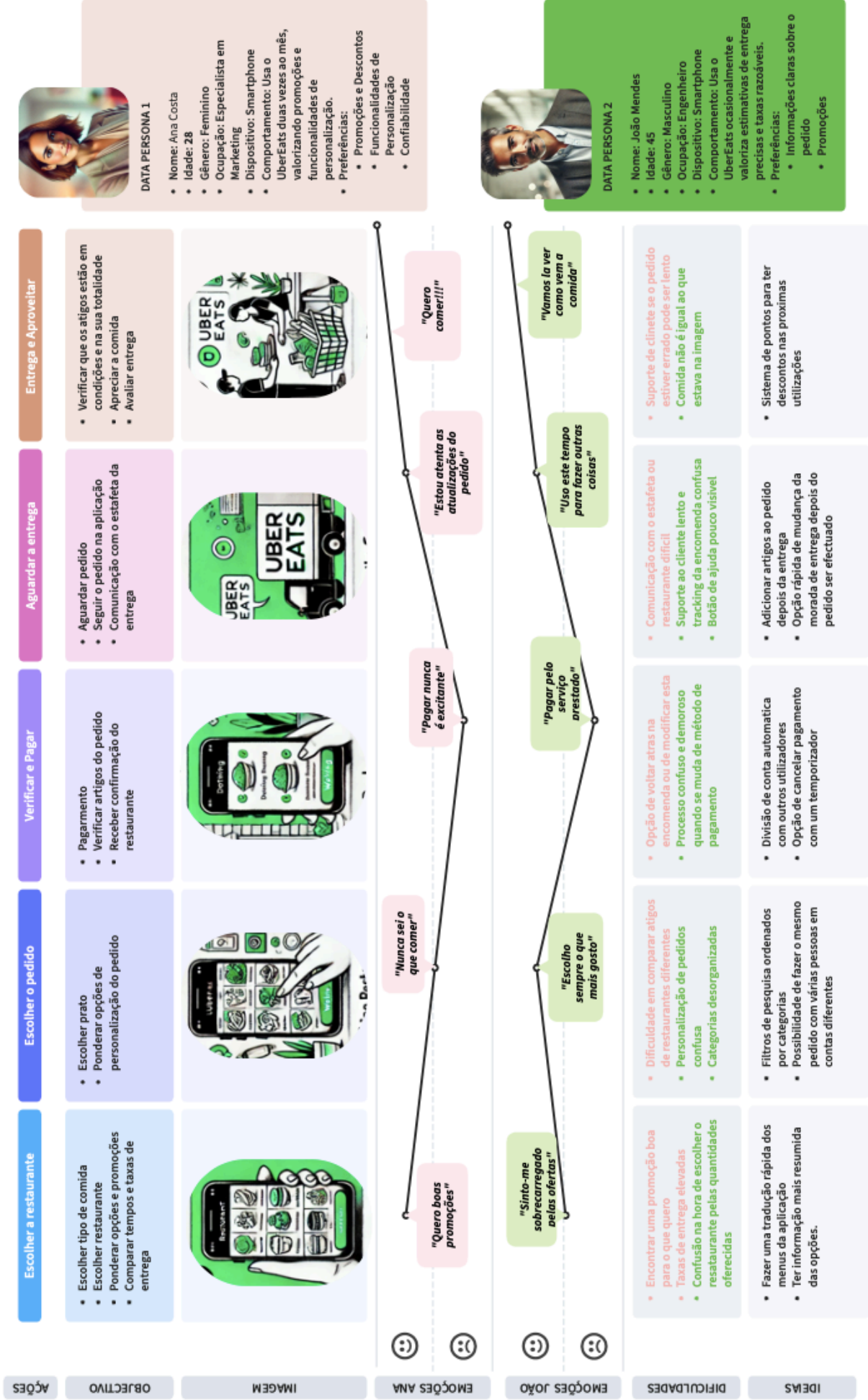
1. Escolha do restaurante (ou tipo de refeição);
2. Escolha do prato a pedir;
3. Verificar e pagar;
4. Aguardar a entrega do pedido;
5. Entrega e aproveitar o pedido;

Este processo permite observar o fluxo completo da experiência, identificando pontos de contato essenciais e oportunidades de melhoria em cada etapa.

Considerando as duas *data personas* — o utilizador frequente e o utilizador ocasional e familiar — o *exeperience map* foi feito de forma a representar os dois perfis em simultâneo. Deste modo, de um forma simples e rápida, podemos comparar os dois perfis de utilização, vendo como cada um interage com a aplicação, a perceber as diferentes expectativas, os desafios enfrentados e oportunidades de melhoria para cada uma das fases, de acordo com cada perfil.

A seguir apresentamos o *exeperience map* criado para a utilização

Experience Map - UberEats



DATA PERSONA 1

- Nome: Ana Costa
- Idade: 28
- Género: Feminino
- Ocupação: Especialista em Marketing
- Dispositivo: Smartphone
- Comportamento: Usa o UberEats duas vezes ao mês, valorizando promoções e funcionalidades de personalização.
- Preferências:
 - Promoções e Descontos
 - Funcionalidades de Personalização
 - Confiabilidade



DATA PERSONA 2

- Nome: João Mendes
- Idade: 45
- Género: Masculino
- Ocupação: Engenheiro
- Dispositivo: Smartphone
- Comportamento: Usa o UberEats ocasionalmente e valoriza estimativas de entrega precisas e taxas razoáveis.
- Preferências:
 - Informações claras sobre o pedido
 - Promoções

Apêndice A

Reviews da Aplicação UberEats

A.1 Prompt

Gera uma compilação sobre todas as reviews da aplicação UberEats, em todas as plataformas existentes no mercado, e preciso que me dês a avaliação média, os pontos fortes, os pontos fracos e sugestões de novas features da app. Ignora todas as variações referentes ao serviço (entrega, confecção da comida, comida fria, atrasos,...) e foca-te apenas nas avaliações da aplicação e na experiência de utilização da app.

A.2 Resultado

Aqui está uma compilação das principais avaliações e feedbacks sobre a aplicação UberEats, focando-se na experiência de utilização da aplicação e ignorando aspetos de entrega e preparação de comida. A análise foi baseada em diversas plataformas de reviews e relatórios de avaliação do mercado.

Avaliação Média

A aplicação UberEats é avaliada em uma média de 3,8 a 4,1 em diferentes plataformas, como Influenster e Review42 [1, 2]. Essa nota reflete a conveniência e popularidade da aplicação, mas também algumas críticas quanto à experiência de navegação e ao sistema de tarifas.

Pontos Fortes

- **Facilidade de Navegação:** A interface da UberEats é frequentemente destacada pela sua clareza e intuitividade, com categorias bem definidas, filtros e uma barra de pesquisa que ajuda a encontrar restaurantes e pratos rapidamente. Isso é especialmente útil para novos utilizadores que precisam de uma curva de aprendizado curta [2, 4].
- **Personalização do Pedido e Opções de Pagamento:** A aplicação permite personalizações no pedido, como exclusão de ingredientes, além de suportar múltiplas formas de pagamento, o que facilita a experiência de checkout. utilizadores frequentes também podem usar métodos de pagamento salvos para pedidos rápidos [3].

- **Rastreamento em Tempo Real:** A funcionalidade de rastreamento é precisa e bem avaliada, permitindo que os utilizadores acompanhem o pedido desde a aceitação pelo restaurante até a entrega. Isso aumenta a confiança na plataforma e ajuda a reduzir a incerteza do tempo de espera [2].
- **Integração com Outros Serviços Uber:** O UberEats é bem integrado com a app principal da Uber, oferecendo conveniência para utilizadores que também utilizam o serviço de transporte, especialmente em grandes centros urbanos [4].

Pontos Fracos

- **Tarifas Confusas e Altas:** Muitos utilizadores criticam a estrutura de tarifas, que inclui taxas de serviço e pequenas taxas de pedido, além das taxas de entrega. A falta de clareza sobre esses custos é vista como um problema e pode tornar a experiência de uso frustrante para utilizadores menos frequentes [2, 1].
- **Funcionalidade Limitada para Ajustes no Pedido:** A aplicação não permite alterações após a realização do pedido, o que pode ser inconveniente caso o utilizador queira ajustar o endereço ou a composição do pedido antes da entrega. Esse aspeto é uma das principais sugestões de melhoria [1].
- **Suporte ao Cliente:** Embora o suporte seja eficiente, alguns utilizadores relatam dificuldades em obter assistência rápida quando enfrentam problemas na aplicação. Um suporte mais acessível e direto é desejado, especialmente para questões mais urgentes relacionadas ao uso da app [3].

Sugestões de Novas Funcionalidades

- **Opção para Modificar Pedido Após a Confirmação:** Muitos utilizadores sugerem que a aplicação permita mudanças no pedido (como ajustes no endereço ou ingredientes) antes da entrega. Isso daria mais flexibilidade e atenderia necessidades comuns dos clientes.
- **Mais Filtros de Pesquisa:** utilizadores familiares, como o perfil do "João", preferem filtros adicionais para simplificar a seleção de refeições adequadas a diferentes gostos ou restrições alimentares.
- **Promoções e Recomendações Personalizadas:** Outro pedido comum é por promoções e sugestões mais personalizadas, principalmente para utilizadores frequentes. Uma aplicação de sugestões baseadas no histórico de pedidos poderia aumentar a fidelidade dos clientes [2, 4].

Em geral, enquanto a UberEats é elogiada pela facilidade de uso e recursos de seguir o pedido, a introdução de opções adicionais para personalização e maior transparência nas tarifas poderiam elevar a experiência dos utilizadores e resolver alguns pontos de frustração.

Apêndice B

Questionário Utilizado no Survey

Uber Eats - Utilização e preferências

Obrigado por participar neste questionário! O objetivo deste estudo é entender melhor a sua experiência ao utilizar a aplicação **Uber Eats**. Queremos recolher as suas opiniões sobre a facilidade de uso, funcionalidades, eficiência, e satisfação geral com a app, além de identificar possíveis áreas de melhoria.

As suas respostas são extremamente valiosas e ajudam a melhorar a experiência dos utilizadores, tornando o Uber Eats mais prático e adaptado às suas necessidades.

Este questionário é anónimo e leva cerca de **5 a 10 minutos** para ser concluído. As suas respostas serão mantidas em sigilo e utilizadas apenas para fins de pesquisa.

Agradecemos o seu tempo e contributo!

* Indica uma pergunta obrigatória



DEMOGRAFIA

Nesta seção queremos que responda a 2 perguntas para termos uma avaliação da população alvo deste questionário.

1. Qual é o seu género? *

Marcar apenas uma oval.

- ☐ Masculino
- ☐ Feminino
- ☐ Não-binário/Prefiro não dizer

2. Qual é a sua faixa etária? *

Marcar apenas uma oval.

- ☐ <18
- ☐ 18-24
- ☐ 25-34
- ☐ 35-44
- ☐ 45-54
- ☐ >55

3. Qual é a sua ocupação?

FREQUÊNCIA DE UTILIZAÇÃO DE APPS DE ENTREGAS

Nesta secção queremos avaliar se utiliza, quais utiliza e com que frequência utiliza apps de entregas de comida ao domicílio.

4. Com que frequência pede comida para entrega? *

Marcar apenas uma oval.

- ☐ Quase todos os dias
- ☐ Algumas vezes por semana
- ☐ Uma vez por semana
- ☐ Algumas vezes por mês
- ☐ Raramente/Nunca

5. Quais aplicações de entrega de comida que usa com mais frequência? *

Marcar tudo o que for aplicável.

- ☐ Uber Eats
- ☐ Glovo
- ☐ Bolt Food
- ☐ Não uso aplicações de entrega de comida
- ☐ Outro

6. Com que frequência usa o Uber Eats para pedir refeições? *

Marcar apenas uma oval.

- ☐ Quase todos os dias
- ☐ Algumas vezes por semana
- ☐ Uma vez por semana
- ☐ Algumas vezes por mês
- ☐ Raramente
- ☐ Nunca usei *Avançar para a pergunta 30*

7. Que dispositivo usa para fazer encomendas a partir da Uber Eats? *

Marcar tudo o que for aplicável.

- ☐ Smartphone
- ☐ Tablet
- ☐ Desktop/Laptop
- ☐ Outro

EXPERIÊNCIA GERAL UBER EATS

Esta secção tem 6 questões onde avaliam a sua experiência/interação com a plataforma.

8. Como avalia a sua experiência geral com o Uber Eats? *

Marcar apenas uma oval.

- ☐ Muito satisfeito
- ☐ Satisfeito
- ☐ Neutro
- ☐ Insatisfeito
- ☐ Muito insatisfeito

9. Como é a navegação na aplicação Uber Eats? *

Marcar apenas uma oval.

- ☐ Muito fácil
- ☐ Fácil
- ☐ Neutro
- ☐ Difícil
- ☐ Muito difícil

10. Quão intuitiva acha a interface do Uber Eats? *

Marcar apenas uma oval.

- ☐ Muito intuitiva
- ☐ Intuitiva
- ☐ Neutra
- ☐ Pouco intuitiva
- ☐ Nada intuitiva

11. Considera a oferta de restaurantes e de menus no Uber Eats suficiente? *

Marcar apenas uma oval.

- ☐ Sim
- ☐ Não
- ☐ Não sei

12. Que funcionalidades da aplicação Uber Eats considera mais útil? *

Marcar tudo o que for aplicável.

- ☐ Filtros de pesquisa
- ☐ Favoritos
- ☐ Promoções
- ☐ Recomendações de restaurantes
- ☐ Acompanhamento de entregas
- ☐ Outro

13. **Se já teve problemas com a aplicação (falhas, lentidão, etc.), pode descrevê-los. Como isso impactou a sua experiência?**

EXPERIÊNCIA INDIVIDUAL UBER EATS

Nesta secção queremos saber como utiliza a aplicação para fazer um pedido.

14. **O que mais espera da aplicação Uber Eats ao fazer um pedido? ***

Marcar tudo o que for aplicável.

- ☐ Rapidez na realização da encomenda
- ☐ Fácil navegação e uso da aplicação
- ☐ Informação detalhada do restaurante (como por exemplo avaliações)
- ☐ Tempo de entrega rápido
- ☐ Capacidade de personalizar o pedido
- ☐ Preço acessível

15. **Acha que os preços das ofertas desta aplicação podiam ser melhores? ***

Marcar apenas uma oval.

- ☐ Sim
- ☐ Não

16. Quando abre a aplicação Uber Eats, qual é a primeira coisa que normalmente procura? *

Marcar apenas uma oval.

- ☐ Um restaurante ou tipo de comida específica
- ☐ Promoções ou descontos
- ☐ Pedidos anteriormente efectuados
- ☐ Novas sugestões de restaurantes
- ☐ Estimativa de prazo de entrega
- ☐ Outro

17. Costuma consultar as promoções antes de fazer um pedido? *

Marcar apenas uma oval.

- ☐ Sim, frequentemente
- ☐ Sim, às vezes
- ☐ Raramente
- ☐ Não
- ☐ Não tenho certeza

18. As promoções apresentadas são relevantes e úteis para si? *

Marcar apenas uma oval.

- ☐ Sim, frequentemente
- ☐ Sim, às vezes
- ☐ Raramente
- ☐ Não
- ☐ Não tenho certeza

19. **Costuma usar as opções de personalização de pedidos (excluir ingredientes, adicionar notas)?**

Marcar apenas uma oval.

- ☐ Sim
- ☐ Não
- ☐ Às vezes

20. **Como avalia a clareza das informações fornecidas sobre taxas de entrega e tempo estimado de chegada?**

Marcar apenas uma oval.

- ☐ Muito claro
- ☐ Claro
- ☐ Neutro
- ☐ Confuso
- ☐ Muito confuso

21. **Qual é a sua experiência ao utilizar métodos de pagamento (cartão de crédito, PayPal, etc.) na aplicação Uber Eats?**

Marcar apenas uma oval.

- ☐ Muito fácil
- ☐ Fácil
- ☐ Neutro
- ☐ Difícil
- ☐ Muito difícil

22. **Considera-se bem informado sobre o status do seu pedido durante o processo de entrega?**

Marcar apenas uma oval.

- ☐ Sim
- ☐ Não
- ☐ Às vezes

23. **Se já teve algum pedido incorreto ou incompleto, pode descrever como foi o processo de apoio ao cliente?**

Foi eficaz? Resolveram o seu problema? Como isso impactou a sua experiência?

VAMOS TENTAR MELHORAR A APLICAÇÃO DA UBER EATS

Nesta secção apresentamos algumas funcionalidades que não existem na aplicação e gostávamos que as avaliassem por relevância para a sua experiência ao encomendar pela Uber Eats.

24. **Menu personalizado do utilizador. ***

Marcar apenas uma oval.

1 2 3 4 5

Não ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Excelente ideia. Quero isso na próxima atualização!

25. Melhoramento de filtros de pesquisa e promoções adicionais **Marcar apenas uma oval.*

1 2 3 4 5

Não ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Excelente ideia. Quero isso na próxima atualização!**26. Alteração de morada (depois do pedido realizado). ****Marcar apenas uma oval.*

1 2 3 4 5

Não ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Excelente ideia. Quero isso na próxima atualização!**27. Adicionar novos itens ao pedido (depois do pedido realizado). ****Marcar apenas uma oval.*

1 2 3 4 5

Não ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Excelente ideia. Quero isso na próxima atualização!**28. Vista no mapa das opções mais próximas de mim. ****Marcar apenas uma oval.*

1 2 3 4 5

Não ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Excelente ideia. Quero isso na próxima atualização!

29. **Caso tenha alguma sugestão que não foi aqui apresentada, descreva essa mesma sugestão de forma resumida para melhorar a experiência de utilização da Uber Eats.**

PARECE QUE NUNCA USOU A APLICAÇÃO....

Parece que nunca usou a aplicação Uber Eats. Não sabemos se conhece o conceito e a finalidade da mesma, por isso vamos explicar de forma resumida. A Uber Eats é uma aplicação que serve para um utilizador escolher o prato que quer comer, da oferta de restaurantes existente, e que faz entrega através de um estafeta, desse prato em sua casa.

30. Considerando a descrição anterior, o que espera encontrar quando abrisse a aplicação Uber Eats pela primeira vez.

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pela Google.

Google Formulários

Apêndice C

Análise do Survey

Uber Eats - Utilização e preferências

60 respostas

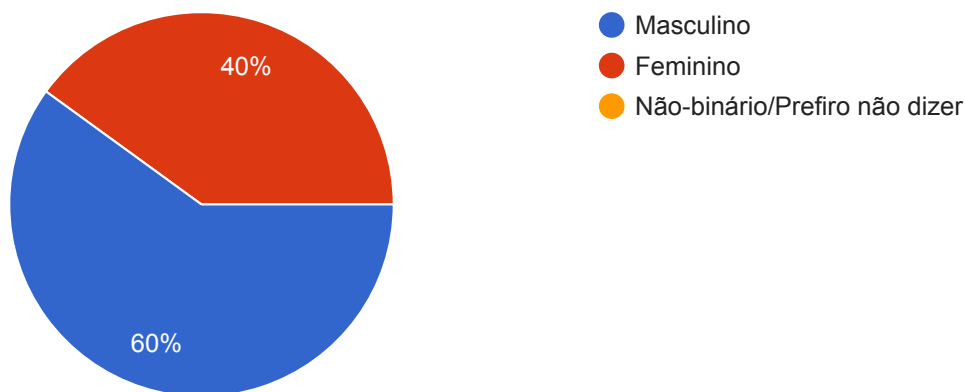
[Publicar estatísticas](#)

DEMOGRAFIA

Qual é o seu género?

 Copiar

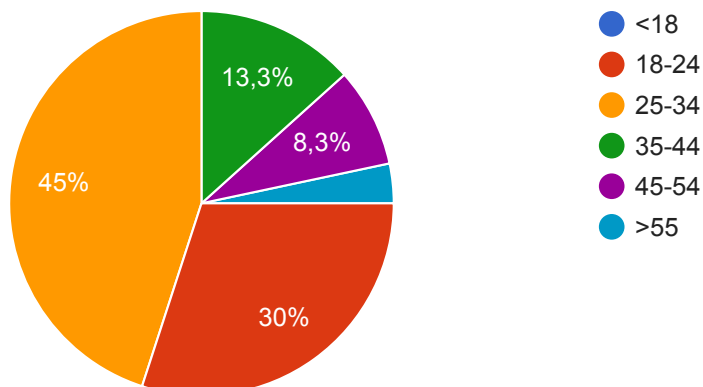
60 respostas



Qual é a sua faixa etária?

 Copiar

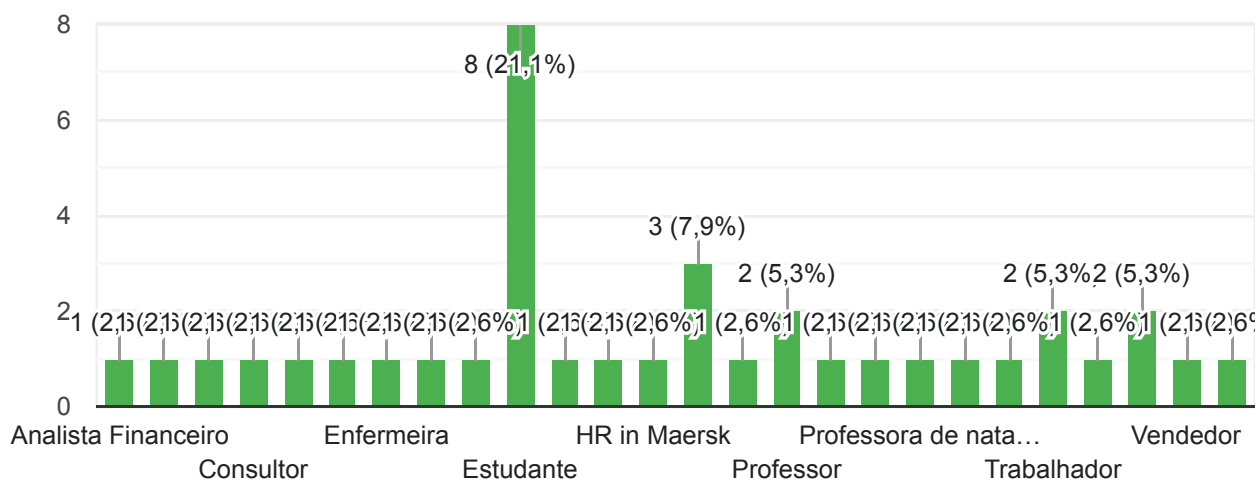
60 respostas



Qual é a sua ocupação?

 Copiar

38 respostas

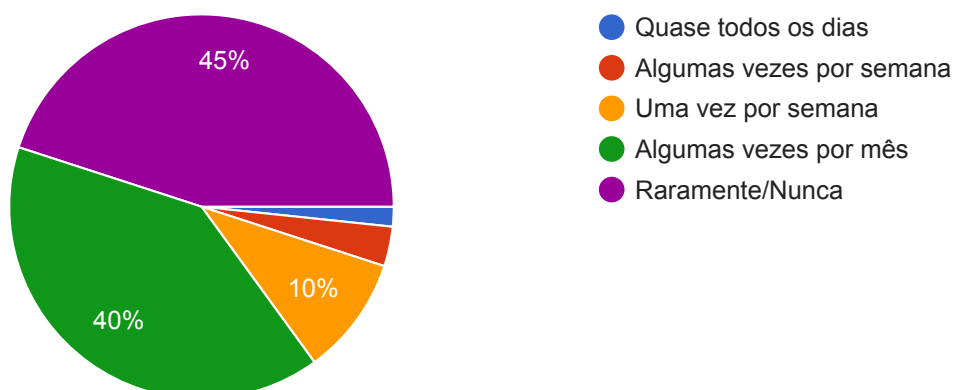


FREQUÊNCIA DE UTILIZAÇÃO DE APPS DE ENTREGAS

Com que frequência pede comida para entrega?

 Copiar

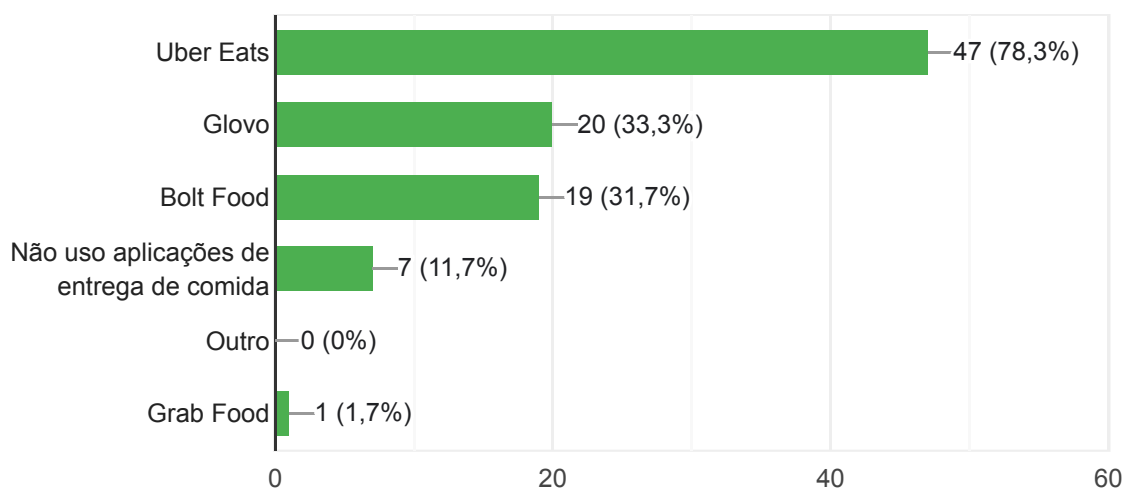
60 respostas



Quais aplicações de entrega de comida que usa com mais frequência?

[Copiar](#)

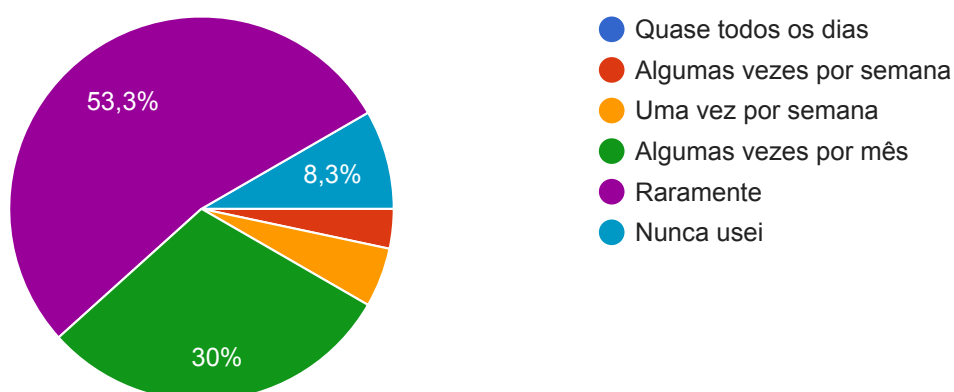
60 respostas



Com que frequência usa o Uber Eats para pedir refeições?

[Copiar](#)

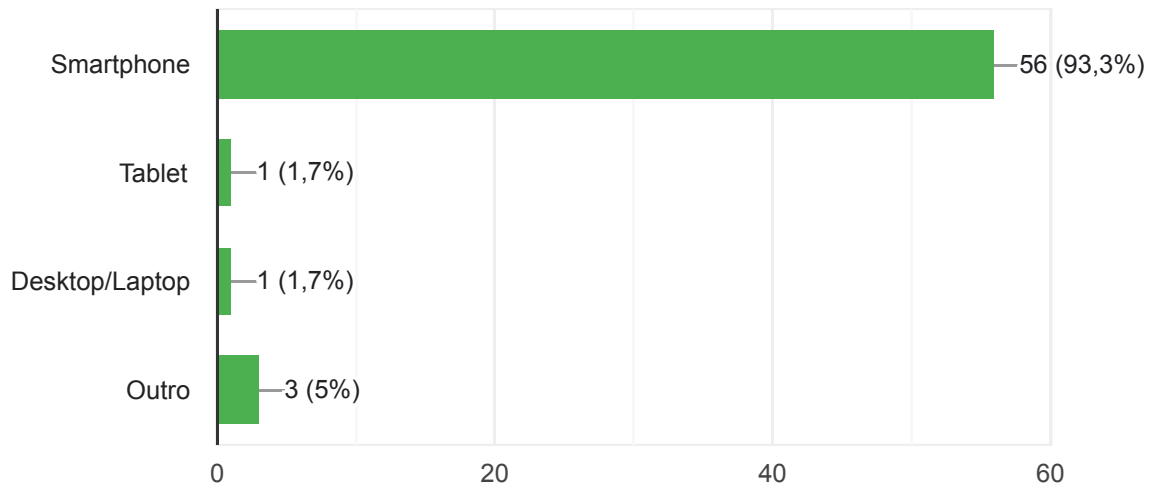
60 respostas





Que dispositivo usa para fazer encomendas a partir da Uber Eats?

60 respostas

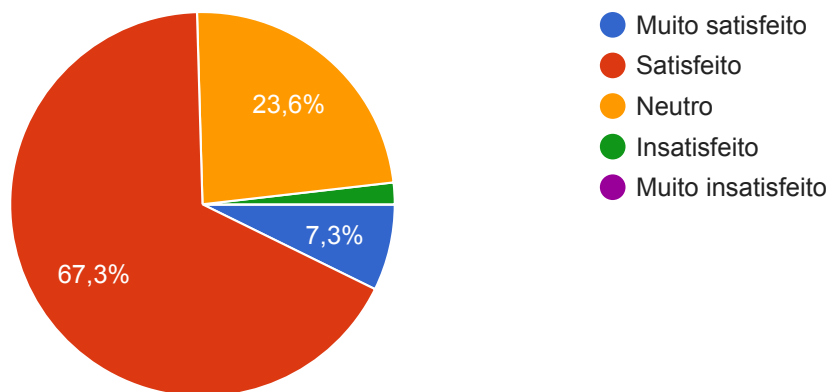


EXPERIÊNCIA GERAL UBER EATS



Como avalia a sua experiência geral com o Uber Eats?

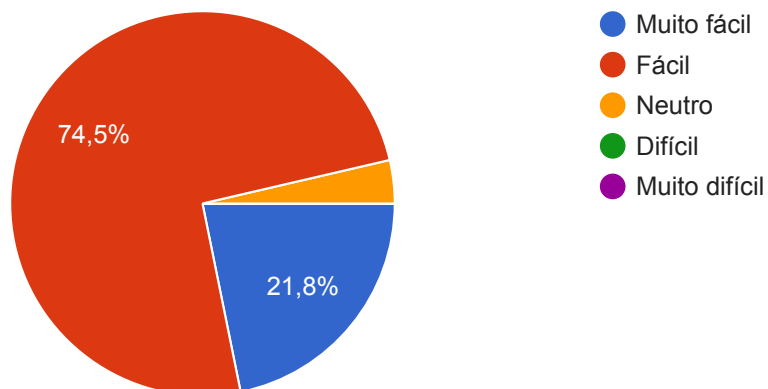
55 respostas



Como é a navegação na aplicação Uber Eats?

 Copiar

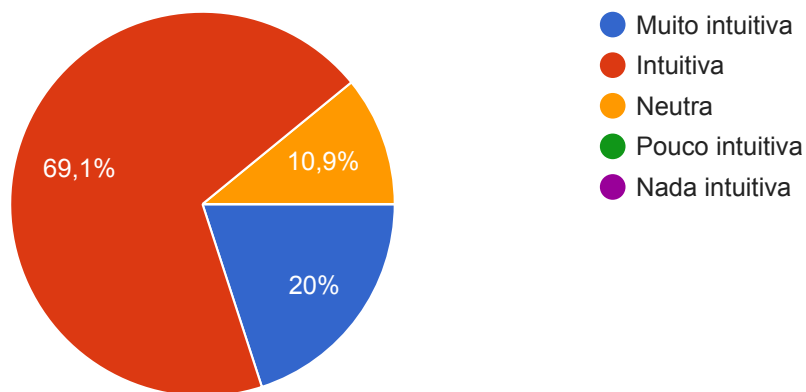
55 respostas



Quão intuitiva acha a interface do Uber Eats?

 Copiar

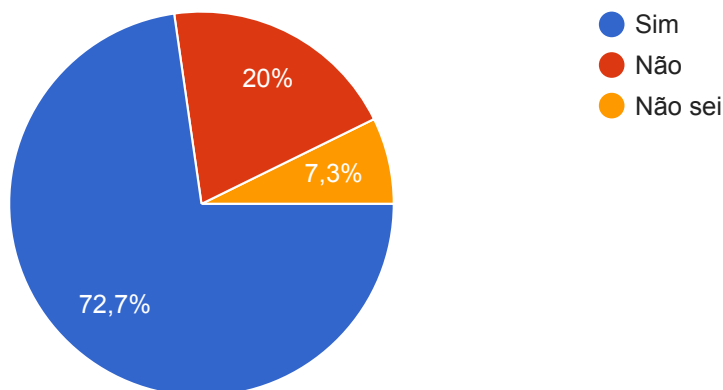
55 respostas





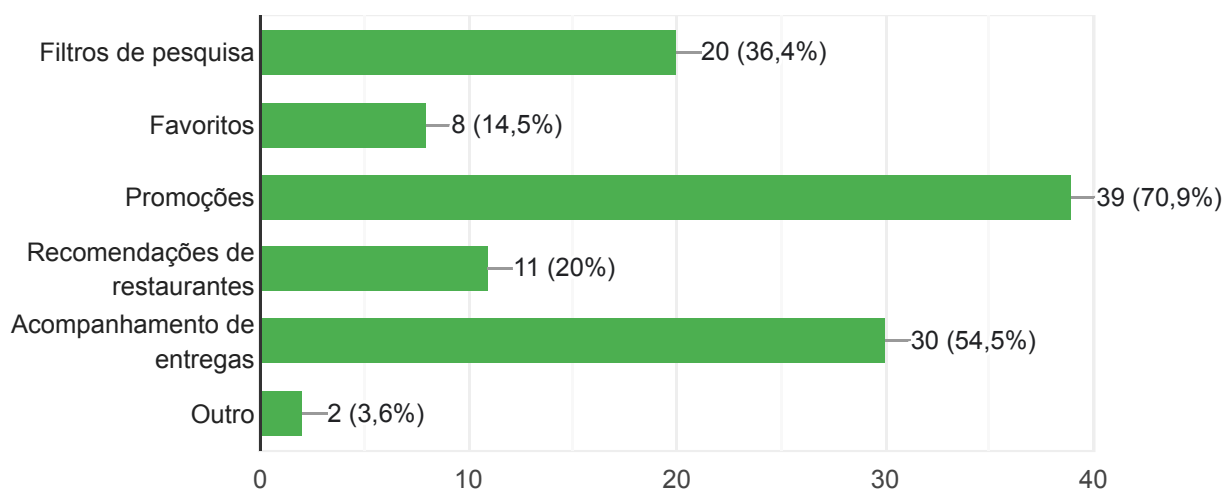
Considera a oferta de restaurantes e de menus no Uber Eats suficiente?

55 respostas



Que funcionalidades da aplicação Uber Eats considera mais útil?

55 respostas



Se já teve problemas com a aplicação (falhas, lentidão, etc.), pode descrevê-los. Como isso impactou a sua experiência?

25 respostas

Não

N/A

Nunca tive problemas

Já tive problemas de pedidos

Não tive

Nao tive

Sempre muito responsiva, sem problemas a declarar.

Comunicação com condutor, erros no pedido, tempo de espera

Embora não use muito já experienciei demora na entrega. Não só me transtorna porque quando peço entrega é porque tenho fome e quero comer brevemente mas também porque a comida normalmente também chega fria.

Falhas em alguns pedidos; produtos em falta; entregas erradas que levou a má experiência

Lentidão na entrega e pedido veio mal feito

Alguns atrasos e por vezes pedido incompleto ou errado, mas muito raramente.

App muito bem construída, sem problemas a declarar.

Lentidão e entrega parcialmente errada (apenas metade dos pratos foram entregues)

Atraso

nao

Nada a dizer.

Já tive problemas com o pagamento de um pedido. Fiz o pedido, não foi processado, o dinheiro foi retirado da conta. Eventualmente acabei por receber, mas ainda demorou algum tempo. E não recebi a comida nesse dia, porque não queria encomendar outra vez sem receber o dinheiro antes.

Falhas e lentidão.

Fiz reclamação e foi resolvida mas fiquei uns períodos sem utilizar a aplicação

Já recebi pedidos errados, já pedi comida muito tarde de restaurantes que não tinham a

qualidade que aparentavam ter, já demorei muito a receber certos pedidos que após um certo tempo perdem muita qualidade, tudo isto leva a que seja mais fácil ficar pelos restaurantes que conheço do que experimentar algum novo restaurante que não tenha a certeza que tem responsabilidade, penso que a Uber Eats deveria fazer uma melhor triagem dos restaurantes com que colabora para garantir serviços de qualidade mínima e que hajam consequências efetivas e determinantes para que os restaurantes respeitem os clientes que escolhem encomendar através da Uber Eats

Apoio ao cliente é lento a responder e por vezes pedem fotos de produtos que já foram para o lixo, pois encontravam se ou molhados pela bebida ou estragados

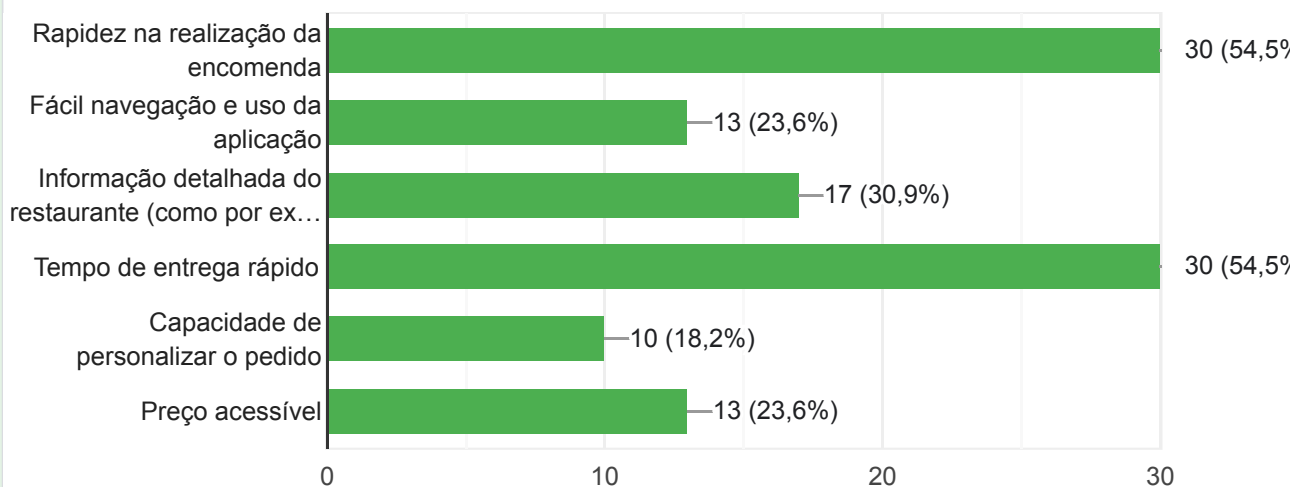
Geolocalização enviava os cobrires para o lado errado do prédio. A opção está ligada por default e tem de ser desativada manualmente (depois de muitos pedidos mal entregues, trial and error)

EXPERIÊNCIA INDIVIDUAL UBER EATS

O que mais espera da aplicação Uber Eats ao fazer um pedido?

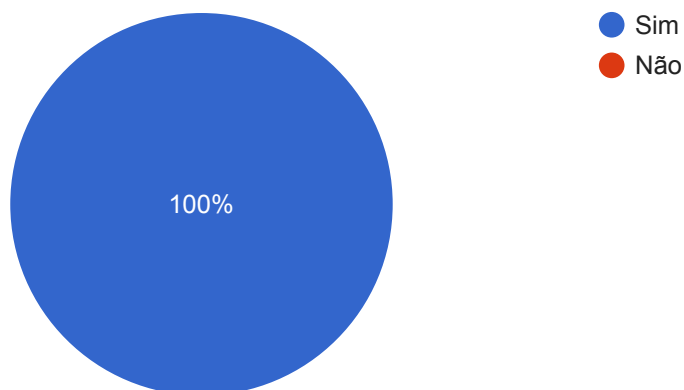
 Copiar

55 respostas

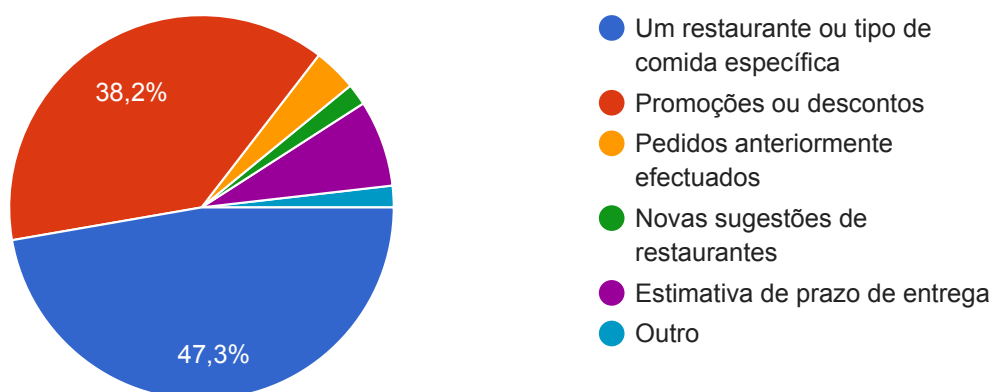


Acha que os preços das ofertas desta aplicação podiam ser melhores? Copiar

34 respostas

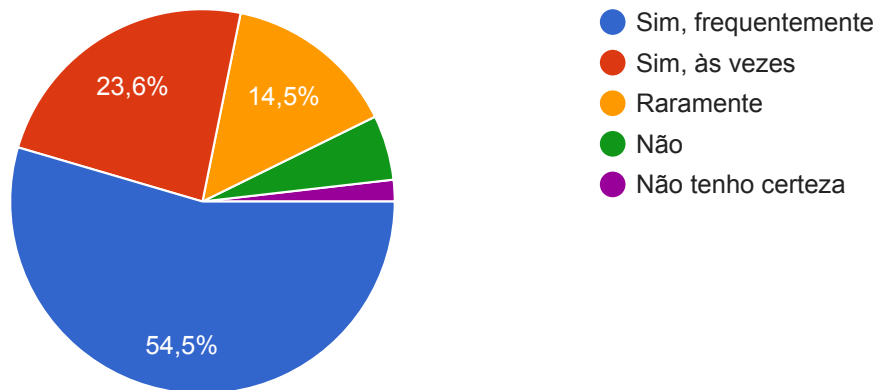
**Quando abre a aplicação Uber Eats, qual é a primeira coisa que normalmente procura?** Copiar

55 respostas

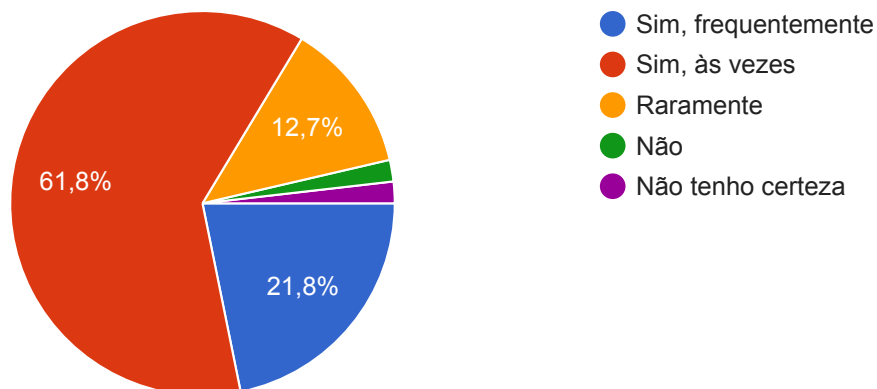


Costuma consultar as promoções antes de fazer um pedido? Copiar

55 respostas

**As promoções apresentadas são relevantes e úteis para si?** Copiar

55 respostas

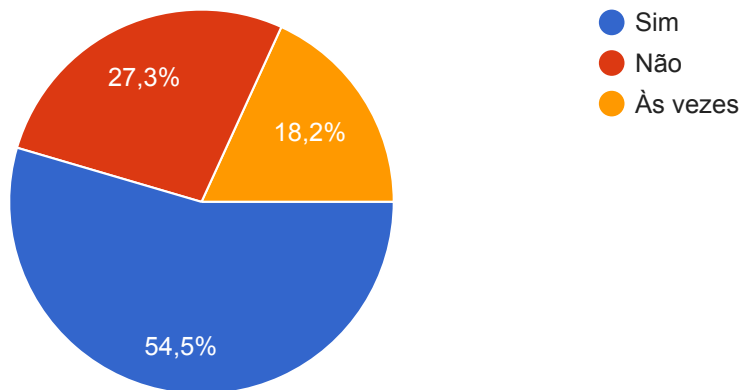




Copiar

Costuma usar as opções de personalização de pedidos (excluir ingredientes, adicionar notas)?

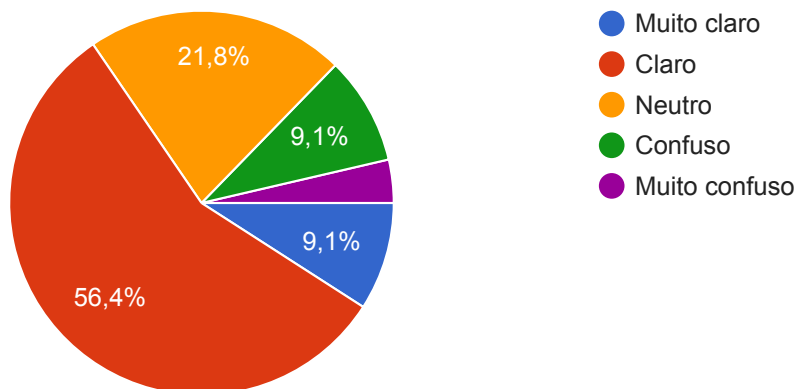
55 respostas



Copiar

Como avalia a clareza das informações fornecidas sobre taxas de entrega e tempo estimado de chegada?

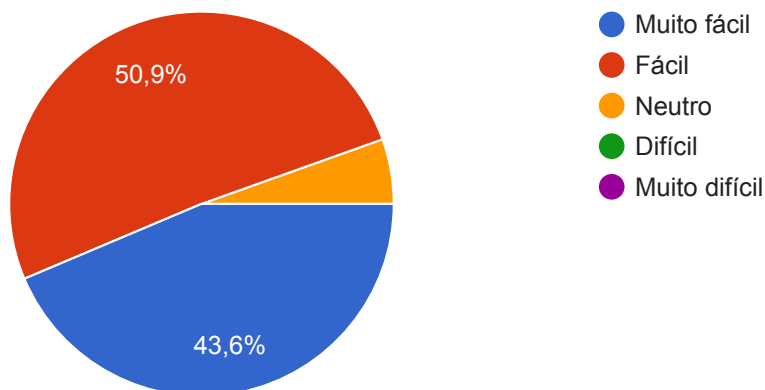
55 respostas





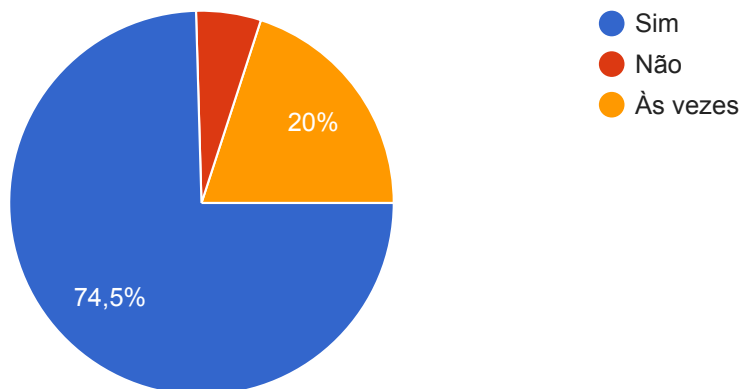
Qual é a sua experiência ao utilizar métodos de pagamento (cartão de crédito, PayPal, etc.) na aplicação Uber Eats?

55 respostas



Considera-se bem informado sobre o status do seu pedido durante o processo de entrega?

55 respostas



Se já teve algum pedido incorreto ou incompleto, pode descrever como foi o processo de apoio ao cliente?

Foi eficaz? Resolveram o seu problema? Como isso impactou a sua experiência?

30 respostas

Não

Foi eficaz, porque me devolveram o dinheiro. Mas

Sim, não foi entregue o pedido correto

Não tive

Sim

Sim, sempre que tive um problema com a qualidade da comida ou com a entrega, foram muito rápidos a resolver o problema e a devolver o dinheiro. Excelente serviço ao cliente.

Nem sempre resolveram o meu problema

Complicado, tive retorno numa das vezes

Das vezes que aconteceu não entregarem a comida foi feito o reembolso mas que demorava alguns dias até ficar na conta o que é constrangedor nem que pagassem em Uber cash para voltarmos a usar para novo pedido pois as vezes aquele poderia ser o resto do nosso dinheiro e ficaríamos sem ter forma de jantar nesse dia

Nunca

Sim. O processo de apoio ao cliente não é o mais fácil. Em duas situações a empresa devolveu o dinheiro. Apesar de terem devolvido o dinheiro, a experiência não foi a melhor

Sim.comi e calei

Pouco eficaz

Processo demasiado automatizado

Usually the support is efficient and able to solve the issue I remember one time the order came super messy and they did refund

Sempre resolveram os meus problemas com pedidos con eficiencia. Devolvem o dinheiro prontamente sempre que necessário, excelente serviço ao cliente.

Recebi apenas metade dos pratos pedidos. Passado vários dias tive um reembolso do pedido. Para a lentidão e comida fria não tive resposta.

Vários pedidos incompletos, resolviam bem, atualmente não

Devolução de parte do valor total. Piorou a experiência

Não resolveram

nao

Nunca tive.

Devolveram o dinheiro do item incorrecto

Foi como disse na resposta anterior, o processo podia ter sido melhor e mais eficiente na minha opinião, mas eventualmente o problema foi resolvido.

O processo foi eficaz na Uber.

Não foi satisfatório na Glovo.

Impacto foi a não utilização das aplicações durante um período alargado.

dado que não me costumo queixar com frequência penso que o algoritmo me reconhece como cliente fidedigno portanto o apoio ao cliente é bastante rápido e costumo obter um reembolso do pedido. é sempre pena porque em vez do dinheiro preferia maioritariamente ter apenas o meu pedido correto porque por vezes vem metade do que se pediu e é chato acabar com metade da comida que se pediu. Tirando isso, o apoio e processo de queixa costumam correr de forma simples e rápida

Pouco eficaz, pois demoraram algum tempo a responder (1 hora e 30 minutos) e depois desse tempo pediram fotos da comida que já não se encontrava perto de mim, pois estava no lixo por ter sido derramado líquidos para cima, ficando assim não comestível

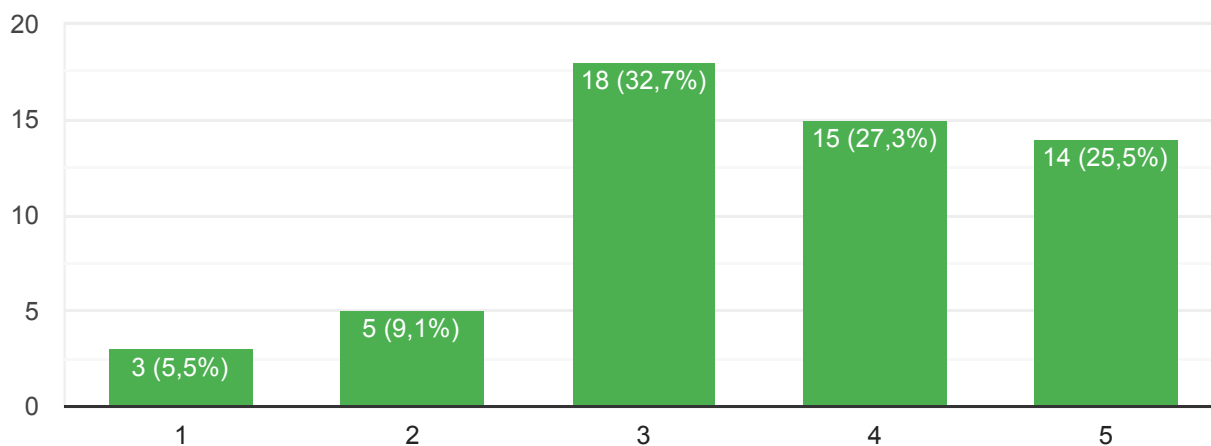
Geralmente informam que um produto está em falta e devolvem o dinheiro-mandar vir compras do continente

Foi rápido e eficiente

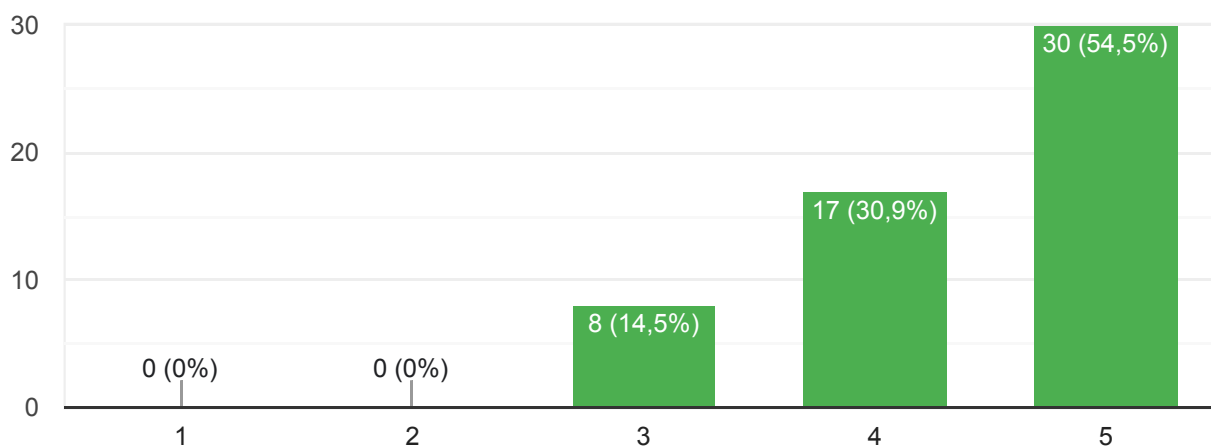
VAMOS TENTAR MELHORAR A APLICAÇÃO DA UBER EATS

Menu personalizado do utilizador. Copiar

55 respostas

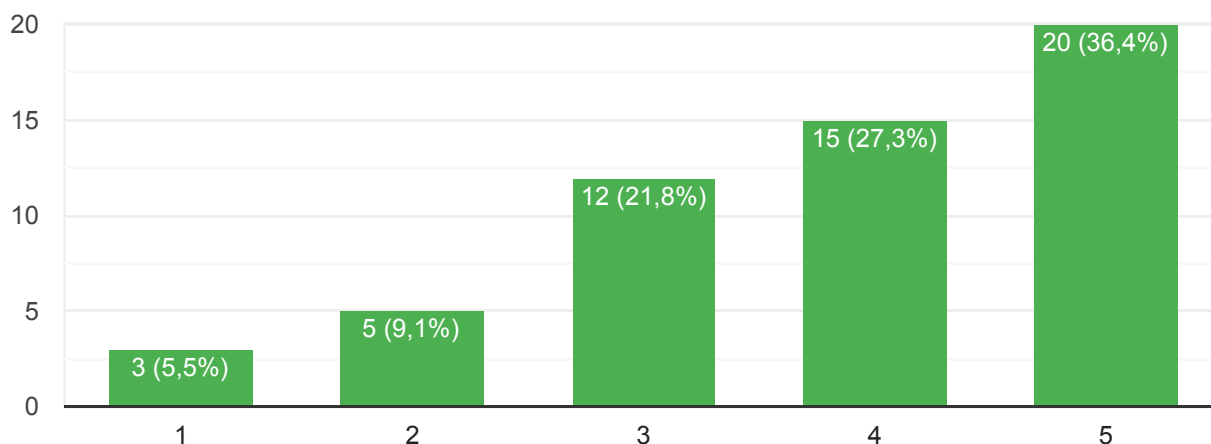
**Melhoramento de filtros de pesquisa e promoções adicionais** Copiar

55 respostas

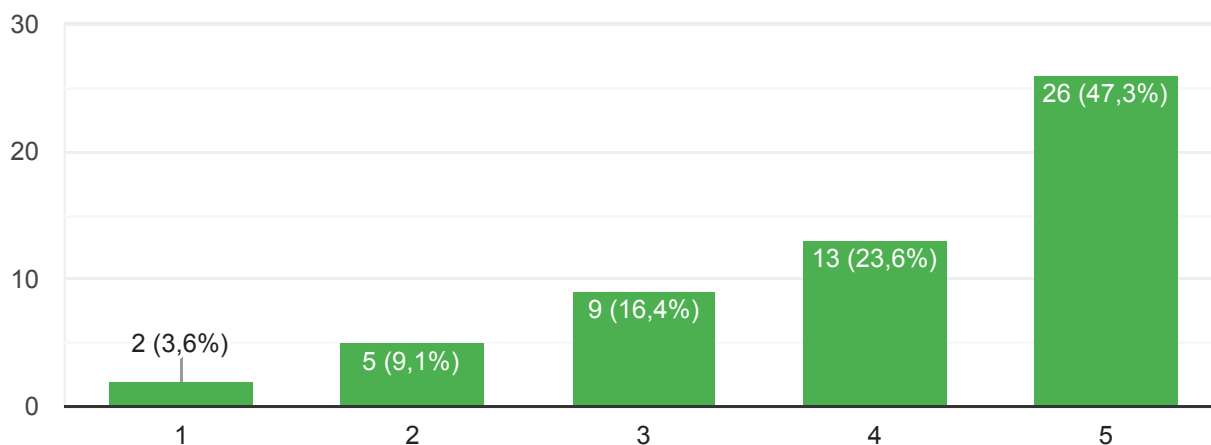


Alteração de morada (depois do pedido realizado). Copiar

55 respostas

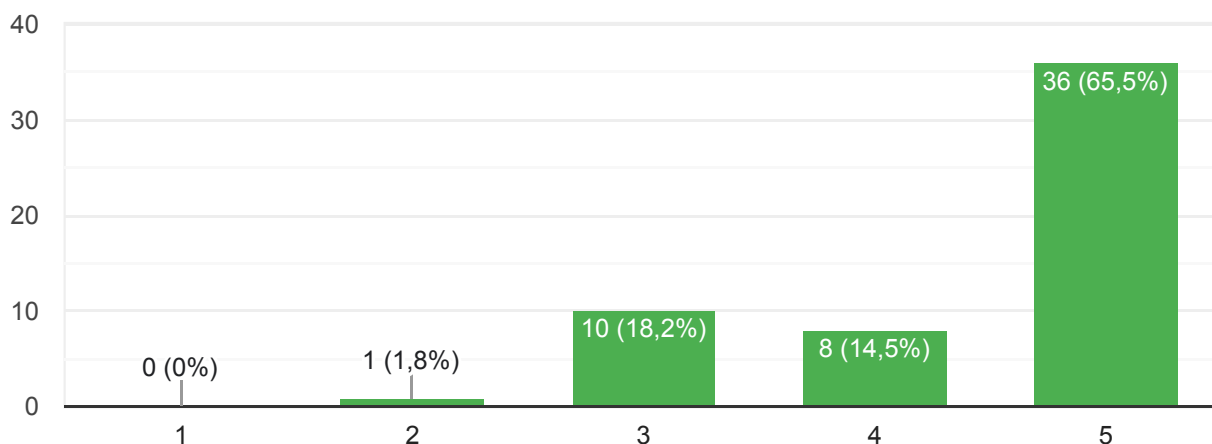
**Adicionar novos itens ao pedido (depois do pedido realizado).** Copiar

55 respostas



Vista no mapa das opções mais próximas de mim. Copiar

55 respostas

**Caso tenha alguma sugestão que não foi aqui apresentada, descreva essa mesma de forma resumida para melhorar a experiência de utilização da Uber Eats.**

6 respostas

Não tenho

Restaurantes e taxas low cost ao estilo de bolt food

Add better description to the meals with pictures ability to translate the description to other languages or the application itself to other language regardless of the language of the location

Não

Redução dos custos de serviço e dos preços inflacionados dos restaurantes

Melhorar o apoio ao cliente e contacto com o carrier da entrega

PARECE QUE NUNCA USOU A APLICAÇÃO....

Considerando a descrição anterior, o que espera encontrar quando abrisse a aplicação Uber Eats pela primeira vez.

5 respostas

Não me interessa

Comida saudável

Espero que já fazem entregas na minha área de residência (Ancos-Sintra), o que ainda não acontece. 🙄

Rapidez e ser intuitiva

Menu de comida agrupada por temas

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pela Google. [Denunciar abuso](#) - [Termos de Utilização](#) - [Política de privacidade](#)

Google Formulários



Bibliografia

- [1] Influenster. *UberEats Reviews 2024*. Disponível em: <https://www.influenster.com/>.
- [2] Review42. *UberEats Reviews 2024 [Price, Pros & Cons, Alternatives]*. Disponível em: <https://www.review42.com/>.
- [3] Skillademia. *DoorDash vs Uber Eats in 2024: Which is Better?* Disponível em: <https://www.skillademia.com/>.
- [4] Orders.co. *DoorDash vs. Grubhub vs. Uber Eats: Which Is The Best?*. Disponível em: <https://orders.co/>.