

Pesquisa com usuário sobre pagamentos de conta via app/online.

Nome: Ivany

Idade: 65 anos

P: Quando você precisa pagar suas contas, seja de água e luz, onde você costuma ir pagar?

R: Na lotérica

P: Só lá? Sempre na lotérica?

R: Sim

P: E como é o atendimento na lotérica?

R: Sempre demorado, mais nunca tive problema. Agora pego fila dos idosos só acho que para esse tipo de atendimento só tem um caixa para o atendimento

P: E vc acha ruim ter só 1 caixa? Demora mais que antes?

R: Sim já que é prioridade e acho um descaso para ficar muito tempo esperando.

E na fila normal tem mais caixa de atendimento e o atendimento é mais rápido.

Tem outra, tem um caixa só para jogo e qdo não tem ninguém para atender, eles não atende a fila de prioridade, eles chamam da fila normal.

P: Eita. E se fosse no banco, seria mais rápido?

R: Não acredito que SEJA mais rápido a não ser que fosse debitada em conta automática.

P: Você pagaria essas contas pelo celular? Se desse para pagar pelo celular?

R: Eu sim, mais o pai já não faria ele é muito desconfiado, nem conta automática ele confia. Mais hj é tudo assim lá na china. Pelo menos eu vi uma reportagem eles não usam dinheiro. É muito difícil, a não ser turista.

P: Então vamos supor que desse para pagar pelo celular, online. Como vc imagina que seria? Como ficaria confortável para você confiar e fazer o pagamento?

R: Acho que deveria ser um que faz a leitura naquela tarja ai vai aparecer o valor se não tiver juros por atraso. Agora com atraso teria que aparecer o valor mais os juros e o valor a ser pago ou só contas em dia. A partir da leitura da tarja como pagamos na lotérica apareceria o valor e a pessoa confirma.

Maria de Almeida da Silva

Idade: 72

P: Quando você precisa pagar suas contas, seja de água e luz, onde você costuma ir pagar?

R: No banco

P: E como é o atendimento no banco?

R: É bom, mas dá bastante trabalho ir até o banco, as vezes preciso pagar alguém pra me levar, quando meu filho não me leva.

P: Você já tentou pagar alguma conta pelo celular? Se não, porquê?

R: Não, porque não sei mexer e não confio.

P: O que faria você confiar para fazer esses pagamentos online?

R: Se o gerente do banco me desse certeza que posso confiar e fosse fácil mexer.

P: O que quer dizer com seria fácil mexer?

R: Não faço ideia.

P: (Mostrei a interface que desenhamos) Se você pra apertar esse botão e a conta estivesse paga?

R: Não sei.

P: Se após clicar nesse botão, recebesse uma ligação dizendo: “Dona Maria, você clicou em pagar conta de água, a Sra. confirma o pagamento?”

R: Sim, confiaria, seria melhor.

Salatíel Castilhos

Idade: 57 anos

P: Quando você precisa pagar suas contas, seja de água e luz, onde você costuma ir pagar?

R: Banco, Casa Lotérica

P: E como é o atendimento no banco, lotérica?

R: Atendimento bom, mas é muitas vezes demorado.

P: Você já tentou pagar alguma conta pelo celular? Se não, porquê?

R: Não, nunca por conta de dificuldades para digitar o código de barras, é um número muito longo.

P: Confiaria em fazer esses pagamentos online?

R: Sim.

P: Me dê uma solução mágica pra fazer você utilizar o aplicativo de pagamento? Como deveria ser esse aplicativo?

R: Se eu pudesse somente digitar meu nome e meu CPF e já detectasse a minha conta.
