



**Universidade do Planalto Catarinense**  
**4ª Fase de Sistemas de Informação**  
**Disciplina: UX Design**

**Relatório de Pesquisa com Usuário**  
**Projeto Integrador**

**Eduardo Ortiz, Renata Zanatta, Thiago Sartorel**



## **Introdução**

Este relatório tem como objetivo explicar os resultados da pesquisa sobre questões relacionadas ao consumo de alimentos e formas de pagamento baseados nas respostas dos clientes da Pastelaria do Zé.

## **Desenvolvimento**

### **1. Objetivos**

A pesquisa tinha como intuito abordar os costumes dos clientes que frequentam a Pastelaria do Zé, referentes ao consumo de alimentos e formas de pagamento.

### **2. Metodologia**

A metodologia escolhida foi uma pesquisa online, por meio de um formulário desenvolvido no Google Formulários com 14 perguntas, características de uma pesquisa quantitativa.

#### **2.1 Entrevistados**

As pessoas entrevistadas na pesquisa são clientes da Pastelaria do Zé.

#### **2.2 Questionário aplicado**

As perguntas aplicadas no questionário foram:

- Em qual cidade você mora?
  - Correia Pinto
  - Curitiba
  - Lages
  - Otacílio Costa
  - Outros
- Qual é sua faixa etária?
  - 16 a 20 anos
  - 21 a 30 anos
  - 31 a 55 anos



**Universidade do Planalto Catarinense**  
**4ª Fase de Sistemas de Informação**  
**Disciplina: UX Design**

- ☐ 56 a 66 anos
  - ☐ 67 ou mais
- Com qual gênero se identifica?
  - ☐ Feminino
  - ☐ Masculino
  - ☐ Prefiro não dizer
  - ☐ Outros
- Você costuma fazer lanches fora de casa?
  - ☐ Sim
  - ☐ Não
- Você costuma fazer compra de lanches (como pasteis, risoles, pizzas, bolos e entre outros)?
  - ☐ Sim
  - ☐ Não
- Referente a pergunta anterior, com que frequência você compra esses alimentos?
  - ☐ Às vezes
  - ☐ Bastante
  - ☐ Sempre
  - ☐ Nunca
- Qual valor médio que você costuma gastar quando compra lanches?
  - ☐ Entre R\$5,00 e R\$15,00
  - ☐ Entre R\$15,00 e R\$30,00
  - ☐ Entre R\$30,00 e R\$60,00
  - ☐ Mais de R\$60,00
- Qual a forma de pagamento que geralmente você utiliza quando vai à padarias, pastelarias ou lanchonetes?
  - ☐ Cartão de Crédito
  - ☐ Cartão de Débito
  - ☐ Crediário
  - ☐ Dinheiro em espécie
  - ☐ Outros



- Você considera relevante quando um estabelecimento oferece a possibilidade de pagamento à prazo, a seus clientes?
  - Sim
  - Não
  - Talvez
- Você costuma ter crediário no comércio?
  - Sim
  - Não
- Se possui crediário em estabelecimentos comerciais, você costuma adicionar pessoas para que fiquem autorizadas à comprar em seu nome (como filhos/parentes/amigos por exemplo)?
  - Sim
  - Não
  - Talvez
- Você costuma utilizar a internet para fazer compras, gerenciar pedidos e pagamentos ?
  - Sim
  - Não
- Você ou familiares possuem alguma alergia/doença crônica?
  - Colesterol
  - Diabetes
  - Intolerância a glúten
  - Intolerância a lactose
  - Nenhuma alergia ou doença
  - Outros
- Conte-nos se você vê vantagens ou desvantagens em poder fazer compras em crediário.

## **2.3 Resultados da Pesquisa em Gráficos**

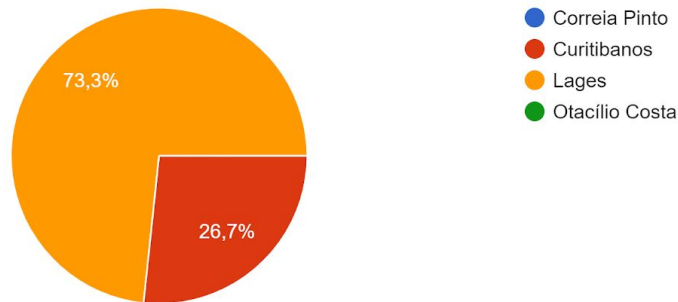


**Universidade do Planalto Catarinense**  
**4ª Fase de Sistemas de Informação**  
**Disciplina: UX Design**

1ª - Pergunta: 73,3% dos entrevistados residem na cidade de Lages e 26,7% na cidade de Curitibaanos.

Em qual cidade você mora?

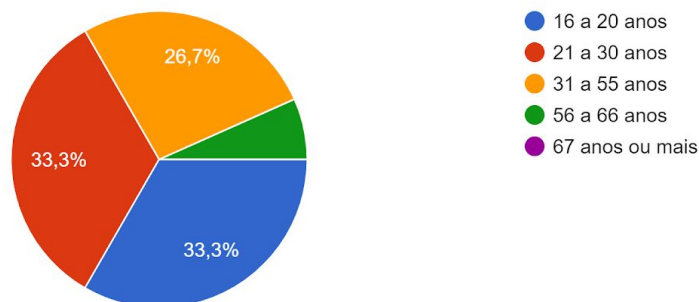
15 respostas



2ª- Pergunta: Com um empate de porcentagem de 33,3% dos entrevistados tem entre 16 e 20 anos, e outros 33,3% afirmaram ter entre 21 e 30 anos. 26,7% estão na faixa dos 31 a 55 anos de idade.

Qual sua faixa etária?

15 respostas

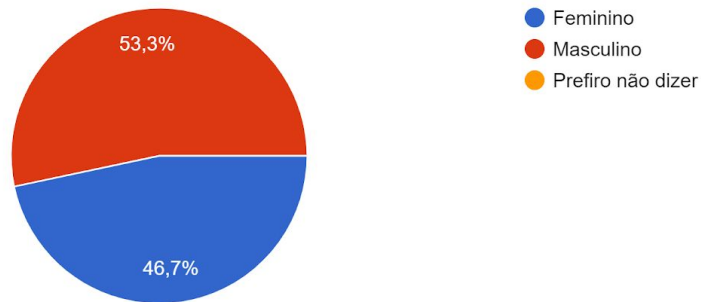




3ª- Pergunta: Houve uma predominância do sexo masculino, 53,3% dos entrevistados, em comparação com o sexo feminino com um total de 46,7%.

Com qual gênero se identifica?

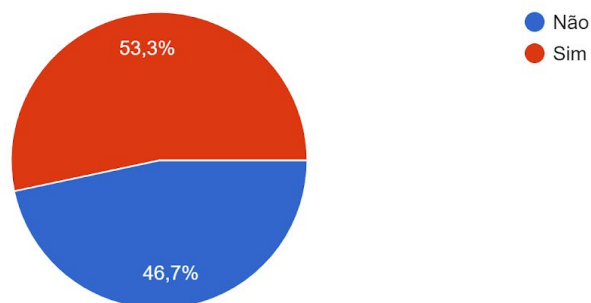
15 respostas



4ª- Pergunta: A maioria, cerca de 53,3% dos entrevistados afirmaram que costumam fazer lanches fora de casa. Os outros 46,7% disseram que não costumam.

Você costuma fazer lanches fora de casa?

15 respostas

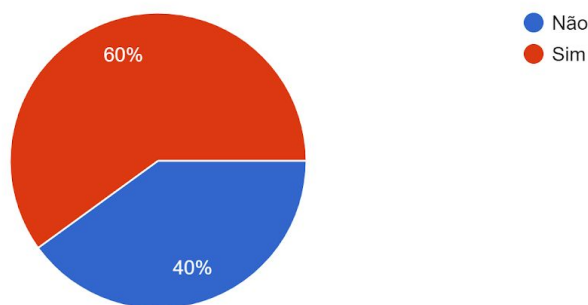




5ª- Pergunta: 60% das pessoas responderam que costumam fazer compras de lanches (como pasteis, risoles, pizzas, bolos e entre outros).

Você costuma fazer compra de lanches (como pasteis, rissoles, pizzas, bolos e entre outros)?

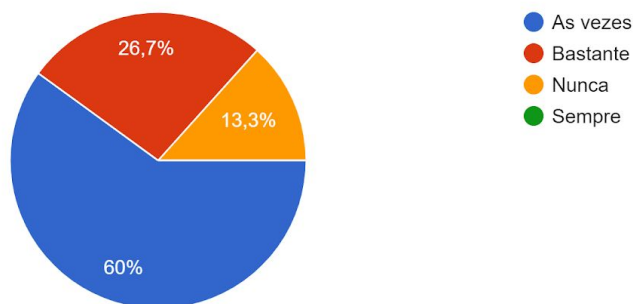
15 respostas



6ª- Pergunta: A maioria das pessoas (60%) respondeu que às vezes compra esses alimentos referentes à pergunta anterior. Já 26,7% das pessoas compram bastante e 13,3% nunca compram

Referente a pergunta anterior, com que frequência você compra esses alimentos?

15 respostas

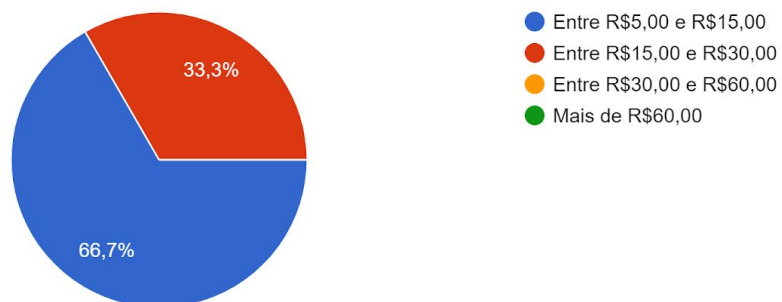




7ª Pergunta - Sobre o valor médio de consumo, a faixa de valores que a grande parte dos entrevistados (66,7%) paga é entre R\$5,00 e R\$15,00. 33,3% diz gastar entre R\$15,00 e R\$30,00.

Qual o valor médio que você costuma gastar quando compra lanches?

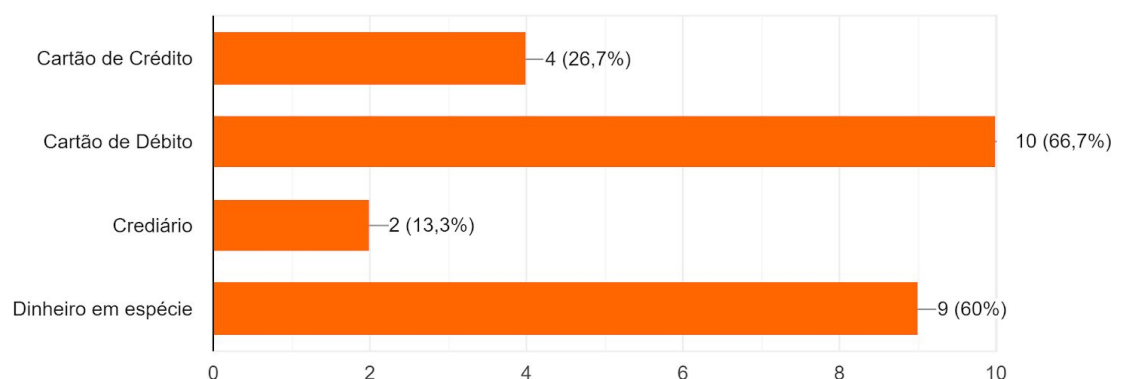
15 respostas



8ª - Pergunta: A forma de pagamento mais utilizada entre os entrevistados foi o cartão de débito (66,7%), em segundo lugar foi o dinheiro em espécie, seguido do cartão de crédito.

Qual a forma de pagamento que geralmente você utiliza quando vai à padarias, pastelarias ou lanchonetes?

15 respostas



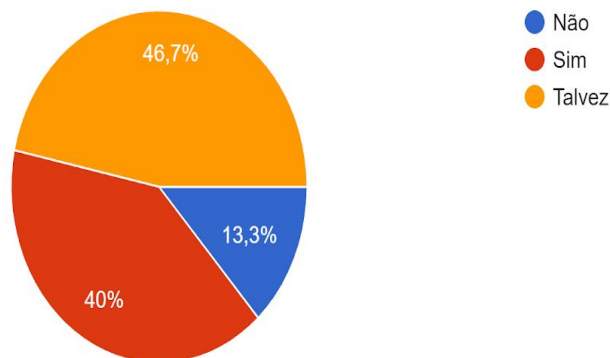




9ª - Pergunta: 46,7% dos indivíduos disse que talvez considere relevante a opção de crediário. 40% disse que sim e 13,3% disse que não considera.

Você considera relevante quando um estabelecimento oferece a possibilidade de pagamento à prazo, a seus clientes?

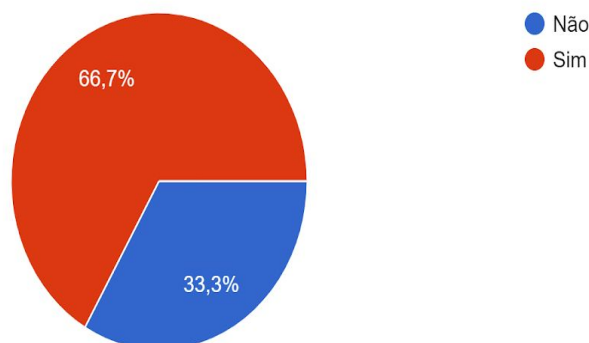
15 respostas



10ª - Pergunta: Dos entrevistados, 66,7% possuem crediário no comércio. Os outros 33,3 disseram que não.

Você costuma ter crediário no comércio?

15 respostas

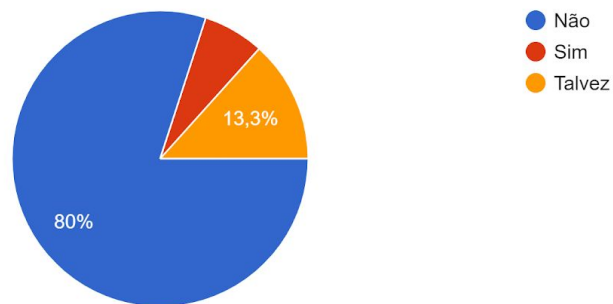




11ª - Pergunta: 80% das pessoas que possuem crediário no comércio disseram não autorizar terceiros a comprarem em seu nome nos estabelecimentos. 13,3% disse que talvez autoriza e 6,7% autoriza.

Se possuí crediário em estabelecimentos comerciais, você costuma adicionar pessoas para que fiquem autorizadas à comprar em seu nome (como filhos/parentes/amigos por exemplo)?

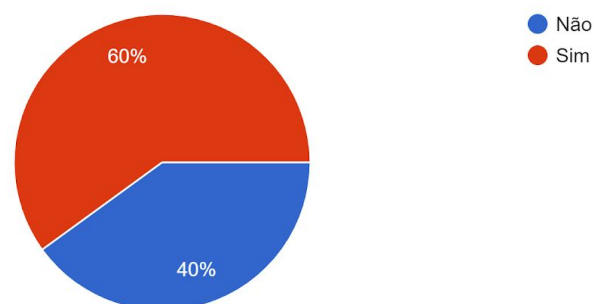
15 respostas



12ª - Pergunta: 60% das pessoas entrevistadas afirmam utilizar a internet para fazer pedidos e gerenciar pagamentos.

Você costuma utilizar a internet para fazer compras, gerenciar pedidos e pagamentos ?

15 respostas

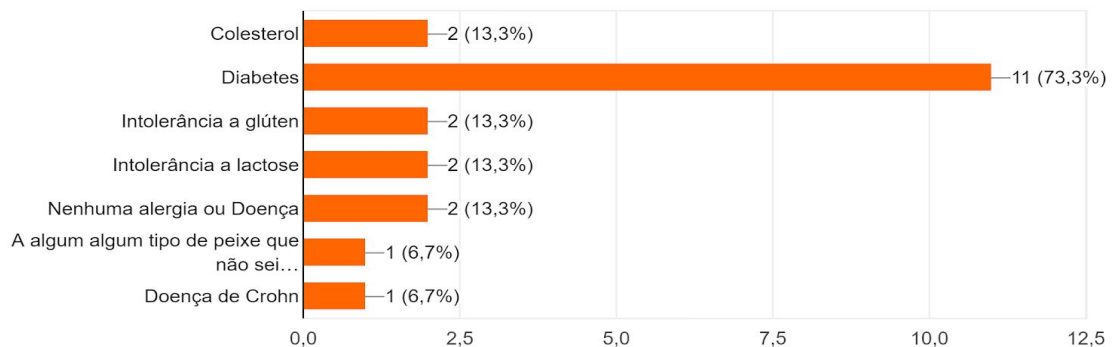




13ª - Pergunta: 11% das pessoas possuem ou têm familiares com diabetes, 13,3% com colesterol, 13,3% com intolerância ao glúten, 13,3% com intolerância a lactose, 6,7% alergia a peixe e 6,7% tem Doença de Crohn.

Você ou familiares possuem alguma alergia/ou doença crônica?

15 respostas



14ª - Pergunta: (Pergunta subjetiva) Conte-nos se você vê vantagens ou desvantagens em poder fazer compras em crediário. Respostas:

- A proposta é interessante quando uma pessoa necessita realizar refeições fora de casa várias vezes por semana ou por mês, na minha opinião.
- Dependendo do artigo
- Vejo desvantagem, sou minimalista raramente preciso realmente de algo, consigo guardar dinheiro para comprar a vista mais barato e às vezes até escolher outro produto/marca nesse processo de guardar o dinheiro A Vantagem é quando você tem uma necessidade muito grande do produto e esse é seu único meio de conseguir comprar o produto Mas eu particularmente mais enrolo até conseguir o dinheiro para pagar a vista e minha regra é não economizar em comida
- Há vantagens, pois será mais uma forma de pagamento para auxiliar o comprador.
- A vantagem é que nem sempre a gente dinheiro em mãos
- Dependendo do tipo de compra pode ser vantajoso
- Vantagem, dependendo do valor
- Dependendo do artigo
- Vejo vantagem



## **Conclusão**

Com a finalização da pesquisa foi possível observar que a maior parte do público entrevistado foi das cidades de Lages (73,3%) e Curitiba (26,7%), sendo que 53,3% se identificaram como sendo do sexo masculino e 46,7% como feminino. A idade variou entre 16 a 30 anos em maioria.

Com a obtenção dos dados da pesquisa vemos que mais da metade das pessoas entrevistadas (53,3%), fazem lanches fora de suas residências e mais de 60% dos indivíduos consomem às vezes, lanches como pastéis, pizzas e rissoles por exemplo. O valor que geralmente os entrevistados costumam gastar variam entre R\$5,00 e R\$30,00, sendo que a maioria respondeu utilizar o cartão de débito ou dinheiro para realizar o pagamento. Ainda sobre formas de pagamento, quando questionados se consideram relevante a opção de pagamento a prazo, 46,7% responderam que talvez, 40% responderam que sim e apenas 13,3% disseram que não consideram relevante esta questão.

Sobre possuir crediário em lojas no comércio nota-se que a grande maioria costuma ter, foram 66,7% dos entrevistados que responderam sim, mas muitos responderam que geralmente não autorizam para que outras pessoas comprem em seu nome. 60% dos entrevistados utilizam a internet para efetuar pedidos e gerenciar pagamentos. Já na pergunta subjetiva, sobre as vantagens e desvantagens do crediário, a maioria respondeu que considera vantagem quando existe a opção de pagamento a prazo.