



Pesquisa: Hábitos sobre Delivery de Comida

Por Gustavo Ferreira Teles

Vitória

2023

Introdução

O serviço de delivery já é um conhecido da grande maioria da população há algum tempo, mas tem passado por mudanças na última década. Novos hábitos de consumo e o surgimento de novas plataformas e sistemas impactaram diretamente em como acontece essa relação entre consumidor e serviço. Uma pesquisa realizada sobre hábitos de consumo em 2022 pela Kantar mostrou que 28% dos brasileiros realizam um ou mais pedidos de delivery por semana, dessa forma, o objetivo deste trabalho é realizar uma pesquisa analisando como os usuários praticam esse serviço atualmente, buscando entender os meios utilizados, práticas comuns, suas motivações, as dores dos usuários e os problemas enfrentados durante a utilização.

Entrevista: preparação

Definição e descrição dos papéis de potenciais usuários e *stakeholders*

Para essa pesquisa serão selecionados usuários do serviço de delivery, sem características demográficas específicas, mas que sejam usuários recorrentes. Usuários com maior experiência tendem contribuir com respostas mais elaboradas devido ao domínio do tema, auxiliando no mapeamento das informações como problemas e dores que os usuários possam enfrentar ao utilizar esse serviço.

Definição do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE)

O TCLE utilizado para a realização dessa pesquisa pode ser acessado através do link:

[TCLE - Pesquisa Hábitos sobre Delivery](#)

Elaboração de um roteiro preliminar de entrevista

Buscando alcançar os objetivos propostos pela realização da entrevista, o seguinte roteiro foi elaborado:

Apresentação:

- Se apresentar ao entrevistado;
- Explicar o propósito da entrevista.

Aquecimento:

- Colher dados demográficos (nome, idade, residência, estado civil, profissão).

Corpo da entrevista:

- Com que frequência faz pedidos de comida por meio de entrega?
- Quais são os principais motivos que o levam a utilizar serviços de delivery?
- Qual refeição você costuma fazer maior número de pedidos (café da manhã, almoço, janta ou outro?)
- Quais plataformas de pedido/entrega de comida você utiliza com mais frequência?
- Já utilizou alguma plataforma fora a mais frequente?
- Existe alguma razão específica para escolher uma plataforma em detrimento de outras?
 - Tem alguma preferência de plataforma baseado na sua experiência como usuário?
- Quais são os fatores mais importantes ao escolher um restaurante ou prato para entrega?
- Existem características específicas em um serviço de delivery que o fazem escolher repetidamente o mesmo restaurante?
- Como você lida com problemas como atrasos na entrega, itens faltando ou qualidade insatisfatória da comida?
- Você já enfrentou algum problema marcante ao usar serviços de delivery? Poderia compartilhar a experiência?
- Há alguma situação específica em que você tenha desistido de utilizar um serviço de delivery?
- Existem características específicas em um serviço de delivery que o fazem não escolher novamente o mesmo restaurante?
- Existem características específicas em um serviço de delivery que o fazem não escolher novamente a mesma plataforma/sistema?
- Sente falta de algum aspecto durante a prestação de serviço de delivery?

Desaquecimento:

- Existe algo mais que gostaria de compartilhar sobre sua experiência com serviços de delivery de comida?

Conclusão:

- Agradecer ao entrevistado pela participação e pela colaboração;
- Encerrar a entrevista.

Elaboração de um roteiro preliminar de entrevista

A entrevista piloto foi realizada seguindo o roteiro proposto e, mesmo não sendo seu principal objetivo, já levantou algumas informações relevantes sobre o comportamento do usuário do serviço de delivery. Após a entrevista piloto, alguns ajustes foram feitos no roteiro. A pergunta “Tem alguma preferência de plataforma baseado na sua experiência como usuário?” passou a não ser necessariamente feita, apenas se o entrevistado compartilhar que usa mais de uma plataforma para pedidos. A pergunta “Existem características específicas em um serviço de delivery que o fazem não escolher novamente o mesmo restaurante?” fazia mais sentido ser feita mais no começo da entrevista, assim que o tópico sobre fatores para escolher um prato ou restaurante fosse abordado. A seguir temos a transcrição da entrevista piloto.

Entrevista piloto

[TCLE Entrevista piloto](#)

[Entrevistador]

Essa entrevista é para a Pós-Graduação de Experiência de Usuário e Interação Humano-Computador da PUC-Rio. Eu que vou ser o entrevistador hoje, sou o Gustavo. O propósito da entrevista é mapear o uso do serviço de delivery de comida, como que as pessoas usam, os métodos que elas utilizam, e mapear de maneira geral o uso, como é que acontece no Brasil. Pode começar se identificando.

[Entrevistada]

Ana Carolina, 29 anos, sou autônoma.

[Entrevistador]

Vamos começar então. Em relação à frequência de que você usa, com que frequência você costuma fazer pedido de delivery em casa, ou no trabalho?

[Entrevistada]

Bastante, umas 3, 4 vezes por semana.

[Entrevistador]

Você pede só comida ou você costuma pedir outras coisas também?

[Entrevistada]

Comida e bebida.

[Entrevistador]

E quando você faz esses pedidos, o que te motiva mais a fazer?

[Entrevistada]

É que eu tenho preguiça de cozinhar, então é pra poupar tempo. E eu uso muito para pedir marmita, aí fica mais fácil para o trabalho, para poupar tempo mesmo.

[Entrevistador]

Geralmente você faz pedido, tem um horário que você pede mais? Tem uma refeição que você pede mais? Café da manhã, jantar, almoço?

[Entrevistada]

Geralmente é mais almoço, marmita, ou de noite lanche.

[Entrevistador]

As outras refeições que você pede mesmo, você faz em casa mesmo, ou você costuma não fazer?

[Entrevistada]

Faço em casa.

[Entrevistador]

Quando você faz um pedido, você geralmente usa qual plataforma?

[Entrevistada]

iFood e Zé Delivery.

[Entrevistador]

Você já utilizou alguma outra vez, se não o iFood?

[Entrevistada]

O Shipp, acho que é Americanas agora.

[Entrevistador]

Você escolhe o iFood por alguma razão específica?

[Entrevistada]

Acho que é costume. E os cupons lá são bons também.

[Entrevistador]

Tem alguma preferência de plataforma baseado na sua experiência como usuário?

[Entrevistada]

Não sei dizer muito bem.

[Entrevistador]

Você costuma comprar os cupons do iFood?

[Entrevistada]

Sempre.

[Entrevistador]

Quando você escolhe um prato, um restaurante, qual o fator mais determinante para você fazer essa escolha?

[Entrevistada]

Depende, mas geralmente é o preço e a foto.

[Entrevistador]

A avaliação costuma te influenciar?

[Entrevistada]

Não costuma, não. Porque teve uma vez que uma pessoa falou mal de um restaurante que eu amava muito, então não fazia sentido.

[Entrevistador]
Você costuma fazer avaliação?

[Entrevistada]
Não, não vejo muito motivo para fazer..

[Entrevistador]
Algum motivo específico para não fazer avaliações?

[Entrevistada]
Geralmente é falta de incentivo mesmo.

[Entrevistador]
Você acha que um número grande de opções dentro da plataforma é positivo ou negativo?

[Entrevistada]
Negativo, eu particularmente fico um pouco atrapalhada e indecisa e acabo demorando muito.

[Entrevistador]
E com relação a possíveis problemas no delivery, como você lida com atraso, itens faltando, qualidade da comida insatisfatória?

[Entrevistada]
Geralmente eu sou bem passivona.

[Entrevistador]
Você costuma fazer reclamação?

[Entrevistada]
No chat mesmo, mas por exemplo, depende de quanto atrasa, porque se atrasa uns 10, 12 minutos, tudo bem, entendeu? O cara cozinhou e trouxe pra mim. Agora se atrasa muito eu fico irritada.

[Entrevistador]
E quando você reclama pelo chat mesmo, você costuma ter resposta?

[Entrevistada]
Geralmente me respondem sim

[Entrevistador]
Você já enfrentou algum problema que você lembra com relação ao delivery que ficou marcado assim? Qualquer problema relacionado a qualquer parte da sua experiência.

[Entrevistada]
Teve uma vez que veio sem refri, eu fiquei irritada porque era uma pizza com refri, e era tarde também, eu reclamei e o motoboy demorou horas pra trazer o refrigerante, não conseguimos esperar.

[Entrevistador]
Dentro desses problemas que você já enfrentou, existe algum que você desistiu de fazer com o pedido?

[Entrevistada]
Um problema no iFood que eu fico muito irritada é quando tem preço mínimo e fica faltando um centavo, eu deixo de fazer o pedido.

[Entrevistador]
Existe alguma característica específica que faz você escolher sempre o mesmo restaurante ou prato?

[Entrevistada]

Eu geralmente escolho o mesmo restaurante e o mesmo prato. Mas não sei por que, eu acho que é... É que eu gosto dele, eu quero de novo aquilo.

[Entrevistador]

Existe alguma coisa que faz você nunca mais pedir o mesmo restaurante?

[Entrevistada]

Ah, se for ruim, né? Se o que eles entregam não for bom.

[Entrevistador]

Algum motivo que poderia fazer você não usar mais o iFood?

[Entrevistada]

Só se surgir alguma opção melhor. Um outro sistema parecido que o preço seja melhor ou o funcionamento.

[Entrevistador]

E você já soube de alguma coisa de delivery que você não tem, que não está ao seu alcance aqui onde a gente mora?

[Entrevistada]

Não, nada em mente.

[Entrevistador]

Então agradeço pelo seu tempo e sua colaboração, encerramos por aqui.

Entrevista: execução

Após a realização da entrevista piloto e análise do roteiro as entrevistas foram realizadas visando o público alvo de usuários recorrentes do serviço de delivery, foram feitas três entrevistas que podem ser lidas nas transcrições abaixo.

Entrevista 01:

[TCLE Entrevista 01](#)

[Entrevistador]

Essa entrevista é parte do trabalho da Pós-Graduação de Experiência de Usuário e Interação Humano-Computador da PUC-Rio. Sou o Gustavo e vou ser o entrevistador. O objetivo da entrevista é entender um pouco sobre o serviço de delivery de comida, se aprofundar em como os usuários usam e possíveis problemas que possam enfrentar. Você pode começar me dizendo um pouco sobre você.

[Entrevistado]

Sou Vinícius, 32 anos, sou casado e trabalho com inteligência artificial.

[Entrevistador]

Vamos lá. Com relação à delivery de comida, você costuma pedir comida, fazer pedido?

[Entrevistado]

Sim.

[Entrevistador]

Mais ou menos com que frequência você acha que pede?

[Entrevistado]

De uma a duas, mas o mínimo é uma.

[Entrevistador]

Mais dia de semana, final de semana? Tem alguma data específica?

[Entrevistado]

Sexta-feira, geralmente.

[Entrevistador]

Quando você pede, você tem alguma motivação específica pra usar o serviço?

[Entrevistado]

Eu acho que vira rotina mesmo. Uma rotina que a gente tem aqui em casa. É mais para o prazer mesmo. E não ter o trabalho de fazer comida, com certeza. Sexta-feira é como se fosse uma espécie de uma recompensa, né? Aí eu falo assim, a gente chega lá, beleza, eu vou me dar o luxo de pedir uma comida aqui. Não vou cozinhar nem nada. E aí sexta-feira, geralmente é o mesmo dia que pede.

[Entrevistador]

E quando você pede comida, geralmente você faz por qual plataforma?

[Entrevistado]

iFood ou, se a gente já conhece o lugar, a gente vai geralmente pelo Instagram dele, pega o WhatsApp. Geralmente eles têm aqueles sites personalizados que são bem simples, uma interface bem simplesinha, que você consegue fazer um pedido por ali, mas o preço é diferente. Então fica a motivação do preço diferente.

[Entrevistador]

Quando você pede fora do iFood, a motivação geralmente é preço?

[Entrevistado]

É, é o preço, é porque é um pouco mais barato. Se eu sei que é mais barato, eu sempre peço na outra plataforma. Se eu sei que é a mesma coisa, eu peço no iFood mesmo.

[Entrevistador]

E quando você escolhe o iFood, tem algum motivo específico?

[Entrevistado]

É mais comum, a gente tem mais opções.

[Entrevistador]

Quando você faz, é mais celular mesmo ou já pediu pelo computador?

[Entrevistado]

Eu uso bastante computador porque, geralmente quando eu vou pedir e eu estou no computador eu abro na interface do computador mesmo. Eu não saio do sofá, por exemplo, para ir no computador.. Mas se eu estiver lá, peço por lá mesmo.

[Entrevistador]

E quando você falou que faz mais sexta-feira, qual refeição costuma pedir?

[Entrevistado]

Peço no jantar.

[Entrevistador]

E se você fosse escolher uma plataforma que fosse melhor com relação a sua experiência como usuário, você escolheria qual dessas que você utiliza?

[Entrevistado]

Ah, o próprio iFood. Eu tenho uma experiência melhor, o design é melhor, abrir no site, por exemplo, no celular, fica tudo desconfigurado, o site não é feito para ele. Não é responsivo, então fica tudo feio. Às vezes você clica no negócio, o negócio clica e some, dá para entender que o negócio está mal feito, mas assim, dá para fazer, é funcional, mas o iFood com certeza dá uma experiência melhor. .

[Entrevistador]

Quando você vai escolher um prato ou um restaurante, quais os principais quesitos que fazem você decidir em pedir ou não?

[Entrevistado]

A qualidade e o custo-benefício. Às vezes eu me surpreendo e falo assim, por exemplo, tem um tempo que a gente não pede o japonês, por exemplo, aí quer uma comida mais cara, aí a gente fala assim, não, beleza, então vou pedir o japonês. Só que também tem um custo, ele é uma comida mais cara, mas como que eu vejo a qualidade, principalmente em um lugar que eu não conheço? Aí eu olho para as avaliações, o número de estrelas e também o número de pessoas que avaliou, é mais ou menos isso que eu levo em consideração.

[Entrevistador]

Você costuma repetir os que você já conhece?

[Entrevistado]

Eu sou do tipo de, quando eu acho uma coisa que eu gosto, eu só fico nele para não ter erro, entendeu? Então é difícil eu conseguir ir para outro.

[Entrevistador]

O iFood costuma ter muita opção, ao mesmo tempo que pode ajudar, você acha que atrapalha um pouco na hora de pedir também?

[Entrevistado]

Com certeza, com certeza, é difícil você filtrar o que é ruído ali, o que é lixo ali no meio do que é bom.

[Entrevistador]

E o que faz repetir o restaurante?

[Entrevistado]

A qualidade, com certeza, e o custo-benefício que me deu, mas principalmente a qualidade. Deixa eu levar em consideração mais a qualidade.

[Entrevistador]

E com relação a problema, quando você tem algum problema com o pedido, o que é que você costuma fazer para resolver?

[Entrevistado]

Então, se eu estou em uma plataforma, sem ser o iFood, eu consigo, a que eu costumo usar, eu consigo ter o WhatsApp da pessoa, porque o WhatsApp do restaurante e mando mensagem. Mas eu já tive vezes que eu tive que usar o chat do próprio iFood, entendeu?

[Entrevistador]

E quando você tenta solucionar, geralmente você consegue resposta, tem solução?

[Entrevistado]

Sim, Às vezes eu vou até direto, eu já vejo que o cara está demorando para responder, eu já vou direto e procuro o telefone da loja para ligar. Só que eu tenho que ir lá no Google para conseguir essas informações.

[Entrevistador]

E você lembra de algum problema que foi mais sério, que te marcou com relação a delivery?

[Entrevistado]

Assim, o básico que já aconteceu foi esquecer o refrigerante, por exemplo, aí fala que vai trazer depois e tal, aí você manda uma mensagem lá. Mas um sério mesmo foi o tempo de espera de uma vez que foi bem marcante, que eu nunca mais pedi de volta nesse lugar. Tipo, demorou três horas, mais ou menos, para chegar. Aí quando chegou, eu já estava dormindo já. Tipo, já estava dormindo, já tinha tempo. Estava tocando o telefone, eu falei, eu não desço nem a pau. Não desço, não desço.. Aí os caras nem falaram, nem responderam nada.

[Entrevistador]

Tempo de entrega é um fator que é determinante para você fazer pedido?

[Entrevistado]

Na verdade, eu costumo evitar, mas se a previsão do tempo de demora lá estiver compatível com o que está mostrando no aplicativo, por exemplo, e eu estiver aberto a esperar aquele tempo pela comida, ok. O problema é quando você vê lá, vai demorar uma hora e vinte. Se chegar para menos, ok. Geralmente isso não é um problema. Mas, está lá uma hora e vinte, mas se demorar três horas, aí eu não posso evitar, aí eu não peço mais. Tem muita discrepância. E quando, em relação ao que você está esperando da comida e quando chega, quando é muito discrepante também assim. Com certeza, aí eu também não pego.

[Entrevistador]

Existe alguma situação que já aconteceu que fez você desistir de fazer o pedido?

[Entrevistado]

Não, pelo que eu me lembro, não.

[Entrevistador]

E você sente falta de alguma coisa no delivery, no jeito que o delivery acontece? Existe alguma coisa que você gostaria que fosse de algum jeito diferente?

[Entrevistado]

O que eu não gosto muito é que está virando meio que uma rede social o negócio. Aparece muita informação, fica toda aparecendo coisa, aparece promoção, aparece um monte de coisa, sendo que eu só quero fazer um pedido em uma coisa específica, entendeu? Tipo, uma coisa interessante, eles têm muitos dados, por que eles não ajudam a gente a descobrir novos restaurantes que a gente vai gostar? Mais personalizadas. Já sabe que eu sou um cara assim, que eu só vou no certo, eu tenho custo-benefício, às vezes eu arrisco um mais caro porque eu tenho mais certeza, por que eles não pegam e tentam recomendar uma coisa melhor, entendeu?

[Entrevistador]

E mais alguma coisa que você gostaria de compartilhar sobre o Delivery, sobre suas experiências?

[Entrevistado]

Não, acho que nada.

[Entrevistador]

Beleza. Te agradeço pela participação e vamos encerrando por aqui.

Entrevista 02

[TCLE Entrevista 02](#)

[Entrevistador]

Sou Gustavo, sou aluno do curso de Pós-Graduação de Experiência de Usuário e Interação Humano-Computador da PUC-Rio vou ser o entrevistador dessa pesquisa. O objetivo da entrevista é se aprofundar um pouco sobre o serviço de delivery de comida, buscando entender um pouco mais sobre os hábitos dos seus usuários. Você pode começar me falando um pouco sobre você.

[Entrevistada]

Isabella Cipriano, tenho 30 anos, sou casada e trabalho como arquiteta.

[Entrevistador]

Com relação a pedidos e delivery de comida, você costuma fazer?

[Entrevistada]

Sim

[Entrevistador]

Com que frequência mais ou menos?

[Entrevistada]

De uma a duas vezes por semana.

[Entrevistador]

Costuma fazer mais durante a semana, final de semana?

[Entrevistada]

Costumo fazer mais final de semana. Sexta e sábado geralmente.

[Entrevistador]

Algum motivo específico que te leva a fazer um pedido?

[Entrevistada]

Sim, geralmente final de semana porque é um dia que eu não costumo cozinhar na parte da noite.

[Entrevistador]

Costuma fazer em algum horário específico, alguma refeição específica, café da manhã, almoço, janta?

[Entrevistada]

A grande maioria das vezes na parte da noite. Sexta-feira sempre à noite, sábado às vezes almoço ou janta.

[Entrevistador]

Já chegou a pedir almoço ou café da manhã?

[Entrevistada]

Café da manhã nunca pedi, almoço já pedi várias vezes e janta sempre.

[Entrevistador]

Quando você faz um pedido, geralmente usa qual plataforma ou um outro método?

[Entrevistada]

Geralmente, iFood, mas eu sempre checo o próprio site, ou o próprio Instagram do restaurante pra ver se eles tem alguma plataforma própria pra ver qual é a vantagem que eu vou ter, qual o preço vai estar melhor. Porque às vezes na plataforma do restaurante o preço é mais em conta do que no iFood.

[Entrevistador]

Pedir fora do iFood a motivação é o preço ser menor?

[Entrevistada]

Sim

[Entrevistador]

E no iFood?

[Entrevistada]

No iFood, às vezes, se tem algum cupom que o aplicativo oferece e pela praticidade.

[Entrevistador]

Você já usou alguma plataforma fora dessas?

[Entrevistada]

? Já usei Uber Eats, já usei... Só Uber Eats que eu já usei fora. Já usei há muito tempo atrás o Shipp, quando tinha aqui, mas não tem mais, agora acho que virou o aplicativo da Americanas Delivery. Mas, assim, 99% das vezes, agora no momento, só iFood. Ou o próprio da Delivery do restaurante que acho que é Yooga, se não me engano o nome.

[Entrevistador]

E costuma fazer pelo celular? Já usou o computador pra fazer pedido?

[Entrevistada]

Eu faço sempre pelo celular.

[Entrevistador]

Se você fosse escolher alguma plataforma pela sua experiência geral como usuário, qual você prefere?

[Entrevistada]

Hoje eu prefiro o iFood.

[Entrevistador]

Alguma funcionalidade específica que te faz preferir?

[Entrevistada]

Eu acho a interface mais fácil de mexer e se precisar editar do que, por exemplo, o Yoga, que eu já tive problemas de eu não conseguir editar o endereço. Eu fiz o pedido e não tinha como eu editar o endereço ou entrar em contato com a loja através do chat. No iFood me deu essa opção. E a interface parece que é mais fácil no iFood.

[Entrevistador]

E quando você vai fazer o seu pedido, quais os fatores que te fazem escolher um restaurante ou um prato específico?

[Entrevistada]

O que eu estou com vontade de comer no dia primeiro, tem sido o que eu estou com vontade de comer. Segunda opção seria, se eu não conheço o restaurante, eu vou pelas fotos do que mostra ali, mas, assim, eu sempre checo também. O próprio Instagram do restaurante, porque, às vezes, eles botam fotos gerais das comidas, tem restaurante que faz isso. Então, eu checo depois o prato, as fotos dos pratos e depois eu vou pelo preço, custo benefício.

[Entrevistador]

Você costuma checar a avaliação das pessoas?

[Entrevistada]

Se é um restaurante que eu não conheço, eu checo a avaliação no iFood.

[Entrevistador]

A nota do restaurante te influencia?

[Entrevistada]

Olha, só se tiver muito baixa, mas se tiver, tipo assim, 4, eu peço tranquilamente, sem medo.

[Entrevistador]

E o que faz você repetir o restaurante?

[Entrevistada]

Custo-benefício. Valor pela qualidade do produto. Tem até um específico que eu peço quase toda semana, praticamente, porque é um valor muito bom e a qualidade do produto entrega, na minha opinião, mais do que o valor justo.

[Entrevistador]

E com relação aos problemas que podem acontecer, item faltando, qualidade da comida, como você costuma tentar resolver?

[Entrevistada]

Primeiro eu mando um chat para a loja, informando. E as vezes que eu tive problema, eu fui atendida. Se não me responder no chat, eu tento entrar em contato com o próprio número da loja. Mas assim, nem sei se já cheguei a precisar entrar em contato diretamente com a loja. Acho que todas as vezes que eu tive problema, eu consegui responder pelo próprio chat do aplicativo.

[Entrevistador]

E quando você faz as reclamações, você costuma ser respondida?

[Entrevistada]

Dos problemas que eu tive, eu consegui sim. Mas foi pouquíssimas vezes.

[Entrevistador]

Se você lembrar, o que costuma acontecer mais?

[Entrevistada]

Esquecer o refrigerante. Clássico. Fora isso, acho que eu nunca tive problema.

[Entrevistador]

Nenhum problema maior que você lembra que tenha acontecido?

[Entrevistada]

Não. Todas as vezes que eu precisei reclamar, o que eu reclamei foi esquecer do refrigerante. Quanto à qualidade da comida, eu nunca cheguei a reclamar. Esse problema eu avaliaria como uma nota ruim se eu não gostasse. Mas não abrir um chat para reclamar da qualidade.

[Entrevistador]

Já aconteceu alguma vez, algum fator específico que fez você desistir de usar, não pedir?

[Entrevistada]

Já. Uma vez eu já pedi, mas eu não lembro agora se era iFood. Mas eu imagino que sim. Já pedi numa loja que não entregou, era meia noite. Eu tive que ligar para a loja, eles falaram que estava saindo. Deve ter pedido umas oito, nove horas no máximo. Era onze e meia, a loja fechava, nada do meu pedido chegar, eles foram entregar meia noite.

[Entrevistador]

E com relação a plataforma, o que faz você continuar usando ou deixar de usar uma plataforma para fazer esse tipo de serviço?

[Entrevistada]

Primeiramente, o que eu mais sinto diferença é a interface da plataforma. A facilidade de pedir, de achar as coisas, se precisar fazer alguma reclamação, entrar em contato com a loja. O que eu deixaria de pedir no aplicativo... Uma coisa que eu acho ruim também, que eu já reparei, no Uber Eats, se eu não me engano, era sempre mais caro... Posso estar errada, mas eu tenho essa percepção, que no Uber Eats era mais caro pedir pelo Uber Eats do que no iFood. Porque às vezes eles superfaturam um valor no estabelecimento. Não sei se é porque no iFood tem sempre um cupom, mas eu tenho a impressão de que no iFood era mais barato que no Uber Eats. Mesmo restaurante, mesmo pedido... Posso estar enganada, mas eu tenho essa percepção. Isso é uma coisa que eu deixaria de... com certeza de usar o aplicativo por conta disso.

[Entrevistador]

E você sente falta de alguma coisa que você gostaria que fosse melhor? Alguma coisa que você acha que poderia melhorar?

[Entrevistada]

No iFood, eu não entendi agora uma taxa que eles botaram, que é tipo uma taxa de serviço que eu não tinha antes, que agora todos os pedidos têm, eu acho que isso é um absurdo, porque você já paga... O restaurante já paga uma taxa pra eles em cima do pedido. Que é alta. E eles ainda cobram mais, tipo, acho que é 99 centavos, não sei se é fixo, mas em cima da gente eu acho que isso é um absurdo. E ainda não tem muita explicação do porquê

[Entrevistador]

E pra finalizar, você gostaria de compartilhar mais alguma coisa, mais algum problema que você passa, mais algum aspecto com relação ao delivery que você gostaria de abordar?

[Entrevistada]

É... Sobre o delivery, às vezes, dependendo do que, tipo, é porque eu costumo pedir mais lanche, né? Mas assim, quando eu peço comida de almoço, eu acho que os deliveries deixam muito a desejar na embalagem. Mas eu sei que isso gera um custo em cima do produto. Então teria que ver até onde isso seria viável, mas às vezes a comida é boa, mas por a embalagem ser ruim, acaba piorando a qualidade do produto, da comida, a forma com que chega. Então eu acho que a embalagem é uma coisa a ser melhorada.

[Entrevistador]

Já aconteceu de você, por causa da embalagem, não voltar a pedir no mesmo estabelecimento?

[Entrevistada]

Já, já. Tem um marmitex em específico que eu, assim, a comida é boa, você come no restaurante e é boa, mas quando chega, é uma embalagem única e chega tudo misturado, aí no final já fica com nojo estar comendo. Tem um aspecto meio de mal feito, assim.

[Entrevistador]

Entendi. Queria agradecer a sua participação e colaboração, vamos encerrando por aqui.

Entrevista 03

[TCLE Entrevista 03](#)

[Entrevistador]

Sou Gustavo, sou estudante da Pós-Graduação de Interação Humano-Computador e essa entrevista tem o objetivo de entender um pouco sobre os hábitos relacionados aos serviços de delivery de comida, entrevistando seus usuários. E aí, eu queria saber um pouco de você, o seu nome, a sua idade, onde você mora, a sua profissão.

[Entrevistada]

Meu nome é Luna, eu tenho 29 anos, na Praia da Costa, Vila Velha, sou técnica em multimídia.

[Entrevistador]

E, com relação ao serviço, com que frequência você costuma fazer pedidos, pedir comida por meio de entrega?

[Entrevistada]

Acho que mais ou menos uma vez por semana.

[Entrevistador]

Então, mais ou menos três, quatro vezes por mês?

[Entrevistada]

Isso

[Entrevistador]

E, quando você faz esses pedidos, qual é o seu principal motivo, assim, qual é a sua necessidade que você tende a suprir fazendo esses pedidos?

[Entrevistada]

Eu acho que a primeira é, quando está muito tarde, as coisas fecham para eu ir presencialmente. Muito tarde, sim, não? Às vezes fecha cedo, né? Por exemplo, eu moro perto da pracinha. Às vezes eu sei que não vai ter nada na pracinha, ou as padarias, por exemplo, estão fechadas, eu não quero ir longe, porque aqui parece que fecha tudo cedo, mas eu assino a chamada. Aí, eu vou para o iFood, né? Esse é o principal motivo.

[Entrevistador]

E, quando você faz esses pedidos, você faz geralmente em qual refeição? De manhã, de tarde?

[Entrevistada]

De noite. Seria mais para o jantar, diria eu.

[Entrevistador]

E, fazendo esses pedidos, você citou o iFood, mas você faz em alguma outra plataforma, ou principalmente esse mesmo?

[Entrevistada]

Mais o iFood mesmo, eu só uso o iFood. É... Deixa eu ver. Tem alguns restaurantes que eu sei que eu peço e já ligo direto, né? Também tem isso. Mas é mais o iFood mesmo.

[Entrevistador]

Existe alguma razão específica para você escolher o iFood dentre as demais opções que você tem para fazer um pedido desse?

[Entrevistada]

Eu acho que é o mais famoso, mas eu nunca parei para ver os outros. Eu nem sei dizer. Tinha a Shipp, que é... Agora é... Nem sei se tem mais. Uber Eats, né? Não sei se tem. Então, eu acho que eu vou no iFood e geralmente eu peço coisas que eu já sei que eu quero. Porque é chato ficar procurando alguma coisa, né?

[Entrevistador]

Você costuma utilizar mais o iFood por familiarizado mais com o iFood mesmo então?

[Entrevistada]

Isso.

[Entrevistador]

Quando você faz um pedido, quais são os principais fatores que fazem você escolher um restaurante ou um prato específico?

[Entrevistada]

Eu acho que é o frete. O valor do frete, tipo assim, faz eu eliminar às vezes opções, sabe? Eu costumo sempre também pedir coisas que eu já conheço. Então, tipo assim, perto, né? Compro do frete. E coisas que eu já conheço, é isso.

[Entrevistador]

Só o valor ou o tempo do frete também te influencia?

[Entrevistada]

Influencia às vezes, depende do tamanho da minha fome. Agora, se eu peço que eu não tô com tanta fome, que dá pra esperar, tipo assim, às vezes até uma hora, né? Aí eu peço.

[Entrevistador]

Existem algumas características específicas em um serviço de delivery que fazem você escolher repetidamente o mesmo restaurante ou o mesmo prato?

[Entrevistada]

Não, mas aí pra mim é a qualidade da comida mesmo, que é o principal.

[Entrevistador]

Você acredita que você, no caso de falta de pontualidade, você acha que te influencia também?

[Entrevistada]

Tipo assim, descartar o restaurante?

[Entrevistador]

Te influencia a pedir de novo ou não?

[Entrevistada]

Ah, tá, entendi. Eu acho que só se for recorrente. Se for uma vez ou outra, não ligo não. Mas sempre vem, demora muito, né? Tem problema, aí eu acho que eu desisto. Prefiro outro.

[Entrevistador]

E como que você costuma lidar com atrasos, itens faltando, qualidade insatisfatória da comida, algum problema no pedido que você fez?

[Entrevistada]

Tipo assim, se eu pedir muitas, algumas vezes já no restaurante que eu gosto, deve ser que eu gosto, né? E aí, pedir algumas vezes. Daí, sei lá, na quarta vez que eu peço, não foi tão satisfatório. Eu não faço nada não, porque eu meio que tiro a média. Ah, os outros foram muito bons, então essa foi uma, no caso, isolada. Eu não paro de pedir de nada. Aí não vou reclamar também, ou nada, né? Se vem item faltando, eu nunca tive essa experiência, na verdade, de vir item faltando, eu provavelmente me daria uma mensagem, né? No aplicativo, no WhatsApp, no meio que eu estiver usando. Agora, se eu pedir, assim, não conheço o restaurante e não gostei, eu não faço nada não, não dou má avaliação, nem nada assim, tipo, gritante. Eu só não peço. Eu sou ruim de avaliar, na verdade.

[Entrevistador]

Quando você tem esses problemas que você chega a reclamar, você consegue resolver fácil? Você encontra muitos problemas? As respostas pelo restaurante, elas vêm ou não vêm?

[Entrevistada]

É que eu não tô lembrada de algum problema que eu tentei resolver, assim, não, na verdade. Mas, às vezes, se eu tiver que contatar algum, disse, ah, tá demorando, pra perguntar se saiu, a resposta vem. Eu acho que, por exemplo, ah, tá demorando, às vezes não tá respondendo e tento falar no Instagram, quando não responde no iFood, né? Vou na página do Instagram ou procuro no WhatsApp. Mas, como eu já trabalhei também em restaurante, eu sei que às vezes é muito tenso. Eu acho que eu sou compreensível, tipo, deve estar com correria e tal. Mas, eu acho que eu sou de boa. Nunca tive problema, tipo, não resolvido, sabe? O que eu faço, assim, ah, fiquei muito decepcionada, não peço de novo.

[Entrevistador]

E você lembra de algum... algum problema marcante que você lembra que já aconteceu com a sua hora de viver, que você lembra que foi uma situação ruim, que você... que te marcou?

[Entrevistada]

Eu acho que o que eu tive ruim, que foi relacionado ao aplicativo, foi o comportamento de um motoboy, que foi... tipo assim, foi meio grosseiro, porque eu não tava lá na portaria na hora, ele estava com dificuldade de me contatar, então isso foi uma falta de comunicação, porque o cara tá tão... não sei como é a história, né? Aí eu já tive, tipo, essa situação que foi... eu achei grosseiro o motoboy, né?

[Entrevistador]

Você já encontrou alguma situação que você desistiu de fazer algum pedido ou de usar o aplicativo, porque é um problema que você não soube resolver?

[Entrevistada]

No aplicativo? Eu já desisti, porque pra mim, às vezes fica muito tempo escolhendo alguma coisa, já aconteceu de eu fazer um pedido todo e na hora de finalizar a loja, tipo, tava fechada, mas não tava informando onde, não sei se a loja fechou na hora e não pude fazer o pedido, eu já tive esse problema, mas de resto, os aplicativos, assim, são bem tranquilos de usar. Deixa eu tentar lembrar. Eu deveria, na verdade, reclamar mais, igual teve a situação daquele lugar que eu gostei do hambúrguer e uma vez eu pedi e veio o frango, eu deveria reclamar, até pra eles saberem, né? Tipo, pra melhorar a qualidade da comida deles. Mas eu acho que o único problema, tipo assim, de desistir mesmo, é tipo, ah, não achar nada que agradou e tal, e desistir mesmo, ou desistir, tipo assim, vou pedir, fechou a loja, assim.

[Entrevistador]

E por que você acha que você não chegou a fazer essa reclamação?

[Entrevistada]

Do frango que eu falei? Eu não faço reclamação, nem elogio assim, de estar assim, de estrela e tal, deveria fazer mais. Eu não fiz, não sei, não sei, eu acho que, às vezes eu acho meio chato reclamar, mas é uma coisa boa, às vezes, né? Falar que veio ruim, até porque eu gostei muito do lanche, mas depois dessa vez eu não quis pedir mais, porque veio dessa forma, né?

[Entrevistador]

Você acha que, às vezes, a comunicação é difícil de se fazer com que essa reclamação chegue ao restaurante e ela ser ouvida?

[Entrevistada]

Então, eu não sei como que funciona quando, por exemplo, no iFood, o pedido já foi entregue, eu não sei se tem como já mandar, assim, um chat pra eles, depois que o pedido já foi entregue, né? Ou se deveria ir no Instagram, alguma coisa assim, nunca testei, mas tem avaliação, né? No restaurante. Não sei, eu acho que é mais um comportamento cultural, assim, de, tipo, ah, quem reclama é cliente chato, do que ver como, tipo, pô, tem que ter atenção aqui na hora que você o alimenta. E eu não quero ser cliente chata e incomodar os caras, tipo isso.

[Entrevistador]

Você já fez alguma avaliação dessas no aplicativo? Ou em alguma outra plataforma?

[Entrevistada]

Não, eu já fiz, já fiz algumas avaliações em delivery e Uber, né? Mas, normalmente eu não faço, deveria fazer, mas logo que encerra, né? Pra contribuir lá com a loja e tal.

[Entrevistador]

E existem algumas características específicas em um serviço que fazem você não escolher o mesmo restaurante de novo?

[Entrevistada]

É... comida quando vem ruim, né? Tipo, a qualidade não é tão boa, tipo essa do frango que veio cru dentro, né? Eu fiquei, pô, em uma situação chata também, eu fiquei meio, com o nojinho, né? E quantidade de comida, tipo assim, qualidade às vezes não me agrada muito e quantidade, às vezes é pouco. Aí eu não peço, né?

[Entrevistador]

Você acha que já aconteceu de você achar que era uma coisa e vim outra, vim menos, vim diferente?

[Entrevistada]

Ah, já, já. Que acharam que era uma coisa, tipo assim, esperava mais do que veio, já. Principalmente almoço, por isso que eu não gosto de almoço, mais food, é só de último caso.

[Entrevistador]

E existem algumas características que fazem você não escolher a mesma plataforma de novo? Existe algum caso, você usa muito o iFood, existe alguma coisa que faria você evitar o iFood?

[Entrevistada]

Ah, se eu ficasse dando muito erro, né? Acho que evitaria, mas eu acho bem efetivo, bem tranquilo de usar. Então, mas acho que isso, se eu ficasse dando muito erro e tal.

[Entrevistador]

E você sente falta de alguma coisa que você já viu com relação ao delivery e que você não tem essa experiência ainda, você não vê acontecendo na sua vivência com a utilização do serviço?

[Entrevistada]

Hum, eu acho, uma coisa, como é que eu vejo, eu acho que é meio difícil, assim, dos restaurantes fazerem. Mas talvez o restaurante ou tenha alguma mensagem automática de pedir o feedback do cliente. Como eu gostaria de falar, mas eles não falam, assim, não tenho prioridade de pegar e falar. Mas às vezes, se eles pedissem algum feedback, eu falaria, entendeu? Aí, às vezes, pode ter alguma coisa, assim, automática, né? Não sei qual a mensagem automática mesmo, que se fosse no WhatsApp, né? Porque às vezes, eu não uso muito o chat de plataformas. Aí, às vezes, é tudo, às vezes, tem a notificação lá e eu não vejo. Tipo, esse dia que o motoboy não está conseguindo falar comigo, estava no chat, eu não tinha visto. Aí, tipo assim, várias plataformas, é ruim de eu ver. Até o próprio Instagram, mas é muito menos, né? WhatsApp, pra mim, é a melhor forma de conversar. Eu acho que seria interessante, porque uma vez que eu fui na farmácia, recente, na Praia da Costa, comprei um remédio. Aí, a mulher me avisou, ó, vai receber uma mensagem perguntando se funcionou o tratamento e tal. Aí, eu não sei se é um remédio novo, se eu peguei uma empresa nova, fornecedora, não sei. Mas deu um tempinho, deu até um tempo, porque eu já tinha que terminar o remédio antibiótico. Eles me mandaram uma mensagem no WhatsApp, que eu achei bem legal, porque aí eu respondi certinho. E foi bem rápido, assim. E é isso, aí é legal, porque se for um remédio novo, né, eles têm um feedback do usuário. Eu acho legal pra restaurante fazer isso também. Porque eu acho que tanto a avaliação positiva quanto a negativa, eu acho difícil da galera fazer. Eu acho que às vezes é meio difícil a galera fazer a negativa, porque geralmente as pessoas estão putas, alguma coisa assim, né? Do que a positiva. Aí, às vezes, tentar de uma outra forma, tipo essa do WhatsApp, da Drogasil, por exemplo. Eu acho que foi uma mensagem automática, mas tinha uma pessoa se apresentando, ah, meu nome é Angelica, mas era uma mensagem pronta, né? Eu acho que é legal, acho que atingiria mais pessoas, né?

[Entrevistador]

Existe mais alguma coisa que você gostaria de compartilhar sobre sua experiência de livre, que você acha que seria legal ter, ou algum outro aspecto negativo que a gente não só falou aqui?

[Entrevistada]

Não.

[Entrevistador]

Então, eu queria agradecer pela sua participação, e a gente encerra por aqui, então. Muito obrigado.

Entrevista: análise

Através da leitura e análise das transcrições das entrevistas realizadas, podemos destacar alguns pontos importantes sobre cada uma delas. Temos abaixo as compilações de informações relevantes que devem ser mencionadas:

Entrevista piloto

- Mulher, 29 anos, trabalha fora de casa;
- Usuária com muita recorrência (3 a 4 vezes na semana);
- Maior motivação é poupar tempo não cozinhando;
- Pede com mais frequência almoço no trabalho;
- Plataforma mais utilizada é o iFood;

- Maiores motivações para escolher o que pedir é preço e foto do prato;
- Não faz avaliações dos pedidos/restaurantes por falta de incentivo;
- Fica indecisa com muitas opções;
- Não faz muitas reclamações, quando faz é via chat da plataforma;
- Desiste do pedido quando existe preço mínimo e não é atingido;
- Geralmente repete pedidos de pratos e restaurantes que gosta;

Entrevista 01

- Homem, 32 anos, trabalha remotamente em casa;
- Usuário com boa recorrência (1 a 2 vezes na semana);
- Maior motivação é por prazer, como uma recompensa ao fim da semana;
- Pede com mais frequência no período da noite;
- Utiliza o iFood por comodidade e variedade e opções, mas busca opções de fazer o pedido fora do iFood buscando preços menores;
- Utiliza o iFood tanto no computador quanto no celular;
- Prefere a experiência de pedir pelo iFood;
- Maiores motivações para escolher prato/restaurante são as avaliações e custo-benefício;
- Geralmente repete pedidos de pratos e restaurantes que gosta;
- Muitas opções dificultam a filtrar os bons restaurantes;
- Quando faz reclamações busca o número do estabelecimento fora do ifood as vezes também usa o chat da plataforma;
- Não repete restaurantes com falta de pontualidade;
- Gostaria de receber sugestões de pratos/restaurantes de acordo com os dados relacionados a pedidos feitos anteriormente na plataforma.

Entrevista 02

- Mulher, 30 anos, arquiteta;
- Usuária com boa recorrência (1 a 2 vezes na semana);
- Faz mais pedidos aos finais de semana;
- Maior motivação é não cozinhar aos finais de semana;
- Pede com mais frequência no período da noite, às vezes no almoço;
- Utiliza com mais frequência o iFood pela praticidade e cupons, mas busca as redes sociais do estabelecimento buscando meios de pedir fora do iFood com preço menor;
- Prefere usar o iFood pela interface melhor e mais completa;
- Maiores motivações para escolher prato/restaurante são seus desejos no momento, e fotos/imagens do prato;
- Busca imagens do prato/restaurante fora do iFood;
- Só é influenciada por avaliações em caso de notas muito baixas ou restaurantes que ainda não conhece;
- Principal motivação para repetir um pedido é o custo-benefício;
- Resolve os problemas via chat da plataforma e caso não seja respondida entra em contato diretamente, fora da plataforma.
- Prioriza plataformas com interfaces fáceis de usar;
- A qualidade embalagem do pedido influencia em pedidos futuros.

Entrevista 03

- Mulher, 29 anos, trabalha remotamente em casa;
- Usuária com boa recorrência (1 vezes na semana);
- Maior motivação é não encontrar outros estabelecimentos próximos abertos no momento do pedido;
- Pede com mais frequência no período da noite;
- Utiliza o iFood por ser o mais conhecido, mas com restaurantes conhecidos faz o pedido diretamente com o estabelecimento;
- Maiores motivações para escolher prato/restaurante são o preço do frete e familiaridade com o restaurante;
- Principal motivação para repetir ou não um pedido é qualidade da comida;
- Não costuma fazer reclamações por achar que está sendo desagradável/inconveniente, mas usa o chat da plataforma ou busca o número direto do estabelecimento fora do iFood quando faz;
- Quando faz reclamações busca o número do estabelecimento fora do ifood as vezes também usa o chat da plataforma;
- Já passou por situação onde o motoboy foi rude/grosseiro;
- Gostaria de ser incentivada a dar feedbacks através do whatsapp.

Reunindo todas essas informações podemos começar a comunicação dos resultados dessas entrevistas. Esses resultados vão ser comunicados através de uma síntese dessas informações e elaboração de personas, protopersonas, identificação dos principais objetivos dessas personas e da elaboração de cenários de problemas enfrentados por elas.

Persona 01



Vitor é um designer de 31 anos, trabalha em regime home-office para uma empresa da europa. Ele é casado e mora com sua esposa e o cachorro de estimação. Vitor tem hábitos caseiros, gosta de cozinhar e tem grande prazer em comer bem. Apesar da vida corrida, Vitor gosta de aproveitar a vida com momentos junto à sua família, ele busca sempre

cozinhar com sua esposa durante a semana para que tenham um tempo juntos, mas aos finais de semana busca pedir via delivery para ter um descanso maior e não precisar ter trabalho cozinhando. Sua paixão por comida faz com que ele seja criterioso com relação aos restaurantes em que pede comida e não deixa as insatisfações de lado caso suas expectativas não sejam alcançadas. Apesar do hábito já constante de fazer pedidos, Vitor ainda sente dificuldade em encontrar novos restaurantes tão bons quanto os que já conhece e pede com recorrência e geralmente acaba se frustrando.

Persona 02



Júlia tem 29 anos, é empresária e sócia de uma loja de roupas e acessórios. Ela mora sozinha em um apartamento e não faz muitas refeições em casa. Júlia tem um grande amor pelo seu negócio e dedica muito do seu tempo a ele, dessa forma ela acaba por passar a maior parte do dia em sua loja. Sem muito tempo para sair até a rua devido ao grande número de clientes e fornecedores que precisa atender, ela acaba recorrendo ao delivery quase que diariamente para fazer suas refeições. Por ser uma usuária recorrente, Júlia busca encontrar sempre o melhor custo benefício para que suas refeições não atrapalhem o orçamento ao final do mês, mas ainda assim escolhe com cautela os pedidos analisando as avaliações e fotos disponíveis nos aplicativos e redes sociais do estabelecimento. Mesmo com toda sua cautela, Júlia é constantemente surpreendida com itens sendo esquecidos e pedidos que não condizem em nada com as imagens que ela viu.

Protopersona 01



Rosana tem 61 anos, é uma bancária aposentada que mora com seu marido e filho. Rosana tem uma condição financeira estável, por isso conta com a ajuda de uma funcionária de longa data nas questões relacionadas a sua casa. Além de não precisar, Rosana também não gosta de cozinhar, mas gosta de receber família e amigos em sua casa para almoços e jantares. Com a ajuda do filho, Rosana vem se familiarizando cada vez mais com o uso do celular para tarefas do cotidiano, e assim, já costuma fazer pedidos de comida para os encontros em sua casa através de aplicativos. Mesmo achando prático, Rosana ainda não consegue ter uma boa experiência pois tem grande receio quanto a segurança dos seus dados de pagamento, dessa forma ela acaba por escolher apenas os restaurantes que possuem opção de pagamento na entrega para que não precise colocar dados do seu cartão no aplicativo.

Principais objetivos

Objetivos específicos

- Agendar diversos pedidos futuros em caso de alta recorrência;
- Receber informativos de promoções dos restaurantes mais pedidos;
- Ter acesso a informações de hábitos de consumo local (bairro/vizinhança);
- Encontrar novos restaurantes baseados no seu perfil de consumo;
- Confirmar o recebimento de todos os itens no ato da entrega;
- Acessar avaliações mais detalhadas sobre o restaurante/prato;
- Ajudar outros usuários com o compartilhamento de experiências (fotos e vídeos);
- Não ser prejudicado pela falta de pontualidade nas entregas;
- Fazer um pedido em ambiente digital seguro;

Objetivos gerais

- Poupar tempo;
- Comer bem;
- Encontrar o que queria;

- Ter experiências prazerosas.

Cenário de problema 01

Um dia, Vitor decidiu explorar novas opções de restaurantes para variar um pouco sua rotina gastronômica. Ele acessa seu aplicativo de delivery de comida com uma vasta seleção de restaurantes locais. Vitor se depara com uma lista enorme de restaurantes, dos mais diversos tipos, onde sua grande maioria possuía uma boa avaliação geral. Por ser criterioso nas suas escolhas, procurou os mais bem avaliados dentre o enorme número de opções disponíveis. Após mais de 30 minutos de procura indecisão Vitor seleciona um restaurante italiano que se dizia especialista em massas caseiras e faz o pedido para ele e sua esposa. O pedido chega em um tempo um pouco além do previsto no aplicativo, já se passaram mais de 90 minutos desde o momento em que Vitor acessou o aplicativo. Ao se sentar com sua esposa para iniciarem a refeição e o momento familiar, se deparam com o pedido errado mas decidem comer mesmo assim pois já tinham esperado um bom tempo. Ao experimentarem a comida vêm a grande frustração, Vitor identifica que a massa não era fresca e o molho era extremamente gorduroso. Ao tentar entender como um restaurante daquele tinha uma boa avaliação no aplicativo, Vitor se depara com apenas três avaliações feitas, todas com a nota máxima. Após a grande decepção, Vitor prepara uma refeição rápida para ele e a esposa não passarem a noite com fome.

Cenário de problema 02

Após muitos anos sem olhar pra saúde, Júlia decidiu conciliar a correria de empreendedora com uma vida saudável e dessa forma passou a pedir diariamente seus almoços em um restaurante de pratos saudáveis que existe no mesmo bairro que sua loja. Júlia gosta da praticidade de fazer o pedido pelo aplicativo, pois em pouquíssimos minutos ela realiza o pedido sem maiores problemas. Após mais de 30 dias fazendo pedidos regularmente no mesmo restaurante, Júlia decide tentar agendar diversos pedidos para as próximas semanas, buscando poupar o esforço de fazer a mesma tarefa todo dia. Ao acessar a opção de agendamento ela se depara com a limitação de que mesmo a opção agendada deve ser feita diversas vezes para que seja um serviço recorrente, e acabaria não resolvendo seu problema de esforço repetitivo. Ela decide então entrar em contato com o restaurante para verificar se seria possível fazer esses agendamentos fora do aplicativo, e é informada pela atendente que isso até seria possível mas que não poderia receber o desconto cumulativo do programa de fidelidade que fazem para pedidos efetuados pelo aplicativo, foi quando ela descobriu que jamais foi informada pelo aplicativo dessa promoção feita pelo restaurante, onde ela já teria direito a diversos benefícios. Júlia decide

então abandonar os pedidos pelo aplicativo e passa a fazer todos os pedidos diretamente com o estabelecimento.

Cenário de problema 03

Rosana decide chamar seus irmãos para mais um de seus tradicionais almoços de sábado em sua casa. Mesmo tendo o telefone como sua primeira opção de contato com os estabelecimentos para fazer seus pedidos, Rosana decide optar por um restaurante novo que muitos conhecidos elogiaram, mas só recebe pedidos via aplicativo. Ela acessa o aplicativo, faz seu pedido normalmente e começa a aguardar a entrega. Após 50 minutos Rosana recebe uma notificação do aplicativo dizendo que o entregador já estava a caminho do restaurante e breve estaria indo ao seu encontro para finalizar a entrega. Mais 15 minutos se passaram mas o entregador seguia esperando o pedido, ela entra em contato perguntando o que estava acontecendo e o porquê da demora. O motoboy explica que aparentemente houve um problema na preparação e que o estabelecimento precisa entrar em contato com ela para tentar resolver, e pede seu número de celular para informar ao gerente. Por não ser muito familiarizada com o hábito de pedir através do aplicativo, Rosana não levanta suspeitas e informa seu número de celular ao entregador. Mais de 25 minutos depois, Rosana não conseguia mais contato com o entregador nem cancelar o pedido que já esperava por mais de uma hora e meia. Ela informa o acontecido para o filho, que então esclarece que se tratava de um golpe, onde o motoboy solicita o número de celular para inserir o código e dar o pedido como entregue. Rosana pagou e esperou por um pedido que nunca chegou a sua residência, ficou muito chateada e decidiu então abandonar de vez o uso dos aplicativos para delivery.

Cenário de problema 04

Após se mudar para um novo bairro, Vitor decide comemorar a mudança fazendo uma pequena reunião em sua casa chamando alguns vizinhos do seu novo prédio. Por ser um número maior de pessoas, Vitor decide não cozinhar e segue pela comodidade do delivery. Na hora de decidir o que pedir, ele escolhe algo mais comum e com menor chance de errar pois ainda não conhece a maioria dos vizinhos que vão visitar sua casa nova e então opta por pedir pizzas. Vitor pesquisa algumas pizzarias na internet, escolhe uma e deixa para fazer o pedido mais próximo do horário marcado com os convidados. Mais tarde, ao acessar o aplicativo se depara com a pizzeria escolhida fechada, e precisa escolher outra rápido para que consigam chegar a tempo. Ele decide filtrar pela distância e escolhe uma pizzeria próxima a sua casa, com uma nota razoável e com o tempo de entrega estimado em até 30 minutos. Os convidados começam a chegar, mais de 50 minutos se passaram sem que as

pizzas fossem entregues em sua casa. Após todos os convidados chegarem, Vitor, envergonhado, se desculpa com um grupo de vizinhos e diz que apesar de ter pedido as pizzas com antecedência, ainda não tinham chegado. Ao mencionar o nome da pizzaria, Vitor é alertado pelos vizinhos que essa é a pizzaria mais problemática da vizinhança, atrasa pedidos, manda itens errados, são grosseiros e não resolvem os problemas, não tem uma pessoa que não tenha tido problemas ao pedir com eles. Vitor decide então fazer outra pesquisa fora do aplicativo por boas pizzarias e faz outro pedido em outro estabelecimento mais afastado. Ao tentar fazer uma reclamação buscando ajudar futuros clientes a evitarem essa pizzaria, sua única opção é dar uma nota baixa e deixar um comentário relatando a experiência ruim. Vitor decide por não confiar mais nas avaliações do aplicativo e sempre que necessário, busca indicações fora dele.

Ao concluirmos toda a parte da análise e comunicação de resultados, foi possível observar que muitos dos problemas enfrentados pelos usuários do serviço de delivery, são justamente problemas de usabilidade do sistema da plataforma do iFood, que é responsável por quase um monopólio dos aplicativos dessa categoria no país. Todos os entrevistados utilizam o iFood como principal ferramenta para realizar seus pedidos e só realizam pedido fora dele caso consigam pagar menos realizando o mesmo pedido. Dessa forma, esperamos que os cenários previstos através das informações coletadas através da realização das entrevistas possam trazer algumas soluções aos problemas enfrentados pelos usuários.