

Pós-Graduação Digital/PUC-Rio

Relatório Pesquisa com Usuário - UX Research

Aplicativo Pedir Gás



Aluno: Leonardo Araujo Rodrigues

Artefatos do MVP: <https://github.com/leorodrigues77/UXresearch>

Julho 2025

Sumário

1 – Introdução

2 – Motivação

3 – Sistemas Existentes

4 – Ideias a serem aproveitadas

5 – Oportunidade de Melhorias e Lacunas

6 – Preparação da Entrevista

6.1. Perfil dos Entrevistados

6.2. Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE)

F.01 – Natureza da Pesquisa, benefícios, Riscos e Garantias de anonimato e Divulgação dos resultados.

F.02 – Acompanhamento, assistência e esclarecimentos, Ressarcimento de despesas, Liberdade de Recusa, Interrupção, Desistência e retirada do consentimento.

F.03 – Consentimento, Sobre Gravação de Áudio e Vídeo e Divulgação dos trechos do vídeo.

6.3. Roteiro Preliminar da Entrevista

6.4. Perguntas Gerais

6.5. Perguntas de Aprofundamento

6.6. Perguntas Finais

7. Revisão

8. Execução da Entrevista

8.1. Metodologia adotada

8.2. Recrutamento

9. Execução da Entrevista e Coleta de Dados

10. Encerramento da Entrevista

11. Análise do resultado das entrevistas

11.1. Compilação

11.2. Reflexão

12. Comunicando resultado da entrevista

13. Cenários de Problemas

1. Introdução

Somos uma empresa de distribuição e revenda de Gás GLP no Brasil, onde possuímos unidades em todas as federações e criamos soluções digitais com nossa equipe de Inovação em parceria com a TI desenvolvendo ferramentas de apoio ao nosso time de vendas e nossos clientes internos e consumidores finais.

Uma dessas ferramentas é o APP “**Pedir Gás**”, onde nossos clientes finais compram o seu gás de forma prática na comodidade de onde estiver.

Estamos em constante mudanças para melhorar a experiência dos nossos clientes dentro da plataforma, mediante esses fatores estamos sempre em busca de novas funcionalidades para o aplicativo pedir gás com objetivos de facilidade de uso, melhor produto, fidelização do cliente entre outros.

2. Motivação

Com o aumento de vendas de GLP crescendo dentro da plataforma, e com algumas análises quantitativas de nossa equipe de UX com base nas navegações do APP pelos nossos usuários entendemos que são necessárias melhorias na plataforma para melhorar a experiência dos nossos clientes.

O aplicativo permite realizar de forma rápida a compra de gás GPL tipo P13 KG, fazendo a entrega em seu endereço desejado, com ou sem uso de cupons descontos disponíveis em campanhas de incentivo nos nossos canais digitais.

3. Sistemas Existentes

No mercado de GLP temos os diversos Aplicativos concorrentes com funcionalidades equivalente e outras mais relevantes ao de nosso Aplicativo. São eles:

- **Ultragaz** – Em sua plataforma possuem programa Indique e Ganhe, Agendamento de Entrega e programa de cash back o que não temos hoje no “PedirGás”.
- **Fogás** – Sua plataforma possui uma pesquisa de preço comparativa com a concorrência da localidade do cliente o que não temos em nosso “Pedir Gás”. Funcionalidade excelente que deixa o cliente com visão da prática de preço no mercado da região.
- **Appgas** – Programa de indicação e ganhe desconto como na Ultragaz.
- **Chama Gás** – Realizam todas as operações igual ao nosso APP Pedir Gás.
- **Uppgas** – Possuem opção de selecionar a marca desejada para a compra como um diferencial, sendo as demais funcionalidades existentes equivalentes ao nosso APP Pedir Gás. Esse opção não seria uma vantagem para o Pedir Gás porque não trabalhamos com outras marcas além da nossa Supergasbras.

4. Ideias a serem aproveitadas

- Oferecer opção de agendamento de entrega do pedido realizado.
- Compra recorrente, poder agendar períodos pré-fixados de compra.
- Oferecer opção de selecionar a revenda desejada que possua um menos tempo de entrega dentro da área região do CEP do cliente.
- Apresentar um demonstrativo com pesquisa de preço na região do cliente, equivalente ao exibido no site ou APP Booking e AirBnb.

5. Oportunidade de Melhoria e lacunas já identificadas

Aprimorar experiência de uso, facilitadores de busca de revendas disponíveis e expandir nosso APP para uso em todas as cidades do País.

Incentivar a adesão de novas revendas parceiras em atender os pedidos dos consumidores feitos pelo APP pedir Gás.

Conseguir realizar entregas do gás em locais onde possuem controle do tráfico ou milícia.

Implementar a acessibilidade para o público 60+, deficientes visuais em primeiro momento.

Implementar a acessibilidade para deficientes cognitivos após as fases anteriores.

Adequar a nomenclatura dos produtos para linguagem popular e não técnica de cadastro do item.

6. Preparação da Entrevista

Pesquisa Qualitativa Exploratória para captação de percepção do usuário em realizar a compra, pagamento e acompanhamento da entrega dentro da plataforma do APP utilizando entrevistas semiestruturadas, para conhecer e compreender as necessidades das personas que fazem uso da aplicação “Pedir Gás”.

6.1. Perfil dos Entrevistados

Sociedade em geral, maiores de 18 anos, consumidores de gás de cozinha GLP de 13KG que possuem ou não o aplicativo instalado em seu smartfone, tablet ou computadores.

Potenciais usuários de Tecnologia da informação para análise de usabilidade e designer, não serão entrevistados nesse momento.

Pessoas com qualquer tipo de deficiência não serão selecionadas nesta pesquisa.

6.2. Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE)

Deixaremos claro os objetivos da entrevista para entendimento de como as novas funcionalidades poderão ser usadas no APP e pediremos que seja assinado o (TCLE) **Termo de Consentimento Livre e Esclarecido assinados vide Anexos 1,2 e 3.**

- Persona 1 – anexo 1 - TCLE_Persona1_assinado.pdf
- Persona 2 – anexo 2 - TCLE_Persona2_assinado.pdf
- Persona 3 – anexo 3 - TCLE_Persona3_assinado.pdf

6.3. Roteiro Preliminar da Entrevista

Seguiremos com abordagem simples, deixando o entrevistado a vontade e que possa responder de forma espontânea as perguntas.

Informaremos que o objetivo é entender como utilizam o APP de compras de gás o “Pedir Gás, verificar, escutar as dificuldades do APP, sugestões de melhorias e o que mais gostam e menos gostam.

Serão algumas perguntas no âmbito de uso do APP, sem constrangimentos ou algo que lhe deixe desconfortável.

Começando, este é um termo de consentimento e privacidade que estou entregando para que possa assinar antes de iniciarmos a pesquisa

TCLE assinado, podemos iniciar: Pode me dizer seu nome, idade e profissão atualmente?

Poderá a qualquer momento me interromper para perguntas. Vamos iniciar?

Primeiramente muito obrigado, está é uma entrevista de um projeto acadêmico que tem o objetivo de entender como o APP Pedir Gás faz para melhorar seu dia a dia.

6.4. Perguntas Gerais

Então, falando sobre aplicativos, vou lhe fazer algumas perguntas para entender um pouco sobre sua experiência, expectativas, dificuldades, o que mais gosta ou menos gosta de modo geral o uso de aplicativos no seu dia a dia.

- 1) Primeiro, pode nos dizer seu nome, idade e profissão por favor?
- 2) Pode nos falar na sua experiência como se sente em utilizar aplicativos em geral de compras on line?
- 3) Com que frequência costuma usar aplicativos de compras no seu dia a dia?
- 4) Já deixou de realizar compra em algum aplicativo por algum motivo?

Follow-up – Com base na sua experiência negativa, pode nos contar quais foram os motivos de sua desistência de compra, por favor.

Agora vamos falar um pouco sendo mais específico para um aplicativo de compra de gás de cozinha.

- 5) Conhece o aplicativo de compra de gás de cozinha chamado “**Pedir Gás**”?

Follow-up – Se sim, consegue nos falar como é a experiência em usar o APP Pedir Gás?

Follow-up - Se não, gostaria de conhecer e sentir a experiência de uso do APP?

- 6) O que você mais gosta no APP Pedir Gás?

Follow-up – Acrescentaria algo a mais?

- 7) E o que menos gosta no APP Pedir Gás?

Follow-up – O que podemos modificar para melhorar este item dentro do APP?

- 8) Você já teve alguma dificuldade ou problema ao usar o aplicativo?

Follow-up – Se sim, como foi resolvido?

- 9) Quais benefícios você percebe ao usar o aplicativo em comparação com métodos tradicionais de compra de gás?

- 10) Você recomendaria o uso do aplicativo para amigos ou familiares?

Follow-up – Consegue nos dizer algum motivo pela recomendação?

- 11) Aqui fechamos o bloco de perguntas gerais, e deixo você livre para alguma sugestão ou comentário que gostaria de compartilhar sobre sua experiência?

6.5. Perguntas de Aprofundamento

1) Sobre Facilidade de uso:

- a) Follow-up – Como você avalia a facilidade de navegação?
- b) Follow-up – Houve em alguma etapa do processo que achou mais difícil?
- c) Follow-up – Quais recursos do aplicativo achou mais intuitivo ou uteis?

2) Sobre sua preferência em realizar compra do gás:

- a) Follow-up – Você prefere compra o gás via aplicativo na comodidade de sua casa?
- b) Follow-up – Você já fez a compra do seu gás presencialmente na portaria de alguma revenda de gás? Se sim, como foi essa experiência?

3) Sobre Segurança e Confiabilidade do APP:

- a) Você se sente seguro ao inserir seus dados pessoais e de pagamento no aplicativo?

Follow-up – Já teve alguma preocupação ou problema relacionado a segurança ao usar o aplicativo?

Se sim, como resolveu ou lidou com esta questão?

- b) Já aconteceu de você ficar com alguma dúvida sobre a segurança do seu pagamento ou das suas informações?

Follow-Up - Como você lidou com isso?

- c) O que poderia ser feito para te deixar **mais** tranquilo ao usar o aplicativo?

4) Sobre o processo de compra dentro do APP:

- a) Como foi sua experiência em comprar o gás pelo APP Pedir Gás?
- b) O que acha do tempo de resposta de entrega após o pedido feito no aplicativo?
- c) Como foi sua sensação ao esperar a entrega após fazer o pedido?

Follow-Up - Você ficou satisfeito com o tempo?

Follow-Up - Precisou falar com a Revenda?

Follow-Up - Você foi contactado por algum de nossos parceiros?

- d) Já teve alguma situação em que o pedido não saiu como esperado?

Follow-Up - Você foi contactado por algum de nossos parceiros para informar do ocorrido?

Follow-Up - Como foi resolvido esse problema?

- e) Já usou cupom desconto ao realizar o processo de compra no APP?

Follow-Up - Como foi o processo de aplicação do cupom no APP?

Follow-Up – você acompanha as campanhas de marketing em nossos canais digitais para captar cupom desconto?

5) Sobre benefício ou melhoria dentro do APP:

Há alguma funcionalidade ou melhoria que gostaria que fosse implementada no aplicativo?

Como você acha que o aplicativo poderia ajudar **mais** ou facilitar seu dia a dia?

6) Sobre satisfação geral do APP:

- O que o faria deixar de usar o aplicativo?
- O que o faria continuar de usar o aplicativo?

6.6. Perguntas Finais

Gostaria de acrescentar alguma coisa sobre sua experiência com o aplicativo que ainda não foi abordada?

Você tem alguma sugestão para melhorar o serviço ou experiência de uso?

7. Revisão

Com base na pré entrevista das personas entrevistadas podemos adicionar as perguntas nas seguintes etapas:

- Realização de compra – A precificação do gás, opção de visualizar os preços praticados na região do consumidor.
- Realização de compra – Escolha da revenda desejada, oferecer opção de escolha na revenda mais próxima e mais rápida para a entrega do pedido.
- Na sessão da pergunta de conhecimento do APP Pedir Gás - poderíamos inserir um aprofundamento: Qual aplicativo conhece para compra de gás caso não conheça o nosso APP.
- Incluir a sessão de aplicação de cupom desconto como foi a experiência e se tem participado das campanhas de marketing para obter desconto.
- Nas perguntas de aprofundamento poderíamos ter feito sobre o preço praticado na plataforma, se estava coerente ou não com o mercado da região do cliente.
- Removemos a pergunta: Você já recomendou ou indicaria o aplicativo para alguém? Por estar redundante dentro do mesmo tópico gerais.

- Adicionamos pergunta sobre uso de cupom desconto e como faz para recebê-lo.
- Removemos a pergunta considerada irrelevante na pré-entrevista (Pode me contar uma experiência específica em que você teve alguma dificuldade ao marcar a entrega ou ao fazer o pagamento?)

8. Execução da Entrevista

8.1. Metodologia adotada

A metodologia escolhida será uma pesquisa **qualitativa, semiestruturada** e de caráter exploratório de no máximo 30 minutos por videoconferência das ferramentas Google Meet e MS Teams. Transcrições nos anexos:

- Transcrição de Entrevista Persona 1.pdf
- Transcrição de Entrevista Persona 2.pdf
- Transcrição de Entrevista Persona 3.pdf

8.2. Recrutamento

Selecionaremos 3 participantes maiores de 18 anos para a entrevista, sendo compradores frequentes de gás via aplicativo e compradores sazonais.

9. Condução da entrevista e coleta dos dados

Entrevistas semiestruturadas podendo ser em videoconferência ou presencial de forma exploratória do contexto da necessidade das personas envolvidas.

Perguntas relacionadas a uso e praticidade no aplicativo.

Entrega dos termos de consentimento assinados ao entrevistado para serem anexados no relatório. Vide aos anexos.

Informar sobre a proposta de inclusão das funcionalidades de agendamento e seleção de unidade revendedora para receber o feedback.

10. Encerramento da Entrevista

Aqui chegamos ao final das perguntas que tínhamos para você, agradecemos muito por sua participação nesta entrevista conosco! Sua contribuição é essencial para entendermos melhor nosso Aplicativo e melhorar sempre a experiência de uso dentro da nossa plataforma, mantendo sempre a segurança, confiabilidade e integridade dos dados de nossos clientes. Realizaremos as análises das entrevistas e em breve será divulgado um relatório com as percepções coletadas.

11. Análise dos resultados das entrevistas

11.1. Compilação

Podemos observar nas entrevistas que os grupos ativos de uso constante do APP se correlacionam no quesito gostar da rapidez no processo de compra, por ser simples e fácil de usar.

Outro ponto forte é preferência desses grupos está na compra on line, sendo sua primeira opção. Mencionado da qualidade dos produtos que possuímos, poder comparar fornecedores, tipos equivalentes e ver os feedbacks de compradores anteriores nas plataformas disponíveis.

As entrevistas mostram que o grupo considerado na área social de baixa renda possuem os mesmos objetivos dos demais grupos, comprar com comodidade e facilidade da Internet, receber seu produto em casa sem deslocamentos físicos nas revendedoras. Porém os quesitos sociais os deixam em dúvida se suas compras serão entregues em seu endereço, não por motivo de problemas no APP ou erros, mas pelas condições sociais e localidades que moram.

As observações positivas foram demonstradas na rapidez da entrega após o pedido realizado, a segurança do APP não foi um ponto preocupante, os entrevistados se sentem confortáveis em inserir seus dados pessoais e de pagamento no APP por confiarem na marca e o produto de qualidade.

Podemos identificar poucas insatisfações de uso do APP, mas foram elencadas melhorias de nomenclatura dos produtos para que sejam no linguajar popular e não técnico apresentado. Foi também mencionado falta de seção de informes de segurança em caso de vazamentos de gás, bem como não apresentar em tela campanhas de desconto ativas assim que aberto o app.

11.2. Reflexão

Após as entrevistas identificamos que poderíamos ter feitas outras perguntas de preço no âmbito de explorar mais a parte de precificação em apresentar comparativo de mercado na região do cliente, dando visão ao cliente da média praticada em sua região.

Na condução da 1ª entrevista, acredito que com maior experiência as perguntas serão mais elaboradas, visto que tivemos partes respondidas de forma simples e onde o entrevistador poderia se aprofundar, buscar mais detalhes, insumos para o assunto perguntado.

A partir da 2ª entrevista a condução foi mais centrada em deixar o entrevistado falar e não em responder o que eu perguntada simples e somente isso. Ficou clara a mudança da primeira para a última entrevista, deixei o participante falar mais e confortável em falar livremente.

Sobre as perguntas, entendo que foram suficientes para entender e analisar os objetivos dos nossos usuários/clientes. Outras perguntas mais técnicas poderiam ajudar mais, não sei!! Acho que não traria nenhum benefício a mais no que foi perguntado nas entrevistas, mas sempre temos algo a melhorar.

12. Comunicando o Resultado da Pesquisa



Persona 1:

João da Silva, tem **49 anos**, mora com a esposa e filhos, em uma cidade de Niterói. Cliente consumidor de GLP com uma periodicidade alta, realiza pedidos de gás pelo app pelo menos duas vezes por mês, gosta da culinária e está sempre em uso do gás. Ele recebe amigos em sua casa onde faz uso constante de gás de cozinha. Correlação com o anexo “Transcrição de Entrevista Persona3.pdf”.

Objetivos: Estar sempre com seu gás disponível na sua cozinha para quanto receber amigos ou familiares poder realizar as refeições. Ter rapidez na entrega do gás em uma compra no APP. Desejo de ter programa de fidelidade, pontos acumulados para ganhar descontos ao atingir metas do aplicativo. Comodidade, conforto, rapidez na entrega, não precisar se deslocar com vasilhame em carro até uma revenda.	Frustrações: Não foi informado frustrações no processo de compra ou mesmo no uso do APP, porém a persona sugere inclusão de outros tipos de produto para venda, a exemplo de vasilhames de 2kg, 5kg e 8kg. Caso precise se deslocar até uma unidade revendedores para comprar o gás deixando seus amigos ou familiares em sua casa sem a devida atenção o deixaria insatisfeito, bem como receber erros ou demora nas entregas no processo de compra pelo APP. No quesito segurança em inserir dados de cartão de crédito para pagamento antecipado foi informado uma preocupação, mas não impeditiva de continuar usando o APP por confiar na marca e a empresa.
---	---



Persona 2:

Maria José, tem 27 anos, mora com o marido e uma cidade de Niterói, tem rotina de uso de gás de cozinha baixa. Ela valoriza a facilidade e a rapidez, geralmente realizando a compra de forma pontual e sem muitas dúvidas. Correlação com o anexo “Transcrição de Entrevista Persona1.pdf”

Objetivos:	Frustrações:
Maria precisar ter sempre disponível o APP para compra do gás.	Se precisar se deslocar até uma loja física para compra do gás que tomem muito seu tempo a faria ficar insatisfeita se este motivo fosse causado pelo APP.
Deseja poder escolher o menor tempo de entrega do pedido.	Apresentar erro em uma compra no Aplicativo e não confiar mais na plataforma, faria que a Maria não usasse mais o serviço do APP.
Prefere o recebimento de notificações para saber quando o gás vai chegar, assim posso me organizar melhor, mesmo existindo um status dentro da aplicação.	
Sempre prefere soluções digitais que economizam tempo.	



Persona 3:

Manoel, tem 25 anos, mora com os pais em uma cidade do interior do Rio de Janeiro, tem como lazer prática de academia. Faz uso de gás diariamente e sempre que o gás na casa dos pais acaba ele muita das vezes se desloca a portaria de uma revenda de gás para fazer a compra. Tem conhecimento do APP, mas prefere realizar a compra presencial. Correlação com o anexo “Transcrição de Entrevista Persona1.pdf”.

Objetivos:	Frustrações:
Manoel, deseja fazer a compra de gás de forma rápida e sem complicações, preferencialmente com poucos passos.	Dificuldade na navegação do app, que pode tornar a compra mais demorada do que o esperado.
Gosta de receber o gás na data combinada, sem precisar	Falta de opções de agendamento ou de confirmação de entrega, o que gera insegurança e

<p>acompanhar detalhes ou fazer agendamentos complexos.</p> <p>Ter uma experiência de uso simples, intuitiva e direta ao ponto. Evitar problemas ou a necessidade de contato frequente com o suporte.</p> <p>E, se o app tivesse uma opção de agendar entregas fixas, seria perfeito para a rotina do Manoel.</p>	<p>deslocamento até uma unidade física de revenda.</p>
---	--



Protopersona:

Francisca é uma mulher de 55 anos que vive na periferia do Rio de Janeiro. Ela depende do subsídio do governo para adquirir o gás de cozinha, o que torna sua rotina de compras bastante importante para garantir o conforto e a segurança de sua família. Ela valoriza praticidade e economia, buscando uma experiência de compra que seja simples, rápida e confiável, já que muitas vezes tem recursos limitados e precisa evitar complicações.

<p>Objetivos:</p> <p>Comprar seu gás pelo APP e receber em sua residência com comodidade e conforto.</p> <p>Conseguir comprar o gás de forma acessível e sem dificuldades, aproveitando o subsídio.</p> <p>Garantir que sua família tenha gás de forma rápida e confiável, sem precisar se deslocar até o ponto de venda físico.</p> <p>Utilizar o app para facilitar a compra e evitar filas ou deslocamentos longos.</p>	<p>Frustrações:</p> <p>Não conseguir realizar compra pelo APP por questões sociais na sua região, porque o tráfico de drogas ou milícia impede qualquer revenda de gás faça entregas em sua região, ficando restrita e sujeita a comprar o gás com essas revendas clandestinas e com valores superfaturados.</p> <p>Limitações tecnológicas ou de conexão que dificultam o uso do app de forma eficiente.</p>
---	--

13. Cenário do Problema

As entrevistas nos demonstram pelos grupos entrevistados uma correlação de problemas descritos abaixo:

Grupo da Persona 1 – Grupo com uso contínuo do APP para compra do Gás.

Cenário 1 – Guias e manuais de procedimento de emergência

Sessões de FAG com procedimento de como ligar com vazamentos no vasilhame, detalhamento sobre o produto, especificações e normais do órgão regulador, informe sobre controle de qualidade, a marca e a presença no mercado.

Cenário 2 – Falta ou pouca divulgação de campanhas de desconto

Pouca divulgação de desconto ou programa de pontos para o produto.

Falta de um programa de fidelidade com acúmulo de pontos e cash back por exemplo.

Avisos de campanhas ativas ao abrir o APP.

Grupo da Persona 2 – Grupo de uso esporádico do APP para compra do Gás.

Cenário 1 – Nomenclatura dos produtos

foi identificado nesse grupo os problemas de nomenclatura dos produtos com termos técnicos, dificultando o público o entendimento e associação ao jargão popular exemplo:(botijão, bujão, vasilhame), principalmente ao consumidor 60+.

Cenário 2 – Falta opção de escolha de revendedores locais

Sempre que a persona abre a aplicação não lhe oferece a opção de escolha do revendedor que tenha o menor tem de entrega, assim o APP faz a seleção automática de uma revenda.

Protopersona – Público de baixa renda e em área de risco com e sem o APP instalado.

Cenário 1 – Problemas Financeiros

Pessoas de baixo poder aquisitivo, mas consumidoras de gás com dificuldade de acesso a aplicação, ou seja, não possuem um smartfone com capacidade mínima de rodar a aplicação ou mesmo acesso à internet.

Cenário 2 – Questões sociais

Os problemas sociais do País que enfrentamos em área de risco em diversas cidades que atuamos nos impede de entregar o gás nessas localidades por causa do controle do tráfico de drogas ou grupo paralelo (milícia).