

Transcrição de Entrevista piloto 1 – Rafaela M.

Pesquisador: O objetivo da entrevista é saber a sua experiência de uso, expectativas, dificuldades dentro do APP, parte que gostou contar tudo que viu na plataforma

Entrevistado: Tá legal!

Pesquisador: Pode nos falar sua idade?

Entrevistado: Tenho 27 anos.

Pesquisador: Falando sobre o aplicativo pode nos contar como você se sente em

Entrevistado: Acho prático, e acho a praticidade por telefone mais rápido que site.

Pesquisador: você geralmente prefere realizar suas compras de forma presencial ou on-line?

Entrevistado: No APP para fazer a compra, muito mais prático.

Pesquisador: Com que frequência costuma usar o APP de compras no seu dia a dia

Entrevistado: uso direto, sempre comprando algo.

Pesquisador: Já deixou de realizar alguma compra por APP por algum motivo?

Entrevistado: já, já deixei de realizar no Mercado Livre por causa de erro. O aplicativo estava ruim.

Pesquisador: Esse motivo foi da aplicação ou erro de dados, sabe dizer?

Entrevistado: Erro na parte do pagamento, não sei se foi erro na hora ou link que usam para fazer o pagamento, aí tive que deixar para depois.

Pesquisador: voltou e refez a compra?

Entrevistado: aí no outro dia voltei e fiz a compra, não sei se foi erro de servidor né, só lembro que eu desisti da compra por causa disso, ficou dando erro.

Pesquisador: conhece o APP Pedir Gas da supergasbras?

Entrevistado: Agora conheço...risos.

Pesquisador: Já que o conhece, me conta sua experiência em usar o APP

Entrevistado: achei bem intuitivo, você já entre não precisa procurar entender muito, tem a opção de colocar seu endereço, fazer o pedido que você quer. Achei bem intuitivo mesmo.

Pesquisador: Qual a funcionalidade que usou e achou mais interessante?

Entrevistado: Eu procurei e simulei a compra do gás e pedi, não sei como é a questão dos revendedores, mas aqui por exemplo só 1 apareceu pra mim, para entregar, aí simulei até a parte do pagamento.

Pesquisador: você tem alguma sugestão na parte que comentou na seleção da revenda?

Entrevistado: é eu acho que poderia ter mais cliente (revenda) no aplicativo, porque só apareceu 1 para mim no tempo de entrega de 40 minutos. Talvez se tivesse mais poderia ser mais rápido.

Pesquisador: você poder escolher uma revenda com menor tempo de entrega, seria isso?

Entrevistado: é.

Pesquisador: você vê algum benefício em usar o aplicativo?

Entrevistado: Com certeza, porque, pelo aplicativo não perco meu tempo indo na rua, não perco tempo ligando pra ninguém, e mais prático fazer o pedido ali. E o APP é muito intuitivo é muito mais rápido.

Pesquisador: Agora vou fazer pergunta sobre preferencias, na compra de gás qual a preferencia que adota?

Entrevistado: eu prefiro pelo preço, eu busco o melhor.

Pesquisador: compraria na portaria ou on line

Entrevistado: há, compraria on -line, se tiver on-line com desconto obviamente vou optar por on-line.

Pesquisador: falando de preço, já que mencionou. O que você acha da precificação e o que poderia ser melhorado?

Entrevistado: Eu não vi muita diferença do que está no físico.

Pesquisador: Você acha que pode melhorar algo na parte de precificação?

Entrevistado: Não, pra mim não, ainda mais se tiver com a entrega, acho que esta justo.

Pesquisador: Na facilidade de uso, como você avalia a navegação no APP?

Entrevistado: ótimo, bem intuitivo.

Pesquisador: Teve dificuldade no processo de compra dentro do APP?

Entrevistado: Não

Pesquisador: Quais os recursos você achou mais uteis no APP?

Entrevistado: Pra mim apareceu uma opção só, que era de realizar o pedido.

Pesquisador: Falando sobre a segurança do APP, se sentou segura em usar?

Entrevistado: Sim, senti segura.

Pesquisador: Alguma insegurança em inserir seus dados pessoais e pagamento no APP?

Entrevistado: Não, por enquanto não.

Pesquisador: Já teve alguma dúvida sobre segurança em APP?

Entrevistado: Já tive, e fui na internet ver a avaliação das pessoas.

Pesquisador: Já recorreu ao suporte de algum APP?

Entrevistado: Não nunca recorri ao suporte.

Pesquisador: O que lhe deixaria tranquila em usar o aplicativo no quesito segurança?

Entrevistado: eu acho que a usabilidade mesmo.

Pesquisador: Sobre benefício ou melhoria, sugere alguma funcionalidade para o APP?

Entrevistado: No app não, acho que ele esta bem bom.

Pesquisador: você acha que o APP pode lhe ajudar mais?

Entrevistado: Sim, **** não aprofundei.

Pesquisador: Indicaria o APP a um familiar ou amigo?

Entrevistado: Sim

Pesquisador: O que faria você deixar de usar o APP?

Entrevistado: Se o APP ficar travando, se o APP não conseguir fazer o que se propõe a fazer.

Pesquisador: E o que faria você a continuar usando o APP?

Entrevistado: é isso, tiver maior numero de revendedor, vai ajudar mais.

Pesquisador: já recomendou o APP a alguém?

Entrevistado: Não.

Pesquisador: Fechamos aqui a entrevista, para eu entender o que precisava. Te mais algo a acrescentar?

Entrevistado: Não, tudo ok.