

Transcrição de Entrevista piloto 1 – Bernardo V.

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

Pesquisador: Pode nos falar sua idade?

Entrevistado: Tenho 25 anos.

Pesquisador: Na sua opinião foi sua experiência de usar o aplicativo Pedir Gás.

Entrevistado: Na minha opinião é fácil de usar, prático e uso com frequência.

Pesquisador: Como mencionou o uso, qual sua frequência de uso do aplicativo no seu dia a dia?

Entrevistado: Dia a dia? Uma compra por semana em aplicativos.

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

Entrevistado: Não, nunca deixei!

Pesquisador: Sempre com sucesso suas compras?

Entrevistado: Sim, sempre com sucesso.

Pesquisador: Você conhece algum aplicativo de venda de gás de cozinha?

Entrevistado: Conheço, o, o da Supergasbras.

Pesquisador: Consegue nos falar da experiência de usar o APP da Supergasbras?

Entrevistado: Eu acho o aplicativo mais simples e prático de usar também, não tem muita coisa complexa, acho tranquilo. O que eu poderia dizer de melhoria de na compra no aplicativo, seria a identificação do gás do produto né, porque já vai com a nomenclatura técnica do gás. Tipo P13 P15 eu acho que por exemplo muita gente não conhece, principalmente idoso né, então seria mais legal ter uma melhor visibilidade e se fosse possível mais popular, tipo gás de cozinha, gás domiciliar, isso que observei, de resto é prático.

Você coloca no carrinho e prático.

Pesquisador: você o processo de compra completo dentro do aplicativo?

Entrevistado: Então simulei um carrinho né, mas ainda não finalizei e achei tranquilo e fácil o processo até a entrega.

Pesquisador: Você teve algum retorno do APP sobre a estimativa de entrega do gás?

Entrevistado: Tive, estava acusando em meu endereço 5 minutos para a entrega, mais ou menos.

Pesquisador: O que você achou sobre esse tempo de entrega informado?

Entrevistado: Achei considerável pela urgência, achei razoavelmente boa, a distância da entrega do meu domicilio está a 10 km.

Pesquisador: Ainda no processo de compra, saiu como esperado o processo?

Entrevistado: Sim, eu selecionei o que queria, informei meu endereço de entrega sem nenhum problema e era só aguardar o produto.

Pesquisador: Encontrou alguma dificuldade em realizar o processo de compra?

Entrevistado: Eu não encontrei, mas repito o ponto de melhoria que já citei acima. Que seria só mudar o nome do produto ali na tela. Tirar a nomenclatura técnica e deixar uma linguagem mais popular.

Pesquisador: Mais algum ponto de melhoria que seja necessário?

Entrevistado: Não, só esse mesmo.

Pesquisador: Sobre a satisfação geral, você recomendaria o APP para amigos e familiares?

Entrevistado: Sim, recomendaria.

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

Entrevistado: Tempo de entrega, se fosse um tempo mais longo, por exemplo 1h ou mais eu não usaria, preferiria ir na revenda retirar pessoalmente e mais rápido.

Pesquisador: E o que, o faria continuar o uso do APP?

Entrevistado: Essa praticidade, a redução do tempo de entrega. se tivesse unidades mais próximas, menos de 30 minutos, e continuar ser com essa identificação fácil do produto e de entrega também.

Pesquisador: Você disse que indicaria o APP a amigos e familiares, consegue me dizer algum motivo?

Entrevistado: Praticidade de você não precisar sair de casa para pedir, acho que é isso praticidade mesmo. Resolver seu problema pelo aplicativo, seria isso.

Pesquisador: Sobre preferencia de realizar compas, você prefere presencial ou on line?

Entrevistado: Prefiro on line.

Pesquisador: Como avalia a navegação do APP?

Entrevistado: Navegação boa e fácil

Pesquisador: Ainda sobre a navegação e uso, teve alguma parte do processo que achou difícil?

Entrevistado: Não, pratico e rapido.

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

Entrevistado: Achei a dinâmica das sessões, carrinho, perfil, meu cadastro né, achei fácil ali esse divisão onde mexer no aplicativo.

Pesquisador: Falando sobre a segurança do APP, se sentiu seguro em usar?

Entrevistado: Sim, seguro.

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

Entrevistado: Não, nenhuma insegurança.

Pesquisador: Como se sentiu seguro ao usar o APP?

Entrevistado: Eu testei mesmo inserindo o pedido, acreditei né, pela empresa e marca conhecida

Pesquisador: O que te deixa segura em inserir dados de pagamento no APP?

Entrevistado: Eu acho que seria a dupla autenticação, duas etapas, acho isso. Autenticação por e-mail acho muito útil, receber seu cartão verificado, sua conta foi verificada, é, realizar uma compra inicial para verificar se o cartão está ok, o que os outros aplicativos fazem.

Pesquisador: encerramos aqui, quer acrescentar algo mais, além do já falada da nomenclatura do produto?

Entrevistado: Não, acho que é só isso mesmo.

Pesquisador: Obrigado pelo seu tempo e depoimento e fechamos aqui.