

Transcrição

1 de julho de 2025, 06:32PM



Leonardo Araujo Rodrigues 0:23

Tá, vamos lá rapidinho só pra contar mais teu tempo aí.



Robson Canellas 0:34

Tá bom?

Uhum.



Leonardo Araujo Rodrigues 0:44

É entender um pouquinho da sua experiência de uso de aplicativos em geral e o aplicativo de compra de gás também, tá?

Pra poder assim pegar algumas informações que a gente precisa aqui de.



Robson Canellas 0:54

Uhum.



Leonardo Araujo Rodrigues 1:00

De exploração, então, explorando aí a concepção de cada usuário, tá? Então fiz algumas entrevistas, aí você vai, vai ser mais um aqui para mim. Vou consolidar um relatório aqui e entender sua parte, tá aí eu te passei OTCLE tal.



Robson Canellas 1:07

Tá?

Tá, beleza.



Leonardo Araujo Rodrigues 1:18

Você pode parar a qualquer momento pra perguntar, não tem problema.

E?

Eu vou começar fazendo umas perguntinhas gerais de tudo, tá aí? É o seguinte, é pergunta geral assim, na sua experiência, como que você se sente hoje em usar aplicativos pra compras online?

RC Robson Canellas 1:30

Tá, deixa eu aumentar um pouquinho só, moço.

 **Leonardo Araujo Rodrigues** 1:41

Qualquer tipo.

RC Robson Canellas 1:45

É, eu cito. É a usabilidade muito, muito boa, muito bacana. Você pode fazer isso qualquer hora, de qualquer local. É, então é algo que facilita muito o dia a dia aí, né? Você vê, tenho uso muito o Mercado Livre.

Eu uso é o da de alguns varejos, né? Pontuais também eu uso tipo Magazine Luiza, Lojas Americanas, quando eu tenho que comprar alguma coisa de como geral, eu vou pelo aplicativo, né?

Então, da parte de serviço eu já já, já não uso tanto, né? Mas a parte de produtos e coisas assim é sempre o aplicativo que eu uso. Dificilmente uma loja física.

 **Leonardo Araujo Rodrigues** 2:20

É esse no seu dia a dia, qual é a frequência que você usa esses aplicativos?

RC Robson Canellas 2:39

Acho que assim, né, uma ou 2 vezes na semana, assim, geralmente eu tô.

Tô comprando alguma coisa no aplicativo semana passada foram 3 vezes essa semana eu não comprei nada ainda, mas é de 12 vezes na semana. Assim é o que a gente usa pra vamos gerar pra comprar.

 **Leonardo Araujo Rodrigues** 3:01

Ok, e já deixou de comprar alguma vez em algum aplicativo por algum motivo?

RC Robson Canellas 3:13

Eu já, mas por não ter uma especificação muito detalhada do produto, né? Das características técnicas, às vezes assim é, é tamanho ou capacidade. Assim, faltar um pouquinho mais do dessa parte da descrição, né, do do do.

Do produto de forma geral, seja das funções do que vem do conjunto, né ou da sua

capacidade.

Então?



Leonardo Araujo Rodrigues 3:43

Entendido.



Robson Canellas 3:43

Você não está bem completo ali, fica, fica muito bom de não tem segurança para fazer a compra, então.



Leonardo Araujo Rodrigues 3:50

Então é um fator pra desistência é a segurança.



Robson Canellas 3:55

É?



Leonardo Araujo Rodrigues 3:56

Tá beleza. Então assim.

Assim, as perguntas de modo geral, eu já até já fechei aqui, mas antes eu também queria que você falasse um pouquinho de você, seu nome, sua idade, sua profissão, só pra eu contextualizar aqui em um personagem fazer uma correlação.



Robson Canellas 4:17

Tá bom, então eu sou. Eu sou o Robson, né? No Robson canelas, eu tenho 48 anos. Sou formada de admissão de empresas e atuo na área de RH, é isso?



Leonardo Araujo Rodrigues 4:29

Ok, obrigado. Bom, agora vou passar pra umas perguntas mais direcionadas, específica do aplicativo tá de compra de gás. Eu não sei se você conhece o aplicativo de compra ou pedir gás.



Robson Canellas 4:46

Sim, conheço.

Eu tenho ele aqui.



Leonardo Araujo Rodrigues 4:49

Consegue dizer um pouquinho da experiência de uso dele, como é que é pra você?



Robson Canellas 4:55

Claro.

Pera aí, eu tenho ele aqui instalada no celular.



Leonardo Araujo Rodrigues 5:01

É isso aí.



Robson Canellas 5:03

Já usei, né? Uso. Preciso é assim? É. Achei bem simples, fácil, né? Assim, o processo de pedir o gás ali, o tempo de resposta também foi bem, surpreendeu bastante.

E o tempo de entrega, acho que foi uma experiência bem bacana. Assim, usar o aplicativo que?

Geralmente, né? É, você tem.

Até o gás sempre acaba No momento que você tá ocupado, né? Então, é você tem a comodidade de fazer o pedido por ali. Te ajuda bastante assim nesse processo, né?

Não ter que pegar bujão, sair com bujão, volta com bujão. O bujão é pesado, bota no carro, vai rolando.

Do carro pra cá, então assim facilita muito, muito a vida, né? Você pode ir adiantando ali o que você estiver fazendo enquanto o gás está chegando, então você não precisa, né? Parar o seu processo de, de, de fazer a refeição ali pra poder ir buscar o gás. Então, você continuar preparando as coisas até que chegue pra você poder acabar.

Então assim, foi muito boa. Experiência assim do aplicativo.



Leonardo Araujo Rodrigues 6:15

Excelente, consegue me dizer uma funcionalidade que você usaria mais aí no aplicativo?



Robson Canellas 6:26

Sim, de forma geral, acho que.

Talvez, sei lá, se tivesse alguma coisa de não, não de usar, mas podia ter alguma

coisa de fidelidade, sei lá, alguma coisa assim você poder, né? Cada vez que você vai comprando, você vai acumulando alguma coisinha ali pra você poder, né? Com a frequência, a recorrência de compra, você ter alguma, algum tipo, um Cash back ali dentro do aplicativo.

Isso seria interessante, né? Lá, cada 10 bujões comprado, você ganha 50% de desconto do próximo, por exemplo, então você vai comprar lá durante um ano, 10 bujões e aí você vai ganhar algum desconto bacana, alguma coisa nesse sentido seria legal, né?



Leonardo Araujo Rodrigues 6:53

Seria legal, né? É um programa de pontos. Eu também numa visão assim de usuário, Também acharia muito interessante.



Robson Canellas 7:16

É a forma de fazer bastante o cliente, né? E tá comprando sempre no mesmo local. Tudo isso acho que é interessante.



Leonardo Araujo Rodrigues 7:25

Certo?

A outra pergunta, o que você mais gosta nesse aplicativo aí?



Robson Canellas 7:32

Acho que é a comodidade e a facilidade, né? Acho que o tempo de resposta foi muito bom.



Leonardo Araujo Rodrigues 7:37

É acrescentaria mais algo aí além dessas facilidades?

Gostaria de colocar mais alguma coisa aí?



Robson Canellas 7:38

Né? Do

Bom, não?

Não acho que a facilidade de comunidade da utilização ali, né? Você não precisa sair de casa e o tempo de resposta ter sido muito rápido. Acho que cara foi, e aí, tá ligado a comodidade, né? Também ali pra gente.



Leonardo Araujo Rodrigues 8:03

Tem algo que você não gosta no aplicativo e a gente pode melhorar, modificar.



Robson Canellas 8:11

Ó, não até hoje eu não vi nada aqui que eu não gostasse assim, exceto essa questão de ter uma fidelização maior ali é o que eu, o que eu não vi aqui, eu acho que deve ser uma restrição, é você só tem 2 tipos de botijão aqui no meu só parece 2 tipos, né?

Né? O P13 e o P45. Aqueles menores? Acho que P8 o P 3 não aparece. Eu não sei se é por restrição de rede, né? Talvez não tenha em todas as redes, né? Talvez seja isso.



Leonardo Araujo Rodrigues 8:37

Sim.

Ao que é aí você sugere é aumentar o portfólio de produtos?



Robson Canellas 8:51

É, poderia ter as opções ali, com base nas opções, se direcionar pra rede, né? Eu tenho pessoas conhecido dos meus que tem IP 8, né, que é aquele aquele do meio ali, né?



Robson Canellas 9:07

É, tem, tem e tem distribuidoras que tem ele lá até porta, onde eu moro tem, mas ele não aparece aqui, sabe?



Robson Canellas 9:21

E hoje em dia assim, acho que é uma coisa interessante. Isso está disponível. Como tem muita gente morando sozinho em residências pequenas, né? Em quitinete eu acho que é um público que eu usaria, né? Ao invés de comprar um boujão grandão, um boujão menor ali, já que usa pouco o gás, acho que é um nicho.


Acho aí que sei, talvez acho que vai crescer, né?





Leonardo Araujo Rodrigues 9:46


Entendi,
Próxima, você já teve alguma dificuldade aí? O problema em usar o aplicativo?


 **Robson Canellas** 9:54
Não.


 **Leonardo Araujo Rodrigues** 9:56
Nada técnico, nada problema, tudo certo.

 **Robson Canellas** 9:59
Tudo certo.

 **Leonardo Araujo Rodrigues** 10:02
E falar em benefício, você vê algum benefício em usar o aplicativo? Incorporação os métodos tradicionais de compra de gás?

 **Robson Canellas** 10:13
Bem, vamos lá, é de novo, é comodidade e facilidade de usar ali, né? Porque você acaba pagando o preço lá da distribuidora, né? Eles não tem nem taxa de entrega. Quando você compra no carro que passa na sua porta, o preço é mais alto. Né? E às vezes isso eu estou falando de 2025 por cento mais caro, OOO carrinho que passa na sua porta do que no posto de venda e aí você mesmo que você paga, sei lá. 10 BRL pela taxa de entrega é pela comodidade sabe. Então a vantagem que eu vejo é a comodidade e o custo mais baixo também pra receber. Além de todo o transtorno, você ter que sair de casa, pega o bujão, bota o bujão no carro, pega o bujão, volta, pega o peso, volta aquilo, traz aquilo pra cá. Então assim, então.

 **Leonardo Araujo Rodrigues** 10:48
Certo?
Isso, facilidade, comodidade, conforto.

 **Robson Canellas** 11:04
É como lhe dá. É, acho que esse é o diferencial.



Leonardo Araujo Rodrigues 11:09

Você recomendaria esse aplicativo para amigos ou familiares?



Robson Canellas 11:15

Sim, sim, com certeza.



Leonardo Araujo Rodrigues 11:17

Mas aí é por que que você faria isso pra eles? Consegue me dizer?



Robson Canellas 11:22

Acho que tem uma experiência boa que eu vivi com ele, né? Acho que é algo que todo mundo vai gostar de ter, né? Essa praticidade, conforto e agilidade na entrega acho que é algo que pra quem, né?

É, né? Tá na sua casa, na hora do almoço, da janta, Tem família grande, tem filhos, pô, não consegue sair, ter esse recurso ali pra poder fazer o pedido, que é rápido de fazer, é rápido de resposta. O prazo de entrega é rápido.

Rápido, acho que ajuda muito, assim se deve ter muito ganho.



Leonardo Araujo Rodrigues 12:04

Além de entrevistador, também não sou consumidor, né? Não? Eu acho isso também aí. Um diferencial é muito bom..



Robson Canellas 12:17

Aham.



Leonardo Araujo Rodrigues 12:21

Bom assim. Termino aqui as perguntas gerais, eu vou só gerar mais alguma para você de só aprofundar mais um pouquinho, então eu te perguntar assim, de preferência em realizar sua compra de gás.

você prefere realizar a compra do gás? Na comodidade de sua casa ou presencial?



Robson Canellas 12:52

Via aplicativo, né? Não via aplicativo. Sem, sem dúvida.



Leonardo Araujo Rodrigues 13:00

Sobre facilidade de uso, como você avalia a facilidade de navegação do aplicativo?
Protocolo com ranking de 1 a 5.



Robson Canellas 13:08

É, acho que é 4 assim, acho que passa.



Leonardo Araujo Rodrigues 13:11

Houve uma etapa do processo. Aí que você achou difícil, então o processo de compra.



Robson Canellas 13:17

Não super fácil, foi super super simples, até bem rápido, né? O próprio cadastro, essas coisas assim foi bem, foi bem interessante assim.



Leonardo Araujo Rodrigues 13:28

OK.



Robson Canellas 13:29

Ele usa já geolocalização de da rede próxima ali, então.
É bem interessante.



Leonardo Araujo Rodrigues 13:35

Sobre segurança e confiabilidade do aplicativo, tá? Você se sente seguro em inserir seus dados pessoais de pagamento do aplicativo?



Robson Canellas 13:48

Sim.

Sim.



Leonardo Araujo Rodrigues 13:50

Já teve alguma preocupação relacionado à segurança nesse aplicativo?

RC Robson Canellas 13:56

Não.

 **Leonardo Araujo Rodrigues** 13:59

Se você tivesse, como é que você iria tentar resolver? Com o auxílio do suporte ou não realizaria a compra?

RC Robson Canellas 14:08

Se eu tivesse alguma dúvida, alguma questão aqui com o suporte, tá? É claro que, né, se fosse alguma coisa, gente, eu não iria fazer a compra, né? Iria fazer de outro local, de outra forma e depois buscar o suporte aqui, porque eu acho que é algo que ajuda muito da nossa rotina, né?

RC Robson Canellas 14:26

Mas quando a gente vê o nome de uma empresa grande por trás assim, isso tem maior tranquilidade que a gente sabe que do outro lado eles estão preocupados com a imagem de tudo isso. Então é algo que ajuda nessa decisão de fornecer os dados, né?

 **Leonardo Araujo Rodrigues** 14:41

É, você já falou que tem confiança e na segurança, mas tem algo que te deixaria mais tranquilo. Além disso, pra usar o aplicativo além do que do que já apresentamos, você acrescentaria mais alguma coisa?

RC Robson Canellas 14:46

É, acho que com essa questão dos dados que estão aqui, é os dados de cartão de crédito. Acho que seria algo que, se não fosse feito por aqui, né? Se fosse pago na hora, na entrega, facilitaria.

Pix ok, tudo bem por aqui? Mas quando você fala de dados de cartão, então acho que isso aí às vezes muito vazamento que tem informação preocupa deixar isso cadastrado aqui.

RC Robson Canellas 15:31

Algo que deixaria preocupado, salvo se fosse cartão virtual, né? Que você bota um só pra aquele pagamento daí?

 **Leonardo Araujo Rodrigues** 15:34

Certo, entendi.

Bom, a gente vai falar agora do processo de compra um pouquinho. Você consegue dizer como foi sua experiência em realizar a compra? O processo de início ao fim? Estás com produto até chegada na tua casa.

RC Robson Canellas 15:52

É, então como que eu falei, foi uma experiência muito boa. Assim é que a primeira foi, baixei o aplicativo cadastrei, fiz o pedido e chegou o produto, assim deu o tempo de 20 minutos para entregar. Foi bem rápido.

É, então foi algo que me surpreendeu assim pelo, pela facilidade, né? É claro que pra uma pessoa que às vezes tem mais dificuldade com com aplicativo em modo geral, seja complicado, mas foi bem simples e rápido.

 **Leonardo Araujo Rodrigues** 16:27

entendido

RC Robson Canellas 16:27

Uma ferramenta com um aplicativo de uma forma geral no meio, No, talvez seja complicado, mas pra quem já está habituado a usar foi algo bem simples e bem rápido de fazer. Todo o processo foi bem rápido e surpreendeu bem positivamente.

 **Leonardo Araujo Rodrigues** 16:39

E perfeito.

E o que você acha do tempo de resposta de entrega depois do pedido feito, o que que você achou dele?

RC Robson Canellas 16:49

Também bem rápido. Achei muito rápido, né? A resposta da do dele foi rápido. O prazo de entrega de 20 minutos, cara.



Leonardo Araujo Rodrigues 16:51

OK.



Robson Canellas 16:59

Também achei muito, muito satisfatório, porque você imagina alguém que tá, né? No meio do de preparar um almoço ou uma janta e, aí acaba o gás. 20 minutos, ok, vou atrasar 20 minutos aqui, tá ok? Se fosse 1 hora, 1 hora e 62 horas, aí o negócio é complicado, mas no meu caso foi bem rápido.



Leonardo Araujo Rodrigues 17:18

E a sensação de esperar entrega após o pedido. Você achou que precisava de mais alguma coisa de mais algum informe ou só você acompanhando lá? O status já foi satisfatório.



Robson Canellas 17:30

É não acompanhando o status, foi satisfatório. Você tem ali, como é que tá? Em que, em que etapa que tá foi legal.



Leonardo Araujo Rodrigues 17:39

Então você nunca teve problema que pedir.



Robson Canellas 17:41

Pensando, me dá em tempo real, né? Acho que é uma coisa que o Mercado Livre faz bem bacana só comparando aqui um pouquinho. É claro que são coisas diferentes, né? Você consegue acompanhar o caminhão deles em que rua que tá e te dá uma previsão? Assim, a sua entrega vai ser, sei lá, às 16 e 15.



Robson Canellas 18:02

Incrível, isso é novo, é, é, é bem legal, isso é bem interessante que aí você consegue se programar, eu consigo sair, não consigo sair, está aqui, alguém pode ir lá receber

o produto fica mais fácil assim. Algo bem, acho bem interessante.

Mas só o status que né saiu pra entrega. O que a gente já sabe que geralmente você vê o endereço do do, do, do representante ali, né? Da distribuidora. Então, você sabe mais ou menos quanto tempo ele vai levar pra chegar na sua casa?



Leonardo Araujo Rodrigues 18:31

Perfeito.



Leonardo Araujo Rodrigues 18:34

É, você já usou? Fez uso de cupom, desconto no processo de compra.



Robson Canellas 18:41

Não, ainda não.



Leonardo Araujo Rodrigues 18:43

Não acompanha alguma campanha de marketing para usar o desconto? Assim não para isso.



Robson Canellas 18:48

Não é algo que também acho que deveria ser mais divulgado, né? Por exemplo, poderia ter pop-up aqui no aplicativo dizendo ó, esse é o mês, sei lá do consumidor, você fazendo um pedido aqui, vai ganhar 10% de compra do nosso aplicativo, aí poderia ter notificações aqui, algum.

De campanha no aplicativo para essas promoções, né? Acho que é uma coisa que sugestões de melhoria aqui também, além do que eu falei, de fidelização, tem essas campanhas, né?



Leonardo Araujo Rodrigues 19:13

Entendi. Certo, é pergunta final, satisfação geral. Você já falou que você indica para os amigos ou família e o que faria deixar de usar o aplicativo?



Robson Canellas 19:32

Entendi.

É, então é o nível de serviço, assim, o nível de serviço cair, o tempo de entrega não

for satisfatório. E aí você não tem jeito, né? A gente tem Oo dia muito corrido, as horas contadas e você você tem uma previsão de de ter, né? Essas coisas e isso é isso começa a atrasar.

Ah, teve uma transferência ruim aí. De fato a gente vai caminhar para outras coisas.



Leonardo Araujo Rodrigues 20:05

Entendido.



Robson Canellas 20:05

Eu, por exemplo, tenho revenda de gás, na esquina da minha casa, mas eu. Eu peço pelo aplicativo, poderia ir lá, já peço pelo aplicativo.



Leonardo Araujo Rodrigues 20:14

E eu faria continuar usando o aplicativo?



Robson Canellas 20:19

Acho que é continuar com o nível de serviço de tempo de resposta tudo isso, e acho que IA potencializar isso, fidelizar o cliente, né? Você com a campanha com outro, com Cashback com cupom de desconto pra sei lá, cliente que compraram, sei lá. 5 vezes no ano, lá ter um cupom de desconto da próxima compra, sei lá, alguma coisa nesse sentido? Assim de fidelização campanhas, né? Cupomzinho de desconto uma vez ou outro. Aí acho que ajuda a fidelizar.



Leonardo Araujo Rodrigues 20:43

Eentão aqui eu fecho aqui minhas minhas perguntas mas deixo aberto o espaço, se você quiser acrescentar mais alguma coisa, porque já tenho o que a gente precisa para entender mais sobre sua experiência.

Mas se você quiser apresentar algo, está aberto o espaço ou a gente poder encerrar o nosso bate-papo.



Robson Canellas 21:11

É, eu acho que o produto de uma forma geral, o produto da supergasbras finais assim, quando você olha para um bujão de gás, ele tem uma apresentação muito boa.

Acho que isso é um diferencial do produto, né? O aplicativo e o serviço que a gente

usa o meio pra poder adquirir o produto, mas o produto de uma forma geral é muito bacana assim, acho que é algo bem diferenciado, tá?

É, e aí talvez falar um pouco mais também do produto dentro do aplicativo? Acho que seria também interessante, os nossos bujões são pintados da cor tal não sei o que deve ter algum processo de qualidade que é feito, né? De segurança, não sei. O bujões explodiram essas coisas que acontecem é bujão mais sabado. Região não sei o que é vazamento de ensino naval, ensina vedação.

RC **Robson Canellas** 22:03

É, acho que é falar um pouquinho mais do produto que tá ali dentro, né? Também acho que é seria bacana coisa.



Leonardo Araujo Rodrigues 22:13

Então é isso, obrigado, vou parar aqui a transcrição e vamos.

□