

Pesquisa com usuários: processo de escolha dos usuários de aplicativos de transporte particular

1. Introdução

Nos grandes centros, atualmente existem diversas opções de transporte para usuários se locomoverem.

Os aplicativos de transporte particulares concorrem com opções mais baratas, como o transporte público (metrô, trem, barcas e ônibus) e opções mais convencionais, como os taxis.

O objetivo desse projeto de pesquisa é **compreender o processo de escolha dos usuários desses aplicativos de transporte particulares, suas preferências e dores.**

Para isso, utilizaremos uma metodologia de Entrevista Semiestruturada com usuários / potenciais usuários desses aplicativos.

2. Domínio de Aplicação e Sistemas Existentes

O domínio de aplicação dessa pesquisa são os aplicativos de transporte particular.

Estamos falando aqui das plataformas mais conhecidas e utilizadas nos grandes centros, como: Uber; 99; InDrive; BlaBlaCar Daily; etc.

Esses aplicativos já se destacam por muitos motivos, como: conveniência; segurança; variedade de carros e categorias; etc.

Nessa pesquisa focaremos apenas em analisar a decisão dos usuários de grandes centros, como Rio de Janeiro e São Paulo. No entanto, vale pontuar que a facilidade no desenvolvimento de aplicativos, fez muitas regiões desenvolverem aplicativos secundários oferecendo mais opções para o público local.

Essa oferta em si, já pode significar alguma deficiência dos aplicativos mais populares. Dentre as maiores críticas e lacunas identificadas, estão:

- Problemas de usabilidade;
- Cobranças indevidas e taxas inesperadas;
- Cancelamentos frequentes e longa espera;
- Suporte ao cliente ineficaz;
- Etc.

3. Preparação para a Entrevista

A preparação para a entrevista inclui:

- Definição e escolha dos papéis e potenciais stakeholders;
- Elaboração de um roteiro para entrevista semi-estruturada;
- Elaboração do TCLE (Termo de Consentimento Livre e Esclarecido);
- Aplicação de uma entrevista-piloto com 1 participante;
- Revisão do roteiro pós entrevista-piloto;

3.1. Papéis de potenciais usuários e stakeholders

Nesse cenário, temos diversos stakeholders envolvidos como os usuários de aplicativo, motoristas e até companhias tradicionais de taxis que poderiam estar interessadas em acompanhar a concorrência.

O papel escolhido para a pesquisa é o dos usuários de aplicativos que buscam um carro/moto para se locomoverem pela cidade. Quanto ao perfil, são homens e mulheres que vivem em grandes centros.

3.2. Definição do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido

Os TCLEs assinados pelos participantes da entrevista-piloto e demais entrevistas podem ser encontrados em anexo.

3.3. Elaboração do Roteiro de Entrevista Semiestruturada

3.3.1. Entrevista-Piloto e Revisão do Roteiro de Entrevista

Para assegurar a viabilidade do roteiro, foi realizada uma entrevista-piloto com 1 participante.

Após a execução da entrevista-piloto, foi verificada a necessidade de alguns ajustes na pesquisa. Abaixo listei as mudanças mais relevantes:

- **Aquecimento:** adicionei uma pergunta demográfica sobre a cidade onde o entrevistado mora. Isso porque em cidades como São Paulo, a existência de rodízios pode afetar as escolhas de transporte dos usuários.
- **Corpo da entrevista:** organizei as perguntas em temas para dar mais fluidez a entrevista e facilitar a análise dos resultados. Além disso, como a entrevista piloto ficou muito curta (menos de 15min) com poucas perguntas específicas sobre o uso do aplicativo, decidi incluir mais questões para aprofundar mais o tema.

***Obs.:** O roteiro de entrevista elaborado pré-piloto pode ser encontrado no Anexo I.

3.3.2. Roteiro de Entrevista (versão final)

0. Apresentação

Olá, meu nome é Mariana e estou conduzindo uma pesquisa sobre o processo de escolha de usuários de aplicativos de transporte particular.

Agradeço desde já pela sua participação.

Essa pesquisa faz parte de um trabalho de pós-graduação do curso de IHC e UX da PUC Rio.

Nossa conversa será gravada, sua identidade será mantida em sigilo e os resultados da pesquisa serão utilizados unicamente para fins acadêmicos.

A entrevista deve durar em torno de 20 minutos e você está livre para interromper ou não responder qualquer pergunta sem a necessidade de qualquer justificativa.

Vamos lá?

1. Aquecimento

- Qual sua idade?
- Qual sua profissão?
- O seu trabalho exige que você saia de casa ou você consegue trabalhar de casa?
- Você possui carro próprio?
- Em que cidade você mora?

2. Corpo da entrevista

2.1. Preferências e motivação do usuário

- Como você se locomove pela sua cidade no dia a dia?
- Você já fez uso de aplicativos de transporte particular?
- Em quais situações?
- Qual aplicativo você mais usa?
- O que você mais gosta nesse aplicativo?
- O que você menos gosta nesse aplicativo?
- O que leva você a usar mais esse aplicativo do que de outros?
- O que geralmente leva você a escolher o aplicativo de transporte particular ao invés de utilizar seu carro?
- O que geralmente leva você a escolher o aplicativo de transporte particular ao invés das opções de transporte público disponíveis na sua cidade?
- O que geralmente leva você a escolher o aplicativo de transporte particular ao invés dos taxis convencionais (cooperativas ou mesmo os que passam na rua)?

2.2. Aspectos sobre a interação do usuário com o sistema

- Atualmente os aplicativos trazem uma série de informações sobre o motorista, como número de corridas realizadas, nota média e comentários atribuídos pelos outros passageiros. Você leva em consideração esse tipo de informação para decidir se vai permanecer na corrida designada?
- Os aplicativos também informam dados sobre o carro, como modelo, cor e placa. Você leva em consideração esse tipo de informação para decidir se vai permanecer na corrida designada?
- Caso você cometa um engano na escolha da viagem, o aplicativo fornece opções de saída/cancelamento/desfazer?
- Como você julga a facilidade de usar essas rotas de saída?
- Caso você tenha algum problema com a sua viagem, o aplicativo fornece opções para reclamações, contatos e feedbacks?
- Você já precisou fazer contato com a empresa ou motorista?
- Conte como foi sua experiência.

- Os aplicativos oferecem diversas formas de pagamento, como pagamento em dinheiro, cadastramento de cartão de débito ou crédito, inclusão de um montante para deixar como crédito em conta. Qual dessas opções você utiliza ou já utilizou?
- Como você avalia a segurança dos métodos de pagamento? Você se sente seguro deixando seus dados salvos no aplicativo?

2.3. Nível de satisfação com o produto/serviço

- Você já se sentiu insatisfeito após uma corrida de aplicativo particular?
- O que aconteceu?
- Você já se sentiu frustrado sobre o funcionamento do aplicativo quando precisou usar?
- De forma geral, como você avalia sua experiência com aplicativos de transporte particular?

3. Desaquecimento

- Estamos chegando ao fim da nossa entrevista. Você tem mais algum comentário que gostaria de deixar sobre o tema que conversamos?

4. Encerramento

Obrigada pelo seu tempo e colaboração.

4. Análise dos Resultado

As transcrições das 4 entrevistas (1 piloto + 3 entrevistas) podem ser encontradas no Anexo II.

4.1. Compilação

As entrevistas foram realizadas pelo Microsoft Teams e a transcrição das gravações feita pelo Microsoft Copilot.

O conteúdo foi editado para nomear o dono das falas, organizar a pontuação e fazer pequenas correções em trechos em que a ferramenta de transcrição não foi precisa. Não foram feitas alterações nas expressões e linguagem utilizada pelo participante.

Abaixo separei alguns destaques do que foi analisado nas respostas das entrevistas:

- **Por quais motivos os entrevistados recorrem aos aplicativos de transporte particular**
 - i. Tempo
 - ii. Segurança
 - iii. Conforto

“Quando preciso ir pra lugares mais distantes — tipo Barra, Centro —, ou quando tô atrasada e não dá pra esperar o metrô.”

“E quando é mais longe ou à noite, eu pego um Uber.”

“Nos finais de semana também, prefiro usar Uber pelo conforto e praticidade.”

“(…)quando vou sair com amigos... ou quando eu sei que vai ter vinho, cerveja — aí nem penso em dirigir.”

- **O que os entrevistados menos gostam nos aplicativos de transporte particular:**

- i. Cancelamento de viagens – o que implica perda de tempo.
- ii. Tempo de espera inconsistente – o que implica perda de tempo

- "Quando o motorista cancela. Isso me deixa muito irritada. E tem vez que o app mostra que o carro tá a dois minutos, aí passa dez e ele ainda não chegou."

- "Motorista que cancela. Isso me tira do sério. Às vezes já tô atrasado e aí cancela e eu fico na mão."

- **O que leva os entrevistados a escolherem um aplicativo ao invés de outro:**

- i. Costume
- ii. Maior oferta de carros
- iii. Interface mais atrativa

- "(...) eu acho que é a diversidade de carros, né? Normalmente, o Uber te dá 3 opções e isso é o que mais gosto do aplicativo."

- "Costume, acho. E parece que tem mais carro rodando. A carinha do aplicativo também é mais bonita — juro! Isso faz diferença pra mim, rs."

- "Acho que é costume. E acho que tem mais carro circulando também. E sei lá, confio mais."

- **O que leva os entrevistados a escolherem os aplicativos ao invés de outras opções de transporte, como: utilizar o carro próprio, transporte público ou mesmo táxis convencionais:**

- | | |
|----------------|--------------------|
| i. Tempo | iv. Custos |
| ii. Conforto | v. Trânsito |
| iii. Segurança | vi. Estacionamento |

- "Transporte público aqui é complicado. O BRT vive lotado, com problema. E de app eu vou sentado, com ar-condicionado, ouvindo minha música. Não tem nem comparação."

- "Cara, táxi é mais caro e menos prático. No app eu sei o preço antes, não tem discussão. Já pago direto pelo cartão. Muito melhor."

- "Ah, estacionamento. E quando é mais longe ou tem risco de engarrafamento. E quando vou beber, né? Aí não dá." (sobre o uso do carro próprio)

- "É pela facilidade e rapidez, né? Aqui no Rio a gente tem um trânsito muito ruim e se você depender de ônibus, por exemplo, é muito complicado. Então, quando eu preciso, em caso de alguma emergência, pela rapidez de obter um carro, eu utilizo o aplicativo."

"Custo, trânsito, estacionamento... e eu prefiro mil vezes pagar corrida quando preciso do que me preocupar com IPVA, seguro, manutenção..." (sobre o uso do carro próprio)

- "(...) eu uso bastante o metrô. Mas à noite... aí não dá. A cidade fica meio tensa. Então prefiro o app."

- **O que faz os entrevistados terem uma experiência ruim ao utilizar os aplicativos de transporte particular:**

- i. Condições do carro
- ii. Atendimento do motorista

- "(...) Uma vez o motorista foi super agressivo porque eu pedi pra ele mudar a rota. Fiquei bem abalada."

- "Uma vez o carro tava todo sujo, com cheiro ruim. Outra vez o cara ficou rodando pra não passar em pedágio, sabe? Achei bem errado."

- "Já aconteceu do motorista ter muita pressa pra querer chegar logo no destino e até de dirigir de forma

perigosa. Já me senti insatisfeito com a qualidade do carro. Muitas vezes é um carro que você vê no aplicativo, que é novo, mas as condições dele não são boas, tem mau cheiro ou está sujo, situações desse tipo...”

- **Quais as impressões gerais sobre a experiência com o uso de aplicativos de transporte particular:**

- i. Fácil
- ii. Intuitivo
- iii. Trava de vez em quando
- iv. Algumas informações poderiam estar mais visíveis

- “Eu tenho algumas críticas, como falei sobre os motoristas, mas de maneira geral minha experiência é bem boa. O aplicativo é fácil e intuitivo, fornece muitas opções para as corridas e o funcionamento é bem satisfatório.”

- “Já fiquei preso na tela de espera umas vezes. Mostrava 3 minutos e aí do nada pulava pra 12. Aí é complicado.”

- “Já aconteceu de o app travar, de ele achar que eu já tava dentro do carro quando eu nem tinha saído de casa... bem estressante.”

- “mas às vezes tá meio escondido. Não é tão claro.” (sobre opções de cancelamento)

- “É... poderia ser mais claro. Tipo, não é difícil, mas a opção fica meio escondida, sabe?” (sobre opções de cancelamento)

- **Na visão dos entrevistados existem pontos de melhoria:**

- i. Treinamento dos motoristas
- ii. Programa fidelidade para os clientes frequentes
- iii. Opção de escolher gênero do motorista

- “Acho que podiam ter uma espécie de programa de pontos ou descontos pra quem usa com frequência. E mais rigor com os motoristas ruins. Às vezes parece que eles não são avaliados direito.”

- Queria muito que tivesse opção de corrida só com motorista mulher. E também mais promoções ou vantagens pra quem usa sempre, sabe?

4.2. Reflexão

Os entrevistados se mostraram abertos em relação as perguntas e forneceram resposta para todos os itens perguntados.

Foi curioso observar que as respostas dos entrevistados, na maioria das vezes se referem ao serviço como um todo (motorista, carro, app, suporte), mesmo quando perguntados especificamente do funcionamento do aplicativo. Ou seja, do ponto de vista dos entrevistados, a percepção sobre os aplicativos está fortemente relacionada ao desempenho do conjunto (motorista, carro, app, suporte).

Quanto a condução das entrevistas, observei que fui mudando a postura ao longo das entrevistas. Hora mais preocupada em seguir o roteiro e em outras tentando me soltar um pouco mais.

De forma geral, acredito que não consegui encontrar um equilíbrio entre, seguir as perguntas do roteiro e ser espontânea. Para uma segunda rodada, eu deixaria as perguntas de follow up também no roteiro para lembrar de fazê-las e não avançar imediatamente para a pergunta seguinte.

5. Comunicação dos Resultados da Pesquisa

A seguir foram elaboradas duas personas e alguns cenários de problemas com o objetivo de ilustrar as situações que às atrapalham ou impedem de atingirem seus objetivos.

Persona 1: Guilherme

Guilherme, 33 anos, analista de investimentos, Itaim Bibi - SP



“Quero praticidade e previsibilidade. Tempo é dinheiro.”

- Objetivos:** Se locomover com agilidade pela cidade sem ter que se preocupar com estacionamento ou trânsito.
- Hábitos:** Usa carro próprio para compromissos do dia a dia e aplicativos de transporte para reuniões fora do bairro, eventos à noite ou quando vai beber.
- Motivações para o uso de apps:** Conforto, segurança e previsibilidade de preço e tempo.
- Frustrações:** Cancelamentos frequentes e tempo de espera inconsistentes.
- Comportamento:** Confiar mais no Uber, por acreditar que há mais carros disponíveis. Usa o 99 eventualmente para comparação de preços.

Cenário 1: Tempo de espera inconsistente

Guilherme está saindo do escritório para uma reunião importante em outro bairro. Ele abre o app e busca um carro. A previsão inicial é de 4 minutos, mas o motorista cancela e o tempo sobe para 12. Ele se programou para chegar com antecedência, mas após alguns minutos de espera percebe que pode chegar atrasado. Sem outra opção e com pouco tempo, ele se frustra, mas espera e acaba chegando atrasado na reunião.

Cenário 2: Opções escondidas

Sexta-feira à noite e o Guilherme tem uma reserva para jantar com sua esposa em um renomado restaurante em Pinheiros. Como pretende tomar vinho, decide não dirigir seu carro e pedir um Uber para levá-los até o restaurante. Esse é um dia muito movimentado e ele tem dificuldade para encontrar um carro disponível. Quando finalmente consegue encontrar um motorista, o tempo de espera de 15 minutos, faz com que ele desista da viagem. Ele tenta cancelar, mas não encontra a opção. Após navegar alguns minutos no app, encontra o que procurava, mas descobre que terá de pagar uma taxa pelo cancelamento. Já sem tempo, ele aceita a taxa, cancela o Uber e decide tentar encontrar um taxi na rua.

Persona 2: Carla

Carla, 25 anos, Analista de Marketing, Zona Sul - RJ



"Uso transporte por app como extensão do meu bem-estar. Quero sentir que estou segura."

- **Objetivos:** Circular com liberdade sem depender de carro próprio, especialmente à noite.
- **Hábitos:** Usa o metrô durante o dia e aplicativos de transporte à noite ou para longas distâncias.
- **Motivações para o uso de apps:** Segurança, possibilidade de compartilhar a corrida, agilidade.
- **Frustrações:** Falta de motoristas mulheres e experiências desconfortáveis com motoristas.
- **Comportamento:** Sempre checa nota e comentários do motorista antes de entrar no carro.

Cenário 1: Segurança noturna

Carla sai de um jantar com amigas em Copacabana. Sozinha, ela chama um carro pelo app. Repara que o motorista tem uma nota baixa e comentários negativos. Decide cancelar e tenta outro. Ela torce para que seja um motorista mais bem avaliado ou melhor, uma mulher. Enquanto espera, compartilha a rota com uma amiga.

Cenário 2:

Carla viajou para São Paulo e ao desembarcar no aeroporto decide pedir um carro pelo app para ir até seu hotel. Logo encontra um motorista disponível, mas como não conhece muito bem o aeroporto, tem dificuldades em chegar até o carro. Ela tenta contato por mensagem, mas ele não responde. Depois de alguns minutos andando pelos portões de saída recebe uma ligação do motorista já impaciente. Ela fica chateada com a forma com que é tratada e um pouco insegura de seguir a viagem. Decide cancelar e procurar outra viagem e recebe a notificação de que será cobrada pelo cancelamento.

ANEXO I

Roteiro Pré-Piloto

0. Apresentação

Olá, meu nome é Mariana e estou conduzindo uma pesquisa sobre o processo de escolha de usuários de aplicativos de transporte particular.

Agradeço desde já pela sua participação.

Essa pesquisa faz parte de um trabalho de pós-graduação do curso de IHC e UX da PUC Rio.

Nossa conversa será gravada, sua identidade será mantida em sigilo e os resultados da pesquisa serão utilizados unicamente para fins acadêmicos.

A entrevista deve durar em torno de 20 minutos e você está livre para interromper ou não responder qualquer pergunta sem a necessidade de qualquer justificativa.

Vamos lá?

1. Aquecimento

- Nome completo
- Qual sua idade?
- Qual sua profissão?
- O seu trabalho exige que você saia de casa ou você consegue trabalhar de casa?
- Você possui carro próprio?

2. Corpo da entrevista

- Como você se locomove pela sua cidade no dia a dia?
- Você já fez uso de aplicativos de transporte particular?
- Em quais situações?
- Qual aplicativo você mais usa?
- O que você mais gosta nesse aplicativo?
- O que você menos gosta nesse aplicativo?
- O que leva você a usar mais esse aplicativo do que de outros?
- O que geralmente leva você a escolher o aplicativo de transporte particular ao invés de utilizar seu carro? (se houve)
- O que geralmente leva você a escolher o aplicativo de transporte particular ao invés das opções de transporte público disponíveis na sua cidade?
- O que geralmente leva você a escolher o aplicativo de transporte particular ao invés dos taxis convencionais (cooperativas ou mesmo os que passam na rua)?
- Atualmente os aplicativos trazem uma série de informações sobre o motorista, como número de corridas realizadas, nota média e comentários atribuídos pelos outros passageiros. Você leva em consideração esse tipo de informação para decidir se vai permanecer na corrida designada?
- Os aplicativos também informam dados sobre o carro, como modelo, cor e placa. Você leva em consideração esse tipo de informação para decidir se vai permanecer na corrida designada?
- Você já se sentiu insatisfeito após uma corrida de aplicativo particular?
- O que aconteceu?
- Você já se sentiu frustrado sobre o funcionamento do aplicativo quando precisou usar?
- De forma geral, como você avalia sua experiência com aplicativos de transporte particular?

3. Desaquecimento

- Chegamos ao fim da nossa entrevista. Você tem mais algum ponto ou comentário sobre o que conversamos?

4. Conclusão

Obrigada pelo seu tempo e colaboração.

ANEXO II

Entrevista-Piloto

Mariana Ferreira: Oi! Tudo certo? Muito obrigada por topa participar da pesquisa. Vou começar com umas perguntinhas básicas, tá bom?

Entrevistado: Claro! Fica à vontade.

Mariana Ferreira: Beleza. Qual a sua idade?

Entrevistado: Tenho 33.

Mariana Ferreira: E sua profissão?

Entrevistado: Eu sou gerente de produto... numa fintech aqui em São Paulo.

Mariana Ferreira: Legal! E o seu trabalho, exige que você saia de casa ou dá pra trabalhar remoto?

Entrevistado: É... híbrido, né? Eu trabalho de casa alguns dias, mas normalmente vou pro escritório umas duas, três vezes por semana. Fica ali perto da Faria Lima, então é tranquilo.

Mariana Ferreira: Entendi. E você tem carro?

Entrevistado: Tenho sim. Um sedãzinho básico. Uso mais no fim de semana ou quando preciso sair da cidade, sabe?

Mariana Ferreira: E onde você mora?

Entrevistado: No Itaim Bibi. Já faz uns... cinco anos, por aí.

Mariana Ferreira: Como é que você costuma se locomover no seu dia a dia?

Entrevistado: Ah, varia. Quando vou pro escritório, costumo ir de uber. Às vezes pego bike elétrica — se não estiver muito quente, rs. E de vez em quando vou de carro também, mas evito.

Mariana Ferreira: Você já usou aplicativos de transporte particular?

Entrevistado: Sim, bastante. Acho que praticamente todo dia eu uso.

Mariana Ferreira: E em que situações geralmente?

Entrevistado: Olha, quando vou pro trabalho, pra reuniões fora... À noite, quando saio com amigos ou vou jantar fora. Também quando viajo, tipo em outras cidades.

Mariana Ferreira: Qual app você mais usa?

Entrevistado: Uber. Mas tenho o 99 instalado também, pra comparar.

Mariana Ferreira: O que você mais gosta no Uber?

Entrevistado: Ah, a interface é bem fluida, né? Gosto de poder escolher a categoria, ver o preço antes, e tal.

Mariana Ferreira: E o que menos gosta?

Entrevistado: Puts... cancelamento. Motorista que aceita e cancela logo depois, aí você fica esperando. Isso me irrita.

Mariana Ferreira: E por que você acaba usando mais ele do que outros?

Entrevistado: Acho que confiança. Já conheço o app, os motoristas... e parece que tem mais carro disponível também.

Mariana Ferreira: E o que te leva a escolher o app em vez de usar seu próprio carro?

Entrevistado: Trânsito, com certeza. E estacionamento. No Itaim, parar o carro é missão impossível. E se eu vou beber, nem cogito dirigir. Para algumas regiões aqui tem que ficar de olho nos rodízios também, mas não me afeta tanto assim...

Mariana Ferreira: E em vez do transporte público?

Entrevistado: Ah, metrô até vai, mas dependendo da hora... não dá. E ônibus, sinceramente, não uso faz muito tempo.

Mariana Ferreira: E por que não prefere pegar um táxi?

Entrevistado: É... com o app é mais prático. Sei o valor antes, não tem que ficar explicando o caminho. Paga no cartão. É mais tranquilo.

Mariana Ferreira: Agora falando sobre as informações do motorista no app: você leva em consideração as notas, comentários... essas coisas?

Entrevistado: Sempre. Olho a nota, vejo quantas corridas o cara já fez. Se for nota muito baixa, cancelo sem dó.

Mariana Ferreira: E as informações do carro?

Entrevistado: Também olho. Modelo, placa... já aconteceu do carro chegar e ser outro. Aí eu nem entrei, fiquei com receio.

Mariana Ferreira: Você já teve alguma experiência ruim? Tipo, insatisfação com a corrida?

Entrevistado: Já. Motorista com carro sujo, trajeto errado... uma vez o cara não parava de falar coisas meio inconvenientes.

Mariana Ferreira: E com o funcionamento do app?

Entrevistado: Já sim. Quando ele mostra um tempo estimado e na prática é bem mais. Isso me deixa ansioso e confuso.

Mariana Ferreira: No geral, como você avalia sua experiência com os apps?

Entrevistado: Boa. Resolvem minha vida. Não são perfeitos, mas funcionam bem.

Mariana Ferreira: Estamos quase terminando. Quer deixar algum comentário final?

Entrevistado: Olha, só acho que podiam investir mais em fidelização. E também ter algum controle melhor da qualidade dos motoristas. Às vezes é meio loteria, sabe?

Mariana Ferreira: Perfeito! Muito obrigada pelo seu tempo e disponibilidade.

Entrevistado: Nada!

Entrevista 1

Mariana Ferreira: E aí, tudo bem?

Entrevistado: Tudo bem, e você?

Mariana Ferreira: Tudo certo. Obrigada por topar bater esse papo comigo, eu vou começar com algumas perguntinhas mais básicas, pra gente ir aquecendo aqui, tá bom?

Entrevistado: Beleza.

Mariana Ferreira: Qual a sua idade?

Entrevistado: 34.

Mariana Ferreira: Qual é a sua profissão?

Entrevistado: Eu sou analista administrativo em uma empresa que fornece materiais cirúrgicos para hospitais.

Mariana Ferreira: E o seu trabalho hoje exige que você trabalhe fora, ou você pode trabalhar de casa?

Entrevistado: Não, preciso ir presencialmente 5 vezes na semana.

Mariana Ferreira: E você possui carro próprio?

Entrevistado: Não, não possuo.

Mariana Ferreira: Qual a cidade que você mora?

Entrevistado: Rio de Janeiro.

Mariana Ferreira: Legal, e como que você se locomove no seu dia a dia?

Entrevistado: Eu me locomovo principalmente de metrô. É o meio de transporte mais rápido pra eu chegar no meu trabalho.

Mariana Ferreira: E você já utilizou algum aplicativo de transporte particular?

Entrevistado: Pra ir pro trabalho já...já precisei utilizar sim.

Mariana Ferreira: Em que situações você normalmente utiliza esse tipo de serviço?

Entrevistado: Quando tem algum problema no metrô que não consiga chegar no meu trabalho, eu priorizo o uso de carro por aplicativo ao invés até mesmo de ônibus. Nos finais de semana também, prefiro usar Uber pelo conforto e praticidade.

Mariana Ferreira: Isso acontece com muita frequência?

Entrevistado: Não, não acontece com muita frequência, não, mas quando acontece, o priorizo e de carro de aplicativo.

Mariana Ferreira: Qual aplicativo você mais usa?

Entrevistado: Eu utilizo o Uber mais do que 99 e esses outros aplicativos.

Mariana Ferreira: E o que que você mais gosta no Uber?

Entrevistado: Olha, eu acho que é a diversidade de carros, né? Normalmente, o Uber te dá 3 opções e isso é o que mais gosto do aplicativo.

Mariana Ferreira: E o que que você menos gosta?

Entrevistado: Ah...acho que o contato com o motorista é meio demorado. Às vezes é complicado pra falar com o motorista.

Mariana Ferreira: E porque que você acaba usando mais esse aplicativo do que outros?

Entrevistado: Olha, no geral, por costume mesmo. Por ser o primeiro aplicativo que eu comecei a utilizar, então, já me acostumei...Eu acho a interface do aplicativo fácil pra vocês pedir o carro.

Mariana Ferreira: Você pontuou aí uma situação de quando o metrô não tá funcionando. Pode explicar um pouquinho melhor o que geralmente faz você utilizar o aplicativo ao invés de transporte público?

Entrevistado: É pela facilidade e rapidez, né? Aqui no Rio a gente tem um trânsito muito ruim e se você depender de ônibus, por exemplo, é muito complicado. Então, quando eu preciso, em caso de alguma emergência, pela rapidez de obter um carro, eu utilizo o aplicativo.

Mariana Ferreira: E o que faz você escolher o aplicativo ao invés de um táxi convencional?

Entrevistado: O fato de você já saber, né, quanto vai ser a sua corrida, em quanto tempo o carro vai chegar, o aplicativo já te dá quanto tempo mais ou menos até o destino. No táxi, você fica dependendo ali do taxímetro e muitas vezes você não tem uma ideia do valor nem do tempo.

Mariana Ferreira: O aplicativo normalmente fornece algumas informações sobre o motorista, com a nota e o número de viagens. Você utiliza essas informações? Isso é um ponto importante na sua decisão?

Entrevistado: Utilizo, eu utilizo sim. Normalmente, quando eu peço o carro eu já olho a avaliação e a quantidade de corridas que o motorista fez. Se eu pego um motorista muito inexperiente ou com pouca corrida, eu me sinto um pouco mais desconfortável pra seguir com a viagem.

Mariana Ferreira: Esses aplicativos também fornecem informação sobre o carro, modelo, tipo...Você também olha para isso? É uma informação relevante para você?

Entrevistado: Ah, eu olho dependendo da situação, se eu tiver com muita pressa pra pedir, eu vou pedir o que tiver mais rápido sem olhar muita coisa.

Mariana Ferreira: Durante uso dos aplicativos, caso você cometa algum erro ou precise mudar alguma coisa na sua corrida, o aplicativo fornece opções para desfazer ou cancelar a corrida?

Entrevistado: Fornece a opção de de cancelamento sim e dá opções pra você definir porque que está cancelando aquela viagem.

Mariana Ferreira: E como que você julga a facilidade de usar essas opções?

Entrevistado: Eu acho simples, o botão fica bem visível e a partir do momento que você clica em cancelar ele já te dá as opções pra escolher por qual motivo está cancelando.

Mariana Ferreira: Caso você tenha algum problema na viagem, o aplicativo fornece opções para fazer reclamações e fornecer feedbacks?

Entrevistado: Ele fornece, mas vou ser sincero que eu nunca precisei usar. Nunca precisei entrar em contato.

Mariana Ferreira: Você comentou no início da entrevista sobre fazer contato com o motorista...você já precisou fazer contato com o motorista?

Entrevistado: Já precisei ligar, só que é ruim assim...os motoristas não costumam atender. No aplicativo tem a opção de mandar mensagem, mas muitas vezes demora a ter um retorno do motorista ou é retorno com uma mensagem meio que automática.

Mariana Ferreira: Os aplicativos fornecem várias opções de pagamento, né? Você pode pagar no cartão, deixar um crédito em dinheiro, pagar em dinheiro no momento da corrida...qual dessas opções que você mais utiliza?

Entrevistado: Ah, cartão de crédito. Já deixo um cartão de crédito cadastrado destinado ao pagamento da corrida.

Mariana Ferreira: E como você avalia a segurança desses métodos de pagamento?

Entrevistado: Particularmente, nunca tive problema em clonar cartão ou entrar corrida que eu não solicitei, mas já tive relatos de outras pessoas que tiveram problema com essa parte...

Mariana Ferreira: Você se sente seguro em relação a isso?

Entrevistado: Olha, acho que sim.

Mariana Ferreira: Você já se sentiu insatisfeito após uma corrida?

Entrevistado: Já me senti insatisfeito sim.

Mariana Ferreira: E o que que aconteceu? Pode me contar um pouco mais?

Entrevistado: Já aconteceu do motorista ter muita pressa pra querer chegar logo no destino e até de dirigir de forma perigosa. Já me senti insatisfeito com a qualidade do carro. Muitas vezes é um carro que você vê no aplicativo, que é novo, mas as condições dele não são boas, tem mau cheiro ou está sujo, situações desse tipo....

Mariana Ferreira: Você já se sentiu frustrado em relação ao funcionamento do aplicativo em si quando você precisou usar?

Entrevistado: De um modo geral, não. Até o momento não tive nenhuma situação que eu me sinta frustrado na utilização do aplicativo, ele me atende bem.

Mariana Ferreira: Como você avalia a sua experiência geral com os aplicativos de transporte particular?

Entrevistado: Eu tenho algumas críticas, como falei sobre os motoristas, mas de maneira geral minha experiência é bem boa. O aplicativo é fácil e intuitivo, fornece muitas opções para as corridas e o funcionamento é bem satisfatório.

Mariana Ferreira: Augusto, estamos chegando no fim da nossa entrevista. Você tem algum comentário que gostaria de fazer sobre o tema que gente falou?

Entrevistado: Eu acho que a vinda dos carros de aplicativo é muito positiva para o consumidor. Ter mais opções acaba não deixando a gente ficar preso aos táxis.

Mariana Ferreira: Legal. Obrigada aí pelo seu tempo.

Entrevistado: Nada à disposição.

Entrevista 2

Mariana Ferreira: Oi! Muito obrigada por topar participar da entrevista. A gente começa com umas perguntas bem simples, tudo bem?

Entrevistado: Tranquilo, manda ver.

Mariana Ferreira: Qual a sua idade?

Entrevistado: Tenho 50 anos.

Mariana Ferreira: E sua profissão?

Entrevistado: Eu sou engenheiro civil. Trabalho com obra — gerenciamento, planejamento, esse tipo de coisa.

Mariana Ferreira: Legal. E o seu trabalho exige que você esteja na rua ou dá pra fazer remoto?

Entrevistado: Ah, tem coisa que eu resolvo de casa sim... parte de projeto, planilha, essas coisas. Mas obra é obra, né? Tem que ir lá ver. Então, a maior parte do tempo eu tô na rua.

Mariana Ferreira: Você tem carro?

Entrevistado: Tenho. Aqui na Barra é quase impossível viver sem, pra falar a verdade.

Mariana Ferreira: E você mora em que cidade?

Entrevistado: Rio de Janeiro mesmo. Moro na Barra já tem um bom tempo.

Mariana Ferreira: Como você costuma se locomover no dia a dia?

Entrevistado: Olha, na maioria das vezes vou de carro. Mas quando é mais longe, tipo reunião no Centro ou no aeroporto, ou quando sei que vai ser difícil estacionar, aí eu pego aplicativo.

Mariana Ferreira: E você já usou bastante aplicativo de transporte?

Entrevistado: Bastante. Hoje em dia é o que salva em muita situação.

Mariana Ferreira: Em que tipo de situação você costuma usar?

Entrevistado: Viagem, reunião, jantar com minha esposa, quando vou sair com amigos... ou quando eu sei que vai ter vinho, cerveja — aí nem penso em dirigir.

Mariana Ferreira: Qual aplicativo você mais usa?

Entrevistado: Mais o Uber. Mas tenho o 99 também, vai que tá mais barato, né?

Mariana Ferreira: O que você mais gosta no Uber?

Entrevistado: Rapidez. E a facilidade — você não precisa nem falar com o motorista se não quiser, sabe? É só botar o endereço, pagar e pronto.

Mariana Ferreira: E o que você menos gosta?

Entrevistado: Motorista que cancela. Isso me tira do sério. Às vezes já tô atrasado e aí cancela e eu fico na mão.

Mariana Ferreira: E por que você prefere ele do que os outros?

Entrevistado: Acho que é costume. E acho que tem mais carro circulando também. E sei lá, confio mais.

Mariana Ferreira: O que faz você preferir o app do que usar seu carro?

Entrevistado: Ah, estacionamento. E quando é mais longe ou tem risco de engarrafamento. E quando vou beber, né? Aí não dá.

Mariana Ferreira: E por que prefere app ao transporte público?

Entrevistado: Transporte público aqui é complicado. O BRT vive lotado, com problema. E de app eu vou sentado, com ar-condicionado, ouvindo minha música. Não tem nem comparação.

Mariana Ferreira: E por que não prefere pegar táxi?

Entrevistado: Cara, táxi é mais caro e menos prático. No app eu sei o preço antes, não tem discussão. Já pago direto pelo cartão. Muito melhor.

Mariana Ferreira: E você repara nas notas dos motoristas, nos comentários?

Entrevistado: Sempre. Nota baixa já me deixa desconfiado. Se tiver comentário falando que o cara foi grosso ou coisa assim, eu já fico com o pé atrás.

Mariana Ferreira: E nas informações do carro?

Entrevistado: Também. Se aparece um carro que não bate com o que tá no app, eu nem entro.

Mariana Ferreira: Se você errar na escolha da corrida, o app deixa cancelar?

Entrevistado: Deixa, mas tem que ser ligeiro. Se não, cobra taxa. Já fui cobrado à toa umas duas vezes.

Mariana Ferreira: É fácil achar onde cancelar?

Entrevistado: É, mas às vezes tá meio escondido. Não é tão claro.

Mariana Ferreira: E quando dá problema, o app te dá opção de reclamar?

Entrevistado: Dá sim. Já usei pra falar que o motorista tava dirigindo de forma meio perigosa.

Mariana Ferreira: E como foi a experiência?

Entrevistado: Resolveram, mas demorou. Me mandaram e-mail depois. Meio frio, mas pelo menos deram retorno.

Mariana Ferreira: Já precisou entrar em contato com o motorista?

Entrevistado: Várias vezes. Principalmente quando ele não acha o número do prédio, aí tem que ligar.

Mariana Ferreira: E quanto ao pagamento, que método você usa?

Entrevistado: Cartão de crédito sempre. Já tentei usar aquele crédito pré-pago deles, mas achei meio confuso.

Mariana Ferreira: E você se sente seguro deixando seus dados no app?

Entrevistado: Sim. Até hoje, sem dor de cabeça.

Mariana Ferreira: Já teve alguma experiência ruim?

Entrevistado: Já sim. Uma vez o carro tava todo sujo, com cheiro ruim. Outra vez o cara ficou rodando pra não passar em pedágio, sabe? Achei bem errado.

Mariana Ferreira: E com o funcionamento do app?

Entrevistado: Já fiquei preso na tela de espera umas vezes. Mostrava 3 minutos e aí do nada pulava pra 12. Aí é complicado.

Mariana Ferreira: No geral, como você avalia o serviço?

Entrevistado: Eu diria que é bom, vai. Resolve muita coisa. Mas ainda tem muito motorista mal treinado.

Mariana Ferreira: Quer deixar algum comentário final?

Entrevistado: Acho que podiam ter uma espécie de programa de pontos ou descontos pra quem usa com frequência. E mais rigor com os motoristas ruins. Às vezes parece que eles não são avaliados direito.

Mariana Ferreira: Perfeito. Muito obrigada pela sua participação!

Entrevistado: Imagina. Boa sorte aí no seu trabalho!

Entrevista 3

Mariana Ferreira: Oi! Tudo bem? Obrigada por topa participar. Eu vou começar com umas perguntas básicas, tá?

Entrevistada: Claro! Fica à vontade.

Mariana Ferreira: Qual a sua idade?

Entrevistada: Tenho 25.

Mariana Ferreira: E sua profissão?

Entrevistada: Eu trabalho no marketing de uma fintech de informações financeiras.

Mariana Ferreira: Que legal! E o seu trabalho é remoto ou você precisa sair de casa?

Entrevistada: É remoto. Às vezes eu vou pra um coworking ali em Ipanema, ou trabalho de algum café, mas a maior parte do tempo eu fico em casa mesmo.

Mariana Ferreira: Você tem carro?

Entrevistada: Não. Aqui no Leblon tudo é perto, tem metrô, ciclovias... e também porque eu acho que o custo de manter carro aqui não compensa, sabe?

Mariana Ferreira: E você mora em qual cidade?

Entrevistada: No Rio mesmo. No Leblon, desde que me mudei pra cá pra fazer faculdade.

Mariana Ferreira: E como você costuma se locomover no dia a dia?

Entrevistada: Olha, depende... tipo, pra ir no mercado ou pra resolver coisa perto, eu vou andando mesmo. Pro coworking, normalmente vou de metrô ou bicicleta elétrica. E quando é mais longe ou à noite, eu pego um Uber.

Mariana Ferreira: E você já usa esses apps com frequência?

Entrevistada: Bastante! À noite principalmente. Eu não me sinto segura andando sozinha muito tarde por aí.

Mariana Ferreira: Em que outras situações você costuma usar?

Entrevistada: Quando preciso ir pra lugares mais distantes — tipo Barra, Centro —, ou quando tô atrasada e não dá pra esperar o metrô. Também uso muito pra ir pro aeroporto.

Mariana Ferreira: Qual aplicativo você mais usa?

Entrevistada: Uber. Já usei o 99 também, mas acabo ficando no Uber porque é o que funciona melhor pra mim.

Mariana Ferreira: O que você mais gosta nele?

Entrevistada: Acho que a interface é fácil, sabe? Tipo... eu me sinto segura usando, consigo ver o tempo, o preço, a nota do motorista. E gosto que tem o Uber Reserve agora, que dá pra agendar.

Mariana Ferreira: E o que você menos gosta?

Entrevistada: Quando o motorista cancela. Isso me deixa muito irritada. E tem vez que o app mostra que o carro tá a dois minutos, aí passa dez e ele ainda não chegou.

Mariana Ferreira: Por que você prefere esse app ao invés dos outros?

Entrevistada: Costume, acho. E parece que tem mais carro rodando. A carinha do aplicativo também é mais bonita — juro! Isso faz diferença pra mim, rs.

Mariana Ferreira: O que te faz escolher o app ao invés de ter um carro?

Entrevistada: Ah, várias coisas. Custo, trânsito, estacionamento... e eu prefiro mil vezes pagar corrida quando preciso do que me preocupar com IPVA, seguro, manutenção...

Mariana Ferreira: E no lugar do transporte público?

Entrevistada: Depende do horário. Tipo, durante o dia, eu uso bastante o metrô. Mas à noite... aí não dá. A cidade fica meio tensa. Então prefiro o app.

Mariana Ferreira: E táxi tradicional?

Entrevistada: Ai, não. Nunca sei quanto vai dar, já tive umas experiências meio ruins... e eu acho bem mais prático no app. Já vem com valor fechado, posso compartilhar a rota com alguém... é mais seguro.

Mariana Ferreira: E você costuma olhar a nota do motorista, os comentários?

Entrevistada: Sempre. Sempre mesmo. Tipo, se o motorista tem nota abaixo de 4.6, eu já fico nervosa. E eu leio os comentários se der tempo.

Mariana Ferreira: E os dados do carro, como modelo e placa?

Entrevistada: Também olho. Já teve uma vez que chegou um carro completamente diferente. Eu fiquei super desconfiada e não entrei.

Mariana Ferreira: Se você errar a corrida, o app deixa cancelar?

Entrevistada: Deixa, mas tem que ser rápido. Porque se demorar, ele cobra taxa. E às vezes você nem sabe por que tá sendo cobrada.

Mariana Ferreira: Você acha fácil cancelar ou desfazer a corrida?

Entrevistada: É... poderia ser mais claro. Tipo, não é difícil, mas a opção fica meio escondida, sabe?

Mariana Ferreira: E se rola algum problema durante a viagem, o app tem como reclamar?

Entrevistada: Tem sim. Eu já reclamei uma vez porque o motorista ficou fazendo comentário machista, achei super desconfortável.

Mariana Ferreira: E aí, resolveram?

Entrevistada: Mandaram um e-mail genérico, pediram desculpa... mas eu nem sei se fizeram algo com o motorista, sabe? Faltou um retorno mais humano.

Mariana Ferreira: E já teve que entrar em contato com motorista?

Entrevistada: Sim! Direto. Tipo, quando ele não acha o endereço, ou quando eu tô esperando num ponto específico. Eu gosto de mandar mensagem porque ligar às vezes é meio invasivo.

Mariana Ferreira: Sobre pagamento, qual método você usa?

Entrevistada: Cartão de crédito sempre. Já usei saldo da carteira também, tipo quando ganhei promoção. Mas nunca paguei em dinheiro.

Mariana Ferreira: Você se sente segura deixando seus dados no app?

Entrevistada: Sim, até agora nunca tive problema. Mas confesso que fico meio paranoica e fico monitorando os extratos, rs.

Mariana Ferreira: Já teve alguma experiência ruim com uma corrida?

Entrevistada: Já, infelizmente. Uma vez o motorista foi super agressivo porque eu pedi pra ele mudar a rota. Fiquei bem abalada.

Mariana Ferreira: E com o funcionamento do app?

Entrevistada: Já aconteceu de o app travar, de ele achar que eu já tava dentro do carro quando eu nem tinha saído de casa... bem estressante.

Mariana Ferreira: E no geral, como você avalia o serviço?

Entrevistada: Eu acho bom. Uso bastante. Mas ainda tem muito o que melhorar, principalmente no atendimento ao cliente e na segurança — principalmente pra mulher.

Mariana Ferreira: Você quer deixar mais algum comentário?

Entrevistada: Queria muito que tivesse opção de corrida só com motorista mulher. E também mais promoções ou vantagens pra quem usa sempre, sabe?

Mariana Ferreira: Muito obrigada por compartilhar sua experiência!

Entrevistada: Imagina, eu que agradeço! Boa sorte aí com sua pesquisa!