

Participante 1 (piloto)		Duração: 32min 17seg
Idade: 31	Acesso à tecnologia	
Gênero: Masculino	Possui computador?	Sim
Estado civil: Solteiro	Possui acesso à internet fixa?	Sim
Ocupação: Empregado	Possui acesso à internet móvel?	Sim
Grau de instrução: Superior completo		

## Transcrição

### Pesquisador:

Essa pesquisa visa entender os impactos na experiência de aquisição e pagamento de passagens no transporte público rodoviário do Rio de Janeiro, através do uso da tecnologia para dispositivos móveis. É mais uma conversa para a gente entender como que é o dia a dia no uso do transporte.

Fazer o uso dessa tecnologia de pagar, de recarregar, como é que você usa tudo isso? E aí eu vou fazer algumas perguntas. Não existe certo ou errado, é mais uma conversa para você falar da sua experiência com o serviço. Aí eu queria começar perguntando, basicamente, como que você soube do aplicativo de de recarga do RioCardMais, que é o aplicativo oficial, como é que você começou a usar a tecnologia para recarregar?

### Participante:

Bom, é. Inicialmente eu. Eu adquiri o cartão em um desses terminais que são distribuídos na cidade, né? Existem vários terminais. Então, em estações de metrô, é como do largo do Machado, por exemplo. Eu comprei um cartão na máquina, né? Pago uma taxa lá para emitir o cartão e você consegue fazer a recarga pelo terminal lá. Eu só usava esse meio de recarga, porque eu trabalho em um bairro da zona sul que tem estação de metrô. Então pra mim era muito cômodo, durante ali o tempo do trabalho passar na estação. Então, às vezes, na volta, eu trocava de modal, não necessariamente voltava de ônibus, voltava de metrô, então eu utilizava esse terminal. É, depois de algum tempo é. Eu soube, não é? É que era é, foi disponibilizado um

aplicativo móvel que poderia me ajudar com a gestão de compra de bilhete de recarregamento de cartão e tudo mais. E foi quando eu comecei a usar o aplicativo, que era muito mais cômodo e também porque ele resolve um problema que nem toda estação de metrô tem a máquina do Rio card. Ele também passou por uma transformação no sistema, então eles. Eles criaram um cartão específico.

**Pesquisador:**

Mas você usa para ônibus também?

**Participante:**

Eu uso para os dois. Ele atende a vários modais, mas principalmente ônibus. Que é o meu principal tipo de meio de transporte.

**Pesquisador:**

Você lembra mais ou menos é quando você começou a usar o cartão?

**Participante:**

Eu comecei a utilizar ele mais ou menos em 2020. Eu adquirei o Rio card em 2019 e em 2020 que eu comecei a interagir com o aplicativo.

**Pesquisador:**

Você lembra como você descobriu isso de poder usar o aplicativo?

**Participante:**

Eu descobri através de amigos que me indicaram que esse app já existia, eu podia utilizar ele ao invés de usar o terminal.

**Pesquisador:**

O que te motivou a usar? Fala um pouco mais sobre sua motivação.

**Participante:**

O que me motivou a utilizar ele foi a facilidade de fazer a gestão do meio de pagamento. Ver saldo, né? Porque o que, como é que era antes? Você só conseguia

recarregar ele em uma das máquinas que eram distribuídas ao longo de vários pontos da cidade, geralmente na estação de metrô ou então na Central, que é a sede lá do sistema do Rio card e até dá para ver saldo. Você era dependente de uma dessas máquinas, né? Ver saldo fazer recarga e tudo mais. E aí o aplicativo me facilitou muito, porque eu moro relativamente um pouco mais afastado assim, né? É, pelo menos aí, uns 15 minutos de uma caminhada até o metrô mais próximo e não necessariamente quer dizer que aquela estação vai ter a máquina, né? Eu teria que ir para uma estação de metrô para poder fazer essa recarga.

**Pesquisador:**

Então a necessidade que se tinha mais era por ter que pegar essencialmente o metrô, ou somente a estação de metrô servia como um ponto de recarga para você e isso acabaria por servir também ao ônibus?

**Participante:**

O ônibus sempre foi o meu principal uso. No entanto, como é, eu podia alternar o modal. Hum, né? É pra mim eu poderia, num certo determinado dia, decidir voltar de metrô. Eu aproveitava essas viagens de metrô para poder usar a máquina da estação, porque só lá eu conseguiria recarregar.

**Pesquisador:**

Usava para recarregar para tudo.

**Participante:**

Exato, então o que me motivou foi ter a liberdade de poder fazer isso em qualquer momento, sem eu precisar ir para o metrô.

**Pesquisador:**

E quanto a experiência que você tem no dia a dia. Que frequência mais ou menos você usa de transporte público, principalmente de ônibus, né? Rodoviário.

**Participante:**

Eu de 2019 até 2020 utilizava diariamente. Em um cenário pós-pandêmico, né? Houve a transição do nosso contrato, do meu contrato de modelo home office. É, desde então, eu tenho intervalos maiores, por exemplo, em ida para o escritório e até mesmo de utilizar para sair, fazer alguma outra coisa. Então, reduziu significativamente nesses últimos 3 anos o uso do uso do cartão e também com isso eu recarrego menos. Então eu faço recargas assim, intervalos de uma vez por mês. Ou um a cada 2 meses. Geralmente eu coloco um saldo um pouco maior.

**Pesquisador:**

Nesses intervalos você usa o app essencialmente para algo a mais que recarga?

**Participante:**

Para fazer a recarga e checar saldo.

**Pesquisador:**

Quando você pega o transporte, usa o quê para pagar?

**Participante:**

Eu uso o Rio card (cartão).

**Pesquisador:**

Você também usa o celular?

**Participante:**

Não uso o celular.

**Pesquisador:**

Acho que você já falou um pouco como que a sua rotina mudou, né? Ultimamente. Mas você consegue fazer uma comparação com o período antes de usar o Rio card? Antes de ter essa tecnologia de você poder recarregar? Como que o aplicativo mudou a sua rotina no transporte ou não mudou?

**Participante:**

Não, não houve uma mudança significativa com a introdução do aplicativo. Porque por exemplo, até mesmo em um período um pouco mais distante, logo quando teve a transformação, né? Do sistema de bilhetagem que era de fato um bilhete físico. Era um papel e houve a transição para o modelo do Rio Card. Eu já utilizava o Rio card estudantil. Estudantil, né? Eu estudava em colégio municipal, então era fornecido um benefício, subsídio de transporte, então, eu sempre utilizei esse cartão do Rio Card, só que eu não tinha a necessidade de algum aplicativo de checagem de saldo. Porque esse cartão é fornecido é pelo município. Ele me dava direito a 2 viagens diárias, né? Uma de ida e volta pro colégio. Ao fim do período estudantil ali que eu fiz a transição para o mercado de trabalho. Eu utilizava o Rio card fornecido pela empresa mesmo, né? Em todos os empregos que eu trabalhei foi nesse modelo. A empresa fazia as recargas mensais só. Havia 2 maneiras de checar saldo, né, que era quando eu passava no ônibus, por exemplo, e aí, naquela, naquele sistema lá, aparecia quanto que tinha de saldo. Ou então ali, na rua da Carioca, no edifício Central, único terminal onde era possível. Você também podia fazer recarga, ver saldo, checar e tudo mais nesse, nesse, nesse período que não tinha aplicativo. Não houve uma mudança na forma como eu uso. Não é que o uso do cartão físico é seguir uma constante, não é? Até o momento em que a gente teve, o período pandêmico que foi que introduziu essa transformação na redução de uso do ônibus.

**Pesquisador:**

Falando um pouco mais do app. Que funções você geralmente utiliza? Você, comentou sobre usar a recarga. Tem alguma outra função que você utiliza dele?

**Participante:**

É, eu tenho, eu tenho 2 cartões, um. Um, é meu e o outro é um cartão de...

**Pesquisador:**

Então você gerencia mais de um cartão.

**Participante:**

Eu gerencio mais de um cartão, né? Eu tenho um cartão meu e eu tenho um cartão que hoje está com minha mãe, né? Que é, fica dependente do saldo em que eu credito lá. Ela não, não faz uso do app ela, né? Tem pouco conhecimento, né? De uso desse app, então eu faço essa gestão, então é a principal função que eu usei no início foi que fazia a criação desse desses 2. O cadastro desses 2 cartões. E colocar um nome, né? Nesses cartões, para poder identificar, e aí eu sei quando que eu carreguei um, quando que eu carreguei o outro e ver os saldos. E aí eu também utilizo, principalmente ali a recarga de saldo, né? Que é de comprar saldo.

**Pesquisador:**

Você, quando faz essa recarga de saldo, geralmente paga como?

**Participante:**

Essa recarga de saldo é quando eu vou criar fazer a solicitação. Eu tenho ali um valor, tenho um valor mínimo, né? De acho que são de 60 reais, alguma coisa assim. E ele me dá 2 opções de pagamento, que é de cartão de crédito ou Pix. Prefiro fazer por Pix, porque o formulário do app, formulário de preenchimento por cartão de crédito eu não gosto muito. São muitos Campos para preencher, e o formulário, ele tem uma. Uma máscara de validação que é? É um pouco confusa, né? Às vezes tem, né? Um pouco espaço ali, uma tela pequena para poder preencher, então é me atrapalha muito, é fazer isso e eu também não gosto de deixar o meu cartão salvo. Algumas vezes eu tentei fazer pagamento com cartão e não deu certo, então eu prefiro pagar com Pix porque eu faço lá, seleciono o valor que eu quero. Ele conclui a compra me passa um código de Pix, copio e colo de imediato eu já faço o envio desse valor no app do banco.

**Pesquisador:**

Agora que você falou um pouco disso, como você se sente ao colocar suas informações de cartão no app? Eu queria que você falasse um pouco sobre a sua percepção de segurança do aplicativo de um modo geral.

**Participante:**

É, pois então eu tive a impressão de que assim, o aplicativo ele é um pouco confuso, assim, o design dele não é um design muito intuitivo. Eu não me senti muito seguro de inserir meus dados do cartão de crédito porque como eu falei, né? A interface de inserir os dados do cartão é. Não me pareceu muito...

**Pesquisador:**

Mas você se sente inseguro pela questão do layout do app?

**Participante:**

É o layout. Ele não me passa uma sensação de segurança, né? Ele tem umas entradas lá para inserir os dados do cartão e é uma tela pequena. Muitas vezes na hora de fazer digitações, esbarrei em letras erradas e aí eu comecei a sentir uma barreira de dificuldade na hora de preencher os dados.

**Pesquisador:**

Você sentiu insegurança ao botar dados de cartão, mas no caso do Pix, não?

**Participante:**

Exato. No caso do Pix, eu acho muito mais prático, porque ele gera um código que eu copio aquele código. Eu decido na hora que eu vou pagar aquele código, não é? É, eu tenho ali. Acho que algumas horas para poder concluir o pagamento, mas eu consigo na hora de pagar eu consigo ver para onde esse valor está indo confirmar que é a conta, de fato relativo ao RioCard. Me dá uma certa segurança é, e também eu sei que o valor ali vai ser creditado de imediato, né? Ele não está sujeito a algum tipo de processo de validação da transação, assim como acontece com cartões de crédito.

**Pesquisador:**

Você falou aqui que você nem sempre sente segurança de botar o cartão e com o Pix você sente mais confiança. Mas essa confiança vem do quê? Do fato do Pix ser instantâneo?

**Participante:**

Essa confiança vem do fato de que o Pix é, ele me dá uma informação. Eu não preciso deixar meus dados bancários ali e além de ser mais prático.

**Pesquisador:**

Então você tem uma certa desconfiança de você colocar seus dados no app pelo que você está falando.

**Participante:**

É geralmente, esses aplicativos que não são desenvolvidos, não são feitos pela própria instituição, né? Muitas vezes eles são aplicativos terceirizados. As instituições, elas não costumam, a meu ver né? Ter o mesmo nível de compromisso de segurança, porque aquilo está terceirizado, de uma certa maneira, então eu procuro evitar. Inserir meus dados em aplicativos que é não tem ali uma validação, uma certificação da própria instituição.

**Pesquisador:**

Entendi. É, e agora, falando de desafios. Você consegue listar assim, os principais desafios que que você enfrenta ao usar o aplicativo?

**Participante:**

Os principais desafios são na hora de utilizar o aplicativo. É, eu acho que começa e talvez exatamente nesse ponto do meio de pagamento, né? De ter um sistema, por exemplo de vale, né? De segurança do aplicativo. De ter um layout um pouco mais interativo. Um layout que passe mais de autoridade ali dos dados que estão sendo inseridos. É e o processo de compra de dos créditos é são, vários cliques que eu tenho que fazer para poder fazer isso. Muitas das vezes, eu tenho que...

**Pesquisador:**

Mas você já teve problemas assim? De tipo recarga de crédito, mesmo se foi na época da máquina ou no app, por exemplo. Você lembra se antes você teve algum problema?

**Participante:**



Sim, eu já tive em vários cenários assim na máquina. É um dos motivos pelos pelo qual eu também optei pelo uso do app. É porque em diversos momentos, utilizando a máquina, as máquinas públicas, né? A máquina apresentava um problema de leitura no cartão ou então é, eu colocava o cartão e aí o cartão estava com erro. Pedia para trocar de cartão o físico, esse tipo de coisa. Então, o app acho que ele soluciona bem essa questão de você estar ali exposto, uma máquina pública. É, eu já tive problemas de compra no app. Com cartão de crédito, não é? Foi quando eu tentei pela primeira vez. Durante a primeira tentativa de uso do app eu cadastrei minhas informações de cartão de crédito e tentei efetuar a compra do saldo. Só que aí aparecia um erro de um retorno de mensagem, de erro de compra, mas não ficava muito claro se era uma indisponibilidade do app, se era um problema, algum dado errado que eu tinha inserido no meu cartão. E aí, em determinado momento, eu. Eu senti ali que eu estava inserindo meus dados de maneira muito repetitiva, sem sucesso. Foi aí onde eu tentei a compra pelo Pix. Era muito mais seguro, mais rápido e eficiente.

**Pesquisador:**

É, e você já teve problemas no momento de realizar o pagamento da passagem, seja com cartão ou talvez com aplicativo?

**Participante:**

Não é? É tirando, tirando o... assim você diz...

**Pesquisador:**

Na hora de pagar no ônibus, passar o cartão, teve algum problema?

**Participante:**

Ah, sim, sim. Isso eu uma vez vi que... na verdade mais de uma vez. Eu acabei o saldo. Ficou um valor muito abaixo do suficiente para o pagamento de uma passagem na noite anterior. Para poder voltar ao trabalho, por exemplo, né? Durante uma noite, uma madrugada, eu efetuei a compra de créditos pagando via Pix, com tudo, tudo certinho no tempo real ali. E aparecia o retorno de mensagens, né? De compra efetuada, né? É os créditos validados. Porém, o cartão físico não passava porque ele tinha um tempo

de pelo menos entre 24 e 48 horas para poder acatar aquele valor que aparecia no app, então, por mais que olhasse no app, tivesse esse saldo, ele ainda não estava disponibilizado no cartão físico. Isso já aconteceu algumas vezes.

**Pesquisador:**

E você lembra como você saiu dessa situação?

**Participante:**

Em todas as situações, eu tive que pagar com dinheiro e aguardar o tempo esperado.  
Em 2 situações, eu não tinha dinheiro físico, porque, né, estava só com o cartão de crédito. Em uma delas, eu tinha uma nota de um valor muito alto e o motorista recusou. Então, nesses 2 cenários, infelizmente tive que sair do ônibus. E um deles, eu retornei à minha casa pra poder pegar dinheiro físico, né? Já que o ponto do ônibus é próximo e voltar. Em um dos cenários eu acabei tendo que pegar um carro de aplicativo que eu estava muito próximo de uma reunião e não daria mais tempo para poder retornar a casa.

**Pesquisador:**

É, esse problema que você teve? Então você tinha saldo? Mas o cartão não passou porque o saldo não tinha caído, não tinha sido reconhecido ainda?

**Participante:**

Exato, exato. O aplicativo armazenava, mostrava o saldo correto, mas provavelmente deve ter alguma sistemática por trás que faz essa associação do saldo com o cartão físico.

**Pesquisador:**

Você consegue lembrar se, tipo, isso aconteceu só uma vez e nas outras sei lá, você ficou resguardado, ou você foi pego de surpresa?

**Participante:**

É... Não é, infelizmente, em todas as 3 ou 4 situações que isso aconteceu é foram motivo, né? De deixar um valor muito baixo acabar me esquecendo de quando eu

usava com mais frequência, acabar me esquecendo de fazer a recarga. Deixar para fazer a recarga de 1 dia para o outro, de uma noite para o dia, né? Ou então, às vezes até de 1 dia inteiro. Eu, quando isso aconteceu comigo, a primeira vez eu procurei na internet para tentar entender se isso era um comportamento padrão. Não encontrei muitas respostas oficiais, né? Do site do próprio Rio card. Mas encontrei comentários em fóruns de pessoas dizendo que é de fato, o ideal é que se faça recarga, pelo menos um ou 2 dias antes de utilizar, porque pode demorar.

**Pesquisador:**

Mas você se recorda se isso faz muito tempo? Se foi recentemente isso ou aconteceu tem muito tempo?

**Participante:**

É... Esse último episódio tem mais ou menos 1 ano que aconteceu.

**Pesquisador:**

Então, é relativamente recente.

**Participante:**

Isso é. Mas já houve casos de fazer o pagamento e em poucas horas o saldo foi estar liberado.

**Pesquisador:**

É, e agora falando um pouco de uma forma geral a respeito da experiência do aplicativo. Primeiro, eu queria saber se você, por acaso, conhece outras funcionalidades do app, mesmo que regularmente você não use algo. Se você se recorda de outras funcionalidades que tem nele, que você pode fazer uso?

**Participante:**

Não, as únicas funcionalidades que eu usei no app foram o de cadastro do cartão. A visualização de saldo e a compra de saldo.

**Pesquisador:**

Entendi. É, e o que você sente falta no aplicativo ou até mesmo nos serviços em geral, na experiência de você. Pagar para recarregar e pagar a passagem no ônibus. Nessa experiência toda? E o que é que você sente falta e deseja, assim, comentar?

**Participante:**

Acho que o sistema... ele é inteligente, ele funciona bem. A compra de saldo, a recarga e tudo mais. Mas o que eu sinto falta assim, ou talvez o que eu é, entendo como necessidade de melhoria e inovação o usuário estar menos dependente do cartão físico, né? E, por exemplo, assim o telefone celular é uma peça essencial para mim no dia a dia, então eu estou sempre com ele, né? Assim é, vai. Muito difícil. Né? Por exemplo, sair correndo para o trabalho, algum outro local que eu precise de transporte público e não levar o celular, né? Mas, muitas vezes é, esqueci o próprio cartão do Rio card é, então é conseguir fazer uso do mesmo saldo do cartão físico no celular para qualquer tipo de modal que seja possível. Não é tanto o ônibus ou o metrô, é poder utilizar o meu próprio celular como o meu cartão. Acho que isso facilitaria bastante. É, certamente eu não ficaria dependente do cartão físico.

**Pesquisador:**

E você tem alguma sugestão para a hora do pagamento? Tem algo que você acha que o app deveria ter que poderia auxiliar nesse momento?

**Participante:**

O celular poderia auxiliar, né? Utilizando o próprio app do do RioCard, né? Fazer o pagamento ali da passagem de ônibus, da passagem de metrô, né? Seja por por, é aproximação, né? Alguma tecnologia de aproximação ou então com um QR Code, por exemplo. De poder abrir o meu app e usar QR Code.

**Pesquisador:**

Tem algum outro comentário que você queira fazer sobre o assunto, a experiência, o app?

**Participante:**

Eu acho que seria interessante poder ter no app, por exemplo, né um sistema, né? Uma interface melhor, onde a gente pudesse, por exemplo, é ver o nosso histórico de uso, né? Entender como é que está, por exemplo, métricas de utilização, quais são os modais que eu mais utilizo. Se existe algum tipo de benefício, por exemplo, para linhas diferentes, por exemplo, intermunicipal. Se é bilhete único, né? É, se eu estou elegível ou não? Essas informações hoje é eu não consigo ver com muita facilidade no app, não é? Houve muitas mudanças legislativas em relação a isso. Eu acho que fico muito dependente de procurar informações em sites ou então buscar na imprensa. Eu acho que o app por ele ser uma ferramenta que consolida informação, dados ele poderia ser um *Hub...* um *One Stop Shop* para todo tipo de coisas relacionadas a transporte.

**Pesquisador:**

Bom, são só essas questões, vou encerrar aqui a entrevista. Obrigado.

Participante 2		Duração: 18min 36seg	
Idade: 33		Acesso à tecnologia	
Gênero: Feminino	Possui computador?	Sim	
Estado civil: Solteiro	Possui acesso à internet fixa?	Sim	
Ocupação: Empregado	Possui acesso à internet móvel?	Sim	
Grau de instrução: Superior completo			

## Transcrição

### Pesquisador:

A pesquisa visa avaliar a experiência que você tem. Os seus relatos, assim, não precisa ficar com medo de falar. Não tem certo ou errado aqui no caso. É mais pra entender como você lida com o serviço, com a tecnologia, que no caso é sua sobre pegar o transporte público e a utilização do aplicativo lá do Rio Card, que é o aplicativo oficial para recarregar, pagar passagem etc. Vou começar.

### Participante:

Eu posso só falar uma coisa? É, eu utilizo o aplicativo para fazer recarga e validar. Eu não utilizo o cartão digital do aplicativo.

### Pesquisador:

Calma, tudo bem. Tudo bem, à medida que a gente for fazendo a entrevista... Assim é uma entrevista, mas é uma conversa também.

### Participante:

Tá, é só para avisar.

### Pesquisador:

Queria começar perguntando como é que você soube do aplicativo?

### Participante:

Eu acho que foi através do site. Eu utilizava a recarga pelo site.

**Pesquisador:**

Entendi. E você se recorda mais ou menos quando foi?

**Participante:**

Deixa pensar um pouco aqui. Eu acho que tem uns 4 anos, pelo menos 4 anos.

**Pesquisador:**

Foi quando você começou a usar o app em si? Você se recorda?

**Participante:**

É, eu acho que sim. Foi quando comecei a utilizar o aplicativo.

**Pesquisador:**

Você lembra o que você usava antes do aplicativo? Como que era a sua rotina de transporte antes do aplicativo, para pagar passagem para recarregar?

**Participante:**

Eu já utilizava o cartão do Rio card, só que eu recarregava pelo site. Era gerado um boleto. Eu pagava o boleto e aí recarregava. O cartão.

**Pesquisador:**

Sim, você usava praticamente só o site para recarregar?

**Participante:**

Sim. Ah, eu utilizava desculpa. Eu utilizava também a... tem um é nos aparelhos, né? Físicos. Para recarregar eu utilizava com menor frequência. Aparelhos físicos.

**Pesquisador:**

Entendi, é e era o que era, era em algum posto específico, tinha lugares específicos que você usava essas máquinas?

**Participante:**

Sim, eu utilizava o posto que tinha, acredito que existe ainda no metrô aqui próximo a minha casa.

**Pesquisador:**

Entendi, posto metrô. E aí você usava variado ou você usava sempre o mesmo?

**Participante:**

É você diz, se eu utilizava outros aparelhos de outros lugares?

**Pesquisador:**

Frequentemente você ia em um só, ou você usava outros?

**Participante:**

Eu ia em um só.

**Pesquisador:**

Tá basicamente um só, tá bom. E, você sabe dizer o que te motivou a usar o aplicativo?

**Participante:**

Eu achei mais prático utilizar o aplicativo do que o site ou ir fisicamente recarregar. Não tem que gerar boleto. Eu posso pagar pelo cartão de crédito.

**Pesquisador:**

Com que frequência, mais ou menos você usa o transporte público em geral?

**Participante:**

Eu utilizo em média, 5 vezes por semana.

**Pesquisador:**

E é mais o que metrô, ônibus?

**Participante:**



Mais ônibus.

**Pesquisador:**

Qual local de partida e destino você mais realiza? No caso, partida e destino, um local pode ser “casa”, “faculdade”, não precisa ser algo específico no mapa, rua etc.

**Participante:**

Eu utilizo geralmente no trajeto casa e trabalho e eu raramente uso nos finais de semana.

**Pesquisador:**

E com que frequência você usa o aplicativo em si?

**Participante:**

O aplicativo eu creio que em média, 2 vezes por mês.

**Pesquisador:**

Quando você usa esse aplicativo, geralmente, o que você faz nele?

**Participante:**

Recarga é o principal.

**Pesquisador:**

Então uma média de 2 vezes por mês, você faz recarga. E você já usou o aplicativo para pagar o ônibus alguma vez?

**Participante:**

Não, não utilizei para pagar.

**Pesquisador:**

Em relação à sua rotina de transporte. Você acha que sofreu alguma alteração, antes e depois que surgiu o app? Alguma coisa positiva ou negativa comparando o período anterior e posterior?

**Participante:**

Em que sentido, no sentido de usar mais ou menos o transporte público?

**Pesquisador:**

É no sentido, se você acha que a sua rotina no uso do transporte, de fazer a recarga e tal, né, que são as que você falou até agora, se você a partir do momento que surgiu o app, você parou de usar o site pra recarregar? Se teve alguma transformação nessa rotina significativa.

**Participante:**

Ah, tá, entendi. Entendi, é eu parei de utilizar o site desde o aplicativo e também fisicamente recarregar. É, parei. Fiquei exclusivamente utilizando o aplicativo para recarregar.

**Pesquisador:**

Mas no caso da experiência de pagar a passagem. Na hora de passar no ônibus teve alguma mudança ou continua igual?

**Participante:**

Continuou igual, porque eu continuei utilizando o cartão do Rio card físico, né?

**Pesquisador:**

Entendi. E quanto à experiência do aplicativo? É, você consegue dizer assim o seu nível de satisfação geral com ele? É uma experiência em geral, assim, com o aplicativo, ela é boa, ruim?

**Participante:**

Boa, mas eu acho que poderia melhorar.

**Pesquisador:**

A gente vai chegar mais nisso depois. Quais funções geralmente você usa no aplicativo?

**Participante:**

Então, além da recarga, eu às vezes olho o meu extrato, né? O meu saldo do cartão.

**Pesquisador:**

Além da recarga, você usa pra ver o extrato, ver o saldo. Você disse que usa 2 vezes ao mês geralmente. Em que contexto você faz essa utilização? É na rua, é em casa? O que te faz querer mexer nele? Que circunstância faz você querer mexer nele?

**Participante:**

Então eu geralmente boto um valor fixo todo mês, né? De recarga. Geralmente faço isso em casa.

**Participante:**

Eu uso também, esqueci de falar anteriormente, essa opção de validar a recarga.

**Pesquisador:**

A validação de recarga então basicamente você usa 2 vezes em casa e usa só essas funções de recarga. Qual o meio de pagamento você geralmente usa pra recarregar?

**Participante:**

Cartão de crédito.

**Pesquisador:**

Você usa algum outro ou só esse?

**Participante:**

Só esse.

**Pesquisador:**

Você conhece algum outro meio de recarregar pelo app?

**Participante:**

Conhecer? Não, eu acho que eu sei que existe. Mas de fato conhecido, acho que não posso afirmar isso.

**Pesquisador:**

Em relação à segurança. Como você considera o nível de segurança do aplicativo?

**Participante:**

Eu acho bom. Até o momento não tive nenhuma intercorrência em questão à segurança do aplicativo.

**Pesquisador:**

Tem alguma característica no app que você que faz você confiar nas transações que você passa no cartão ali?

**Participante:**

Olha, eu acho que o que me faz confiar é que eu vejo que na hora é validado? Quando eu faço a funcionalidade de validar recarga funciona ali na hora.

**Pesquisador:**

Entendi. É você já teve algum problema com a recarga?

**Participante:**

Não, a recarga não.

**Pesquisador:**

Você consegue dizer se você já enfrentou algum desafio com no uso do aplicativo, alguma coisa que não saiu como você esperava?

**Participante:**

Então eu acho que essa questão do extrato e do saldo ele não é atualizado em tempo real, demora um pouco para atualizar. Então eu acho que fica difícil você saber o seu saldo ali do momento, né? Por causa dessa demora na atualização do saldo. E saber como que foi utilizado também, porque é outra coisa que não é em tempo real, né?

**Pesquisador:**

Entendi. Então você disse que não teve problemas com a recarga. Né? Você teve problemas com o fato do extrato não ser em tempo real. Quando, antes de você usar o app, que você usava o site ou a máquina você passou por algum problema de recarga ou algum outro problema?

**Participante:**

Não que eu me recorde.

**Pesquisador:**

Não lembra se no site teve alguma transação que não foi se algum saldo não entrou.

**Participante:**

Não acho que isso não aconteceu, não.

**Pesquisador:**

E na máquina, você já enfrentou algum problema? A máquina não recarregar, não funcionar.

**Participante:**

Deixa eu pensar.

**Pesquisador:**

É faz muito tempo, né?

**Participante:**

É? Pois é. Olha, também não me lembro assim de nenhum problema na máquina.

**Pesquisador:**

Você já teve problemas na hora de realizar o pagamento da passagem do ônibus? Passar o cartão.

**Participante:**

Olha, também não que eu lembre também nenhum problema, sempre passa direitinho.

**Pesquisador:**

Nunca aconteceu, sei lá, de ficar sem saldo ou de não passar, dar algum problema?

**Participante:**

Assim, ficar sem saldo aconteceu mais por culpa minha, que eu não me planejei, né?  
De fazer a recarga, enfim, talvez até por causa dessa questão do saldo. Pensando  
bem, né? Do saldo não atualizar em tempo real, né? Talvez eu não tenha percebido  
que estava próximo do saldo acabar e aí acabei ficando sem saldo mesmo.

**Pesquisador:**

Entendi. E aí foi com o cartão e como você resolveu isso? Você lembra.

**Participante:**

Olha, provavelmente entrei no aplicativo e fiz a recarga.

**Pesquisador:**

Mas no momento exato, ali no ônibus?

**Participante:**

Não, não, não. No ônibus, paguei em dinheiro mesmo.

**Participante:**

E depois em casa, fiz a recarga

**Pesquisador:**

Falando sobre o que você acha da experiência é, em geral, com os serviços prestados pelo Rio card. Você sente falta de alguma coisa no app? Você falou algumas coisas já aí, mas tem alguma outra coisa que você se recorde?

**Participante:**

É, eu acho que poderia. Na verdade, assim eu vou falar algo que eu não tenho certeza se tem ou não, mas, acho que poderia ter algum tipo de lembrete quando o saldo está perto de acabar. Algum tipo de recarga programada. Tem que também. Eu não sei se eu to falando, desculpa. Não sei se eu estou falando coisas que já existem, porque eu realmente não cheguei a visualizar isso no aplicativo. Talvez isso não esteja tão assim visível, né? Facilmente perceptível.

**Pesquisador:**

Tem mais alguma outra coisa que você sente falta?

**Participante:**

Olha, tem uma questão que eu não sei se se enquadra, mas quando eu cheguei a perder o cartão, eu não vi isso no aplicativo. Essa funcionalidade de solicitar o novo cartão a segunda via. Tive que fazer isso pelo site.

**Pesquisador:**

É uma, é uma questão boa. E na hora da experiência de você passar o cartão durante o pagamento da passagem, ali é, você acha que tem alguma coisa, ou o app mesmo, você acha que tem alguma coisa nesse momento que poderia ser melhor? Ou se sente falta de alguma coisa?

**Participante:**

Na hora que passa, na no ônibus?

**Pesquisador:**

É.

**Participante:**

Acho ok a experiência do ônibus. Vejo muito assim, acho que é na hora aparece, né? O saldo que você tem, então eu não vejo muito o que poderia melhorar nesse sentido.

**Pesquisador:**

Tá. Você conhece outras funcionalidades do app que você não usa? Mas você sabe que tem?

**Participante:**

É, eu sei que tem o cartão digital, né? Eu não uso.

**Pesquisador:**

O que o cartão digital faz?

**Participante:**

É pra você, como se fosse o cartão físico, só que no celular pra você fazer o pagamento da passagem. Creio que é isso. Eu acho que tem também um clube, né? De ponto de fidelidade? Mas eu também não cheguei a olhar isso com calma. Acho que é isso.

**Pesquisador:**

Existe mais alguma coisa que você queira comentar sobre o app, sobre a experiência sobre o cartão?

**Participante:**

É, eu acho que o principal para mim de melhoria seria a questão de atualizar o saldo em tempo real. Acho que isso que falta poderia facilitar bastante a questão do aplicativo.

**Pesquisador:**

Você falou da funcionalidade aí do cartão digital. Você a conhece, mas você não usa?

**Participante:**

É, não uso.

**Pesquisador:**

Qual o motivo de você não usar?

**Participante:**



Ah, porque eu não acho muito interessante ficar tirando o celular no ônibus que é o transporte que eu mais utilizo para pagar a passagem. Eu acho que é uma questão de segurança mesmo.

**Pesquisador:**

Entendi. Você se sente insegura tirando o celular para pagar a passagem.

**Participante:**

Sim, tirando celular, exatamente.

**Pesquisador:**

Bom, se você tem mais alguma coisa que você queira comentar ou.

**Participante:**

Acho que não.

**Pesquisador:**

Então tá bom, é só isso. Vou encerrar a gravação. Obrigado.

**Participante:**

Então tá ótimo, nada.

Participante 3		Duração: 15min 37seg	
Idade: 27	Acesso à tecnologia		
Gênero: Feminino	Possui computador?	Sim	
Estado civil: Solteiro	Possui acesso à internet fixa?	Sim	
Ocupação: Empregado	Possui acesso à internet móvel?	Sim	
Grau de instrução: Superior completo			

## Transcrição

### Pesquisador:

Vamos lá, é então só para dar uma introdução. Essa entrevista tem como objetivo entender como os passageiros lidam com a tecnologia de pagamento de passagem. Não existe tipo resposta certa ou resposta errada. Não tem avaliação da pessoa. A avaliação é do serviço do sistema que eu estou pesquisando, então não precisa ficar com nenhum constrangimento a respeito de falar sobre o que pensa. É até bom para eu conseguir, né? Absorver as coisas. É feito para o estudo. A primeira pergunta, seria com que frequência que você usa o transporte público?

### Participante:

Todo dia.

### Pesquisador:

Todos os dias?

### Participante:

É de 4 vezes na semana, segunda a quinta.

### Pesquisador:

E no final de semana, você usa?

**Participante:**

Não.

**Pesquisador:**

Quais são os destinos mais comuns que você usa durante a é a semana?

**Participante:**

Trabalho e casa.

**Pesquisador:**

Basicamente, trabalho em casa. Entendi. Como como que você fazia essa o carregamento do cartão antes de existir o aplicativo?

**Participante:**

Era na máquina. Tinham assim no metrô ou na barca. Tinha umas máquinas para isso.

**Pesquisador:**

Entendi. Você usa mais dentro do município ou fora?

**Participante:**

Uma parte dentro do Rio e outra intermunicipal.

**Participante:**

Eu uso muito o ônibus em Niterói e o metrô no Rio, mas é mais metrô no Rio mesmo.

**Pesquisador:**

Ah, entendi você, você fica mais no metrô, no Rio, mais no ônibus Niterói. Mas você usa o mesmo o mesmo cartão para tudo. Como é que é?

**Participante:**

É mesmo o cartão para tudo, dá para integrar em tudo.

**Pesquisador:**

E como foi que você soube do aplicativo de recarga?

**Participante:**

Putz, eu não lembro, eu acho que teve alguma divulgação em algum lugar e aí eu até fui um pouco resistente, eu demorei a baixar porque eu achava que não era tão bom assim. Aí depois falando que ele tinha tido umas alterações, atualizou aí ficou bem melhor que dava para fazer recarga para ele.

**Pesquisador:**

Bom dia. É, e o que te motivou para usar o aplicativo? Assim, quando lançou?

**Participante:**

Foi melhor para fazer recarga para ele. Porque antes, quando já tinha um aplicativo e não dava para fazer isso, aí eu não usava, eu achava ruim. Ter feito nada de verdade.

**Pesquisador:**

Você usava recarga de máquina e aí depois surgiu a recarga nele você passou a usar?

**Participante:**

Isso. É sempre porque era maior transtorno, tipo tinha que ir até a máquina e a máquina só tinha em Niterói, só tinha na barca, aí tinha que ir até a barca porque para botar. Era o maior transtorno.

**Pesquisador:**

E para validar recarga?

**Participante:**

Então, pra mim, no meu caso específico ou é no transporte que mais uso. Aí valida e entra a recarga nova. Ou tem um validador lá na barca que aí você encosta o cartão. Ele ativa, arrecada. Mas eu sei que quem tem Android consegue validar no próprio celular com o iPhone não dá pra fazer isso ainda. É minha única crítica a eles atualmente, inclusive.

**Pesquisador:**

Quando você faz o trajeto, você pega metrô, barca e ônibus?

**Participante:**

É, para o trabalho. É.

**Pesquisador:**

A experiência geral do aplicativo, o que você acha?

**Participante:**

De usabilidade de um modo geral eu acho bom. Acho legalzinho porque é fácil, intuitivo, não tem muita coisa para fazer, não tem muita opção para você se perder aí. Tipo ele é rapidinho consigo fazer a recarga nele. Aparece lá, confirmo rapidinho, aparece o saldo. Até agora melhorou bastante.

**Pesquisador:**

E depois que você começou a usar o app, você consegue identificar se teve alguma mudança na sua rotina de uso do serviço em geral?

**Participante:**

Eu acho que só ficou mais cômodo de eu conseguir fazer recarga a qualquer momento. Às vezes, por exemplo, eu estou saindo de casa aí lembro que... ou eu vejo no aplicativo que não tem saldo suficiente para ir e falo, putz. Eu vou entrar rapidinho, aí eu boto. Aí, geralmente eu entro no ônibus, já validou. O como eu pego ele rápido,

sempre, o tempo todo, ele já ficou como meu transporte favorito, assim, entre aspas, e aí ele valida ali direto. Arrecada, então, tipo, ficou melhor nesse sentido, porque várias vezes eu esquecia de botar a recarga e aí eu tinha que ir lá na barca pagar passagem com o dinheiro. Provavelmente às vezes eu não tinha. Dinheiro mesmo pra pegar, e aí eu pagava no dinheiro em espécie, como um neandertal e aí eu tinha que ir até a barca para poder botar no cartão. Agora, não. Agora eu posso fazer de qualquer lugar.

**Pesquisador:**

E você falou que você usa o aplicativo mais para fazer recarga? Tem alguma outra função que você também utiliza geralmente?

**Participante:**

Agora tem... Eu consigo consultar quanto ainda tenho de saldo no cartão, porque antigamente só aparecia o saldo quando eu passava no validador, né? Quando eu passava no transporte que aí parecia o preço da passagem e quanto eu ainda tinha de saldo. Aí agora eu consigo consultar e eu vi que tem algumas coisas também sobre pontuação ou esquemas de pontos lá, só que eu ainda não parei para ver isso.

**Pesquisador:**

Então são só essas duas? É, é basicamente então recarregar e ver extrato é isso?

**Participante:**

É, é.

**Pesquisador:**

Quando você recarrega, qual o meio de pagamento que você geralmente usa?

**Participante:**

Geralmente Pix. É bem melhor, porque compensa mais rápido.

**Pesquisador:**

Mas você sempre usa Pix ou já usou outros meios?

**Participante:**

Eu já usei cartão de crédito. De débito, nunca usei, não. Mas o cartão de débito... é não pro aplicativo só Pix o cartão de crédito. Mais o Pix.

**Pesquisador:**

Mas teve algum motivo de você preferir o Pix?

**Participante:**

Bem rápido mesmo.

**Pesquisador:**

É, o que que você acha da segurança do aplicativo assim?

**Participante:**

Não faço ideia, porque eu nunca... Eu não sei nem se tem informação sensível ali.  
Olha, eu sei que ele tem o número do cartão, então. Não, não faço ideia.

**Pesquisador:**

Mas quando você faz, por exemplo, as transações, aí você confia na segurança do app para fazer o Pix?

**Participante:**

Acho que sim, porque as pessoas geram um código aleatório, né? Não tem uma chave específica, então acho que não tem grandes problemas.

**Pesquisador:**

Quais os principais desafios enfrentados ao usar o aplicativo? Você já teve algum problema?

**Participante:**

Atualmente não. Na atual versão dele, não. É, a última vez que eu tive, na verdade, foi uma vez que ele estava fora do ar, aí eu não consegui fazer a recarga. Aí eu estava voltando do trabalho e como ele estava fora do ar, não consegui fazer. Eu tive que fazer na máquina e deu ruim, tipo. A máquina, não validou a minha recarga e eu perdi-te tipo 80 reais. Mas obviamente eu fui lá e pedi para e pedi para estornarem, né?  
Claro.

**Pesquisador:**

Entendi. Então você teve problema com a recarga de crédito?

**Participante:**

É, eu tive problema com, na verdade, foi porque o aplicativo estava fora do ar, aí eu tive que botar na máquina. E aí a máquina deu problema.

**Pesquisador:**

Entendi. O app está fora do ar e o problema foi com a máquina.

**Participante:**

É, exatamente.

**Pesquisador:**

Aí você resolveu como?

**Participante:**

Aí eu tive que ir lá na coisa do bilhete único de estorno do valor. E aí demora pra fazer, é chato.



**Pesquisador:**

Entendi. E você já teve problemas no momento de fazer o pagamento da passagem?  
Na hora que você passa o cartão?

**Participante:**

Que eu lembre, não. Funcionou direitinho.

**Pesquisador:**

Sei lá, passou o cartão e o crédito não passou ou estava sem saldo?

**Participante:**

Que eu me lembre, não.

**Pesquisador:**

Foi só com o cartão, né? Que você não usa o app?

**Participante:**

Isso.

**Pesquisador:**

O que você sente falta assim nos serviços do Rio card? Sente falta de alguma coisa?

**Participante:**

Dos serviços do Rio card em geral ou no aplicativo?

**Pesquisador:**

Tudo, em geral do app e da experiência de pagar passagem, recarregar...

**Participante:**

Cara, eu acho assim que dentro de aplicativo podia ter alguma coisa de atendimento ao cliente ali, tipo um chat ou alguma coisa do tipo. Que tem muito BO assim você tem que resolver indo ou no Rio card e isso é muito chato. Tipo top piores lugares do mundo para você ir.

**Pesquisador:**

Mas quais BOS você diz?

**Participante:**

Eu tipo esse negócio de estorno, sabe? É um negócio que eles...

**Pesquisador:**

Mas teve algum outro? Teve algum outro problema que você teve ou só esse do estorno?

**Participante:**

Já tive outros porque tem aquele, aquele negócio do benefício.

**Participante:**

De você passar, passar valor, tipo do bilhete único e aí, às vezes eles cortam, porque aconteceu alguma coisa ou alguma atividade suspeita e tal, e eles cortam. E assim, tem coisa que você tem que ir lá para poder fazer coisas, sabe? Tipo, e você fica meio na dúvida se precisa mesmo ir ou se poderia resolver de outra forma, então poderia ter umas “perguntas frequentes” ou um chat com um atendente para responder algumas coisas.

**Pesquisador:**

Entendi, que poderia ser resolvido na hora, ali no app, você diz.

**Participante:**

É exatamente. Aí evitar o transtorno de ir até lá, que é uma fila absurda e descomunal.

**Pesquisador:**

E onde que fica?

**Participante:**

Tem vários lugares, tem no Centro do Rio, tem no Centro de Niterói, tem na Central do Brasil.

**Pesquisador:**

E você já teve que resolver problema mais de uma vez nesse lugar?

**Participante:**

Ai já com certeza, várias vezes, já fui várias vezes.

**Pesquisador:**

A maioria foi por causa desse lance do benefício?

**Participante:**

É, eu acho que sim. Mas já fui por outros motivos, não é? Quando eu fui assaltada, eu fui lá cancelar e fazer outro.

**Participante:**

Tem algumas coisas, inclusive quando você tem vale transporte da empresa é diferente do cartão que eu uso, né? Então tem que ir lá também. Tanto quando você entra na empresa, quando você sai, você tem que ir lá dar baixa ou da entrada. É chato isso.

**Pesquisador:**

E tudo isso você descobre como? Como você descobre se tem que proceder assim ou de forma?

**Participante:**

Então você tem que ir até lá. Esse que é o problema. Tenho que ir até lá e descobrir se é lá que se resolve isso.

**Pesquisador:**

Aí você teve problema então com a máquina. Teve problema com o benefício. Teve problema porque levaram teu cartão. E problema por causa do da empresa que é diferente, né? E você conhece outras funcionalidades do app que você não usa?

**Participante:**

Ah, então tem esse negócio dos benefícios. Tem tipo um negócio de pontos. Assim, um sistema de pontos que eu sei que eu tenho um monte, mas eu nunca parei para ver exatamente para que serve ou como usar. Eu preciso até dar uma olhada nisso, porque tem muito.

**Pesquisador:**

Entendi. Você tinha comentado sobre o iPhone. Pode falar mais um pouco?

**Participante:**

Ah, é verdade, é verdade, é que o iPhone ele não tem validador que os dispositivos Android têm. Então, tipo, tem o NFC dos dispositivos Android, você encosta o cartão atrás do celular, ele valida a recarga. Mas no iPhone não tem essa função.

**Pesquisador:**

E você já pensou em pagar a passagem com o celular?

**Participante:**

Não, porque no iPhone não dá pra fazer.

**Pesquisador:**

Mas você usaria?

**Participante:**

Ah, se tivesse essa função, eu usaria. Que eu já esqueci o cartão em casa também, né? Acontece. Se tivesse como pagar pelo celular seria ótimo.

**Pesquisador:**

Existe mais alguma coisa que você quer comentar? Um dado extra, comentário?

**Participante:**

Bom, tem coisas aí que eu falei que eu já nem lembrava que tinha acontecido, acho que foi tudo.

**Pesquisador:**

Então tá bom, obrigado. Vou encerrar aqui.

**Participante:**

Beleza. Fechou.