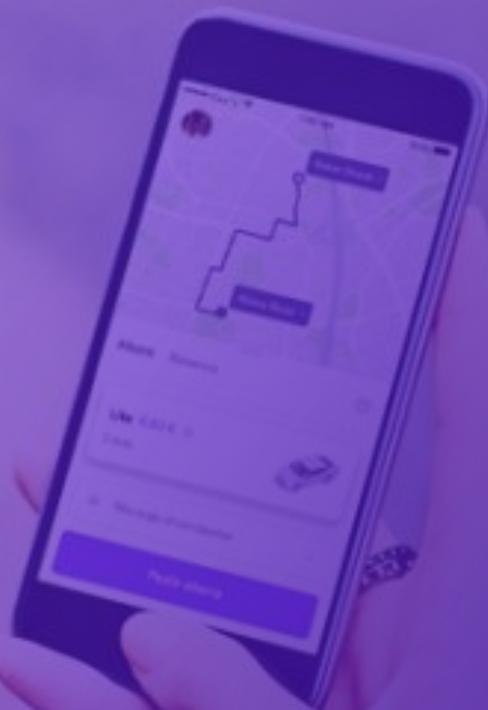




Case Study de UX-UI Design





ENTENDENDO O **TUDO**

Como primeiro passo, foi realizada uma pesquisa para entendimento das funcionalidades e comparação com os concorrentes.

A pesquisa por “aplicativo de transporte” ou “Cabify”, revelou os principais influenciadores do ramo de transporte:

Uber, Cabify e 99 Taxi

DESK RESEARCH

Sabendo quem são as principais do mercado, o segundo passo foi entender e comparar as 3 empresas para identificar diferenciais e oportunidades.

	Uber	Cabify	99 Taxi
PAGAMENTO			
dinheiro	sim	sim	sim
cartão de débito	sim	sim	sim
cartão de crédito	sim	sim	sim
paypal	sim	sim	sim
aumento de preço por demanda	sim	sim	sim

	Uber	Cabify	99 Taxi
MOTORISTAS			
escolha gênero motorista	não	não	não
exigência de antecedentes criminais	sim	sim	sim

	Uber	Cabify	99 Taxi
APP			
categorias	Uber X	Economy	Pop
	Confort Juntos	Confort	Confort
	Black	Taxi -15%	Taxi - 30%
	SAC Uber	Taxi	Top Taxi
			Reg. Taxi

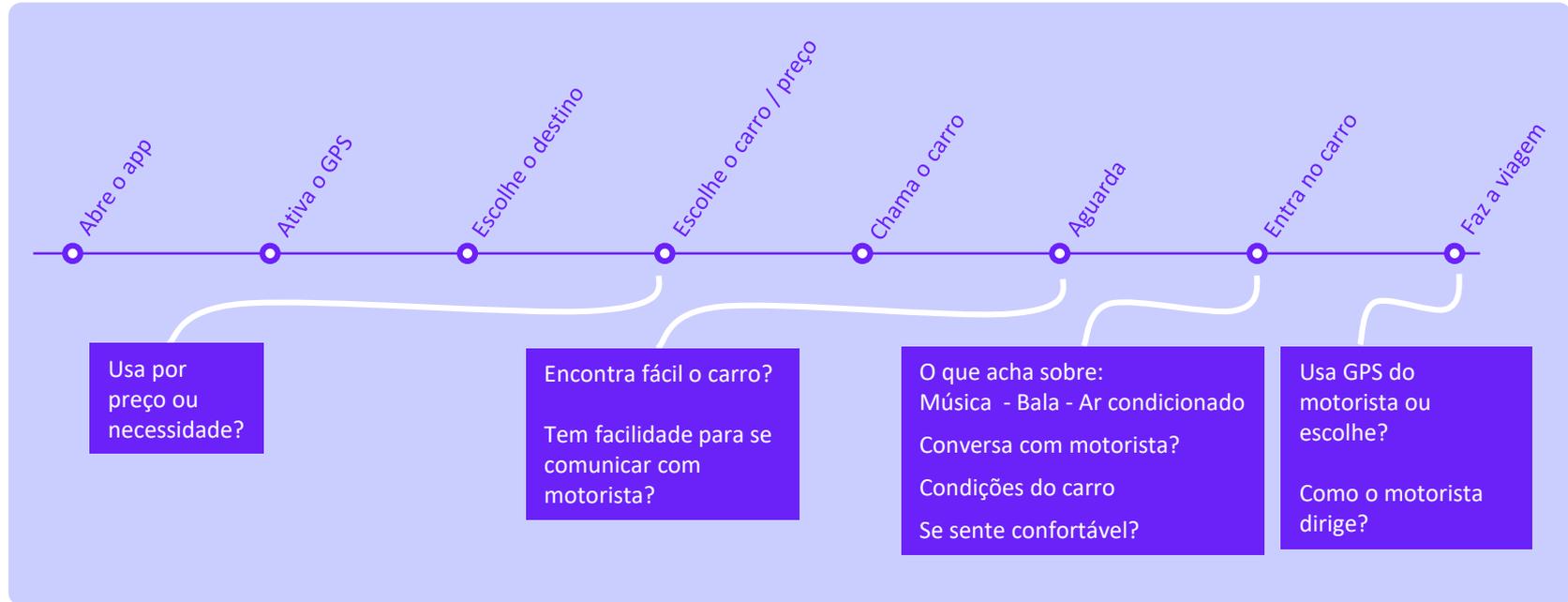
Pesquisa feita em 04/04/2020

Através de uma desk research, um assunto bastante recorrente é referente a alguns casos de assédio a mulheres por parte de motoristas de aplicativo. Não encontrei casos relacionados a Cabify, mas às concorrentes.

No comparativo entre as empresas, pude identificar que nenhuma delas oferece a opção de escolher gênero do(a) motorista.

JORNADA DO USUÁRIO

O terceiro passo foi desenhar a jornada do usuário, para tentar orientar, o melhor possível, a entrevista e explorar todas as experiências dos usuários.



ENTREVISTAS COM **USUÁRIOS**

O passo seguinte foi entrevistar, pessoalmente, usuários (passageiros e motorista) para conhecer melhor o porquê usam este meio de transporte e suas dores.

Taína, 27 anos

- Usa app, em média, 2x/semana
- Rota do trabalho
- Usa porque acha rápido e barato
- Se tem ar, música ou algo que incomode, pede pra mudar/desligar sem problemas
- Experiência ruim: Carro sem ar e carro que cheira mal (mofo e cigarro).
- Tem problema frequente com a localização do app. Manda o motorista pro lugar errado, outro lado da via, esquina, ou mais longe.
- Acha a comunicação pelo app ruim, entre motorista e usuário. Não fica confortável de ficar digitando a msg na rua enquanto aguarda o motorista. Fica sem atenção e suscetível a assalto.

João, 31 anos

- Usa app, em média, 2x/dia, mais de 12x/semana
- Rota do trabalho
- O trabalho pede que o transporte seja feito pelo app.
- Acha o compartilhamento de corrida (adicionar parada) pouco intuitivo.
- Já teve problemas com a precisão de localização do app.
- Sugere que o app tenha a inteligência de sempre dar como opção os últimos endereços mais usados nas rotas, tanto partida, como chegada.
- Não se importa com mordomias como ar, música ou balas (indiferente).
- Experiência que mais considera ruim, é quando o motorista corre demais. Diz já ter tido mais de uma experiência.

ENTREVISTAS COM USUÁRIOS

Foram 3 passageiros e 1 motorista.

Caio, 23 anos

- Usa app, em média, 4x/semana
- Rota do trabalho - casa - escola
- Usa porque acha rápido e barato
- Acha ruim a demora para localizar motorista.
- Não gosta de conversar. Não se incomoda em pedir pra ligar a música ou trocar de rádio.
- Diz já ter tido e experiência de pegar carro muito velho e fedido (cheiro de mofo, sujeira e cigarro).
- Relatou ter frequente problema com a localização do app.
- Já pegou corridas em que o motorista corria demais, fazia loucuras no trânsito, e ele se sentiu incomodado, mas não sabia como pedir pra ir mais devagar.

Marcelo, motorista de app, 43 anos

- Dirige para o Uber e Cabify
- Acha que o Cabify paga mal, e acha que pelo Uber faz mais corrida.
- Não se sente incomodado de mudar de rádio ou desligar ou mexer no ar. Costuma perguntar quando o passageiro entra mas, às vezes, esquece.
- Se julga prudente no trânsito, tenta deixar a viagem o mais rápida possível seguindo o gps do app ou waze, pois considera a forma mais rápida e segura.
- Acha ruim conversar com o passageiro por mensagem enquanto dirige.
- Também diz ter problema de o app mandar ele para o ponto de partida errado, o que demora/atrapalha o embarque do passageiro e começo da corrida.
- Às vezes tem que parar em lugar ruim e isso é bem complicado quando o passageiro não está por perto.

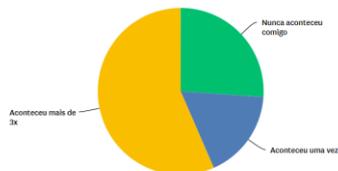
Pude identificar pontos negativos que se repetiram entre os relatos dos usuários, como **problemas com a precisão do app** e, quanto ao motorista, **incômodo para conversar com o usuário enquanto está no trânsito**.

QUESTIONÁRIO ONLINE

Tendo as entrevistas, pude melhorar o direcionamento de um questionário para identificar se os problemas mencionados são sentidos por um volume maior de usuários.

Alguma vez o app já mandou o motorista para o ponto de partida errado?

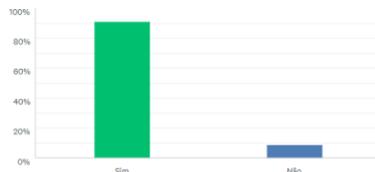
Answered: 23 Skipped: 1



OPÇÕES DE RESPOSTA	RESPOSTAS
Nunca aconteceu comigo	26,09%
Aconteceu uma vez	17,39%
Aconteceu mais de 3x	56,52%
TOTAL	23

Enquanto aguarda a chegada do carro, já precisou conversar via chat com o motorista?

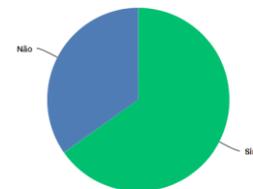
Answered: 23 Skipped: 1



OPÇÕES DE RESPOSTA	RESPOSTAS
Sim	91,30%
Não	8,70%
TOTAL	23

Ja teve dificuldade em conversar por mensagem de texto com o motorista?

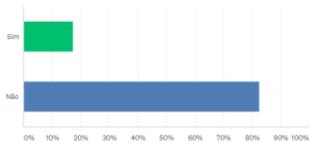
Answered: 23 Skipped: 1



OPÇÕES DE RESPOSTA	RESPOSTAS
Sim	65,22%
Não	34,78%
TOTAL	23

Ja teve problema devido a velocidade com que o motorista dirige?

Answered: 23 Skipped: 1



OPÇÕES DE RESPOSTA	RESPOSTAS
Sim	17,39%
Não	82,61%
TOTAL	23

Link para o questionário: <https://pt.surveymonkey.com/r/RVVD88>

Com base nas respostas obtidas no questionário, pode-se **confirmar o problema quanto ao “localizador” do aplicativo e o uso frequente de comunicação, via chat, entre passageiro e motorista** e, apesar de aparecer em mais de uma entrevista com usuário, foi descartado o problema relacionado a forma ou a velocidade com que os motoristas dirigem pois as respostas do questionário não confirmam o problema.

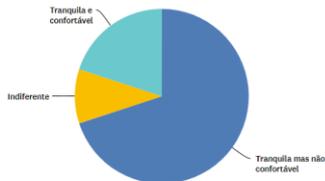
QUESTIONÁRIO ONLINE

O segundo ponto levantado no início das pesquisas (desk research) foi o assédio em relação as mulheres.

Apesar de não ter tido relato nas entrevistas com passageiros, é um assunto bem sensível e o ideal não seria ter casos relatados em grande volume para depois tomar providências. Então foi feito outro questionário, enviado só para mulheres, para entender se valeria olhar para um recurso focado neste assunto.

Quanto você se sente confortável com motorista do sexo masculino?

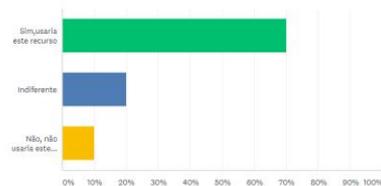
Answered: 10 Skipped: 0



OPÇÕES DE RESPOSTA	RESPOSTAS
▼ Nada confortável	0,00% 0
▼ Tranquila mas não confortável	70,00% 7
▼ Indiferente	10,00% 1
▼ Tranquila e confortável	20,00% 2
TOTAL	10

Se sentiria mais confortável podendo escolher motorista do sexo feminino pelo app?

Answered: 10 Skipped: 0



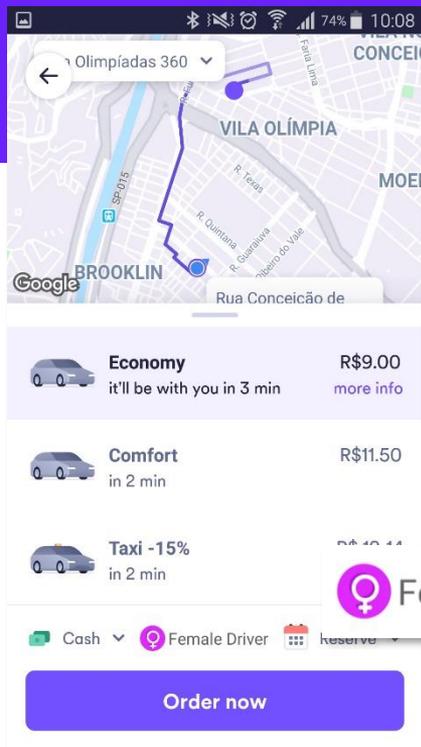
OPÇÕES DE RESPOSTA	RESPOSTAS
▼ Sim, usaria este recurso	70,00% 7
▼ Indiferente	20,00% 2
▼ Não, não usaria este recurso	10,00% 1
TOTAL	10

Link do questionário:

<https://pt.surveymonkey.com/r/H7ZLSRW>

Pudemos concluir que as **passageiras se sentem tranquilas o usar o serviço, porém não confortáveis** e, em sua grande maioria, **utilizariam serviço de escolha de gênero do(a) motorista.**

SOLUÇÃO ESCOLHA DE GÊNERO

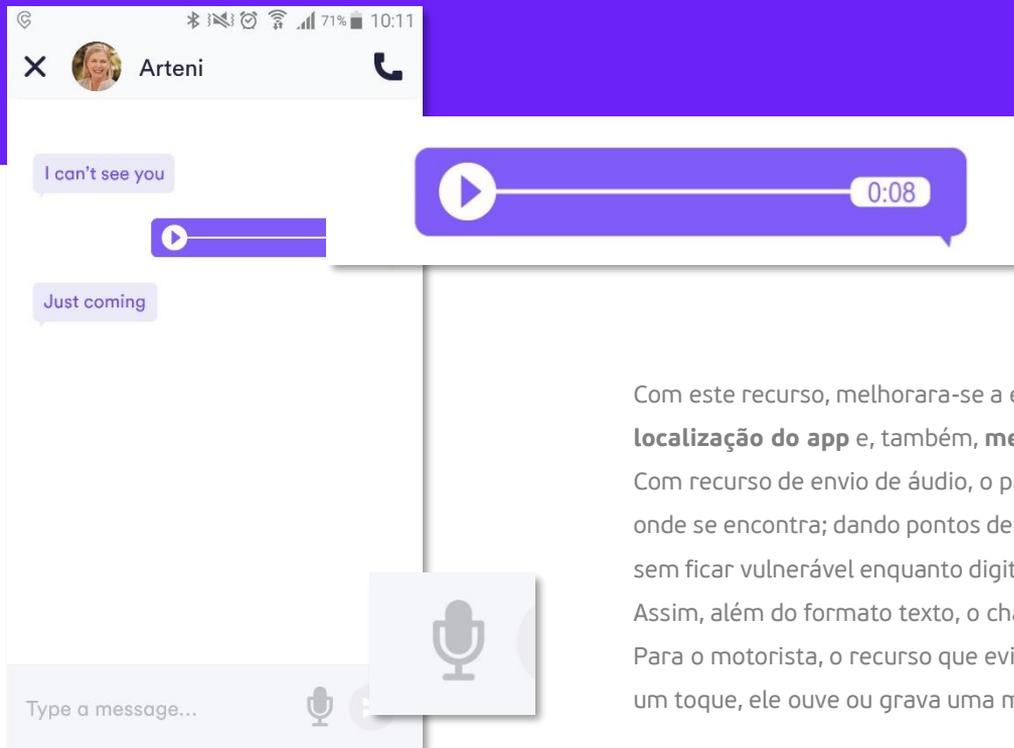


Escolha de gênero do motorista

Baseado no cadastro de perfil do app, **passageiros do sexo feminino** terão o recurso de escolher gênero do motorista após definir o trajeto.

 Female Driver

SOLUÇÃO RECURSO DE VOZ



Recurso de voz no chat

Com este recurso, melhorara-se a experiência e **ameniza-se os impactos das falhas de localização do app** e, também, **melhora-se a interação motorista x passageiro**.

Com recurso de envio de áudio, o passageiro pode informar, de forma rápida, os detalhes de onde se encontra; dando pontos de referência, lado da via e etc sem ter de fazer uma ligação e sem ficar vulnerável enquanto digita em local público.

Assim, além do formato texto, o chat apresentará um botão para gravação de áudio.

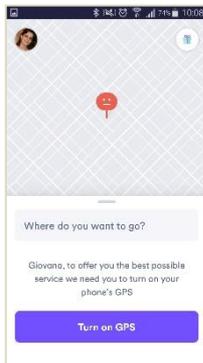
Para o motorista, o recurso que evita que ele leia mensagens, ou digite enquanto dirige e, com um toque, ele ouve ou grava uma mensagem.

FLUXO DE NAVEGAÇÃO

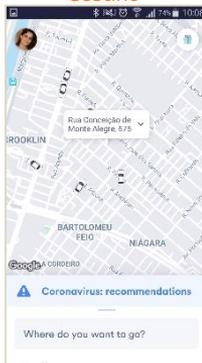
Abre o app



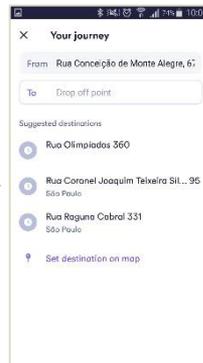
Ativa o GPS



Clica para adicionar destino



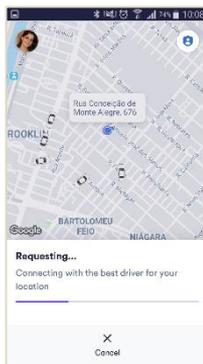
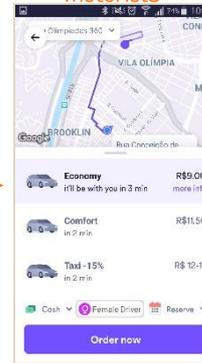
Escolhe o destino



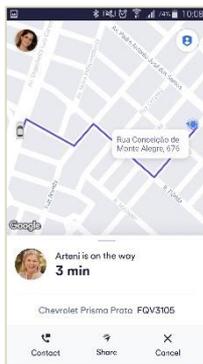
Recebe opções de viagem



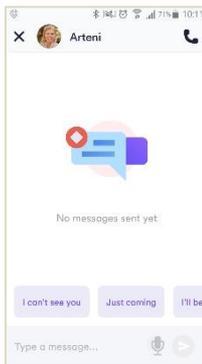
Escolhe gênero do motorista



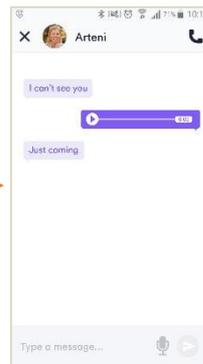
Aguarda a busca



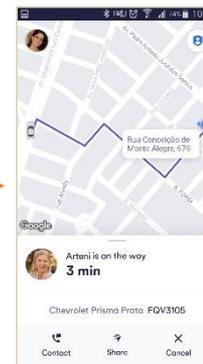
Recebe infos da viagem



Abre o chat



Alinha detalhes do ponto de partida



Fecha e volta a aguardar o motorista

Link para o protótipo navegável:
<https://marvelapp.com/e3a3faa>



OBRIGADO
